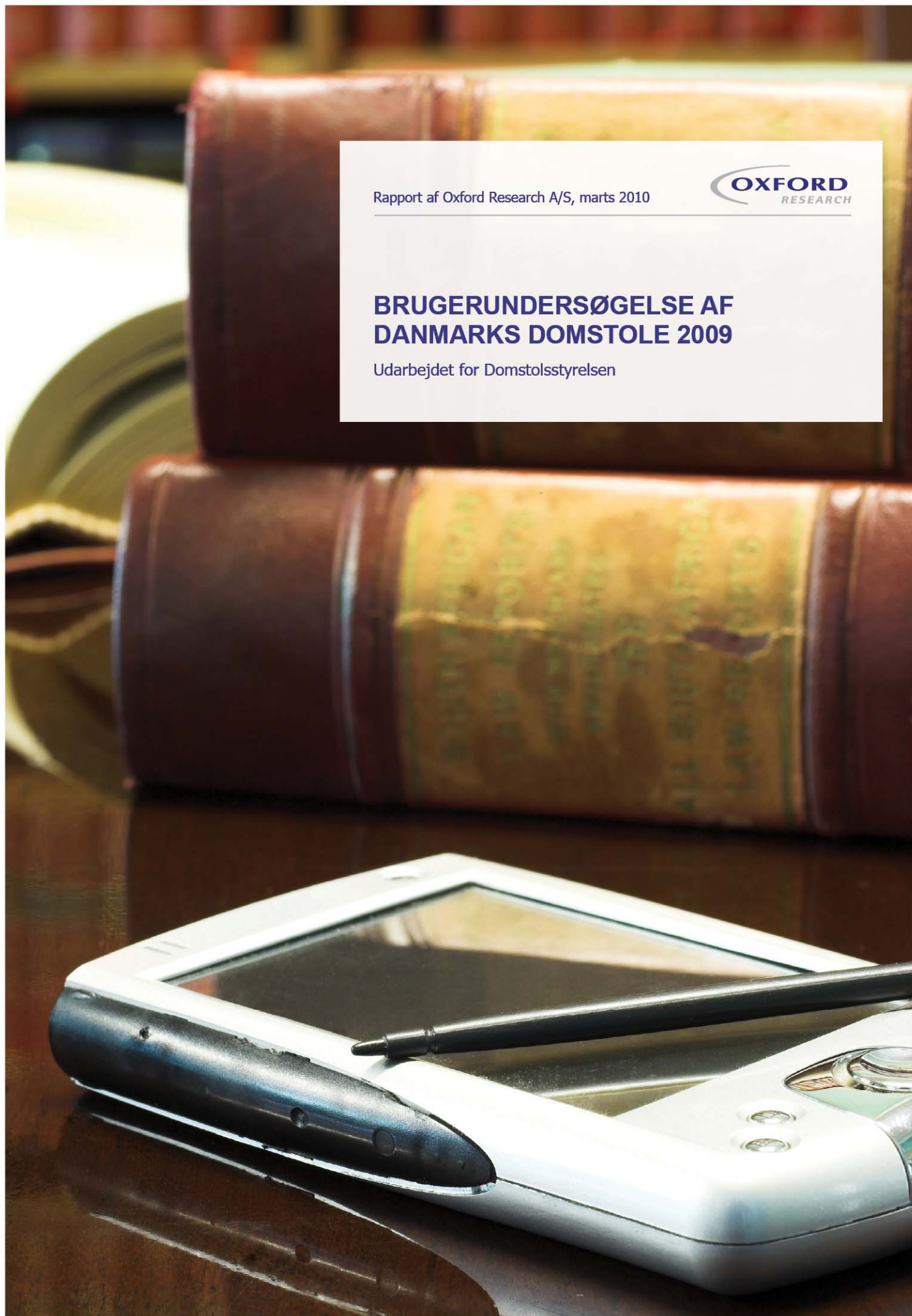


Rapport af Oxford Research A/S, marts 2010



BRUGERUNDERSØGELSE AF DANMARKS DOMSTOLE 2009

Udarbejdet for Domstolsstyrelsen



Forord

Med nærværende brugerundersøgelse har Danmarks Domstole ønsket at få brugernes feedback på, hvordan de oplever retten i Danmark anno 2009. Det er den første brugerundersøgelse efter struktur- og indholdsreformen, der tegnede et helt nyt landkort over byretterne i Danmark og ændrede på nogle af opgavernes indhold og fordeling i overordnede retter såvel som byretter.

På trods af den økonomiske krise, som har fået sagsbunkerne til at vokse, og de sidste efterdønninger af reformerne viser resultaterne, at Danmarks Domstole har en høj kvalitet og professionalisme i selve retsmøderne set fra brugernes synsvinkel. Omvendt er domstolens største udfordring, ifølge brugerne, at få nedbragt sagsbehandlingstiden.

Brugerundersøgelsens metoder og resultater lægger op til, at opfølgning på undersøgelsen sker både på tværs af Danmarks Domstole og i de enkelte retter. Oxford Research har bidraget til at igangsætte denne opfølgningsproces ved at facilitere en række udviklingsseminarer i alle landets retter. Her er resultaterne af brugerundersøgelsen blevet fortolket og idéer til udvikling af brugeroplevels kvalitet blevet drøftet.

Brugerundersøgelsen er gennemført af et team bestående af vicedirektør Henrik Mahncke og analytikere Nina Middelboe og Anne Mette Møller. En stor tak herfra til ledelse og medarbejdere i retterne for jeres engagement i alle faser af brugerundersøgelsen.

Henrik Mahncke

Oxford Research, marts 2010

Indhold

Sammenfatning	7
Metode og datagrundlag	7
Hovedresultater og perspektiver	8
Disposition.....	11
Kapitel 1. Samlet vurdering	13
1.1 Svarfordelinger på spørgsmål om overordnet tilfredshed med retten	13
1.1.1 Sagens udfald har betydning for tilfredsheden	14
1.2 Svarfordelinger på spørgsmål om oplevelsen af retten	15
1.2.1 Professionelle brugere efterlyser større ensartethed	16
Kapitel 2. Rettens service	19
2.1 Svarfordelinger på spørgsmål om rettens service.....	19
2.2 Store forskelle på tilfredsheden med telefonservice	21
2.2.1 Størst utilfredshed blandt fogedrettens professionelle brugere.....	22
2.2.2 Hjælpsomme medarbejdere – hvis man kan træffe dem	23
2.3 Stor efterspørgsel efter e-mail	25
2.4 Udnyttet potentiale i retternes hjemmesider?	27
Kapitel 3. Rettens fysiske rammer	29
3.1 Svarfordelinger på spørgsmål om fysiske rammer.....	29
3.2 Store forskelle mellem retternes fysiske rammer	31
3.3 Venterum, kaffeautomater og et sted at spise frokost.....	32
3.4 Tekniske hjælpemidler – et stort ønske fra anklagerne	34
Kapitel 4. Mødeledelse	37
4.1 Svarfordeling på spørgsmål om retsmødet	37
4.1.1 Gælder den høje tilfredshed for alle brugere?	38
4.2 Tonen og sproget ved retsmøderne er vigtig.....	39
Kapitel 5. Rettens afgørelser	41
5.1 Svarfordeling på spørgsmål om rettens afgørelser	41
5.2 Mere dækkende begrundelser i rettens afgørelser	42
5.3 Forskel på brugernes oplevelse af afgørelserne på tværs af retterne	44
Kapitel 6. Sagsbehandlingstid	47
6.1 Svarfordelinger på spørgsmål om sagsbehandlingstid	47

6.2	Størst utilfredshed med sagsbehandlingstiden blandt professionelle brugere	48
6.3	Årsager til utilfredshed med sagsbehandlingstiden	51
6.3.1	Strukturreformens betydning set fra et advokat- og anklagerperspektiv	52
6.3.2	Retten som en organisation med et effektiviseringspotentiale?	52
6.4	Markante forskelle på brugernes tilfredshed med sagsbehandlingstid på tværs af retterne.....	53
Kapitel 7. Metode	55
7.1	Undersøgelhedsdesign	55
7.2	Udvikling og test af spørgeskemaer	56
7.2.1	Fokusgruppeinterview med brugere og medarbejdere	56
7.2.2	Telefoninterview med præsidenter/administrationschefer	56
7.2.3	Endelig udformning og test af spørgeskemaerne.....	56
7.3	Dataindsamling	57
7.3.1	Tre forskellige indsamlingsmetoder	57
7.3.2	Svarprocenter og repræsentativitet.....	58
7.3.3	Kvalitative fortolkningsinterview med brugere.....	61
7.4	Fortolknings- og udviklingsproces	62
7.4.1	Formidling af resultaterne – generelt og lokalt.....	63
7.4.2	Udviklingsseminarer i alle retterne	63
Oversigt over bilag	65

Sammenfatning

I denne rapport præsenteres resultaterne af brugerundersøgelsen af Danmarks Domstole 2009. Danmarks Domstole har siden 2007 været igennem en omfattende indholds- og strukturreform. Reformen har bl.a. medført en reduktion af retskredse fra 82 til 24 samt en række markante indholdsmæssige ændringer i forhold til nævningesager, gruppesøgsmål og småsagsprocesser.

Samtidig har Domstolsstyrelsen vedtaget en ny strategi for de næste 4 år. En vigtig del af strategien er at forbedre kvalitet, service og effektivitet i Danmarks Domstole, så domstolene bliver blandt de mest effektive og tilgængelige i Europa. På denne baggrund har Domstolsstyrelsen bedt Oxford Research gennemføre en undersøgelse af brugernes tilfredshed med Danmarks Domstole.

De overordnede formål med brugerundersøgelsen er at afdække brugernes tilfredshed med Danmarks Domstole i forhold til kvalitet, service og effektivitet, herunder identificere eventuelle problemer og udfordringer, samt at omsætte de identificerede problemer til konstruktive løsninger og anvisninger på handling og udvikling.

I det følgende gives en kort præsentation af undersøgelsens metode, hovedresultater og perspektiver samt disposition for rapporten.

Metode og datagrundlag

Brugerundersøgelsen er udformet som en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse kombineret med en række kvalitative metoder. Den kvantitative undersøgelse bidrager til at sikre undersøgelsens repræsentativitet, mens de kvalitative metodeelementer aktivt har involveret brugerne af de danske domstole i at definere, uddybe og nuancere de temaer, der er relevante for dem.

Brugerne af Danmarks Domstole kan overordnet set inddeles i to grupper, som begge er omfattet af undersøgelsen:

- Professionelle brugere: advokater, anklagemyndigheden, domsmænd, nævninge, boligdommere og sagkyndige dommere
- Almindelige brugere: parter, vidner, notarkunder og mødende i skifteretten.

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført for alle 28 retter – de 24 byretter samt Østre Landsret, Vestre Landsret, Højesteret og Sø- og Handelsretten – i december 2009. Professionelle brugere er blevet inviteret til at svare på et elektronisk spørgeskema, mens almindelige brugere har fået udleveret et kortere papirspørgeskema. E-mailinvitationer til at besvare det elektroniske spørgeskema er udsendt til samtlige advokater og anklagere, mens der for de øvrige grupper er tale om en stikprøve.

I alt har 3856 brugere besvaret spørgeskemaet, heraf 2086 professionelle brugere og 1770 almindelige brugere. Den samlede svarprocent på tværs af brugergrupper er ca. 39. For advokater/advokatfuldmægtige ligger svarprocenten imidlertid omkring 80, hvilket er meget højt. Resultaterne for denne gruppe er således forbundet med en meget høj grad af sikkerhed. Omvendt må der for gruppen af anklagere tages forbehold for repræsentativiteten, idet svarprocenten her er væsentligt lavere.

I analysen er alle spørgsmål kontrolleret for betydningen af brugertyper og sagstyper, ligesom der er taget højde for lokale forskelle mellem retterne. De resultater, der præsenteres i rapporten, er alle signifikante på landsplan. Når det gælder resultater på lokalt niveau, er det imidlertid vigtigt at tage højde for, hvilke og hvor mange brugere der har besvaret spørgeskemaet for den pågældende ret. Der er i nogle tilfælde tale om et begrænset antal besvarelser, hvorfor disse resultater er forbundet med en højere grad af usikkerhed.

I tillæg til den kvantitative undersøgelse er gennemført fire fokusgruppelinterview med medarbejdere og brugere ved tre byretter og en overordnet ret samt 40 kvalitative fortløkningsinterview med både almindelige og professionelle brugere. I forbindelse med udviklingen af spørgeskemaerne er der desuden gennemført telefoninterview med præsidenterne ved alle retter.

Der er gennemgående lagt stor vægt på at understøtte de enkelte retters ejerskab til undersøgelsen. Oxford Research har således faciliteret en række udviklingsseminarer i alle landets retter, hvor resultaterne af brugerundersøgelsen blevet fortolket, og idéer til udvikling af brugeroplevet kvalitet er blevet drøftet.

Hovedresultater og perspektiver

I dette afsnit præsenteres brugerundersøgelsens hovedresultater og de indsatsområder, resultaterne peger på som de væsentligste i forbindelse med opfølgingsprocessen.

Hovedresultater

Brugerundersøgelsen viser, at brugernes tilfredshed med Danmarks Domstole overordnet set er relativt høj, idet 78 % af brugerne svarer, at de er tilfredse med retten generelt. Der er dog tale om et fald ift. den sidste brugerundersøgelse fra 2005, hvor hele 90 % af brugerne var tilfredse – et resultat, der er vanskeligt at overgå.

Særligt stor er tilfredsheden med rettens medarbejdere med 84 %. Det samme gælder mødeledelsen – en væsentlig del af rettens kerneydelse. Tilfredsheden ligger således helt i top, når det gælder dommerens/mødelederens kompetence (88 %), neutralitet og autoritet (begge 83 %). Dette er et særdeles positivt resultat, som tyder på, at Danmarks Domstole set fra brugernes perspektiv har en høj kvalitet i selve retsmødet. Dette understøttes af, at 86 % af brugerne oplever retten som professionel.

Sagens udfald har betydning for de almindelige brugeres tilfredshed, således at de, der ikke har fået medhold eller er blevet dømt, generelt er lidt mindre tilfredse med retten end de, der har fået medhold eller er blevet frifundet.

Den største utilfredshed gælder – ikke overraskende – sagsbehandlingstiden. Det gælder dog særligt de professionelle brugere, hvor kun 25 % er tilfredse, mens 52 % er direkte utilfredse. Blandt de almindelige brugere er kun hver femte direkte utilfreds med sagsbehandlingstiden, mens 62 % er tilfredse.

På baggrund af brugerundersøgelsen fremstår følgende områder som brugernes væsentligste ønsker til forbedring af Danmarks Domstole. Resultaterne inden for hvert af disse områder vil kort blive præsenteret nedenfor:

- Nedbringelse af sagsbehandlingstiden
- Tidssvarende teknologi – særligt e-mail
- Bedre telefonservice
- Adskilte venterum med adgang til vand og kaffe

- Bedre begrundelser for afgørelserne
- Højere grad af ensartethed mellem retterne.

Indsatsområder på baggrund af brugerundersøgelsen

Nedbringelse af sagsbehandlingstiden

På baggrund af brugerundersøgelsen fremstår nedbringelse af sagsbehandlingstiden som det væsentligste indsatsområde for Danmarks Domstole.

Som nævnt ovenfor er hver femte almindelige bruger og over halvdelen af de professionelle brugere utilfredse med sagsbehandlingstiden. I de åbne kommentarer fra de professionelle brugere er behovet for nedbringelse af sagsbehandlingstiden da også det altoverskyggende tema.

Samtidig peger hovedparten af de professionelle brugere (85 %) på retten som ansvarlig for deres utilfredshed med sagsbehandlingstiden, mens kun 15 % svarer, at deres utilfredshed skyldes andre omstændigheder, fx manglende fremmøde eller forhold hos advokat eller anklagemyndighed.

Tidssvarende teknologi

Mange brugere efterlyser muligheden for i højere grad at kunne benytte e-mail til at kommunikere med retten. Det er således det spørgsmål vedr. rettens service, hvor brugernes tilfredshed er mindst. Analysen viser, at muligheden for at benytte e-mail har særlig stor betydning for de professionelle brugere, som også i de åbne kommentarer gang på gang efterlyser dette.

Standarden – eller blot tilstedeværelsen – af tekniske hjælpemidler såsom it- og AV-udstyr i retssalene fremstår ligeledes som et væsentligt indsatsområde. Således er kun 8 % af anklagerne tilfredse med standarden af de tekniske hjælpemidler, mens 57 % er direkte utilfredse. Samtidig tillægger 83 % af anklagerne dette forhold stor betydning. Der er således tale om et væsentligt "gap" mellem tilfredshed og betydning.

Når det gælder retternes hjemmesider, varierer tilfredsheden mellem de forskellige retter. Meget tyder dog på, at brugerne har et begrænset kendskab til retternes hjemmesider, hvilket indikerer, at der også her kan være et relevant indsatsområde.

Bedre telefonservice

Retternes telefonservice fremstår ligeledes som et væsentligt indsatsområde, idet 60 % er tilfredse hermed, mens 13 % er direkte utilfredse. Det er et område, som med fordel kan undersøges nærmere, idet der kan være flere forskellige årsager til brugerens utilfredshed. Utilfredshed med rettens telefonservice vil fx i mange tilfælde hænge sammen med, hvorvidt brugerne oplever, at de kan komme igennem til den rette medarbejder. Analysen viser således en tydelig sammenhæng mellem disse spørgsmål.

Samtidig er der store forskelle på tilfredsheden med telefonservice, når det gælder forskellige typer af brugere og forskellige typer sager. Tilfredsheden er mindst blandt brugere, der har med straffesager eller civile sager at gøre, mens den er størst for skifterettens brugere. Endelig er der store forskelle på tilfredsheden retterne imellem.

Adskilte venterum med adgang til vand og kaffe

Undersøgelsen viser en relativt høj utilfredshed med rettens venterum, idet under halvdelen er tilfredse hermed, og mere end hver femte er direkte utilfreds. Blandt anklagerne er over halvdelen utilfredse med venterummene, mens det gælder hver fjerde advokat og hvert femte vidne.

Spørgsmålet om venterum har affødt mange drøftelser i forbindelse med både fokusgruppeinterview og udviklingsseminarer. Tilsvarende omhandler en stor del af de åbne kommentarer i spørgeskemaerne venteforholdene i retten. Samlet set peger kommentarerne på, at utilfredsheden med venteforholdene dels handler om utryghed, fx hvis vidner er nødt til at vente sammen med tiltaltes venner og familier, dels om "basal komfort" som fx adgang til vand eller kaffe, hvis ventetiden bliver lang.

Bedre begrundelser for afgørelserne

Overordnet set er mere end hver tiende bruger uenig i, at rettens afgørelser indeholder en dækkende begrundelse for resultatet. Særligt almindelige brugere i straffesager savner en bedre begrundelse for resultatet, mens det for de professionelle brugeres vedkommende især gælder for civile sager og fogedsager. I de åbne kommentarer efterlyser advokaterne bl.a. bedre begrundelser for, sammen med klienten, at kunne tage stilling til, om en afgørelse skal ankes.

Analysen viser imidlertid også, at der er relativ stor spredning blandt retterne ift. brugernes opfattelse af, hvorvidt afgørelserne indeholder en dækkende begrundelse for resultatet. I nogle retter vil der således være tale om et væsentligt indsatsområde, mens det i andre retter vil være mere relevant at fokusere på andre forhold.

Ensartethed mellem retterne

Når det gælder de professionelle brugeres oplevelse af ensartethed mellem de forskellige retter, viser undersøgelsen, at omkring en tredjedel oplever, at der er en høj grad af ensartethed mellem de retter, de benytter, mens lidt flere oplever det modsatte. Samtidig mener 79 % af de professionelle brugere, at ensartethed mellem retterne er noget, der har stor betydning. Set med de professionelle brugeres øjne fremstår større ensartethed mellem retterne således som et centralt indsatsområde.

Kommentarer i spørgeskemaer og interview med professionelle brugere peger på, at ønsket om ensartethed særligt omhandler retternes procedurer i forbindelse med forberedelsen af sager. Det gælder eksempelvis ensartethed ift., hvilke dokumenter og bilag retten kræver tilsendt, hvorvidt modtagelsen af disse dokumenter bekræftes samt frister og procedurer for fristforlængelser.

Store forskelle mellem retter og afdelinger

Analysen viser, at der gennemgående er store forskelle på brugernes tilfredshed retterne imellem. Det gælder særligt ift. retternes service og de fysiske rammer, fx telefonservice, hjemmeside og adgangs- og parkeringsforhold. Tilfredsheden med rettens lokaler generelt varierer ligeledes enormt, hvilket ikke er så overraskende set i lyset af de meget forskellige fysiske rammer og vilkår, retterne har rundt om i landet. Også ift. sagsbehandlingstiden er der stor forskel på brugernes tilfredshed med de forskellige retter.

De store forskelle kan imidlertid både skyldes reelle forskelle mellem retterne – fx at nogle retter har helt nye bygninger og andre ikke – men også, at brugerne har forskellige forventninger til retten. Der kan fx være tale om forskellige forventninger, alt efter om

man benytter retterne i hovedstadsområdet eller provinsen, og alt efter ens ærinde i retten. Således vil der for skifterettens almindelige brugere ofte være tale om en oplevelse af, at retten udøver en service, mens dette næppe er tilfældet for almindelige brugere af fogedretten. Når spørgsmålene opdeles på sagstyper, findes den største andel af tilfredse brugere da også gennemgående blandt de almindelige brugere i skifteretten. Den største andel af utilfredse findes oftest blandt de professionelle brugere, der har med fogedretten at gøre.

Endelig er der store forskelle på, i hvor høj grad retterne er påvirket af strukturreformen. Nogle retter har således været igennem en sammenlægning af mange forskellige retskredse, mens andre ikke har været påvirket af sådanne organisationsændringer.

Ovenstående indsatsområder, som alle fremstår som særdeles væsentlige på landsplan, kan således have større eller mindre relevans ift. den enkelte ret.

Disposition

Rapporten er opbygget som følger:

Kapitel 1 præsenterer brugernes overordnede tilfredshed med Danmarks Domstole, herunder den overordnede tilfredshed med rettens medarbejdere og rettens sagsbehandling, samt brugernes oplevelse af retten på en række udvalgte parametre. Kapitlet præsenterer således en række temaer, som vil blive behandlet mere uddybende i de efterfølgende kapitler.

Kapitel 2 redegør for brugernes tilfredshed med rettens service med særligt fokus på tilfredsheden med telefonservice, muligheden for at benytte e-mail og rettens hjemmeside.

Kapitel 3 præsenterer brugernes tilfredshed med retternes fysiske rammer, som er et område, hvor der er tale om store lokale forskelle mellem retterne. Venterum og standarden af tekniske hjælpemidler fremstår her som de væsentligste indsatsområder.

Kapitel 4 redegør for brugerundersøgelsens resultater af spørgsmålene om mødet i retten og oplevelsen af dommeren/mødelederen.

Kapitel 5 omhandler kvaliteten i rettens afgørelser og går i dybden med det spørgsmål, hvor der er mindst tilfredshed: om afgørelserne indeholder en dækkende begrundelse for resultatet.

Kapitel 6 fokuserer på brugernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden.

Kapitel 7 præsenterer brugerundersøgelsens overordnede design og fremgangsmåder i forbindelse med de enkelte metodeelementer.

Kapitel 1. Samlet vurdering

I dette kapitel præsenteres brugernes overordnede tilfredshed med Danmarks Domstole, herunder den overordnede tilfredshed med rettens medarbejdere og rettens sagsbehandling samt brugernes oplevelse af retten på en række udvalgte parametre. Kapitlet præsenterer således en række temaer, som vil blive behandlet mere uddybende i de efterfølgende kapitler.

Brugerne af Danmarks Domstole kan overordnet inddeles i to grupper:

- Almindelige brugere: parter, vidner, notarkunder og mødende i skifteretten
- Professionelle brugere: advokater, anklagemyndigheden, domsmænd, nævninge, boligdommere og sagkyndige dommere.

Samlet set er det store flertal af brugerne tilfredse med retten generelt. Tilfredsheden er størst blandt de almindelige brugere. Dog har sagens udfald betydning for de almindelige brugeres tilfredshed, således at de, der ikke har fået medhold/er blevet dømt, er mindre tilfredse med retten end de, der har fået medhold/er blevet frifundet. For alle brugere gælder det, at tilfredsheden er størst, når det gælder rettens medarbejdere, mens tilfredsheden med rettens sagsbehandling er noget mindre, særligt blandt de professionelle brugere. Det skal ses i sammenhæng med den relativt store utilfredshed med sagsbehandlingstiden, som behandles i kapitel 6. I forlængelse heraf er et stort flertal af brugerne enige i, at retten er professionel, mens væsentligt færre oplever retten som effektiv. Langt de fleste oplever, at der er en tryk atmosfære i retten.

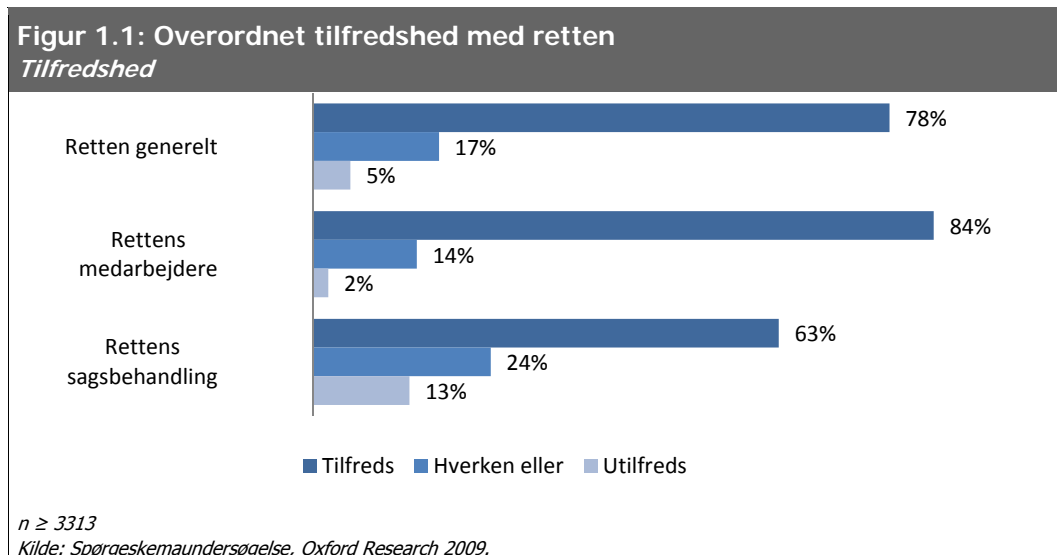
Det sidste spørgsmål omhandler de professionelle brugeres oplevelse af ensartethed mellem de forskellige retter. Undersøgelsen viser, at omkring en tredjedel oplever, at der er en høj grad af ensartethed mellem de retter, de benytter, mens lidt flere oplever det modsatte. Kapitlet afrundes med en nærmere analyse af dette tema, som ligeledes vil blive uddybet i de følgende kapitler.

1.1 Svarfordelinger på spørgsmål om overordnet tilfredshed med retten

Danmarks Domstole har siden 2007 været igennem en omfattende indholds- og strukturreform, som har betydet, at 82 retskredse er reduceret til 24. Samtidig er nogle opgaver flyttet fra Højesteret til landsretterne, mens nogle af de opgaver, der tidligere lå hos landsretterne, er overflyttet til byretterne. Reformen har selvsagt medført en længere tilpasningsproces i de fleste retter. Det er således forventeligt, at reformen har betydning for brugernes tilfredshed med Danmarks Domstole. På kort sigt har reformen bl.a. haft den konsekvens, at sagsbehandlingstiden ved byretterne er steget markant. Denne følgevirkning er blevet forlænget af den økonomiske og finansielle krise, som bl.a. har medført en stor stigning i antallet af insolvens- og fogedsager.

Brugernes overordnede tilfredshed med retten er således faldet siden den forrige brugerundersøgelse, som blev gennemført i 2005. Der er dog fortsat tale om en gennemgående høj tilfredshed. Figur 1.1 på næste side viser svarfordelingen på spørgsmålene om brugernes overordnede tilfredshed med retten. Af figuren fremgår det, at 78 % af brugerne er tilfredse med retten generelt. 5 % er utilfredse, mens 17 % hverken er tilfredse eller

utilfredse. Til sammenligning var 90 % i 2005 overordnet set tilfredse med retten. Den samlede tilfredshed er således faldet med 12 %.



Ser vi på tilfredsheden med rettens medarbejdere, er der tale om et særdeles positivt resultat. Som det fremgår af figuren, er 84 % af brugerne tilfredse, mens kun 2 % er utilfredse. Der er dermed tale om en meget høj grad af tilfredshed på dette område. Gennemsnittet dækker over 81 % tilfredse blandt de professionelle brugere og hele 89 % tilfredse blandt de almindelige brugere. I undersøgelser som denne vil der som regel altid være en gruppe, der ikke vil være tilfredse, uanset hvad. For de almindelige brugeres vedkommende er der således tale om et resultat, som ikke kan blive meget mere positivt.

"Den lave score "hverken eller" i den generelle tilfredshed skyldes alene de lange sagsbehandlingstider. Var det ikke for dem, ville opfattelsen være "tilfreds". (Kommentar i spørgeskema fra professionel bruger)

"Det hele er fint. Folk udfører deres arbejde." (Kommentarer i spørgeskema fra almindelig bruger)

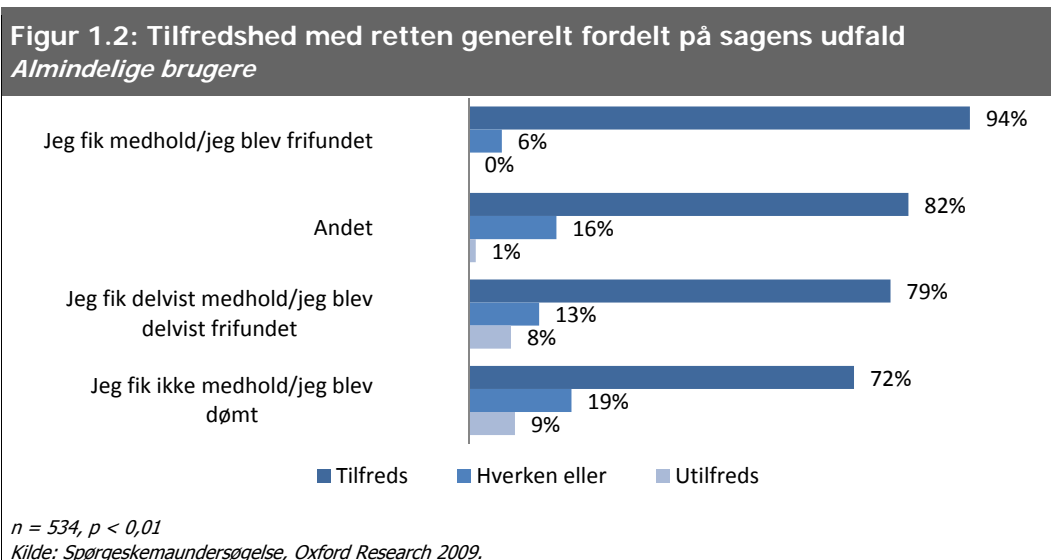
Ser vi på den overordnede tilfredshed med rettens sagsbehandling, er resultatet knap så positivt, med 63 % tilfredse og 13 % utilfredse brugere. Her dækker gennemsnittet over en større forskel mellem de almindelige brugere, hvor 75 % er tilfredse, og de professionelle brugere, hvor kun 56 % er tilfredse med sagsbehandlingen. Spørgsmålet om sagsbehandling vil blive uddybet nærmere i kapitel 6. Her fremgår det, at utilfredsheden særligt retter sig mod sagsbehandlingstiden, og ikke kvaliteten i sagsbehandlingen.

1.1.1 Sagens udfald har betydning for tilfredsheden

I relation til de almindelige brugeres tilfredshed med retten generelt, er det naturligvis interessant at se nærmere på, hvorvidt sagens udfald har betydning for, hvor tilfredshed eller utilfreds man som bruger er med retten. Figur 1.2 viser de almindelige brugeres tilfredshed med retten fordelt på sagens udfald.

Figur 1.2 illustrerer tydeligt, at det har betydning for tilfredsheden, hvorvidt man har fået medhold/er blevet frifundet eller ej. Således er 94 % af de brugere, der har fået medhold eller er blevet frifundet, tilfredse med retten, mens ingen er direkte utilfredse. Blandt de

brugere, der ikke har fået medhold eller er blevet dømt, er 72 % tilfredse, mens knap hver tiende er utilfreds.



Særligt i relation til fortolkningen af resultater på lokalt niveau, er det således relevant at være opmærksom på, hvor mange respondenter der hhv. har fået medhold/er blevet frifundet eller ikke har fået medhold/er blevet dømt, da dette kan have betydning for den samlede tilfredshed.

1.2 Svarfordelinger på spørgsmål om oplevelsen af retten

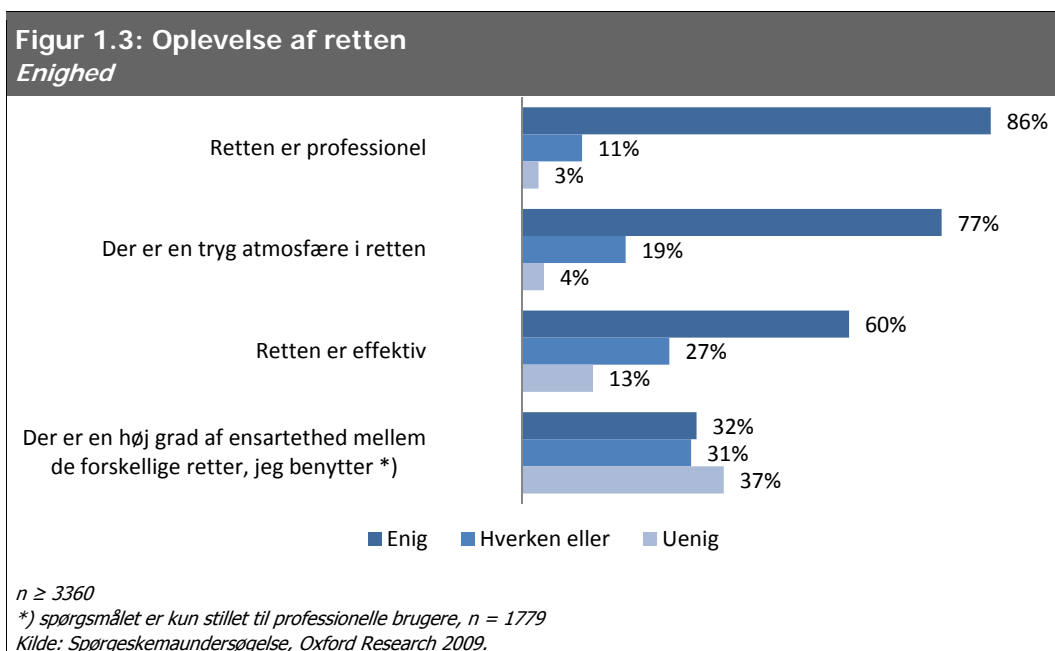
Ser vi på brugernes oplevelse af retten, er der nogle forhold, som professionelle og almindelige brugere vurderer forholdsvis ens, mens der i relation til andre forhold er stor forskel på de to gruppers oplevelse.

Figur 1.3. viser svarfordelingerne på de spørgsmål, der omhandler brugerens oplevelse af retten. Her fremgår det, at hele 86 % af brugerne oplever retten som professionel. Kun 3 % er uenige heri. Fordelingen er nogenlunde ens blandt professionelle og almindelige brugere. Det samme gælder spørgsmålet om, hvorvidt der er en tryk atmosfære i retten, hvor 77 % af brugerne er enige.

Når det gælder spørgsmålet om, hvorvidt retten er effektiv, er der imidlertid meget stor forskel på de to gruppers oplevelse. Det samlede resultat er 60 %, som det også fremgår af figuren. Det dækker imidlertid over, at hele 79 % af de almindelige brugere oplever retten som effektiv, mens dette kun gælder for 48 % af de professionelle brugere. Næsten hver femte af de professionelle brugere er direkte uenig i, at retten er effektiv.

De professionelle brugeres manglende oplevelse af retten som værende effektiv vil blive behandlet nærmere i kapitel 6, som omhandler brugernes tilfredshed med rettens sagsbehandlingstid. Her er det ligeledes de professionelle brugere, der er mest utilfredse, ligesom der er en tydelig sammenhæng mellem utilfredshed med sagsbehandlingstiden og hvorvidt man oplever, at retten er effektiv eller ej.

Flertallet af de professionelle brugere er ligeledes uenige i, at der er en høj grad af ensartethed mellem de forskellige retter, de benytter. Som figuren viser, er 37 % uenige, mens 32 % er enig og 31 % hverken er enige eller uenige. Ensartethed er således også et tema, det er interessant at se nærmere på.



1.2.1 Professionelle brugere efterlyser større ensartethed

Allerede i forbindelse med den indledende forundersøgelse til brugerundersøgelsen fremstod ensartethed mellem retterne – eller mangel på samme – som et væsentligt tema for de professionelle brugere. Spørgsmålet er således medtaget på direkte foranledning af en række professionelle brugere, som efterlyste et større fokus herpå.

Resultaterne af brugerundersøgelsen viser da også, at der her er tale om et område, hvor der er et væsentligt "gap" mellem brugernes tilfredshed og den betydning, det tillægges. Således mener 79 % af de professionelle brugere, at ensartethed mellem retterne er noget, der har stor betydning.

Kommentarer i spørgeskemaer og interview med professionelle brugere peger på, at ønsket om ensartethed særligt omhandler retternes procedurer i forbindelse med forberedelsen af sager. Det gælder eksempelvis ensartethed ift., hvilke dokumenter og bilag retten kræver tilsendt, hvorvidt modtagelsen af disse dokumenter bekræftes samt frister og procedurer for fristforlængelser. Andre temaer omhandler graden af formalitet ved retsmødet og rettens holdning til hhv. at skære igennem eller søge konsensus ved uenighed mellem parter. Tilsvarende har nogle retter i forbindelse med udviklingsseminarerne peget på, at advokatsekretærer har lister over, hvilke retter der vil have originale underskrifter på processkrifter, og hvilke retter der ikke kræver dette.

Tekstboksen nedenfor viser nogle eksempler på, hvordan de professionelle brugere oplever den manglende ensartethed mellem retterne.

Professionelle brugere om manglende ensartethed mellem retterne

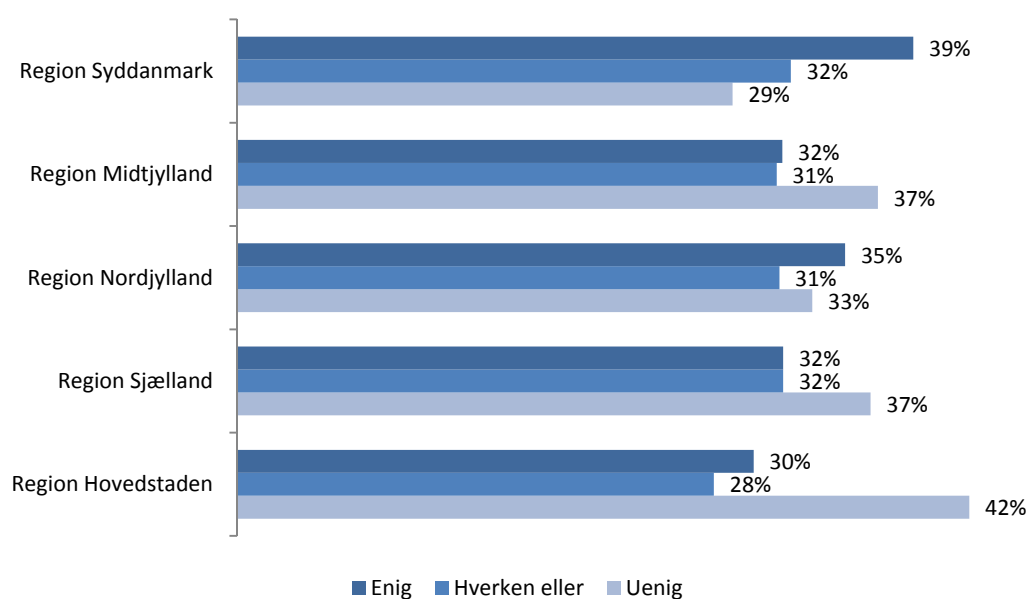
"Der er meget forskel på, hvordan den praktiske fremgangsmåde i de forskellige retter udformes. I den ene ret er det ofte venstre om, i den anden ret er det højre om. Det er dog blevet nemmere at håndtere, efter at der er kommet større domstole. Men sådanne ting er jo hamrende irriterende. Det er jo utroligt upraktisk, at hvis vi sender noget til Retten på Frederiksberg, er proceduren omvendt af Retten i Glostrup." (Advokat, Region Hovedstaden)

"Retternes måde at følge op på sagen er meget forskellig. Nogle skriver tilbage, at de har modtaget papirerne, og at de nu vil gøre det og det. Nogle gør ikke noget, og man må ringe til dem og høre, om de overhovedet har modtaget det ... Så det vigtigste er ensartethed i sagsbehandlingen. Hvordan de følger op og håndterer sagerne. For mig personligt ville det spare tid og føre til hurtigere afgørelser." (Advokat, Region Sjælland)

Det er naturligvis interessant at se nærmere på, om der er større forskelle mellem retterne i nogle dele af landet sammenlignet med andre. En analyse på regionsniveau viser, at der på tværs af de fem regioner er tale om en mindre, men dog statistisk signifikant forskel på brugernes oplevelse af ensartetheden mellem byretterne.

Figur 1.4 viser således, at der er flest professionelle brugere, som oplever en høj grad af ensartethed mellem byretterne i Region Syddanmark, hvor 39 % er enige. Her er samtidig færrest, som er direkte uenige, nemlig 29 %, mens 32 % hverken er enige eller uenige. Region Hovedstaden er omvendt den region, hvor færrest er enige i, at der er en høj grad af ensartethed mellem de forskellige retter. Den største andel professionelle brugere, som er direkte uenige heri, findes ligeledes i Region Hovedstaden med 42 %.

Figur 1.4: Der er en høj grad af ensartethed mellem de retter, jeg benytter
Professionelle brugere – kun byretter



$n = 1474$, $p = 0,02$

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse, Oxford Research 2009.

Det overordnede spørgsmål om ensartethed vil blive uddybet i de følgende kapitler, idet det for hvert tema vil fremgå, hvor der er særligt store forskelle på brugernes vurdering af de enkelte retter. I den forbindelse er det væsentligt at være opmærksom på, at forskelle på brugernes grad af tilfredshed ikke nødvendigvis afspejler objektive forskelle mellem de enkelte retter, fx den reelle sagsbehandlingstid, men også kan afhænge af brugernes forventninger til retten i forskellige dele af landet. Eksempelvis har medarbejdere, som har været ansat ved flere retter i forskellige dele af landet påpeget, at brugere i Hovedstadsområdet typisk har større forventninger og er mere kritiske end brugere i provinsen. En forklaring herpå kan fx være det gennemgående højere uddannelsesniveau, der præger hovedstadsområdet.

Kapitel 2. Rettens service

I dette kapitel redegøres for brugernes tilfredshed med rettens service. Generelt er der stor tilfredshed med medarbejdernes hjælpsomhed og rettens åbningstider. Tilfredsheden er lavere, når det gælder rettens telefonservice, muligheden for at træffe den rette medarbejder og rettens hjemmeside. Mindst tilfredshed er der med muligheden for at benytte e-mail til at kommunikere med retten. Kapitlet fokuserer derfor på disse områder.

Analysen viser, at der særligt i forhold til retternes telefonservice er store forskelle på brugernes tilfredshed, både når det gælder forskellige typer af brugere og forskellige typer sager. Samtidig er der tilsvarende store forskelle på tilfredsheden retterne imellem, når det gælder telefonservice. Også tilfredsheden med rettens hjemmeside varierer mellem de forskellige retter, ligesom meget tyder på, at brugerne har et begrænset kendskab til retternes hjemmesider.

Muligheden for at benytte e-mail til at kommunikere med retten har særlig stor betydning for de professionelle brugere, som langt fra er tilfredse hermed. Det fremgår også tydeligt af de åbne kommentarer, hvor muligheden for i langt større grad at benytte e-mail efterlyses gang på gang. Endelig er det også blandt de professionelle brugere, at vi finder den største utilfredshed med rettens breve.

Når spørgsmålene vedr. rettens service opdeles på sagstyper/afdelinger, findes den største andel af tilfredse blandt de almindelige brugere i skifteretten, mens den største andel af utilfredse findes blandt de professionelle brugere, der har med fogedretten at gøre.

Alle disse forhold vil blive uddybet i det følgende. Indledningsvist præsenteres de samlede svarfordelinger på spørgsmålene om rettens service.

2.1 Svarfordelinger på spørgsmål om rettens service

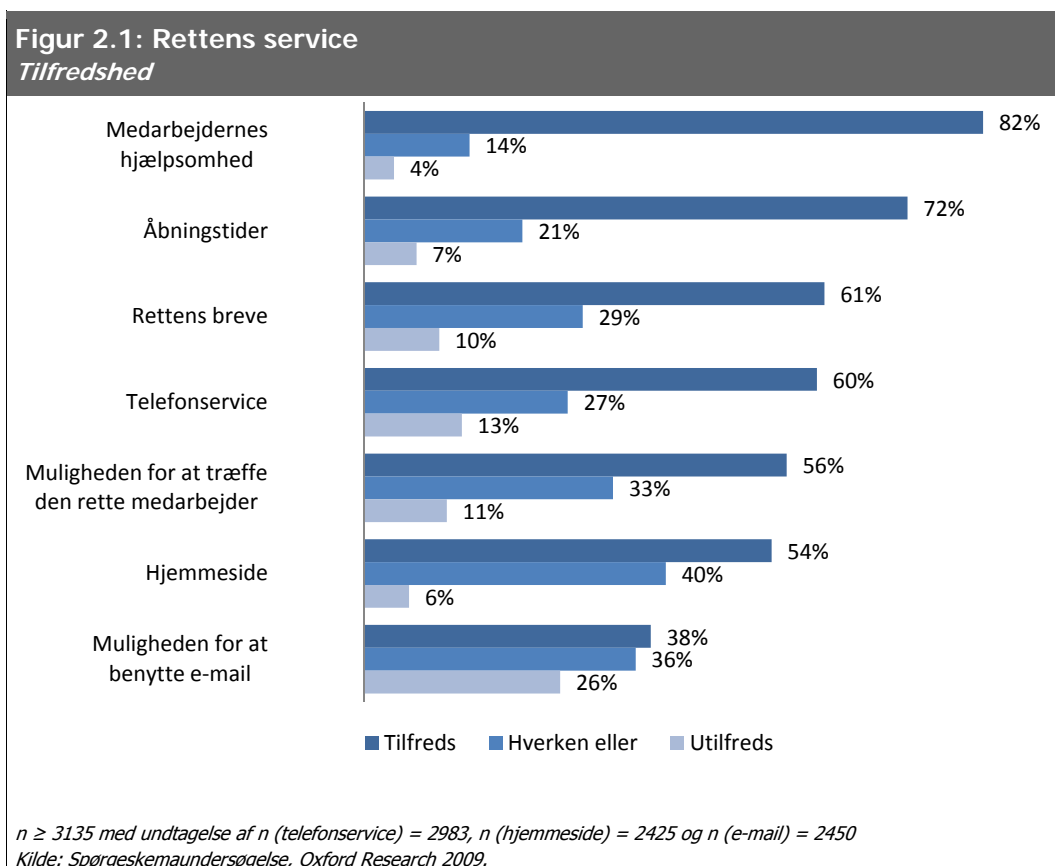
Rettens service omfatter en række forskellige forhold, fra åbningstider over medarbejdernes hjælpsomhed til forskellige muligheder for at komme i kontakt med retten. Der er store forskelle på, hvor tilfredse brugerne er med disse forskellige aspekter af rettens service. Figur 2.1 på næste side viser svarfordelingerne på de i alt syv spørgsmål under dette tema.

Af figuren fremgår det, at hele 82 % af brugerne er tilfredse med medarbejdernes hjælpsomhed, hvilket er et meget flot resultat. Resultatet stemmer i øvrigt overens med de mange kommentarer og input fra brugere i forbindelse med såvel udviklingen som besvarelsen af spørgeskemaerne og de efterfølgende fortolkningsinterview, hvor der har lydt rosende ord til rettens medarbejdere fra mange sider.

Medarbejdernes hjælpsomhed er samtidig noget, som både almindelige og professionelle brugere i spørgeskemaundersøgelsen tillægger meget stor betydning. Det fremgår også af citatet her på siden fra en almindelig bruger, der har været i skifteretten efter at have mistet sin kone. I kommentarerne til spørgeskemaet giver flere brugere udtryk for, at man sjældent er i retten for sin fornøjelses skyld,

”Da det var første gang, jeg var i retten, havde jeg lidt svært ved at finde rundt, men jeg tror, jeg så lidt hjælpeløs ud, og straks var de der til at hjælpe mig. Det var en meget meget god oplevelse, så søde og rare og flinke, og så professionelle til at håndtere en person, der har det svært.” (Almindelig bruger i skifteretten, Region Nordjylland)

hvorfor medarbejdernes venlighed og hjælpsomhed er særlig vigtig.



Når det gælder rettens telefonservice, viser figuren, at 60 % af brugerne er tilfredse hermed. Den høje tilfredshed med medarbejdernes hjælpsomhed peger på, at utilfredshed med retternes telefonservice i høj grad kan skyldes tekniske problemer (fx dårligt fungerende telefonsluser eller problemer ved omstillingen) samt problemer med at komme igennem til den rette medarbejder – snarere end det skyldes den personlige betjening, brugerne faktisk får af rettens medarbejdere over telefonen. Som det vil blive uddybet i afsnit 2.2.2, er der da også en klar sammenhæng mellem tilfredsheden med telefonservice og muligheden for at træffe den rette medarbejder.

Tilfredsheden med rettens hjemmeside ligger på 54 %, mens kun 38 % er tilfredse med muligheden for at benytte e-mail til at kommunikere med retten. Mere end hver fjerde er direkte utilfreds, når det gælder muligheden for at benytte e-mail.

Samlet set peger de overordnede resultater på, at indsatsområderne vedr. rettens service primært omhandler et behov for udvikling af tekniske løsninger i forbindelse med rettens kommunikation med brugerne via telefon, hjemmeside og e-mail.

2.2 Store forskelle på tilfredsheden med telefonservice

Brugernes samlede tilfredshed med retternes telefonservice dækker over store forskelle, både når resultaterne opdeles på de forskellige brugertyper og de enkelte retter.

Ser vi nærmere på de forskellige typer brugeres oplevelse af retternes telefonservice, er utilfredsheden særligt stor blandt advokater/advokatfuldmægtige og repræsentanter for anklagemyndigheden, mens både de øvrige professionelle brugere og de almindelige brugere er langt mere tilfredse.

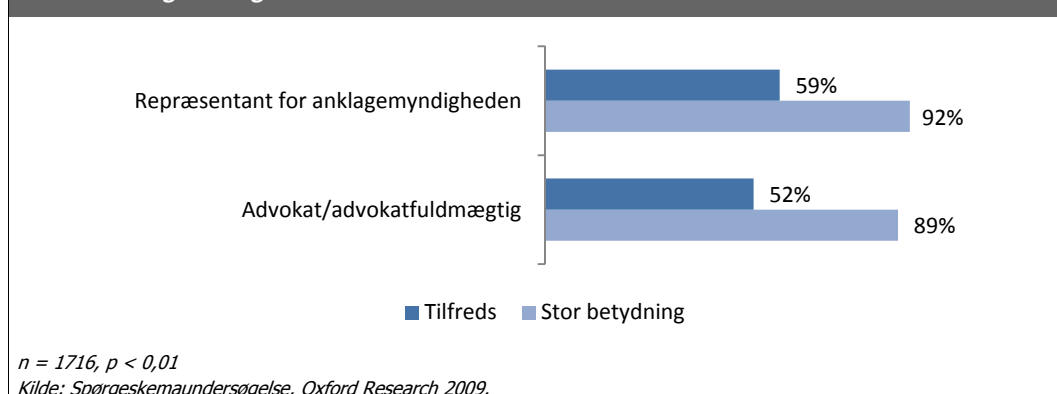
Blandt advokater/advokatfuldmægtige og anklagere er omkring hver femte direkte utilfreds med telefonservicen. Samtidig mener ni ud af ti, at retternes telefonservice har stor betydning. Som illustreret i figur 2.2 er der således et væsentligt "gap" mellem tilfredshed og betydning, hvad angår disse to brugergrupper.

"Det bør være lettere at komme i telefonisk kontakt med retten."

"Det skal være muligt at komme i kontakt med den sagsbehandlende dommer."

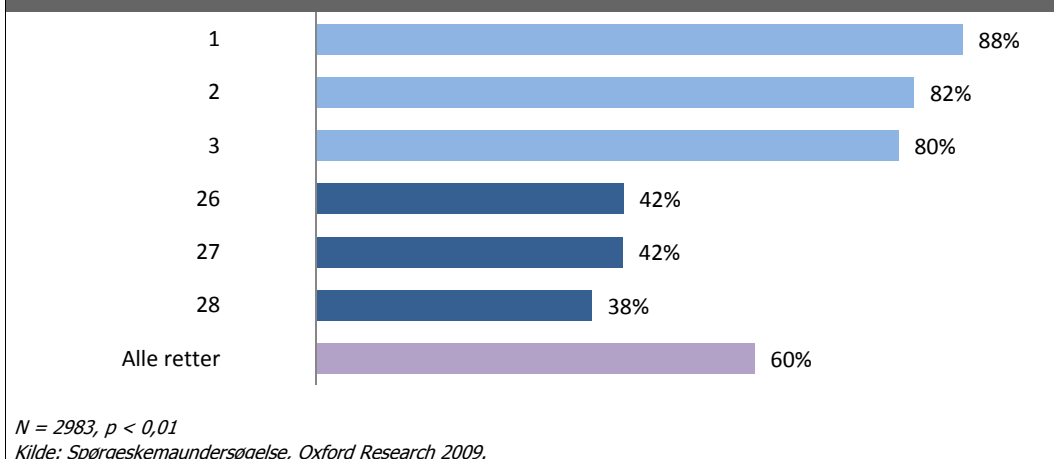
(Kommentarer i spørgeskema fra professionelle brugere)

Figur 2.2: Gap mellem tilfredshed med og betydning af telefonservice
Advokater og anklagere



Den samlede tilfredshed dækker ligeledes over store lokale forskelle mellem de forskellige retter. Figur 2.3 på næste side viser landsgennemsnittet samt andelen af tilfredse brugere i de tre retter, hvor tilfredsheden er størst, samt andelen af tilfredse brugere i de tre retter, hvor tilfredsheden er mindst. Som det fremgår, svinger den samlede tilfredshed med retternes telefonservice fra 38 % op til 88 % tilfredse brugere – altså en forskel på 50 %.

Figur 2.3: Tilfredshed med telefonservice fordelt på retter
Tre højeste og laveste andele af tilfredse brugere samt gennemsnit for alle retter

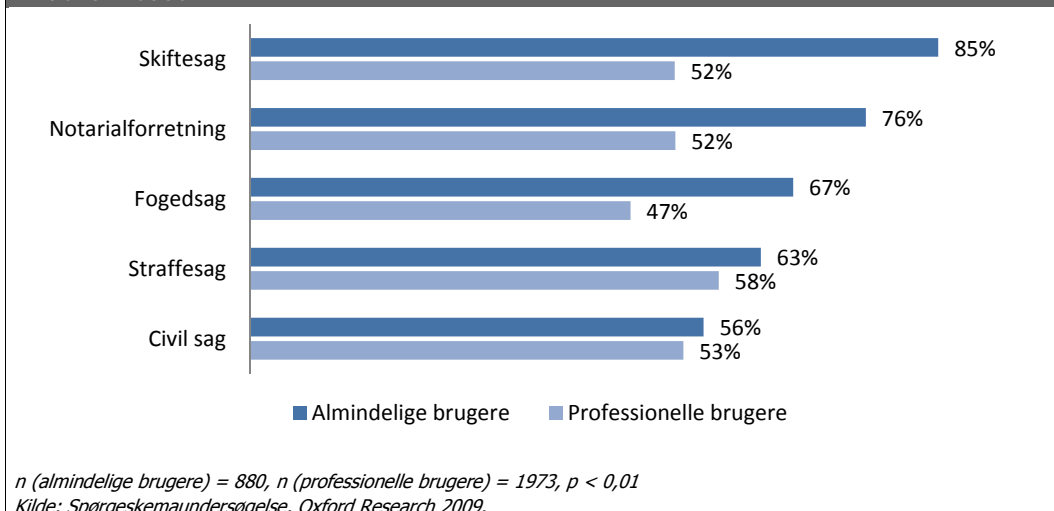


2.2.1 Størst utilfredshed blandt fogedrettens professionelle brugere

Brugerundersøgelsen viser ligeledes, at der er stor forskel på, hvordan brugerne oplever den telefoniske service, alt efter hvilke typer sager de har været involveret i eller primært beskæftiger sig med.

Figur 2.4 viser tilfredsheden blandt almindelige og professionelle brugere fordelt på de forskellige sagstyper.

Figur 2.4: Tilfredshed med telefonservice fordelt på sagstyper
Andel tilfredse



Som det fremgår af figuren, er de almindelige brugere af skifteretten ubetinget de mest tilfredse med 85 %. Herefter følger notarkunder med en tilfredshed på 76 %, mens de, der har været involveret i en civil sag, er de mindst tilfredse blandt de almindelige brugere med 56 %. Den største andel af utilfredse almindelige brugere findes i fogedretten, hvor hver tiende er direkte utilfreds med telefonservicen.

Utilfredsheden med rettens telefonservice findes i endnu større grad blandt fogedrettens professionelle brugere. Her er næsten hver fjerde direkte utilfreds, og samtidig har fogedretten den laveste andel af tilfredse professionelle brugere med 47 %. Den største tilfredshed blandt de professionelle brugere findes hos de, der beskæftiger sig med straffesager, hvor 58 % er tilfredse med rettens telefonservice.

De store forskelle mellem retterne kan skyldes mange forskellige omstændigheder, herunder den tekniske såvel som den personalemæssige organisering af retternes telefonbetjening. Eksempelvis har nogle retter automatiske telefonsluser, hvor brugerne bliver bedt om at taste sig frem til den ønskede afdeling. Andre har omvendt valgt at prioritere den personlige betjening. Mange steder oplever medarbejderne selv, at det kan være særdeles svært at komme igennem til retten, eksempelvis fordi der er for få telefonlinjer til de forskellige afdelinger. Endelig har nogle retter i perioden op til brugerundersøgelsen indført IP-telefoni, hvilket har voldt store problemer i opstartsfasen.

Hertil kommer forskellige "kulturer" i de enkelte retter for, hvem og hvordan man besvarer telefonen, herunder hvordan man tager imod beskeder til andre medarbejdere – og hvor hurtigt, der reageres på disse telefonbeskeder. I forlængelse heraf er det interessant at se nærmere på sammenhængen mellem brugernes tilfredshed med telefonservicen, muligheden for at træffe den rette medarbejder og medarbejdernes hjælpsomhed.

2.2.2 Hjælpsomme medarbejdere – hvis man kan træffe dem

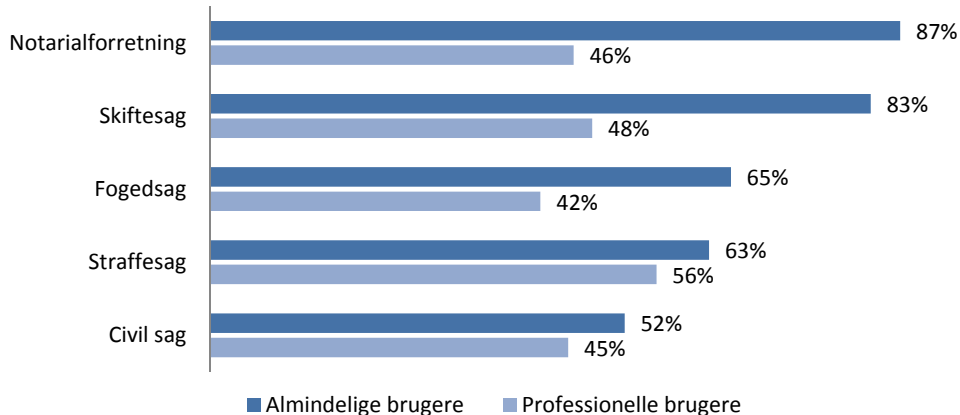
En mulig forklaring på utilfredsheden blandt brugerne, når det gælder retternes telefonservice, kan være, at mange brugere oplever, at det er svært at komme igennem til den medarbejder, man ønsker at tale med. Ser man nærmere på resultaterne, er der en tydelig korrelation (sammenhæng) mellem brugernes tilfredshed med retternes telefonservice og muligheden for at træffe den rette medarbejder. 73 % af de brugere, der er tilfredse med telefonservicen, er også tilfredse med muligheden for at træffe den rette medarbejder. Blandt de brugere, der er utilfredse med telefonservicen, er kun 15 % tilfredse med muligheden for at træffe den rette medarbejder, mens 51 % er utilfredse.

Ser vi på tilfredsheden blandt de forskellige typer brugere, er det igen advokater/ advokatfuldmægtige og repræsentanter for anklagemyndigheden, der er de mest utilfredse, når det gælder muligheden for at træffe den rette, med hhv. 16 og 13 %.

Figur 2.5 viser tilfredsheden med muligheden for at træffe den rette medarbejder fordelt på sagstyper for hhv. almindelige og professionelle brugere. Igen findes den største utilfredshed hos professionelle brugere, der beskæftiger sig med fogedsager – her er hver femte utilfreds – mens den største tilfredshed findes hos almindelige brugere i skifteretten samt notarkunder med hhv. 83 og 87 % tilfredse brugere.

Figur 2.5: Tilfredshed med muligheden for at træffe den rette medarbejder fordelt på sagstyper

Andel tilfredse



n (almindelige brugere) = 1020, n (professionelle brugere) = 1983, p < 0,01

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse, Oxford Research 2009.

Figuren viser samtidig, at tilfredsheden med muligheden for at træffe den rette gennemgående er markant større blandt de almindelige brugere end blandt de professionelle, ligesom de almindelige brugere også er markant mere tilfredse med rettens telefonservice.

I forlængelse heraf skal det bemærkes, at stort set ingen brugere er utilfredse, når det gælder medarbejdernes hjælpsomhed, hverken blandt de almindelige eller de professionelle brugere. Tværtimod giver samtlige brugere udtryk for en meget høj grad af tilfredshed, fra 72 % blandt advokater/advokatfuldmægtige og repræsentanter for anklagemyndigheden til hele 98 % blandt sagkyndige dommere/boligdommere.

Sammenholdt med brugernes åbne kommentarer og retternes egne fortolkninger på udviklingsseminarerne indikerer disse resultater, at den største udfordring, når de gælder de almindelige brugere, primært handler om muligheden for overhovedet at komme igennem til retten pr. telefon – dvs. at der er telefonlinjer nok til de afdelinger, der får flest henvendelser, at automatiske telefonsluser fungerer og jævnligt opdateres, osv. Udfordringen, når det gælder de professionelle brugere, ligger derimod i at skabe bedre muligheder for at træffe den rette medarbejder i forbindelse med forberedelsen af sager.

De professionelle brugeres utilfredshed med mulighederne for at træffe den rette medarbejder kan ses i lyset af reformen. Her er de fleste retter gået fra at være mindre enheder, hvor eksempelvis én person havde med skiftesager at gøre, til store enheder med mange medarbejdere tilknyttet det samme sagsområde. Flere professionelle brugere påpeger i den forbindelse fordelene i at have adgang til medarbejdernes direkte numre. Dette illustreres tydeligt i nedenstående citat fra en anklager.

Da mange medarbejdere naturligt opholder sig i retten en stor del af tiden, er det i imidlertid lige så vigtigt at sikre, at telefonbeskeder videregives og besvares så hurtigt som muligt. Endelig efterlyser mange professionelle brugere simpelthen længere telefontider.

Muligheden for at træffe den rette medarbejder over telefonen

"Telefonbetjeningen bør optimeres, og der bør være mere styr på, hvor den enkelte medarbejder er og forventes at kunne træffes." (Kommentar i spørgeskema fra professionel bruger)

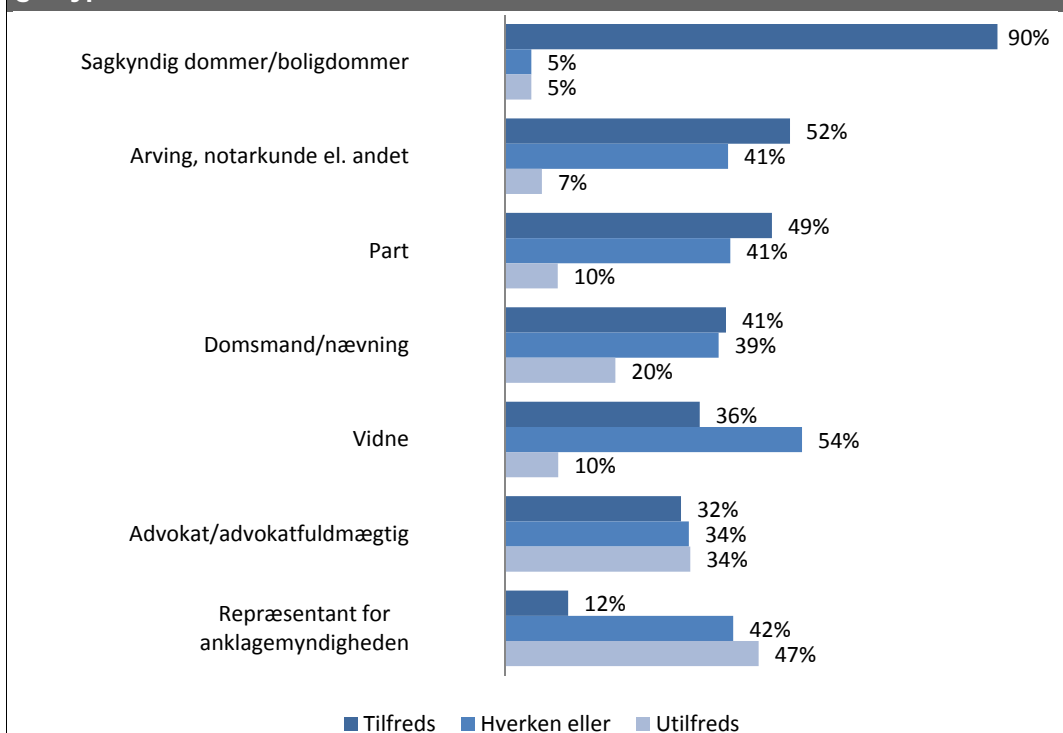
"Retten's telefonservice er jeg generelt tilfreds med. Men det skyldes nok, at vi samarbejder så meget med retten, at det har været muligt for mig at skaffe direkte telefonnumre til de medarbejdere jeg arbejde mest sammen med. Hvis jeg skulle igennem det normale telefonsystem som de fleste almindelige advokater og borgere skal, så ville det meget mere besværligt" (Anklager, Region Sjælland)

Samlet set peger resultaterne af brugerundersøgelsen på, at retten's telefonservice, herunder muligheden for at træffe den rette medarbejder, er et område, som med fordel kan underkastes mere dybdegående analyser.

2.3 Stor efterspørgsel efter e-mail

Muligheden for at benytte e-mail til at kommunikere med retten er endnu et område, hvor der er store forskelle mellem de forskellige typer brugere. Med undtagelse af gruppen af sagkyndige dommere/boligdommere gælder det for alle kategorier af brugere, at højst omkring halvdelen er tilfredse med muligheden for at benytte e-mail.

Figur 2.6: Tilfredshed med muligheden for at benytte e-mail fordelt på brugertyper



$n = 2373$, $p < 0,01$

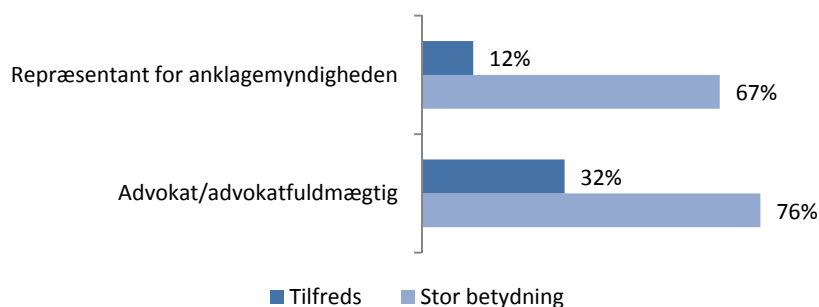
Kilde: Spørgeskemaundersøgelse, Oxford Research 2009.

Som det fremgår af figur 2.6, er kun 12 % af repræsentanterne for anklagemyndigheden tilfredse. Det gælder 32 % af advokaterne/de advokatfuldmægtige. Samtidig bemærkes det, at antallet af besvarelser for samtlige grupper relativt lavt. Det skyldes, at næsten hver tredje bruger har svaret "ved ikke".

Særligt for de professionelle brugeres vedkommende er der i forbindelse med muligheden for at benytte e-mail et stort "gap" mellem tilfredshed og betydning. Samlet set er kun 34 % af de professionelle brugere tilfredse med mulighederne i dag, mens 32 % er direkte utilfredse. Samtidig mener 75 % af de professionelle brugere og 65 % af de almindelige brugere, at muligheden for at benytte e-mail har stor betydning. Igen er forskellen mellem tilfredshed og betydning størst, når det gælder anklagere og advokater, som illustreret i figuren nedenfor.

Figur 2.7: Gap mellem tilfredshed med og betydning af muligheden for at benytte e-mail til at kommunikere med retten

Advokater og anklagere



n = 1564, p < 0,01

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse, Oxford Research 2009.

Samlet set peger resultaterne på, at brugerne langt fra finder de nuværende muligheder for at kommunikere med retten via e-mail tilfredsstillende, eller at de slet ikke oplever det som en mulighed.

Dette bekræftes i høj grad af det overvældende antal kommentarer fra professionelle brugere, som omhandler netop dette. Her fremgår det tydeligt, at det af de professionelle brugere betragtes som et stort problem, at retterne ikke følger med tiden og i højere grad anvender e-mail som kommunikationsmiddel. En professionel bruger udtrykker det kort og kontant: SPAR TID OG PAPIR – KOM ONLINE!

Ønsker og gode råd fra de professionelle brugere vedr. brugen af e-mail

"Få moderniseret retssystemet. Gør det f.eks. muligt at man kan modtage domme pr. e-mail samme dag de afsiges."

"Mulighed for fremsendelse af processkrifter og bilag pr. e-mail uden behov for fremsendelse af fysisk kopi også."

"Generel mulighed for e-mail korrespondance, herunder angivelse af medarbejdernes e-mailadresser ved underskrift af breve."

"SPAR TID OG PAPIR – KOM ONLINE!"

Flere peger på, at e-mail i mange tilfælde ville fungere mere effektivt end telefonopkald. En øget brug af e-mail ville således kunne aflaste det tilsyneladende store pres på rettens telefonservice. Når det gælder den tungere sagsbehandling, er der imidlertid en række barrierer i forhold til at benytte e-mail. Det gælder dels de lovgivningsmæssige rammer, fx vedr. personfølsomme oplysninger og krav om originale underskrifter, dels muligheden for at integrere brugen af e-mail i sagsbehandlingssystemerne. Som en anklager påpeger i det nedenstående citat, er det i den forbindelse ikke blot rettens sagsbehandlingssystemer, der skal ændres på, men også politiets.

Anklagere om behovet for bedre e-mailkommunikation

”Det er ikke godt, at den eneste måde, at komme i kontakt med retten på, er via telefon. Det ville være meget nemmere for alle parter, hvis det var muligt at kommunikere via e-mail” (Anklager, Region Hovedstaden)

”Det skal være meget nemmere at finde frem til nøglepersoners e-mailadresser. Retterne skal bliver bedre til at udnytte funktionspostkasser, så der fx er en e-mailadresse, som alle kan henvende sig på, når det drejer sig om skiftesager, osv.” (Anklager, Region Sjælland)

”I vores retskreds er det forbudt at sende personfølsomme oplysninger via e-mail, og derfor bliver e-mail ikke benyttet til drøftelser med retten angående sager. Selvom vi fik muligheden er det ikke sikkert, at vi ville kunne benytte os af det. Det skyldes, at vores sagsbehandling skal foregå i vores interne sagsbehandlingssystem, der ikke må være koblet op på internettet. Derfor vil det blive svært at trække oplysninger ud fra systemet og sende dem til retten via e-mail. Til gengæld savner jeg muligheden for at kunne sende små beskeder til retten via e-mail. Fx for at høre om et tidspunkt for et retsmøde stadig er gældende eller om det evt. er blevet flyttet. I sådanne situationer ville e-mail være meget nemmere at benytte end telefon.” (Anklager, Region Syddanmark)

I lyset af de uddybende kommentarer og interview fra de professionelle brugere vil det som udgangspunkt være relevant at arbejde videre med en skelnen mellem de ”små beskeder”, hvor man med en relativt lille indsats kan lade e-mailkommunikation være et alternativ og dermed en aflastning til rettens telefonservice, og den tungere sagsbehandling, hvor en øget brug af e-mail kræver en større, centralt koordineret og landsdækkende indsats.

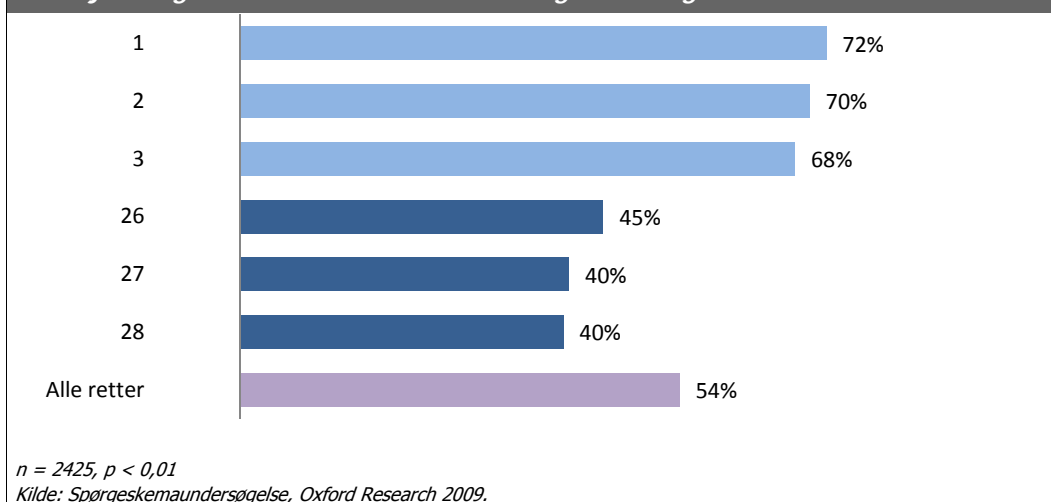
2.4 Udnyttet potentiale i retternes hjemmesider?

Når det gælder hjemmesiden, er samlet set 54 % af brugerne tilfredse. Få brugere er direkte utilfredse, mens forholdsvis mange i alle brugergrupper har svaret ”hverken eller”. Ser vi på resultaterne fordelt brugertyper, er hhv. 85 og 71 % tilfredse brugere blandt sagkyndige dommere/boligdommere og domsmænd/nævninge, som dermed fremstår som de mest tilfredse. Til sammenligning er 51 % af advokaterne/de advokatfuldmægtige tilfredse, mens dette kun gælder for 39 % af anklagerne. Den gennemsnitlige tilfredshed dækker altså over en meget varierende tilfredshed hos de forskellige grupper. I forlængelse heraf ville det være interessant at undersøge nærmere, hvilke behov de forskellige typer brugere har i forhold til hjemmesiden, og hvordan man i højere grad kan imødekomme disse.

Det er værd at bemærke, at hver tredje bruger har svaret ”ved ikke” på spørgsmålet, om man er tilfreds med rettens hjemmeside – ligesom det var tilfældet ift. muligheden for at benytte e-mail. En så høj andel tyder på, at kendskabet til Danmarks Domstoles hjemmeside såvel som de tilhørende hjemmesider for de enkelte retter er relativt begrænset.

Hjemmesiden er samtidig et område, hvor der er væsentlige forskelle på tilfredsheden retterne imellem. Brugernes tilfredshed med hjemmesiderne spænder således fra 40 til 72 %. Figuren nedenfor viser resultaterne for de tre retter, hvor tilfredsheden er størst, samt de tre retter, hvor tilfredsheden er mindst. For en tredjedel af byretterne gælder det, at under halvdelen af brugerne er tilfredse med hjemmesiden.

Figur 2.8: Tilfredshed med hjemmeside fordelt på retter
Tre højeste og laveste andele af tilfredse brugere samt gennemsnit for alle retter



Det samlede billede af en relativt lav tilfredshed kombineret med et tilsyneladende begrænset kendskab til retternes hjemmesider har i stor udstrækning vist sig genkendeligt blandt ledelse og medarbejdere ved udviklingsseminarerne. I enkelte retter har man således tidligere haft stort fokus på at udvikle og udbrede kendskabet til hjemmesiden, da den blev lanceret, men erkender, at man ikke siden har fulgt med den hastige udvikling på området. Andre steder har man bevidst valgt ikke at prioritere rettens egen hjemmeside, og henviser i stedet til den fælles hjemmeside for Danmarks Domstole.

"Jeg ville ønske, at der på retten hjemmeside ville være et bykort, så de, der kommer udefra, har lettere ved at finde frem." (Kommentar i spørgeskema fra almindelig bruger)

Drøftelserne ved udviklingsseminarerne peger sammen med de øvrige resultater af brugerundersøgelsen i retning af, at der mange steder er tale om et uudnyttet potentiale i hjemmesiden. Det gælder både i forhold til servicering af brugerne, hvor hjemmesiden kan fungere som aflastning til den personlige/telefoniske betjening, og i forhold til servicering af eksempelvis journalister og andre interessenter.

I forlængelse heraf er det dog vigtigt at fastholde opmærksomheden på brugernes meget høje tilfredshed med medarbejdernes hjælpsomhed. Hvis den høje tilfredshed på dette område skal fastholdes, er det afgørende, at et øget fokus på eksempelvis selvbetjening via hjemmesiden ikke erstatter det høje serviceberedskab blandt rettens medarbejdere.

Telefonservice, muligheden for at benytte e-mail og rettens hjemmeside er alle udviklingsområder, hvor der kan sættes ind med ganske små såvel som større initiativer, lokalt og på landsplan.

Kapitel 3. Rettens fysiske rammer

I dette kapitel præsenteres brugernes tilfredshed med retternes fysiske rammer.

Overordnet set er der størst tilfredshed med rettens lokaler generelt, mens færrest er tilfredse med standarden af tekniske hjælpemidler som fx AV- og it-udstyr. Det er dog kun professionelle brugere, der er blevet stillet disse spørgsmål. Når resultaterne opdeles på brugertyper, viser det sig, at særligt anklagerne er meget utilfredse med standarden af tekniske hjælpemidler i retten.

Den største andel af direkte utilfredse brugere findes ift. adgangs- og parkeringsforhold. Samtidig er det også her, vi finder nogle af de største forskelle på brugernes tilfredshed, når resultaterne opdeles på de forskellige retter. Tilfredsheden med rettens lokaler generelt varierer ligeledes enormt retterne imellem, hvilket ikke er overraskende set i lyset af de meget forskellige fysiske rammer og vilkår, retterne har rundt om i landet.

Hvad angår rettens venterum, er der også en relativt stor utilfredshed hermed. Spørgsmålet om venterum har affødt mange drøftelser i forbindelse med fokusgrupper og udviklingsseminarer, ligesom en stor del af de åbne kommentarer i spørgeskemaerne omhandler venteforholdene i retten. Kommentarerne handler dels om tryghed eller mangel på samme, fx hvis vidner er nødt til at vente sammen med tiltaltes venner og familier, dels om, hvad man kan kalde "basal komfort" som fx adgang til vand eller kaffe, hvis ventetiden bliver lang. Endelig efterlyser man et sted at spise (evt. købe) frokost.

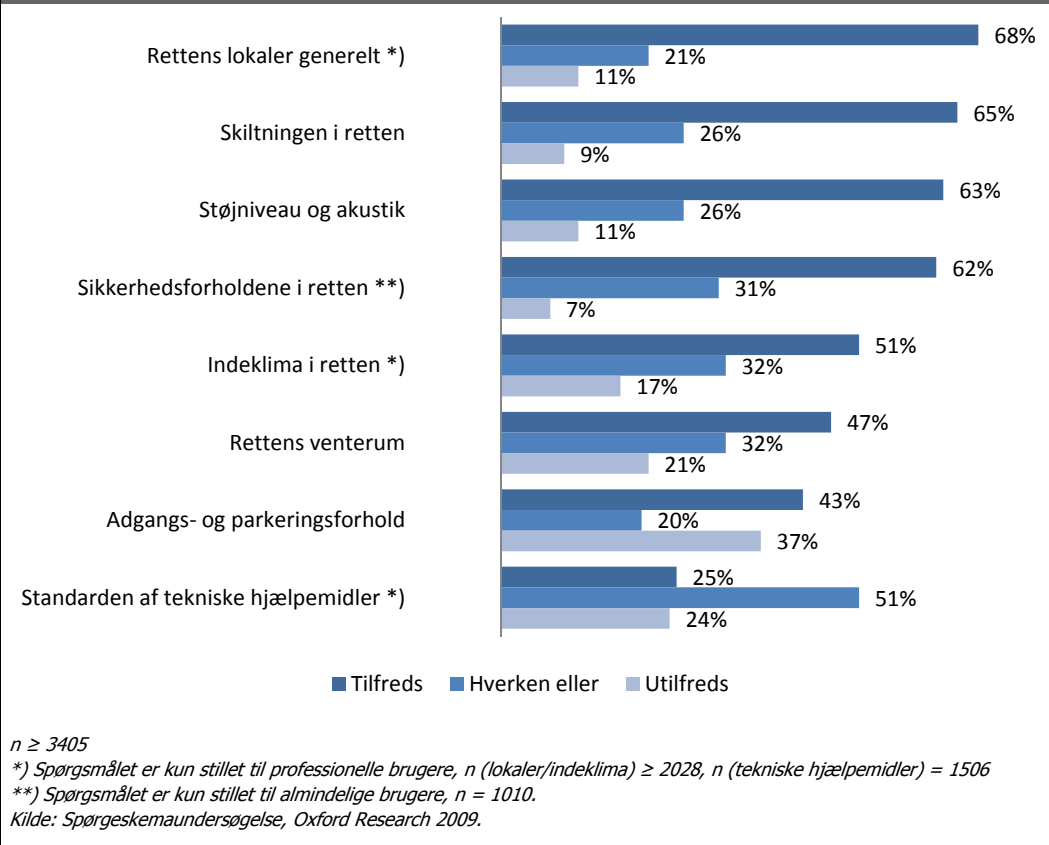
De store forskelle retterne imellem samt spørgsmålene om venteforhold og standarden af tekniske hjælpemidler vil blive behandlet indgående nedenfor. Først følger her en nærmere præsentation af de overordnede svarfordelinger på spørgsmålene om rettens fysiske rammer.

3.1 Svarfordelinger på spørgsmål om fysiske rammer

Når det gælder de fysiske rammer, er der objektivt set tale om store forskelle fra ret til ret. Disse forskelle afspejles naturligvis i brugernes tilfredshed. De overordnede resultater på landsplan kan imidlertid give et godt fingerpeg om, hvor de væsentligste indsatsområder ligger. Resultaterne tyder på, at det for mange retter vil være relevant at fokusere på at højne tilfredsheden med rettens venterum, adgangs- og parkeringsforhold og standarden af tekniske hjælpemidler.

Figur 3.1 viser svarfordelingerne på de i alt otte spørgsmål om brugernes tilfredshed med rettens fysiske rammer. Som det fremgår af figuren, er der størst tilfredshed med rettens lokaler generelt, hvor 68 % af de professionelle brugere er tilfredse. Næsten lige så mange er tilfredse med skiltningen samt støjniveau og akustik i retten. For de tre første spørgsmål gælder det, at omkring hver tiende er utilfreds. Ligeledes er 62 % af de almindelige brugere tilfredse med sikkerhedsforholdene i retten, mens kun 7 % er utilfreds med sikkerhedsforholdene. Her er altså ikke umiddelbart tale om væsentlige indsatsområder. Dog kan det for den enkelte ret være relevant at se nærmere på nogle af disse forhold.

Figur 3.1: Rettens fysiske rammer
Tilfredshed



Indeklimaet er endnu et spørgsmål, som det for nogle retter vil være relevant at fokusere på. Overordnet set er kun 51 % af de professionelle brugere tilfredse med indeklimaet, mens hele 17 % er utilfredse. 77 % af brugerne mener, at indeklimaet har stor betydning. Her er således et væsentligt "gap" mellem tilfredshed og betydning. Ved udviklingsseminarerne har flere retter nikket genkendende til dette billede. Mange steder er der især et stort behov for udluftning om sommeren, da retslokalerne hurtigt bliver meget varme, hvilket svækker deltagerens koncentration.

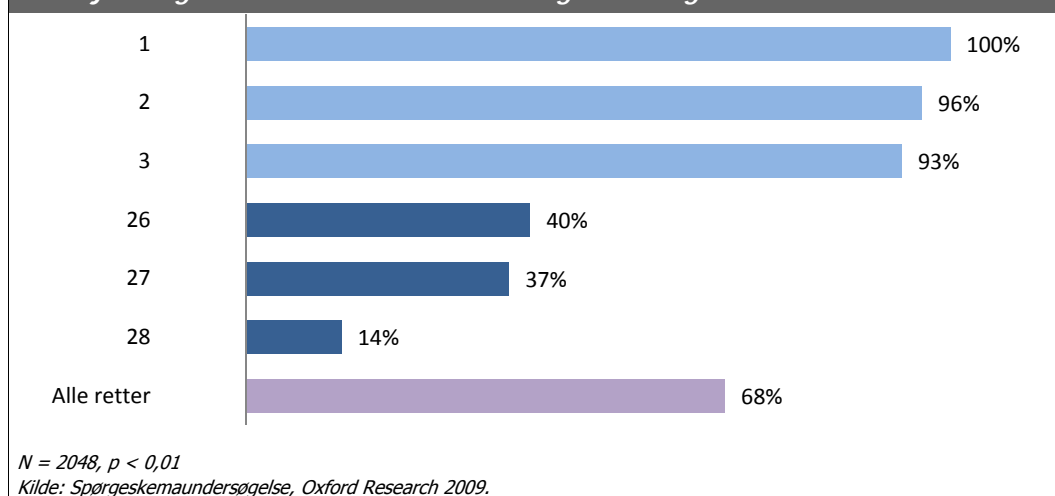
De områder inden for de fysiske rammer, hvor utilfredsheden er størst, er som nævnt rettens venterum, adgangs- og parkeringsforhold og standarden af tekniske hjælpemidler. 47 % af brugerne er tilfredse med rettens venterum, mens 21 % er utilfredse. Som nævnt fremstår venteforholdene som et væsentligt indsatsområde, når man sammenholder resultatet med de mange kommentarer fra brugerne. Det samme gælder adgangs- og parkeringsforhold, hvor 43 % tilfredse og 37 % utilfredse. Tre ud af fire brugere har i spørgeskemaet angivet, at adgangs- og parkeringsforholdene har stor betydning.

Når det gælder standarden af tekniske hjælpemidler, som kun professionelle brugere er blevet bedt om at forholde sig til, er 25 % tilfredse, mens 24 % er direkte utilfredse. Som det vil blive uddybet i afsnit 3.4, gør utilfredsheden sig særligt gældende for anklagere.

3.2 Store forskelle mellem retternes fysiske rammer

Ser man på brugertilfredsheden med de fysiske rammer opdelt på de enkelte retter, er der ikke overraskende store forskelle herpå. Figur 3.2 viser den gennemsnitlige tilfredshed med rettens lokaler generelt, samt andelen af tilfredse brugere i de tre retter, hvor tilfredsheden er størst, og de tre, hvor den er mindst. Som det fremgår, er der her tale om et spænd fra kun 14 % tilfredse brugere i én ret til 100 % i en anden.

Figur 3.2: Tilfredshed med rettens lokaler generelt fordelt på retter
Tre højeste og laveste andele af tilfredse brugere samt gennemsnit for alle retter

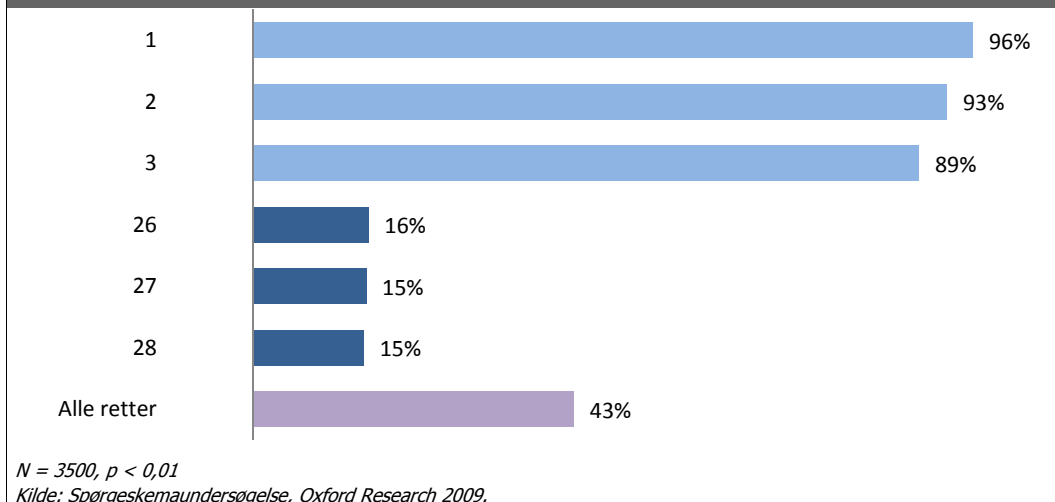


Disse resultater er som sagt ikke overraskende. Som citatet fra en almindelig bruger i Region Syddanmark peger på, har nogle retter fået helt nye bygninger, hvor "der ingenting er at udsætte" på de fysiske rammer. Andre retter er derimod placeret i gamle bygninger, som i flere tilfælde ikke er opført til formålet. Ligeledes er der mange steder udpræget pladmangel som følge af sammenlægningen af retskredse.

"De fysiske rammer var helt perfekte. Det er en helt ny ret, som blev bygget for et år siden, så der er ingenting at udsætte på det overhovedet. Det betyder også, at skiltningen er blevet helt perfekt efterhånden." (Part, Region Syddanmark)

Også når det gælder adgangs- og parkeringsforhold, er der meget store forskelle retterne imellem. Figur 3.3 på næste side viser tilfredsheden med adgangs- og parkeringsforhold i forskellige retter. Det ses, at gennemsnittet på 43 % dækker over et spænd fra kun 15 % til hele 96 % tilfredse brugere.

Figur 3.3: Fordelt på retter: Tilfredshed med adgangs- og parkeringsforhold
Tre højeste og laveste andele af tilfredse brugere samt gennemsnit for alle retter



Når det gælder resultaterne vedr. de fysiske rammer, er det vigtigt at være opmærksom på, at brugernes grad af tilfredshed ikke nødvendigvis afspejler de faktiske forhold, men også i høj grad hænger sammen med brugernes forventninger. Eksempelvis vil brugere i hovedstaden sandsynligvis ikke have de samme forventninger til rettens parkeringsforhold som brugere i provinsen.

”Jeg forventer altså ikke designerstole og flotte lamper, når jeg er i retten, det skal bare fungere, og så skal man videre igen.” (Part, Region Syddanmark)

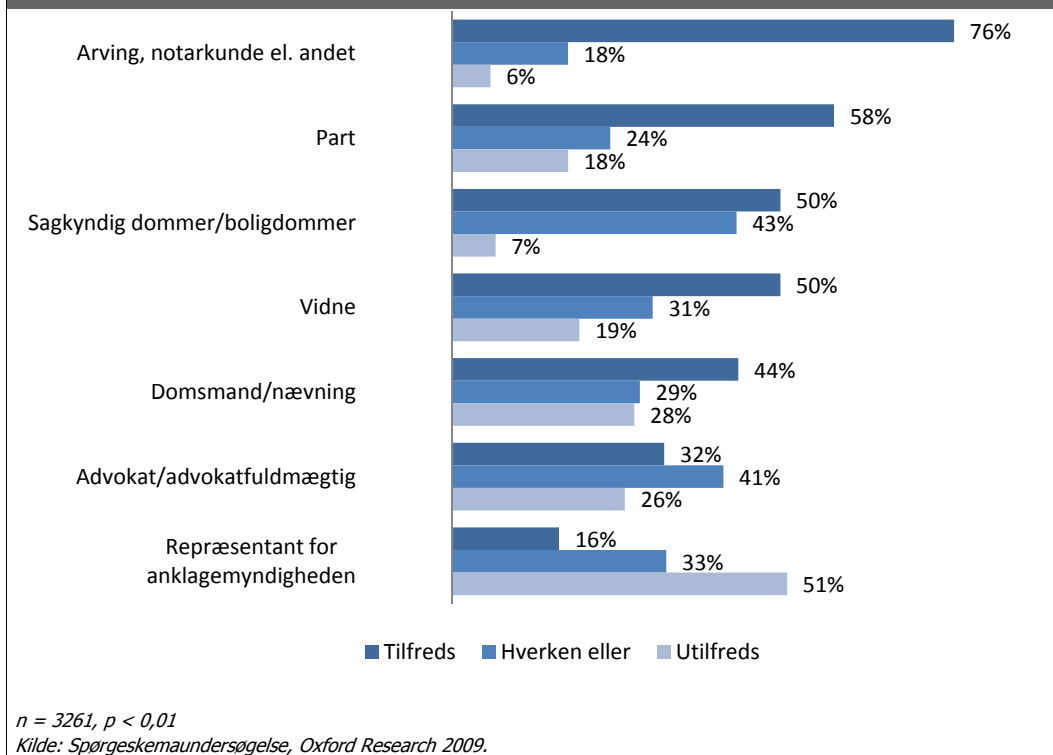
I den forbindelse påpeger en anden bruger i Region Syddanmark, at der ikke for hendes vedkommende er tale om skyhøje forventninger til rettens fysiske rammer: Det skal først og fremmest bare fungere.

I det følgende er de områder, hvor brugerne er mindst tilfredse, analyseret ud fra de samlede resultater for alle retter. Retternes meget forskellige udgangspunkter, hvad angår de fysiske rammer, betyder naturligvis, at analyserne vil have forskellig betydning og relevans for den enkelte ret.

3.3 Venterum, kaffeautomater og et sted at spise frokost

Rettens ventorum er et af de forhold, som færrest brugere er tilfredse med. Figur 3.4 viser resultaterne opdelt på de forskellige brugertyper. Af figuren fremgår det, at utilfredsheden er størst blandt anklagere med hele 51 %. Kun 16 % af anklagerne er tilfredse, efterfulgt af 32 % blandt advokater og advokatfuldmægtige. Ser vi på parter og vidner, er knap hver femte i begge grupper utilfreds med rettens ventorum.

Figur 3.4: Tilfredshed med venterum fordelt på brugertyper



Utilfredsheden med venterum går igen i de åbne kommentarer fra både professionelle og almindelige brugere. Særligt mange professionelle brugere kommenterer de utilfredsstillende venteforhold for vidner samt manglende muligheder for at tale med klienter i enrum. Ligeledes kommenterer flere almindelige brugere, at retten ikke tager hensyn til vidnets tryghed, ved eksempelvis ikke at have separate områder for tiltalte og vidner. Også mange domsmænd kommenterer utrygheden og ubehaget ved mange steder at være tvunget til at passere eller direkte opholde sig sammen med parter, vidner og tilhørere uden for retssalen.

Kommentarer fra brugerne om venterum og utryghed

”Der er virkelig behov for nogen der kan tage sig af vidnerne, når de ankommer til retterne. Det er op til advokater og anklagere at sørger for dem, og det synes jeg virkelig ikke er vores opgave. Der er behov for en retsbetjent eller lignende, der kan tage sig af dem. Ligeledes er ventefaciliteterne for vidnerne under al kritik. I mange tilfælde venter vidner sammen med den tiltalte”. (Anklager, Region Hovedstaden)

”Selve ventefaciliteterne var stort set ikkeeksisterende, ha ha, så det kunne da have været meget rart bare med en stol eller noget. Vi stod bare op i et tomt og kedeligt rum. Det må vel være advokaternes ansvar at sørge lidt for de mennesker, de har indkaldt.” (Vidne, Region Hovedstaden)

”Skulle jeg alligevel komme med et råd eller ønske mig noget, var det, at man ikke som domsmand skal igennem venterummet med anklagedes familie, venner og andre tilhørere” (Kommentar i spørgeskema fra professionel bruger)

Når det gælder venterum, er der blandt de almindelige brugere ligeledes mange, der efterlyser muligheden for at få eller købe kaffe og vand i ventetiden. Læsestof i form af aviser og blade er også på ønskelisten.

Ud over utrygheden omhandler kommentarerne fra de professionelle brugere vedr. fysiske rammer især ønsker om bedre teknisk udstyr samt bedre mulighed for at købe mad og drikke. Flere domsmænd bemærker, at et glas vand eller en kop kaffe ikke nødvendigvis er en selvfølge, selv ved meget lange retsmøder.

Endelig giver mange advokater, anklagere og domsmænd/nævninge udtryk for, at der mange steder ikke er nogen mulighed for at købe frokost eller spise sin egen medbragte mad. Ud over at være en kilde til irritation, medfører de manglende frokostmuligheder på stedet ofte, at frokostpauserne bliver unødigt lange.

Uden mad og drikke ...

"Der mangler helt klart service i form af vand, kaffe/te. Man er bange eller har det ubehageligt i forvejen, så måske noget varme i form af farver samt læsestof eller mulighed for at kunne købe noget at spise, hvis tiden løber." (Kommentar i spørgeskema fra almindelig bruger)

"Det er et kæmpe problem, at der i de fleste retter ingen steder er at spise sin madpakke. Man skal selv medbringe sin termokande, hvis man vil have kaffe. Advokaterne skal overveje, om de vil have en rugbrødshumpel i bilen. Det er altså nedværdigende." (Advokat, Region Hovedstaden)

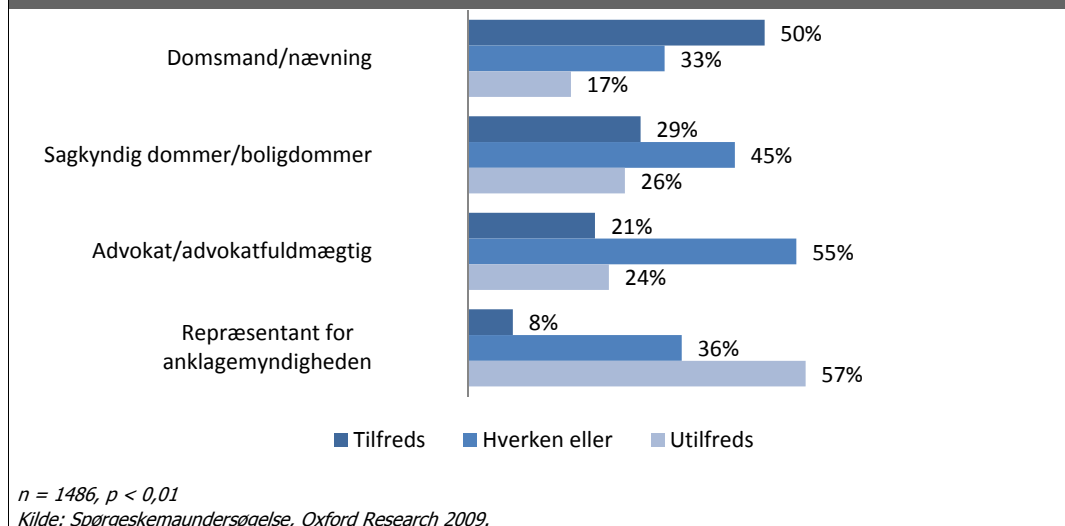
3.4 Tekniske hjælpemidler – et stort ønske fra anklagerne

Som et sidste og for anklagerne særdeles væsentligt punkt vedr. retternes fysiske rammer står ønsket om bedre tekniske hjælpemidler. Spørgsmålet om standarden af det tekniske udstyr i retterne har fyldt meget i de indledende fokusgrupper og er således medtaget i spørgeskemaet som en følge af et direkte ønske fra repræsentanter for anklagemyndigheden.

Med tekniske hjælpemidler menes især it- og AV-udstyr til præsentation af bevismateriale, men der kan også være tale om helt simple ting som fx en stikkontakt inden for rækkevidde eller større investeringer som det udstyr til videoafhøringer, nogle retter for nylig har fået installeret som led i en forsøgsordning.

Figur 3.5 på næste side viser tilfredsheden med standarden af tekniske hjælpemidler fordelt på de forskellige brugergrupper. Som det fremgår af figuren, bekræfter resultaterne af undersøgelsen indtrykket fra fokusgruppeinterviewene: Kun 8 % af anklagerne tilfredse med standarden af tekniske hjælpemidler, mens 57 % er direkte utilfredse. Samtidig tillægger 83 % af anklagerne dette forhold stor betydning. Som forventet er der således tale om et væsentligt "gap" mellem tilfredshed og betydning og dermed et oplagt indsatsområde.

Figur 3.5: Tilfredshed med tekniske hjælpemidler fordelt på brugertyper
Professionelle brugere



Igen bør det bemærkes, at der også her er tale om store forskelle mellem retterne. Ud over standarden af tekniske hjælpemidler – eller mangel på samme – kan også medarbejdernes kendskab og indstilling til disse hjælpemidler have stor betydning. Kender medarbejderne til de tekniske muligheder, der rent faktisk er, og er de i stand til at betjene udstyret og dermed servicere brugerne?

Tekstboksen nedenfor viser en række kommentarer fra anklagere ang. det tekniske udstyr i retterne.

Anklagere om standarden af tekniske hjælpemidler i retten

”Der er ingen muligheder for at politi eller anklagemyndighed kan have udstyr stående i retten. Vi skal have vores ting med hver gang. Siden retssalene sjældent bliver åbnet før tid, er det uhyre besværligt.” (Anklager, Region Hovedstaden)

”Det virker ynkeligt, at en anklager skal have en bærbare med og sætte den op på bordet, og så skal man se på en 15 tommer skærm, hvad der er foregået på en overvågningsvideo.” (Anklager, Region Hovedstaden)

”AV, mikrofoner, højtalere og andet udstyr virker ikke, og når det virker, er der ikke nogen, der kan betjene det.” (Kommentar fra professionel bruger)

”Retten bør udvikle mulighederne for at anvende it- og AV-udstyr i højere grad. Der er betydelige muligheder i dag for at fremlægge kompliceret og omfattende materiale på en mere overskuelig måde vha. sådant udstyr. Retten bør gå forrest i denne udvikling.” (Kommentar i spørgeskema fra professionel bruger)

”Det bør være muligt at understøtte sin procedure med power-points osv. - Det gør man jo i stort set alle andre mundtlige præsentationer.” (Kommentar i spørgeskema fra professionel bruger)

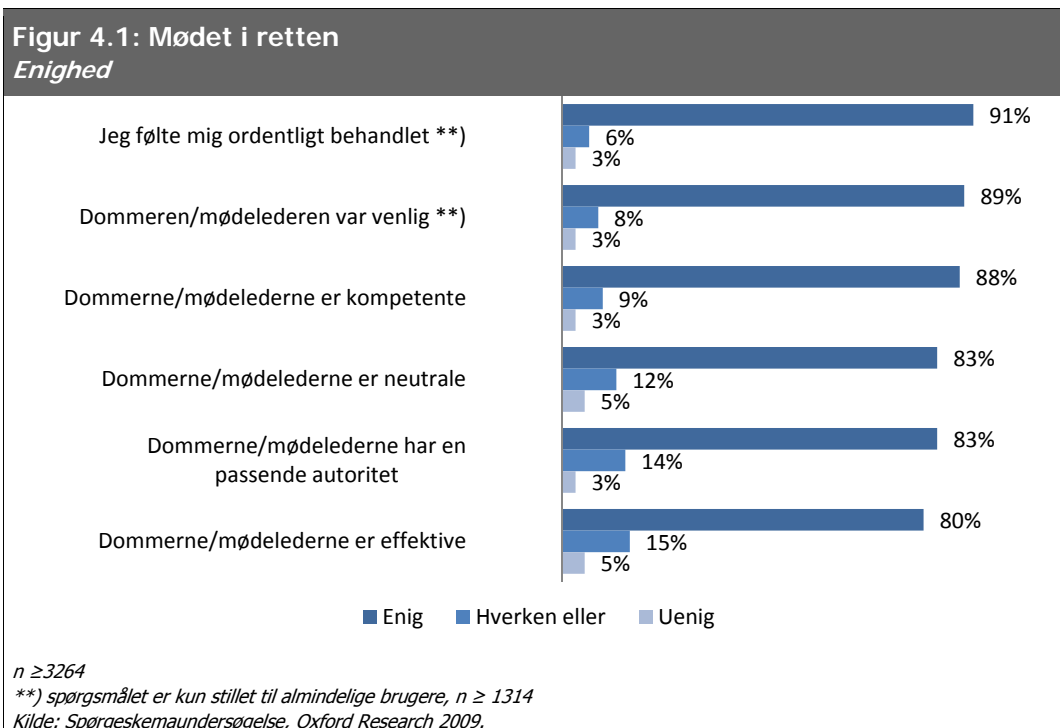
Kapitel 4. Mødeledelse

I dette kapitel redegøres for brugerundersøgelsens resultater af spørgsmålene om mødet i retten. Resultaterne tyder på, at Danmarks Domstole set fra brugernes perspektiv har en høj kvalitet i selve retsmødet. Det er ikke mindst positivt set i lyset af presset fra de lange sagsbehandlingstider, at domstolene vurderes så godt på dette væsentlige kerneområde. Analysen viser bl.a., at tilfredsheden med dommerne/mødelederne også er relativt høj blandt de almindelige brugere, der kommer i retten pga. en fogedsag eller straffesag.

Med selve retsmødet er der tale om et område, som både er og skal være præget af dommernes individuelle autonomi. Den kvalitative del af undersøgelsen indikerer da også, at de professionelle brugere – trods generel høj tilfredshed – oplever nogle forskelle i dommernes mødelederstil og tone. Det er især anklagerne, der i åbne kommentarer og interview peger på, at formen på retsmøderne opleves som meget forskellig afhængig af den enkelte dommer.

4.1 Svarfordeling på spørgsmål om retsmødet

I undersøgelsen giver brugerne en meget positiv respons på oplevelsen af selve retsmødet. Som det fremgår af figur 4.1, er de to første spørgsmål "Jeg følte mig ordentligt behandlet" og "Dommeren/mødelederen var venlig" kun stillet til de almindelige brugere. Her erklærer ni ud af 10 af de almindelige brugere sig enige, og blot 3 % er uenige.



De øvrige fire spørgsmål om, hvorvidt dommerne/mødelederne er kompetente, neutrale, har en passende autoritet og er effektive er stillet til både almindelige og professionelle brugere. Også på disse fire spørgsmål er der en høj grad af tilfredshed, idet mellem 80 % og 88 % af brugerne her har svaret enig. Alle seks spørgsmål er vægtet meget højt på betydningsdimensionen, hvor så godt som alle adspurgte har sat kryds i "stor betydning".

Den generelt høje tilfredshed på spørgsmålene om mødet i retten gælder for professionelle såvel som for almindelige brugere. Der er dog en variation blandt almindelige og professionelle brugere på spørgsmålet om dommernes/mødeledernes effektivitet. Her er 88 % af de almindelige brugere enige, mens det samme gælder for 75 % blandt de professionelle brugere, hvor 7 % er direkte uenige. Dette resultat kan tyde på, at de professionelle brugere på dette spørgsmål også giver retten en vurdering af dommernes forbedrende arbejde med en sag. Spørgsmålet om, hvorvidt de professionelle brugeres oplevelse retten som en organisation med et effektiviseringspotentiale vil blive behandlet nærmere i afsnit 6.3.

4.1.1 Gælder den høje tilfredshed for alle brugere?

En interessant vinkel på tilfredsheden med dommerne/mødelederne er, om den også ligger højt for de almindelige brugere, uanset af hvilken årsag de kommer i retten. Når resultaterne fordeles på sagstyper er eksempelvis hhv. 83 % og 89 % af de almindelige brugere, der har deltaget i hhv. en straffe- eller en fogedsag enige i, at dommeren/mødelederen var kompetent. Udsagnet om, at dommeren/mødelederen var neutral er der dog lidt færre almindelige brugere i straffe- og fogedsager, som erklærer sig enige i – her ligger tallene på hhv. 76 % og 78 %. Til sammenligning vurderer 84 % af de almindelige brugere i civile sager og 93 % i skiftesager, at dommeren/mødelederen var neutral.

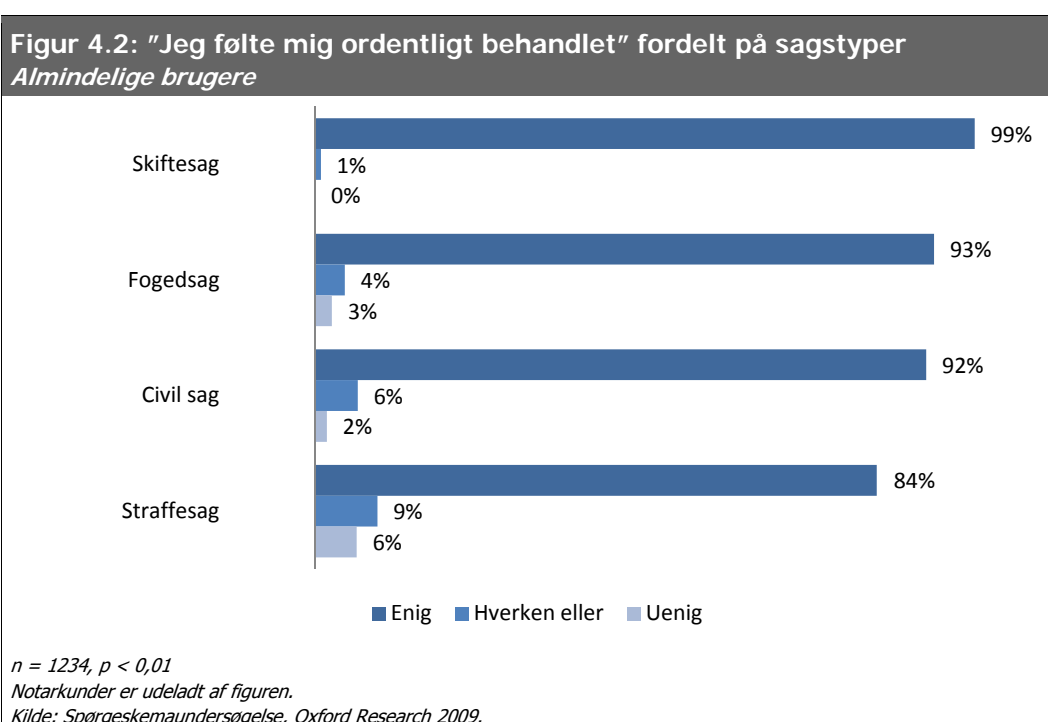
Når resultaterne opdeles på brugertyper, er tilfredsheden generelt høj blandt både professionelle og almindelige brugere. Dog er der blandt parter i alle typer sager generelt 75 %, der er enige i, at retten er neutral, mens 10 % er uenige og 15 % svarer hverken-eller. Til sammenligning er hhv. 84 % og 93 % blandt advokater og anklagere enige i dette udsagn. Netop parter i sager kan også forventes at være blandt de mest uenige på dette spørgsmål. Ligeledes er almindelige brugere, der ikke fik medhold/blev dømt lidt mere utilfredse tilfredse med retten generelt end dem, der har fået medhold/ikke blev dømt i en sag, jf. kapitel 1.

Det bemærkes endvidere, at de overordnede retter kun på et enkelt af de seks spørgsmål ligger signifikant højere end byretterne, og det er på spørgsmålet, om dommerne/mødelederne har en passende autoritet. Her svarer 88 % af brugerne i de overordnede retter, at de er enige i udsagnet, mens det gælder for 82 % af brugerne i byretterne. Derudover er der ikke signifikante forskelle på dommerne/mødelederne i de overordnede retter og byretterne, uanset at der er flere dommere og dermed flere ressourcer afsat til sagerne i de overordnede retter i forhold til byretterne.

Til gengæld peger de åbne kommentarer og interview med professionelle brugere på, at der kan være forskelle af formmæssig karakter blandt dommerne, hvilket uddybes i følgende afsnit.

4.2 Tonen og sproget ved retsmøderne er vigtig

Oplevelsen af, hvorvidt en dommer/mødeleder i retten er kompetent og neutral er én dimension, mens oplevelsen af, om vedkommende er venlig og giver brugeren en ordentlig behandling er anden dimension. Set fra de almindelige brugeres synsvinkel viser resultaterne, at man generelt får en venlig og ordentlig behandling af dommerne/mødelederne, uanset hvilken anledning man har til at komme i retten. Af figur 4.2 fremgår det fx, at 93 % af de almindelige brugere i fogedretten er enige i udsagnet "Jeg følte mig ordentligt behandlet", mens det gælder for 84 % af de almindelige brugere i straffesager.



At tonen hos dommeren/mødelederen er vigtig, fremgår også i nogle åbne kommentarer fra almindelige brugere, jf. tekstboksen nedenfor.

Åbne kommentarer fra almindelige brugere

"Jeg er grundet særlige omstændigheder en hyppig gæst og har været det i gennem mange år. Jeg kan mærke, at der er kommet en bedre og mere venlig tone. Det er af stor betydning, da det ikke er noget ønskested at være."

"De har været rigtig søde og gode til at hjælpe, selvom de har hænderne fulde. Og det var rart at få lov til ikke at blive set ned på, selvom man skylder. Medarbejderne er så søde og behandler indkaldte rigtig pænt."

De professionelle brugere er ikke blevet bedt om at forholde sig til spørgsmålene om, hvorvidt dommeren/mødelederen var venlig eller gav en ordentlig behandling. Ikke desto mindre har de professionelle brugere selv anført en del kommentarer i relation til dommerens tone og sprogbrug. Her er nogle inde på, at særligt unge og nydanskere kan

have svært ved at forstå tiltaleformen med "De", som bruges af nogle dommere, mens andre bruger "du". I interviewene er nogle anklagere dog også inde på, at tonen heller ikke må blive alt for uformel i en retssal – dommeren skal stadig være og udøve en autoritet i retslokalet.

Åbne kommentarer fra professionelle brugere

"Dommeren - retsformanden i den kollegiale ret - skal have empati og forståelse for menneskers forskellighed og skal evne at tale i et sprog, så andre end jurister også forstår det sagte, og skal have tålmodighed til at forstå, hvad personer, der ikke er vant til at møde i retten, siger. Langt de fleste dommere besidder heldigvis allerede disse egenskaber."

"Mød op i det 21. århundrede - det er startet for længst. Tilpas sprog og fremtræden, så man får indtryk af, at dommere og parter lever i samme verden."

"Dommerne skal huske, at deres opførsel er afgørende for de tiltaltes oplevelse af retssikkerhed. Det er vigtigt ikke at virke fordømmende og nedsættende - det er en balance, der er svær for flere dommere."

De professionelle brugere vurderer generelt, at dommerne/mødelederne har en passende autoritet, idet 82 % er enige i dette udsagn. Af de kvalitative data og udviklingsseminarerne i retterne fremgår det, at Danmarks Domstole ikke har fælles retningslinjer for tiltaleform, og stilen for mødeledelsen i høj grad er afhængig af den enkelte dommer. Det problematiseres af nogle professionelle brugere, især anklagere, mens denne forskel for andre ikke har den store betydning. Eksempler på disse forskelle i formen på retsmøderne er samlet i nedenstående tekstboks.

Citater fra interview med professionelle brugere

"En uformel tone fra dommerens side behøver jo ikke betyde, at mødeledelsen er dårligere. Man kan sagtens praktisere en moderne omgangsform og stadig have en fast mødeledelse." (Anklager, Region Midtjylland)

"Jeg er helt uenig i, at der er behov for en mere uformel atmosfære i retssalen. Der er tale om en retssal og ikke en legeplads. Retten er til for at afsige en dom, og derfor skal der være autoritet og respekt om retten." (Anklager, Region Midtjylland)

"Det er vigtigt med respekt for retten. Tiltaleformen og de mange regler for korrekt opførsel er en del af showet. Jeg vil ikke acceptere, at unge sidder i retten med kasketten omvendt på og tygger tyggegummi. Det er vigtigt, at både anklagede og vidner retter sig efter de regler, som retten sætter. Der er meget stor forskel på, hvor god dommeren er til at sætte sig i respekt. Nogle dommere har naturligt let ved at sætte sig i respekt, mens andre ikke er gode til at være autoritære nok. I disse tilfælde træder jeg som anklager til og markerer over for retten, at forholdene er utilfredsstillende, og kræver, at dommeren får styr på retslokalet." (Anklager, Region Syddanmark)

"Der er stor forskel på, hvordan den enkelte dommer leder et retsmøde. Nogle har valgt at holde fast i Des-formen, men andre især yngre dommere har fravalgt den. Jeg synes ikke, der er behov for fælles retningslinjer for alle retter, man finder hurtigt ud af hvad praksis er hos den enkelte dommer og tilpasser sig efter det." (Advokat, Region Hovedstaden)

I næste kapitel vurderes dommerne/mødelederne på et andet område, der i høj grad også er et kerneområde for de danske domstole: kvaliteten af rettens afgørelser.

Kapitel 5. Rettens afgørelser

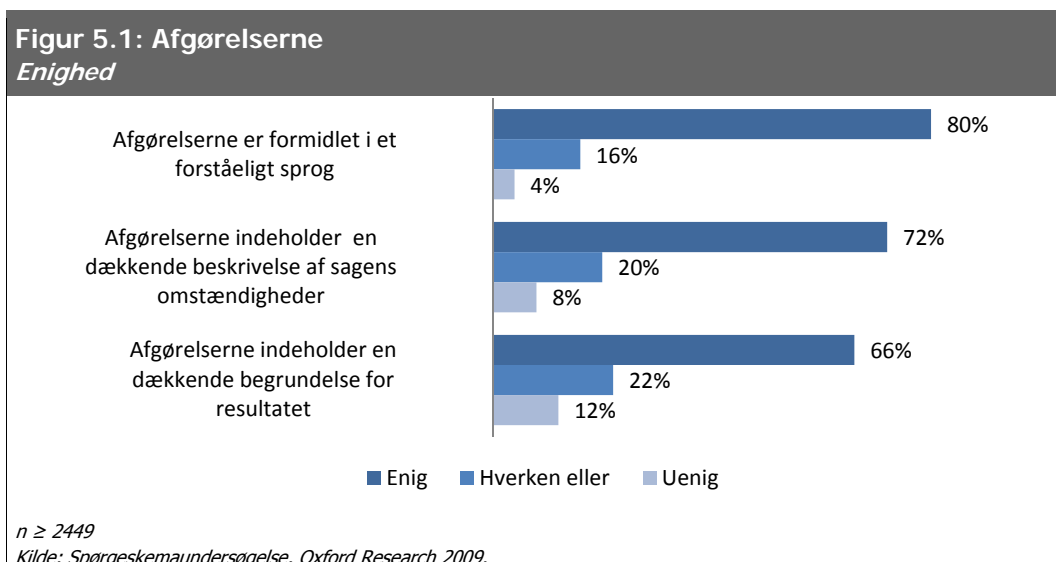
Kapitlet viser svarfordelingen på de tre spørgsmål om kvaliteten i rettens afgørelser og går i dybden med det spørgsmål, hvor der er mindst tilfredshed: at afgørelserne indeholder en dækkende begrundelse for resultatet.

Her fremgår det, at det især er almindelige brugere i straffesager, som savner en bedre begrundelse for resultatet, mens det for de professionelle brugeres vedkommende især gælder for civile sager og fogedsager. I de åbne kommentarer efterlyser advokaterne bl.a. bedre begrundelser for, sammen med klienten, at kunne tage stilling til, om en afgørelse skal ankes.

Analysen viser også, at der er relativ stor spredning blandt retterne, når det gælder brugernes opfattelse af, hvorvidt afgørelserne indeholder en dækkende begrundelse for resultatet.

5.1 Svarfordeling på spørgsmål om rettens afgørelser

Den samlede svarfordeling på de tre spørgsmål om rettens afgørelser kan ses i figur 5.1. Som det fremgår af n-værdien (antallet af besvarelser), har det ikke været relevant for alle respondenter at besvare disse spørgsmål. Det er således ikke alle almindelige brugere, der har fået en afgørelse, og som dermed har kunnet forholde sig til spørgsmålene.¹



Det er til gengæld et område, som vurderes meget højt på betydningsdimensionen af de brugere, som har forholdt sig til rettens afgørelser. Som det formuleres i en åben kom-

¹ Der er godt 2000 besvarelser fra de professionelle brugere og godt 400 besvarelser fra almindelige brugere.

mentar fra en professionel bruger, er netop afgørelserne da også rettens fornemmeste opgave og dermed et område, som der er høje forventninger til.

"Jeg havde en rigtig positiv oplevelse denne gang, da dommen blev læst op, fordi de tog sig tid til at oversætte den til et forståeligt sprog. Det var rigtig rigtig godt, og de var meget søde til ikke at være sådan nogen kloge hoveder." (Part i straffesag, Region Syddanmark)

Forventningerne bliver bedst indfriet, når det gælder formidlingen af afgørelserne i et forståeligt sprog, hvilket 80 % er enige i. Umiddelbart er der ikke den store forskel mellem professionelle og almindelige brugeres vurdering af dette spørgsmål. Citatet her på siden illustrerer betydningen af, at afgørelserne bliver formidlet i et sprog, man som almindelig bruger kan forstå.

72 % af brugerne er enige i, at afgørelserne indeholder en dækkende beskrivelse af sagens omstændigheder. Til gengæld er kun 66 % enige i, at afgørelserne indeholder en dækkende begrundelse for resultatet, og cirka hver ottende er direkte uenige i dette udsagn. Det gælder både almindelige og professionelle brugere. Det skal i denne forbindelse bemærkes, at der ikke er nogen signifikante forskelle mellem overordnede retter og byretter på spørgsmålene om afgørelserne.

Da der ud af de tre spørgsmål om kvaliteten af afgørelserne er mindst tilfredshed med rettens begrundelser, analyseres dette spørgsmål nærmere i følgende afsnit.

5.2 Mere dækkende begrundelser i rettens afgørelser

Blandt de professionelle brugere er advokater de mindst tilfredse, idet kun 59 % er enige og 14 % uenige i, at rettens afgørelser indeholder en dækkende begrundelse for resultatet. Blandt de adspurgte repræsentanter for anklagemyndigheden har 71 % erklæret sig enige og 10 % uenige, mens domsmænd/nævninge og sagkyndige dommere/boligdommere er yderst tilfredse, idet 95 % er enige.

Professionelle brugere om behovet for mere dækkende begrundelser

"Begrund domme og kendelser mere udførligt. Meget mere udførligt."

"Bedre argumenterende præmisser i domme."

"Bedre og mere udførlige begrundelser for rettens afgørelser ønskes."

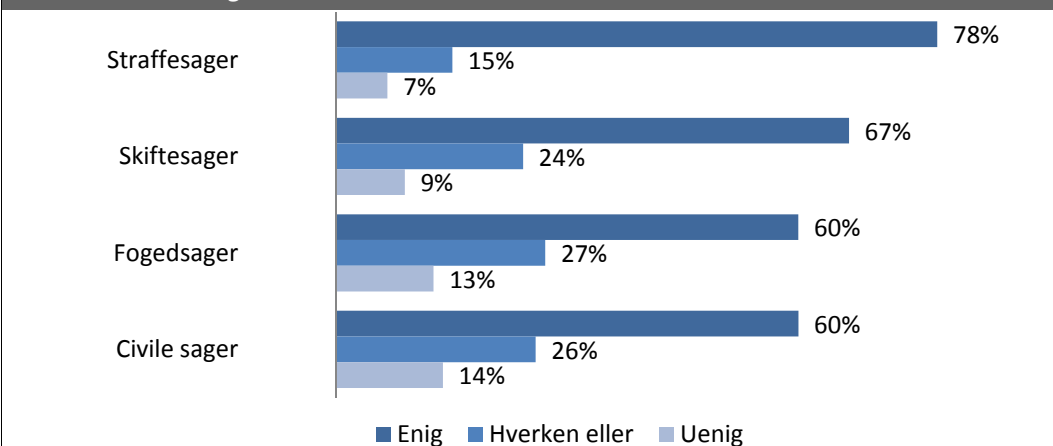
"Bedre domsbegrundelser, der effektivt forholder sig til faktum og retlige anbringender."

Som det fremgår af figur 5.2, er utilfredsheden størst blandt de professionelle brugere, primært advokater, der kommer i retten i forbindelse med civile sager og/eller fogedsager. I begge typer af sager gælder det, at 60 % er enige, og hhv. 14 og 13 % er uenige.

De professionelle brugere, der håndterer straffesager, er mere tilfredse, idet 78 % her er enige og 7 % uenige i, at afgørelserne indeholder en dækkende begrundelse for resultatet.

Figur 5.2: "Afgørelserne indeholder en dækkende begrundelse" fordelt på sagstyper

Professionelle brugere



n = 2047, p < 0,01

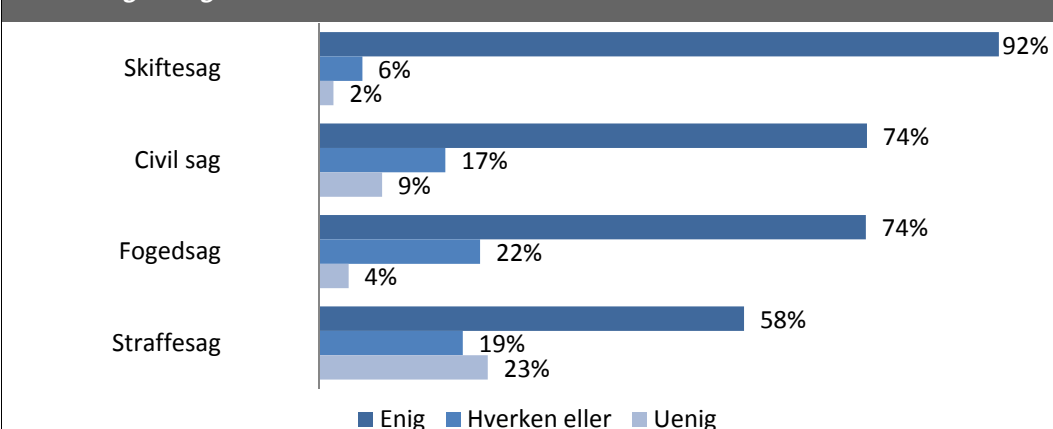
Notarialforretninger er udeladt af figuren.

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse, Oxford Research 2009.

Blandt de almindelige brugere forholder det sig lige omvendt. Her er de mindst tilfredse dem, der har været i retten i forbindelse med en straffesag. Som det fremgår af figur 5.3, er næsten hver fjerde her uenig i, at afgørelsen indeholder en dækkende begrundelse for resultatet. I de civile sager er knap hver tiende almindelige bruger uenig i dette spørgsmål. Blandt de øvrige sagstyper er kun ganske få almindelige brugere utilfredse.

Figur 5.3: "Afgørelserne indeholder en dækkende begrundelse" fordelt på sagstyper

Almindelige brugere



n = 243, p < 0,01

Notarkunder er udeladt af figuren.

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse, Oxford Research 2009.

I forbindelse med udviklingsseminarerne har ledere og medarbejdere ved retterne peget på, at det kan være svært for en tiltalt, der netop er blevet idømt fx en frihedsstraf at

skulle forholde sig til kvaliteten af en begrundelse. Det kan muligvis forklare, at næsten hver fjerde i en straffesag ikke mener, at afgørelsen indeholdt en dækkende begrundelse for resultatet. Der er da også en tendens i datamaterialet til, at almindelige brugere, der har fået medhold/er blevet frifundet i straffesager er mere enige i, at afgørelserne indeholder en dækkende begrundelse, end de brugere, der ikke har fået medhold/er blevet dømt. Forskellen er dog ikke statistisk signifikant.²

I de åbne kommentarer og gode råd fra professionelle brugere (primært advokater) fremkommer en række konkrete bud på, hvad der savnes i retternes afgørelser. Nogle af disse kommentarer og gode råd er gengivet i nedenstående tekstboks.

Kommentarer og gode råd fra professionelle brugere vedr. afgørelserne

"Skriv, hvad I mener i jeres afgørelser. Lad være at udelade dele af forklaringer - så hellere forkort dem - det er helt umuligt at forklare en klient, at dennes udtalelse om et eller andet, som klienten fandt vigtigt, er helt udeladt. Det giver klienten fornemmelsen af ikke at være blevet hørt. Hvis udeladelsen skyldes, at klienten/vidnet var utroværdig, så giv en indikation af dette i stedet for blot at udelade. Vis logikken i jeres afgørelser. Det vil gøre det meget lettere enten at stille sig tilfreds med afgørelsen og at afgøre, om en sag skal ankes eller ej."

"Drop tilkendegivelser. Det er stærkt provokerende, at en sag afgøres efter en kort votering. I alle instanser skal parterne altid være berettigede til at få skriftlige, begrundede afgørelse, uden at skulle anmode herom. Det kan kun undre, at domstolene ikke lægger mere vægt på at skrive og begrunde sine afgørelser, da afgørelser reelt domstolenes fornemste (og eneste?) opgave."

"Mere udførlig begrundelse i forhold til de synspunkter, der er gjort gældende. Det ville gøre det nemmere at forstå og formidle resultatet til klienten."

"Træf afgørelser med nøjagtighed og omhyggelighed - ofte giver afgørelser ikke svar på de spørgsmål, som ligger til grund for en klage - her er det dommernes opgave at skaffe klarhed, ikke advokatens."

Af ovenstående kommentarer fremgår det, at advokaternes utilfredshed med afgørelserne kan skyldes, at det er svært for dem, at formidle budskabet i en afgørelse videre til klienten, hvis den ikke er tilstrækkelig tydelig og velbegrundet, og at det gør det vanskeligt at tage stilling til, om afgørelsen skal ankes eller ej.

5.3 Forskel på brugernes oplevelse af afgørelserne på tværs af retterne

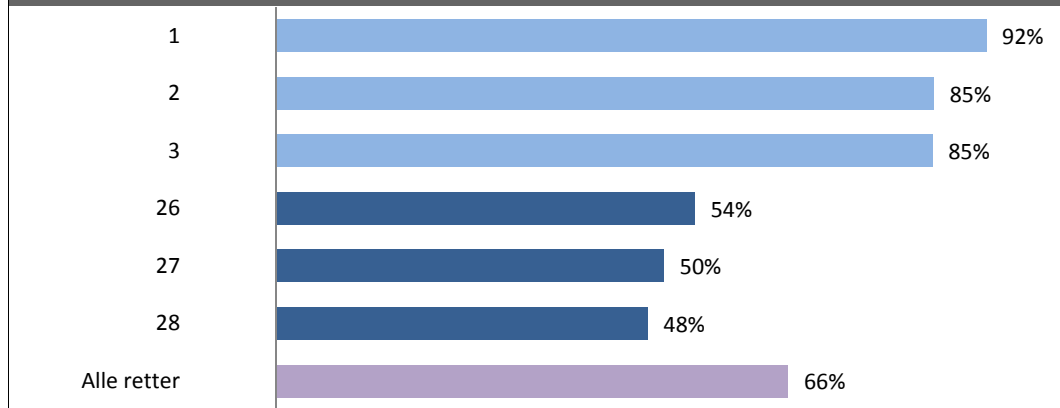
Der er ikke blot forskel på opfattelsen af afgørelsernes begrundelser på tværs af sagstyper og brugertyper. Som det fremgår af figur 5.4, er der også relativt store forskelle på oplevelsen af, hvorvidt afgørelserne er velbegrundede på tværs af retterne i Danmark.

Gennemsnitligt set er det som nævnt 66 % af brugerne, som er enige i dette spørgsmål. Det dækker over, at dette kun gælder for 48-54 % af brugerne i de tre retter, der scorer lavest, mens det gælder for hele 85-92 % af brugerne i de tre retter, som scorer højest. En tilsvarende spredning mellem retterne gør sig gældende, hvis man opdeler resultaterne på sagstyper og fx udelukkende ser på de brugere, der har med straffesager at gøre.

² p = 0,11. Antallet af almindelige brugere, der har deltaget i og fået en afgørelse i en straffesag er 108.

Figur 5.4: Fordelt på retter: Enighed i at afgørelserne indeholder en dækkende begrundelse

Tre højeste og laveste andele af tilfredse brugere samt gennemsnit for alle retter



n = 2449, p < 0,01

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse, Oxford Research 2009.

Ligesom spørgsmålene om selve retsmødet er rettens afgørelser også et felt, hvor dommerne arbejder med en høj grad af autonomi. Det vil således være interessant at følge op med nærmere analyser af, hvorvidt forskellene på tværs af retter er udtryk for forskellige knyttet til retten som organisation eller til de enkelte dommere.

For de retter med mindst enighed på spørgsmålet om afgørelsernes begrundelser vil retterne have mulighed for at følge op på resultatet i deres lokale brugerfora og eksempelvis få uddybet, hvilke typer afgørelser der savnes bedre begrundelser i.

Kapitel 6. Sagsbehandlingstid

I dette kapitel redegøres for brugernes vurdering af rettens sagsbehandlingstid, og det er langt fra en positiv vurdering. Analysen viser, at utilfredsheden blandt de professionelle brugere er relativt høj inden for alle sagsområder, mens utilfredsheden blandt de almindelige brugere er størst inden for straffesager og civile sager. Til gengæld er notarkunder og skifterettens brugere i høj grad tilfredse med sagsbehandlingstiden.

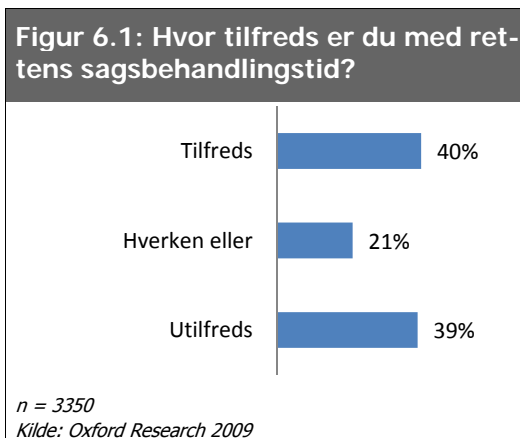
Advokater og anklagere vurderer i høj grad, at deres utilfredshed med de aktuelle sagsbehandlingstider primært skyldes forhold, som retten er ansvarlig for. Som mulige forklaringer på denne vurdering peges på betydningen af strukturreformen samt de professionelle brugeres oplevelse af retten som en organisation, der kan drives mere effektivt.

Kapitlet viser endvidere, at der er store forskelle på brugernes oplevelse af sagsbehandlingstiden på tværs af retterne.

Brugernes forslag til nedbringelse af sagsbehandlingstiderne indgår i kapitlet.

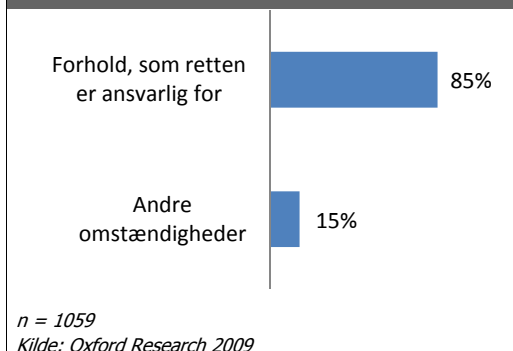
6.1 Svarfordelinger på spørgsmål om sagsbehandlingstid

Figur 6.1., 6.2 og 6.3 viser svarfordelingerne på spørgsmålene om rettens sagsbehandlingstid. Som det fremgår af figur 6.1, er blot 40 % af brugerne tilfredse med rettens sagsbehandlingstid, og omtrent ligeså mange er utilfredse. Hver femte har svaret hverken eller. Der er samtidig tale om et spørgsmål med et stort "gap" mellem tilfredshed og betydning, idet 95 % af de professionelle og 88 % af de almindelige brugere tillægger sagsbehandlingstiden stor betydning.

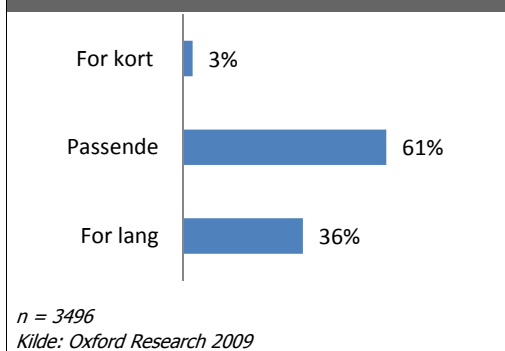


De professionelle brugere, der har svaret, at de er utilfredse med sagsbehandlingstiden, er blevet bedt om at forholde sig til, hvorvidt deres utilfredshed med rettens sagsbehandlingstid primært skyldes forhold, som retten er ansvarlig for, eller andre omstændigheder. Figur 6.2 på næste side viser, at langt de fleste har svaret, at utilfredsheden skyldes forhold, som retten er ansvarlig for.

Figur 6.2: Hvis du er utilfreds med rettens sagsbehandlingstid, skyldes det så primært *)



Figur 6.3: Er tiden fra indkaldelse til afholdelse af møder i retten som regel



Utilfredsheden er lidt mindre på det sidste af de tre spørgsmål om rettens sagsbehandlingstid, som omhandler tiden fra indkaldelse til afholdelse af møder i retten. Her fremgår det, at 61 % af de adspurgte vurderer, at tiden som regel er passende, mens 36 % vurderer, at den er for lang og blot 3 %, at den er for kort.

Den generelt store utilfredshed med rettens sagsbehandlingstid såvel som en drøftelse af årsager hertil udfoldes nærmere i de følgende afsnit.

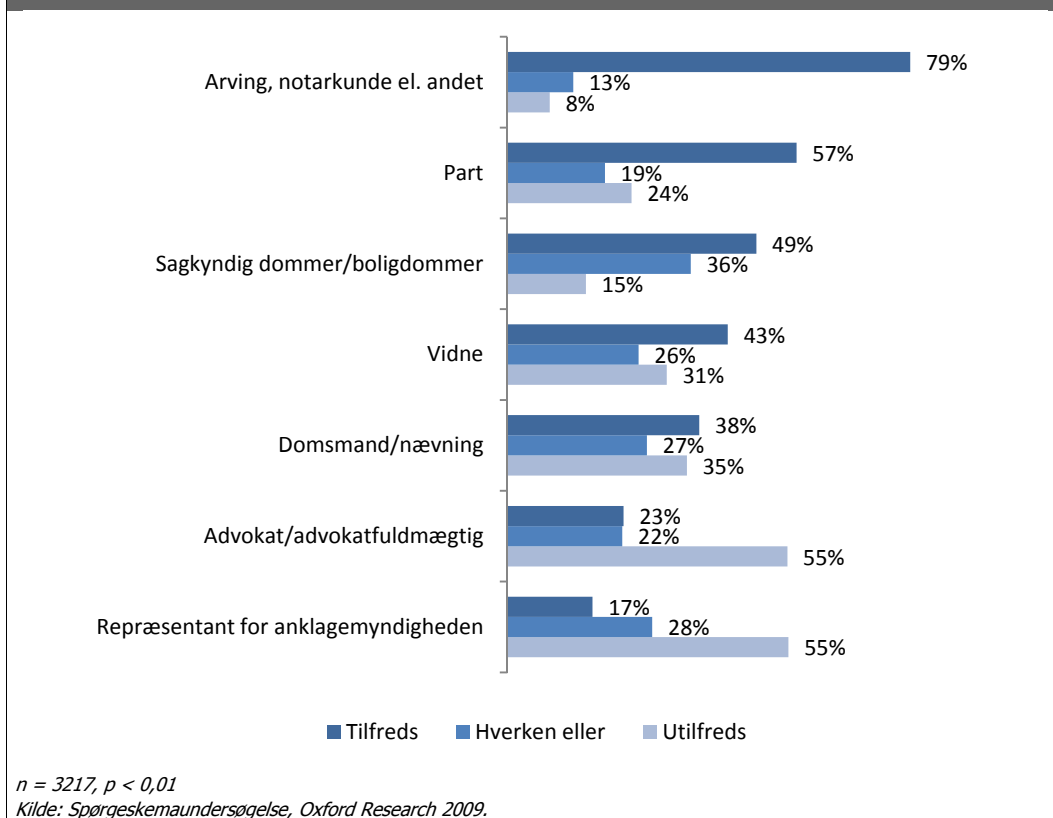
6.2 Størst utilfredshed blandt professionelle brugere

De professionelle brugere er de mest utilfredse med rettens sagsbehandlingstid. Mere end halvdelen af advokaterne og anklagerne er direkte utilfredse, og kun omkring hver femte er tilfreds. For domsmænd/nævninge gælder det, at godt en tredjedel har svaret hhv. utilfreds og tilfreds, mens knap en tredjedel har svaret hverken eller.

De almindelige brugere er knap så utilfredse, men det er dog kun blandt arvinger, notarkunder m.fl., at der er tale om et decideret positivt resultat – her er hele 79 % tilfredse, og kun 8 % er utilfredse. Blandt vidner er 43 % tilfredse med rettens sagsbehandlingstid og 31 % er utilfredse. Godt halvdelen af parterne er tilfredse, mens knap en fjerdedel er utilfredse.

De præcise svarfordelinger på brugertyper fremgår af figur 6.4.

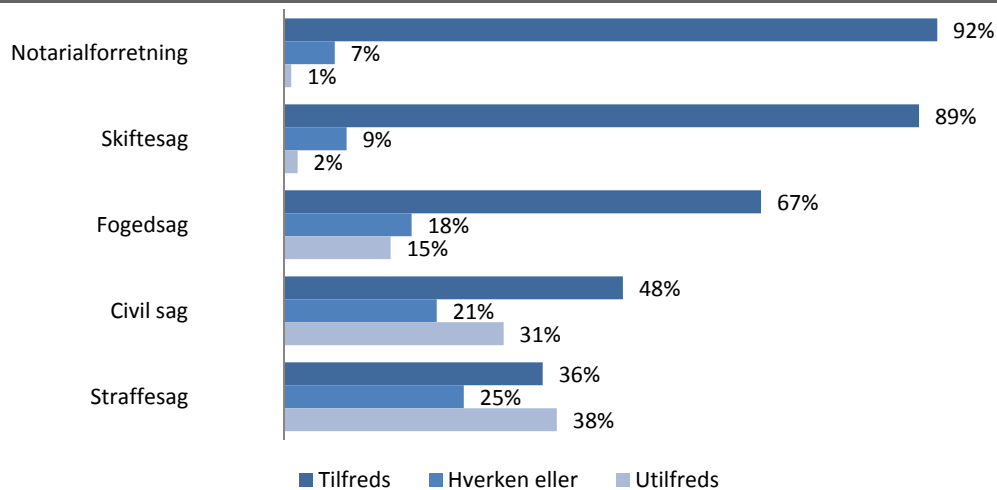
Figur 6.4: Tilfredshed med sagsbehandlingstid fordelt på brugertyper



Blandt de utilfredse brugere er utilfredshedens størst blandt de, der er afhængige af at kunne benytte retten i som led i deres arbejde, dvs. advokater og anklagere. Parter – som rent faktisk er hovedpersonerne i rettens sager – er ikke helt så utilfredse. Til gengæld har advokater og anklagere et større grundlag at vurdere rettens sagsbehandlingstid på end de parter og vidner, som ikke kommer så ofte i retten.

Utilfredsheden fordeler sig nogenlunde jævnt på sagstyper blandt de professionelle brugere, mens der for de almindelige brugere tegner sig et tydeligt billede af, at det primært er almindelige brugere i straffesager og civile sager, der er mest utilfredse. Svarfordelinger på sagstyper for de almindelige brugere fremgår af figur 6.5 på næste side.

Figur 6.5: Tilfredshed med sagsbehandlingstid fordelt på sagstyper
Almindelige brugere



n = 1200, p < 0,01

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse, Oxford Research 2009.

Som figur 6.5 viser, er kun 36 % af de almindelige brugere i straffesager tilfredse med sagsbehandlingstiden, mens 38 % er utilfredse og 25 % har svaret hverken eller. For almindelige brugere i civile sager er knap halvdelen tilfredse og en tredjedel er utilfredse. For notarkunder og brugere af skifteretten er der en meget høj grad af tilfredshed med sagsbehandlingstiden – her er der da også i højere grad tale om enkle ekspeditionssager frem for de mere juridisk og logistisk komplicerede sager inden for straffe- og civilretten.

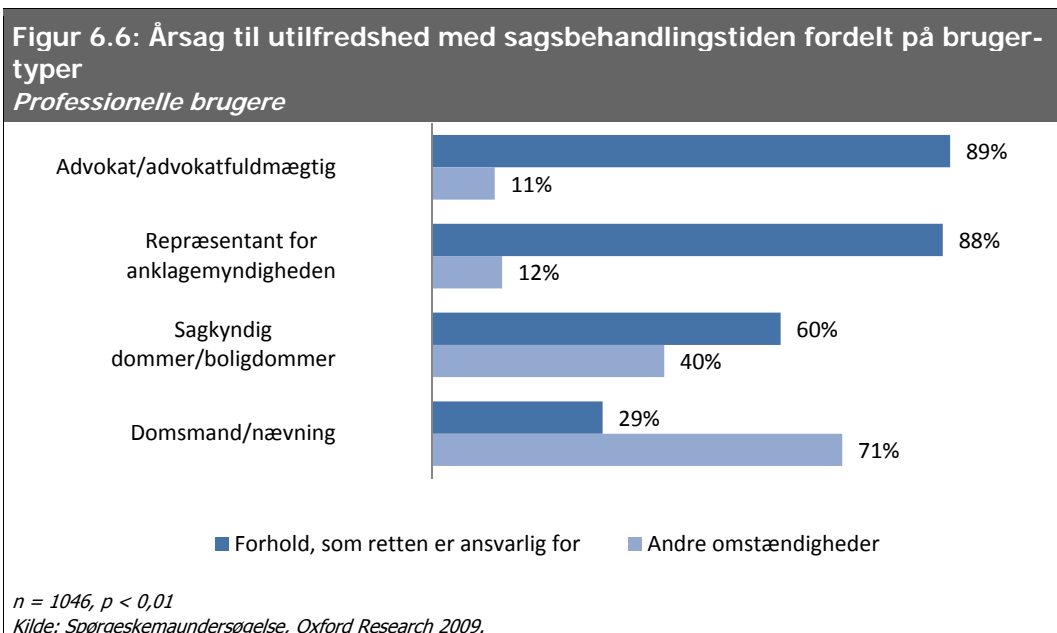
De åbne kommentarer fra både professionelle og almindelige brugere i spørgeskemaundersøgelsen understøtter helt tydeligt billedet af deres statistisk set markante utilfredshed med sagsbehandlingstiden hos Danmarks Domstole. På en helt klar førsteplads over, hvad flest kommentarer handler om, ligger ønsket om kortere sagsbehandlings- og berammelsestider.

Almindelige brugere	Professionelle brugere
"Behandlingstiden er alt for lang!"	"Hurtigere sagsbehandling."
"Synes det er for dårligt, at der går så lang tid, før en retssag kommer op. Vidnerne går med en sten i maven i for lang tid."	"Berammelsestiderne skal væsentligt ned."
"Der gik alt for lang tid fra voldsepisoden til vi kom i retten og fik det afklaret."	"Prøv at forkorte berammelsestiderne."
"Rettenes sagsbehandlingstid er alt for lang. Debitorerne må ikke kunne spekulere i retters effektivitet i et retssamfund – dette opfordrer til selvtaegt!"	"Nedbring sagsbehandlingstiden."
	"Opgrader sagsbehandlingstiden væsentligt."
	"Afkortelse af sagsbehandlingstiden."
	"Sagsbehandlingstiden skal nedbringes – den er uacceptabel lang."

6.3 Årsager til utilfredshed med sagsbehandlingstiden

At brugerne er utilfredse med sagsbehandlingstiden kommer ikke som den store overraskelse for Danmarks Domstole, der selv løbende udarbejder statistikker over sagsbehandlingstider inden for domstolenes forskellige områder. Dette afsnit diskuterer imidlertid ikke de objektive sagsbehandlingstider, men netop brugernes perspektiv på rettens sagsbehandlingstid og de mulige årsager hertil.

Som udgangspunkt kan det konstateres, at advokater og anklagere i høj grad vurderer, at deres utilfredshed med sagsbehandlingstiden primært skyldes forhold, som retten er ansvarlig for. Som figur 6.6 viser, mener knap ni ud af 10 anklagere og advokater, at retten er hovedansvarlig, mens det kun gælder for hver tredje domsmand/nævning. Godt syv ud af 10 domsmænd/nævninge vurderer i stedet, at den lange sagsbehandlingstid primært skyldes andre omstændigheder. Her kan domsmænd/nævninge fx have oplevet, hvordan der har været berammet et retsmøde i adskillige måneder, og så dukker en part eller et vidne alligevel ikke op på selve dagen, hvorefter retsmødet må udsættes og sagsbehandlingstiden dermed forlænges.



På udviklingsseminarerne har det undret retterne, at anklagere og advokater har denne vurdering af den primære årsag til utilfredsstillende sagsbehandlingstider. Set fra domstolenes perspektiv er det mere komplekse årsagssammenhænge, der påvirker de aktuelle sagsbehandlingstider, herunder forhold, som netop advokater og anklagere også til tider kan have et medansvar for.

Uanset, at der kan være faktorer både i og uden for retterne selv, der påvirker rettens sagsbehandlingstid, er det alligevel interessant at fokusere på, hvorfor det i særlig grad er advokaters og anklageres vurdering, at retten selv bærer hovedansvaret for sagsbehandlingstiden. Strukturreformen samt oplevelsen af retten som en organisation med et betydeligt effektiviseringspotentiale kan muligvis være en del af forklaringen.

6.3.1 Strukturreformens betydning set fra et advokat- og anklagerperspektiv

Nogle retter har ved udviklingsseminarerne tilkendegivet, at de før reformen havde større mulighed for at tage individuelle hensyn til, hvilke sager der skulle behandles først, såfremt en advokat ringede og spurgte, om en sag kunne behandles hurtigt. I dag betyder de nye, større retter, at man svarer advokaterne: "Sagen kommer på i den rækkefølge, de kommer ind, med mindre sagstypen er omfattet af særlige politisk bestemte reguleringer." De større retter er dermed karakteriseret af et større bureaukrati i den forstand, at ensartethed vægter højt, og særhensyn skal kunne begrundes og være transparente. Flere retter peger således på, at de frygter at skulle behandle en lang række klagesager over retternes prioritering af sagerne, såfremt der foretages sådanne individuelle skøn. Retterne behandler derfor sagerne i den rækkefølge, de kommer ind.

Denne manglende fleksibilitet og prioritering blev også anført som et kritikpunkt blandt advokaterne i forbindelse med fokusgruppeinterviewene. Her foreslog en advokat, at der – i stil med Dommervagten på området for straffesager – blev oprettet et beredskab til behandling af andre sagstyper; eksempelvis uopsættelige fogedsager og insolvenssager, som i tiden omkring en økonomisk krise kommer i hastig vækst. Fx kan et konkursbo hurtigt blive tømt for de sidste værdier, hvis retten ikke får handlet tilstrækkeligt hurtigt, hvilket derved mindsker kreditorernes – og indirekte advokaternes – muligheder for at få deres penge.

Strukturreformen kan også betyde noget for anklagernes vedkommende, da de nu skal bruge mere tid på transport efter reduktionen af retskredse fra 82 til nu 24. Eksempelvis deler Retten i Esbjerg og Retten i Sønderborg anklagere, hvilket betyder, at anklagerne nu må bruge mere tid på vejen frem og tilbage og mindre tid til retsmøder.

Endelig har strukturreformens nye, større enheder ikke overraskende medført ændringer i de personlige samarbejdsrelationer mellem rettens medarbejdere, advokater og anklagere. Således har både anklagere og advokater peget på, at de før strukturreformen havde lettere ved at samarbejde med de mindre retter, hvor de i højere grad kendte rettens medarbejdere inden for de forskellige sagsområder.

6.3.2 Retten som en organisation med et effektiviseringspotentialer?

En anden forklaring kan være, at advokater og anklagere lægger hovedansvaret for lange sagsbehandlingstider på de danske domstole, fordi domstolene opleves som relativt uensartede organisationer, der kan drives mere effektivt, fx gennem øget brug af e-mail.

"Det er vigtigt, at retten spiller med i det samfund, vi lever i anno 2009 (snart 2010). Derfor er det vigtigt med digital kommunikation, service, effektivitet og medarbejderpleje. Retten er ikke en privat virksomhed, men retten bør optimere sine arbejdsgange, kommunikere klart og tydeligt med sine brugere og sørge for, at retten, uanset hvilken afdeling man henvender sig i, virker som en enhed." (Kommentar fra professionel bruger)

Således er der blandt de professionelle brugere, der mener, at deres utilfredshed med sagsbehandlingstiden primært skyldes forhold som retten er ansvarlig for, mere end dobbelt så mange, der er uenige i, at retten er effektiv, som blandt dem, der vurderer, at det primært skyldes andre omstændigheder. På samme vis er der også mere end dobbelt så mange, der er utilfredse med rettens telefonservice og muligheden for at træffe den rette medarbejder blandt de, der angiver retten som ansvarlig for deres utilfredshed med sagsbehandlingstiden.

Disse sammenfald er ikke evidente årsagsforklaringer, men nogle mulige bud på, hvorfor advokater og anklagere placerer det primære ansvar for sagsbehandlingstiden hos retten selv.

Nærværende brugerundersøgelse, der primært kortlægger brugertilfredsheden på forskellige parametre, kan ikke i sig selv give det fulde billede af hverken de faktiske årsager til den lange sagsbehandlingstid eller forklaringer på, hvorfor advokater og anklagere vurderer, at retten er hovedansvarlig for deres utilfredshed med sagsbehandlingstiden.

Disse spørgsmål såvel som fremadrettede tiltag til at nedbringe sagsbehandlingstiden vil imidlertid være vigtige at få en fælles drøftelse af med repræsentanter for brugerne i forbindelse med domstolenes opfølgning på brugerundersøgelsen.

Blandt de professionelle brugere har mange allerede peget på, hvad de mener, der skal til for at nedbringe sagsbehandlingstiderne – et udsnit af disse kommentarer og løsningsforslag er sammenfattet i tekstboksen på næste side.

Kommentarer og løsningsforslag til nedbringelse af sagsbehandlingstiden

"Lad os arbejde for, at sagerne bliver afgjort så hurtigt som muligt, så vi ikke skal opleve at vidner og anklagede trækker på skuldrene og siger: "Det er så længe siden, det kan jeg ikke huske"."

"Påtale over for anklagemyndigheden af, at der ikke i tide følges op på forkyndelser, hvorved ca. hvert 5. retsmøde aflyses."

"En langt strammere forberedelse, at dommeren fulgte med i procesdokumenter og opdagede, når parterne svarer i øst og vest, for stor tålmodighed med at overlade til parterne at skønne tidsforbrug. Ofte beder en advokat om en hel dag, og vi er færdige længe før frokost. Dommere skal bruge mere tid i forberedelsesfasen; måske er der noget at hente. Aktiv retsledelse i forberedelsesforløbet, tak."

"At få politikere gjort klart, at en lovændring, fx tilbageholdelse af tiltaltes offentlige ydelser, er nødvendig for at kunne effektivisere rettens arbejde. For ofte bliver sagerne udsat, fordi tiltalte udebliver fra retten, eller fordi politiet ikke har kunnet forkynde stævningen for tiltalte."

"Vi advokater holdes mere til ilden og sagsbehandlingstiden er nedbragt."

"Der skal tilføres domstolene flere midler, så flaskehalse kan fjernes og ventetider/berammelsestider kan nedbringes."

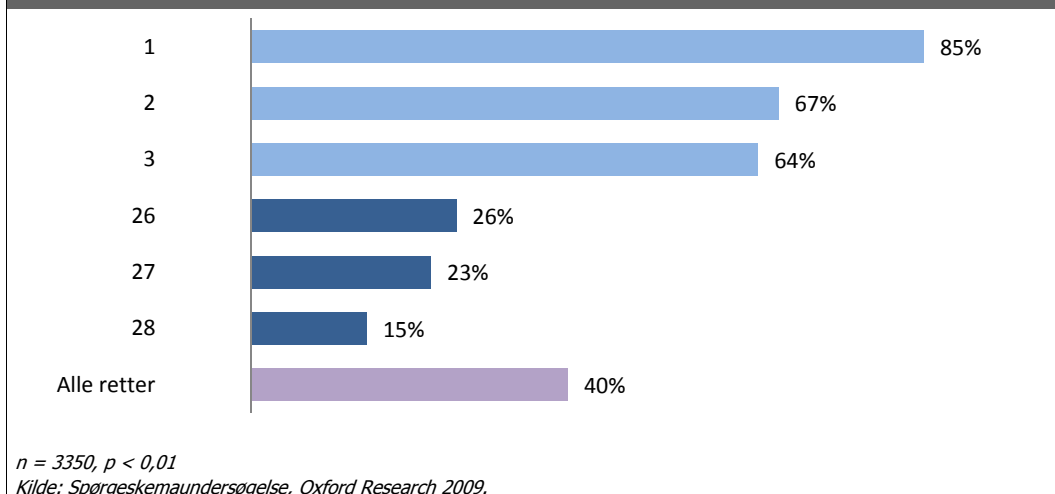
6.4 Markante forskelle på brugernes tilfredshed med sagsbehandlingstid på tværs af retterne

Ud over brugernes forskellige perspektiver på og fremadrettede forslag inden for temaet sagsbehandlingstid vil det i forbindelse med opfølgningen også være interessant for Danmarks Domstole at interessere sig for forskellene på brugernes oplevelse af sagsbehandlingstiden på tværs af retterne i Danmark.

Som det fremgår af figur 6.7, er der markante forskelle på brugernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden, når resultatet opdeles på de enkelte retter. Den gennemsnitlige tilfredshed med sagsbehandlingstiden på 40 % dækker over et spænd fra 15 % og helt op til 85 % tilfredse brugere.

Det skal her bemærkes, at brugerne i de overordnede retter generelt er signifikant mere tilfredse med sagsbehandlingstiden end brugerne i byretterne. I de overordnede retter ligger den gennemsnitlige tilfredshed på 45 %, mens den i byretterne ligger på 39 %.

Figur 6.7: Tilfredshed med sagsbehandlingstid fordelt på retter
Tre højeste og laveste andele af tilfredse brugere samt gennemsnit for alle retter



Som nævnt indledningsvist i rapporten har retterne i Danmark været påvirket i forskellig grad og på forskellige måder af de senere års reformer. Eksempelvis har nogle retter været igennem omfattende sammenlægningsprocesser, mens andre slet ikke har været igennem sådanne organisationsændringer. Nogle byretter har også på indholdssiden fået særlige, nye funktioner, eksempelvis overtaget nye typer af sager, som tidligere blev behandlet i landsretten. Endvidere er der forskellige organisations- og ledelsesmodeller i de nuværende retter, som også kan have en betydning for resultatet i figur 6.7.

I forbindelse med en nærmere analyse af tilfredsheden med sagsbehandlingstiden på tværs af retter vil det imidlertid være vigtigt at tage højde for antallet og fordelingen af besvarelser i de enkelte retter.

Kapitel 7. Metode

Dette kapitel præsenterer brugerundersøgelsens overordnede design samt metoder, fremgangsmåder og refleksioner i forbindelse med dataindsamlingen.

7.1 Undersøgellesdesign

Brugerundersøgelsen er udformet som en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse kombineret med en række kvalitative metoder i forbindelse med den indledende kvalificering og test af spørgeskemaerne såvel som den efterfølgende fortolkning af resultaterne. Gennem de kvalitative metodeelementer er brugerne blevet aktivt involveret i at definere, uddybe og nuancere de temaer, der er relevante for dem.

Endvidere er der i undersøgelsens design lagt vægt på en tæt kobling mellem selve undersøgelsen og den efterfølgende udviklingsproces gennem løbende involvering af ledelse og medarbejdere ved de 28 retter.

I forlængelse heraf skal det bemærkes, at flertallet af både retter og brugere har givet udtryk for et meget stort engagement, både i forbindelse med den involverende forundersøgelse, dataindsamlingen og den efterfølgende fortolkning af resultaterne.

Som citatet her på siden illustrerer, har mange brugere sat stor pris på muligheden for at give deres mening til kende. Dette billede understøttes af den meget høje svarprocent for advokater samt de mange åbne kommentarer og gode råd til retterne, som de professionelle brugere har taget sig tid til at give videre.

”Jeg synes, det er så positivt, at der bliver lavet sådan nogle undersøgelser her, for hvordan skal retterne ellers vide hvad der er godt og skidt? Jeg synes, man skal lave sådan en undersøgelse hvert andet år.” (Part, Region Syddanmark)

Brugerundersøgelsen er gennemført i fire faser, hvis delelementer beskrives nærmere i det følgende:

- Fase 1: Involverende forundersøgelse med henblik på udvikling og test af spørgeskemaer
- Fase 2: Kvantitativ og kvalitativ brugerundersøgelse bestående af en spørgeskemaundersøgelse blandt professionelle og almindelige brugere samt opfølgende kvalitative fortolkningsinterview
- Fase 3: Udviklingsproces med afholdelse af udviklingsseminarer i alle 28 retter
- Fase 4: Afsluttende afrapportering og overlevering til Danmarks Domstole.

7.2 Udvikling og test af spørgeskemaer

Som optakt til brugerundersøgelsen er gennemført en involverende forundersøgelse blandt brugere og medarbejdere. Forundersøgelsen bestod af fokusgruppeinterview med brugere og medarbejdere i tre byretter og en overordnet ret. Sideløbende er der gennemført interview med præsidenterne – alternativt administrationscheferne – ved de danske domstole.

7.2.1 Fokusgruppeinterview med brugere og medarbejdere

Fokusgruppeinterviewene havde til formål at identificere, hvilke områder brugerne fandt det væsentligst at fokusere på i undersøgelsen, samt at indhente konkrete input til spørgeskemaerne. Der blev således sat fokus på overordnede temaer såvel som formuleringer af konkrete spørgsmål med henblik på at sikre spørgsmålenes relevans for brugerne.

Fokusgruppeinterviewene blev afholdt i Retten i Viborg, Retten i Odense, Retten på Frederiksberg og i Østre Landsret. De fire retter har bistået med rekruttering af deltagere. Hver fokusgruppe bestod af 6-10 deltagere, hvilket gav optimale betingelser for både at opnå en givende gruppedynamik og samtidige sikre, at alle deltagere kom til orde.

7.2.2 Telefoninterview med præsidenter/administrationschefer

Interviewene med præsidenter/administrationschefer havde til formål at indhente de enkelte retters input til udformningen af spørgeskemaerne samt bidrage til kvalitetssikringen af disse. Interviewene har desuden bidraget til at skabe opbakning til brugerundersøgelsen i den enkelte ret og til at skabe øget forståelse for lokale forskelle mellem retterne.

Interviewene blev gennemført som telefonbaserede interview med udgangspunkt i en semistruktureret interviewguide. Som forberedelse til interviewet fik samtlige retter tilsendt en kort beskrivelse af formålet og metoden bag undersøgelsen samt et foreløbigt udkast til spørgeskemaet. Retterne blev i den forbindelse opfordret til at drøfte undersøgelsen og spørgeskemaet på et internt møde.

Der er gennemført interview med præsidenten eller administrationschefen i 27 ud af de i alt 28 retter.³

7.2.3 Endelig udformning og test af spørgeskemaerne

De mange input fra forundersøgelsen resulterede i, at Oxford Research valgte at udarbejde to forskellige spørgeskemaer: et elektronisk spørgeskema målrettet professionelle brugere samt et kortere, papirbaseret spørgeskema målrettet almindelige brugere.

De forskellige brugertyper er i vid udstrækning blevet stillet de samme spørgsmål – dog med den forskel, at spørgsmålene i det elektroniske spørgeskema blev formuleret med henblik på de professionelle brugeres generelle oplevelse af den pågældende ret, mens spørgsmålene til de almindelige brugere blev formuleret i relation til den konkrete sag.

³ I et enkelt tilfælde var det trods gentagne henvendelser ikke muligt at opnå kontakt inden for den fastsatte periode.

Herudover er en række spørgsmål kun stillet til professionelle brugere (fx spørgsmål vedr. standarden af tekniske hjælpemidler og ensartethed mellem retterne), mens andre spørgsmål kun er stillet til almindelige brugere (fx spørgsmål om sagens udfald).

Der blev i forbindelse med spørgeskemaet til de almindelige brugere lagt særlig stor vægt på at holde spørgsmål og formuleringer i et enkelt, lettilgængeligt sprog, ligesom der er lagt vægt på at udvikle et overskueligt og indbydende layout.

Begge spørgeskemaer er testet på en række brugere, hvoraf nogle var tidligere deltagere i fokusgruppeinterviewene, mens andre blev kontaktet med assistance fra udvalgte retter. De endelige spørgeskemaer er godkendt af Domstolsstyrelsen og udsendt til samtlige retter til orientering forud for dataindsamlingen.

Inddragelse af betydningsdimension

Begge spørgeskemaer indeholder – ud over spørgsmål om graden af tilfredshed/enighed – også en betydningsdimension. I de fleste spørgsmål spørges brugerne således ikke alene om de er tilfredse, men også om det pågældende forhold er noget, der har stor eller lille betydning for dem.

Tilføjelsen af denne dimension har givet mulighed for i den efterfølgende analyse at inddrage såkaldte "gap-analyser", dvs. analyser af, hvor der er de største forskelle (gap) mellem tilfredshed og betydning. Dette bidrager til at identificere de vigtigste indsatsområder set fra et brugerperspektiv, som vil være de spørgsmål, hvor der er lav grad af tilfredshed og høj grad af betydning.

7.3 Dataindsamling

Indsamlingsperioden for både de professionelle og almindelige brugere forløb over to uger i december 2009. Den efterfølgende databehandling er gennemført i januar/februar 2010.

Formålet med spørgeskemaundersøgelsen har været at bidrage med solide kvantitative og repræsentative data til den samlede brugerundersøgelse og dermed sikre en valid afdækning af tilfredshed og problemstillinger i Danmarks Domstole.

I forlængelse af den kvantitative spørgeskemaundersøgelse er der gennemført kvalitative interview med i alt 40 brugere med henblik på at perspektivere og nuancere resultaterne. Interviewene er gennemført i januar/februar 2010.

7.3.1 Tre forskellige indsamlingsmetoder

Der er benyttet tre forskellige indsamlingsmetoder, målrettet de forskellige brugertyper.

Invitationer til at besvare det elektroniske spørgeskema er udsendt direkte pr. e-mail til advokater, advokatfuldmægtige og repræsentanter for anklagemyndigheden. Mailadresserne blev leveret af Domstolsstyrelsen. Der er i alt udsendt 6559 invitationer via e-mail. Alle, der ikke har besvaret spørgeskemaet, har modtaget en påmindelse herom pr. e-mail ca. en uge før fristens udløb.

Domsrådmænd, nævninge, sagkyndige dommere og øvrige professionelle brugere har modtaget en trykt invitation med en unik log-in-kode til det elektroniske spørgeskema. Invitationerne er blevet uddelt af medarbejderne ved de enkelte retter. Der er i alt uddelt om-

kring 1500 invitationer. De enkelte retter har ligeledes stået for at uddele papirspørgeskemaer til de almindelige brugere og har i alt uddelt omkring 4500.

Hver ret har fået tilsendt et varierende antal invitationer og spørgeskemaer alt efter retens størrelse. Retterne har efterfølgende indsamlet de udfyldte spørgeskemaer og sendt dem retur til Oxford Research.

Generelle besvarelser vs. besvarelser målrettet den enkelte ret

De professionelle brugere er i det elektroniske spørgeskema blevet bedt om at afkrydse, hvilken ret deres besvarelse vedrører. Det bemærkes i den forbindelse, at nogle professionelle brugere har efterlyst muligheden for at svare generelt for Danmarks Domstole, frem for at skulle målrette deres besvarelse til en enkelt ret. Dette ønske forekommer naturligt, idet mange advokater og anklagere benytter flere retter, fx både byretter og en eller flere overordnede retter.

Det har imidlertid været Oxford Researchs vurdering, at det ikke ville være hensigtsmæssigt at give mulighed for at besvare spørgeskemaet for Danmarks Domstole generelt. Det skyldes ikke mindst hensynet til muligheden for at anvende resultaterne i en efterfølgende udviklingsproces. At resultaterne af brugerundersøgelsen er målrettet de forskellige retter, giver et langt bedre grundlag for at identificere de væsentligste indsatsområder i den enkelte ret. Dette gælder særligt set i lyset af de store lokale forskelle mellem retterne, som objektivt kan konstateres, og som også tydeligt viser sig i undersøgelsens resultater. Eksempelvis har nogle retter fået helt nye bygninger, mens de fysiske rammer andre steder har kendt bedre dage. Ligeledes kan der være store forskelle brugernes på forventninger til retten og generelle tiltro til autoriteter i forskellige dele af landet. Med opdelingen af resultaterne på de enkelte retter bliver det muligt at medtage disse forskelle i fortolkningen af resultaterne.

Alle professionelle brugere har fået tilbudt muligheden for at få tilsendt ekstra invitationer til spørgeskemaundersøgelsen og dermed besvare spørgeskemaet igen for en anden ret. Omkring 100 professionelle brugere har benyttet sig af denne mulighed, hvoraf enkelte har ønsket at besvare spørgeskemaet for op til fem forskellige retter.

7.3.2 Svarprocenter og repræsentativitet

Nedenstående tabel viser antal besvarelser og svarprocenter fordelt på de forskellige typer brugere. Der er i alt indkommet 3856 besvarelser, heraf 2086 fra professionelle brugere og 1770 fra almindelige brugere. Brugerundersøgelsens resultater hviler med andre ord på et solidt datagrundlag.

Tabel 8.1. Oversigt over antal besvarelser og svarprocenter		
Brugertype	Antal	Svarprocent (ca.)
Advokater/advokatfuldmægtige	1688	80 %
Repræsentanter for anklagemyndigheden	61	14 %
Domsrådmænd/nævninge, sagkyndige dommere/boligdommere og andre professionelle brugere	337	23 %
Professionelle brugere i alt	2086	39 %
Almindelige brugere (parter, vidner, arvinger, notarkunder, m.v.) i alt	1770	39 %
I alt	3856	39 %
<i>Kilde: Oxford Research 2010</i>		

Som det fremgår af tabellen, ligger den samlede svarprocent på omkring 39, hvilket hverken er usædvanligt højt eller usædvanligt lavt, når man sammenligner med tilsvarende undersøgelser.

Generelt for svarprocenterne gælder det, at de skal tages med forbehold. Svarprocenterne for almindelige brugere er udregnet på baggrund af retternes oplysninger om, hvor mange af de tilsendte spørgeskemaer, der er blevet uddelt til brugere i retten. Det samme gælder svarprocenten for domsmænd/nævninge, sagkyndige dommere/boligdommere og andre professionelle brugere. Svarprocenterne er således forbundet med en vis usikkerhed, idet enkelte retter ikke har været i stand til at oplyse antallet af uddelte spørgeskemaer præcist. For disse retter er der i stedet anvendt et skøn, baseret på, hvor mange spørgeskemaer der er blevet uddelt i retter af en tilsvarende størrelse. Således er svarprocenten for de almindelige brugere udregnet til at ligge omkring 39 %, mens svarprocenten for domsmænd/nævninge etc. ligger på omkring 23 %.

Ligeledes er der tale om usikkerhed, når det gælder svarprocenten for advokater og advokatfuldmægtige. Det skyldes, at en stor del af invitationerne er udsendt til brugere, som ikke indgår i målgruppen, fx fordi den pågældende advokat aldrig møder i retten eller blot ikke har gjort det i 2009. Det vurderes, at dette gælder for omkring 2/3 af de advokater, der er sendt invitationer til, hvormed den reelle svarprocent for advokater/advokatfuldmægtige ligger omkring 80 % - altså væsentligt højere, end hvis man ser på andelen af besvarelser i forhold til antallet af udsendte invitationer, som ligger på 27 % (ikke-eksisterende mailadresser frasorteret). Det skal desuden bemærkes, at undersøgelsen er gennemført blandt totalpopulationen og ikke blot en stikprøve. Der er således tale om en meget høj grad af repræsentativitet for netop denne gruppe.

I modsætning til den formodede meget høje svarprocent for advokater og advokatfuldmægtige er svarprocenten for anklagere kun omkring 14 %. Årsagerne til den lave svarprocent uddybes nedenfor. Det skal i den forbindelse bemærkes, at samtlige resultater der præsenteres i nærværende rapport som nævnt er signifikante, også når det gælder anklagere.

Politiets sikkerhedsforanstaltninger – en uforudset barriere

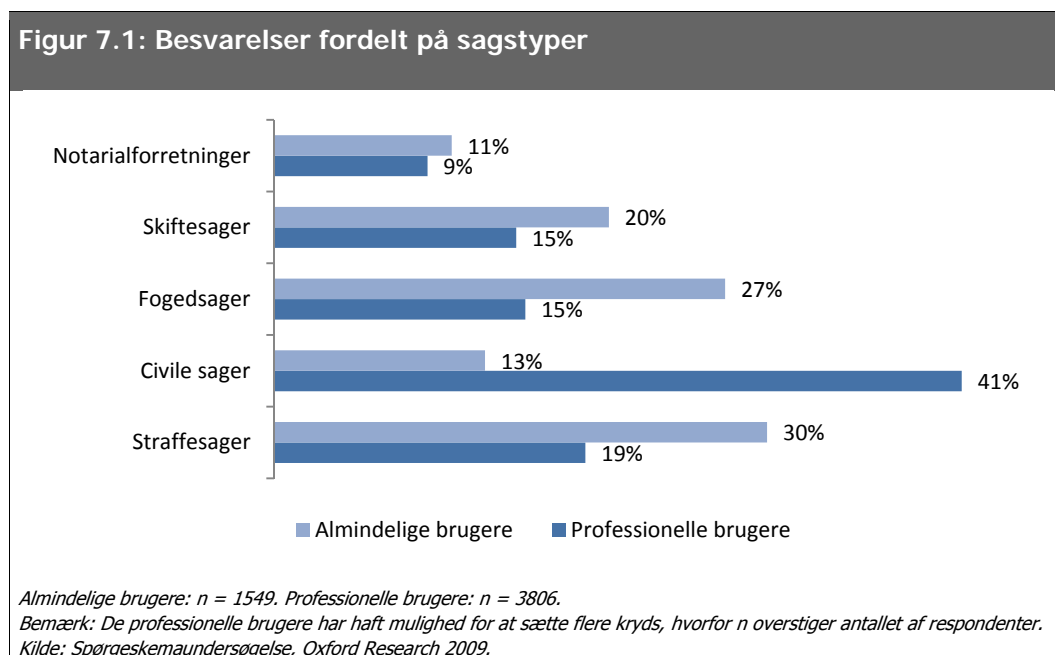
I forbindelse med dataindsamlingen har det vist sig, at politiets computere er omfattet af en række sikkerhedssystemer, som betyder, at en stor del af repræsentanterne for anklagemyndigheden ikke har været i stand til at åbne spørgeskemaet via det tilsendte link.

Problemet er forsøgt løst på forskellige måder. Bl.a. er der kort efter udsendelsen af invitationerne udsendt endnu en mail ud til samtlige anklagere med vejledning til alternative metoder (videresende mailen til en privat mailadresse, mulighed for tilsendelse af unikke login-koder, etc.). Dette har affødt blandede reaktioner. Nogle har været glade for den ekstra service, andre er utilfredse med at skulle bruge ekstra tid/fritid på at besvare spørgeskemaet. Det er naturligvis en uforudset svaghed ved at gennemføre undersøgelsen elektronisk, at en væsentlig del af populationen har oplevet denne barriere og har skullet gøre en særlig aktiv indsats for at få muligheden herfor.⁴

Fordeling på sagstyper

Figur 8.1 viser besvarelsernes fordeling på forskellige sagstyper/afdelinger. De professionelle brugere har haft mulighed for at sætte flere kryds, hvorfor summen af andele overstiger 100 %. Det ses, at 41 % af de professionelle brugere beskæftiger sig med civile sager, mens kun 13 % af de almindelige brugere har deltaget i en civil sag. Blandt de almindelige brugere har 30 % været i retten i forbindelse med en straffesag, mens 27 % har været involveret i en fogedsag.

Både blandt de professionelle og de almindelige brugere er der færrest, der beskæftiger sig med eller har deltaget i notarialforretninger. De hhv. 11 og 9 % svarer dog samlet set til 520 besvarelser. Alle sagstyper/afdelinger er således solidt repræsenteret i undersøgelsen.



⁴ Det bemærkes, at repræsentanter for anklagemyndigheden har været inddraget i forundersøgelsen på linje med øvrige brugergrupper.

Rensning af data

Alle resultater i rapporten er rensset for "ved ikke"-besvarelser. Ved spørgsmål med en meget høj andel af "ved ikke"-besvarelser vil dette blive kommenteret. Det gælder eksempelvis spørgsmål vedr. rettens telefonservice, hvor en stor andel af de almindelige brugere har svaret "ved ikke", samt spørgsmålene vedr. rettens hjemmeside og muligheden for at kommunikere med retten via e-mail. Ud over disse eksempler formodes det, at en stor andel af "ved ikke"-besvarelserne stammer fra notarkunder, for hvem en del af spørgsmålene vil være irrelevante.

I figurer, der viser svarfordelingen på de forskellige typer af brugere, er kategorierne "anden professionel bruger" og "uoplyst" frasorteret af hensyn til overskueligheden. Disse kategorier tæller til sammen 203 personer, hhv. 43 professionelle og 160 almindelige brugere.

Signifikansniveau

Det gælder for samtlige resultater, der præsenteres i rapporten, at signifikansniveauet er 99 %, med mindre andet er angivet. Det betyder, at den statistiske usikkerhed er mindre end 1 %.

Det bemærkes imidlertid i denne sammenhæng, at en stor del af de almindelige brugere kun har udfyldt spørgsmålene vedr. tilfredshed/enighed og altså ikke spørgsmålene vedr. betydning. Antallet af besvarelser fra almindelige brugere, når det gælder betydningen af de forskellige forhold, er derfor væsentligt lavere end antallet af besvarelser fra almindelige brugere. Der må således tages forbehold for betydningsdimensionen, når det gælder de almindelige brugere, idet det lave antal besvarelser betyder, at denne i mange tilfælde ikke er signifikant. Derfor inddrages betydningsdimensionen for de almindelige brugere som hovedregel ikke i analysen.

Fortolkning af lokale resultater

De resultater, der præsenteres i rapporten, er alle signifikante på landsplan. Når det gælder resultater på lokalt niveau, er det imidlertid vigtigt at tage højde for, hvilke og hvor mange brugere der har besvaret spørgeskemaet for den pågældende ret. Der er i nogle tilfælde tale om et begrænset antal besvarelser, hvorfor disse resultater er forbundet med en højere grad af usikkerhed. Samtidig er der på nogle spørgsmål endog meget store forskelle på resultaterne retterne imellem. Det kan naturligvis skyldes reelle forskelle i retternes serviceniveau eller fysiske rammer, men kan også have andre årsager – eksempelvis kan der være forskellige forventninger til retten, alt efter om man befinder sig i hovedstadsområdet eller provinsen, og alt efter ens ærinde i retten. Endelig er der store forskelle på, i hvor høj grad retterne er påvirket af strukturreformen. Nogle retter har således været igennem en sammenlægning af mange forskellige retskredse, mens andre ikke har været påvirket af sådanne organisationsændringer. Alle disse omstændigheder bør medtages i fortolkningen af de lokale resultater for den enkelte ret.

7.3.3 Kvalitative fortolkningsinterview med brugere

På baggrund af resultaterne af den kvantitative spørgeskemaundersøgelse er der gennemført i alt 40 telefoninterview fordelt på professionelle og almindelige brugere. Interviewpersonerne har selv givet tilladelse til at blive kontaktet via spørgeskemaet, hvor der har været mulighed for at anføre navn og kontaktoplysninger.

I lyset af det lave antal anklagere, der indgår i den kvantitative undersøgelse, har der i forbindelse med de kvalitative interview været særligt fokus på anklagere. Udvælgelsen af interviewpersoner er sket med henblik på at sikre en spredning på brugertyper og regioner, således at der for hver region er interviewet mindst én af hver brugertype. Ved udvælgelsen er der desuden taget hensyn til interviewpersonernes køn og alder, således at der også her er tale om en vis spredning.

Tabel 8.2 viser fordelingen af interviewpersoner på de forskellige brugertyper.

Tabel 8.2. Oversigt over interviewpersoner	
Brugertype	Antal
Advokater/advokatfuldmægtige	5
Repræsentanter for anklagemyndigheden	15
Domsrådemænd/nævninge	5
Parter	5
Vidner	5
Arvinger og notarkunder	5
I alt	40
<i>Kilde: Oxford Research 2010</i>	

Interviewguiden er udformet i relation til de temaer, der har vist sig at være de mest presserende for de forskellige typer af brugere. Formålet med interviewene har været at komme bag om svarfordelingerne gennem forklaringer og eksempler på brugernes be- væggrunde for besvarelsene og dermed få nuanceret og perspektiveret resultaterne.

7.4 Fortolknings- og udviklingsproces

I forlængelse af dataindsamlingen og -behandlingen er gennemført en omfattende fortolknings- og udviklingsproces, hvor resultaterne af brugerundersøgelsen er blevet præ- senteret ved udviklingsseminarer i samtlige 28 retter. Formålet med denne proces har været at understøtte opfølgningen på brugerundersøgelsen optimalt.

Ud over at initiere en udviklingsproces i den enkelte ret, har udviklingsseminarerne bidra- get med fortolkninger til nærværende rapport. De input til fortolkninger og handlingsmu- ligheder, som er fremkommet ved udviklingsseminarerne, er således blevet inddraget i analysen af resultaterne sammen med de kvalitative fortolkningsinterview, fokusgruppe- interviewene og de mange åbne kommentarer fra brugerne. Rapportens analyser bygger således på en meget bred og omfattende mængde data fra en lang række forskellige kilder og metoder.

Endelig har udviklingsseminarerne fungeret som en unik kilde til opsamling af gode idéer og konstruktive forslag, som er relevante for de øvrige retter. Disse er indsamlet og præ- senteret i et fælles katalog over erfaringer fra udviklingsseminarerne.

7.4.1 Formidling af resultaterne – generelt og lokalt

På baggrund af de kvantitative data er der blevet udarbejdet resultatoversigter for hver enkelt ret. Resultatoversigterne består af et benchmark mellem den enkelte ret og gennemsnittet for alle retter.

Resultatoversigterne er blevet sendt til ledelsen i hver enkelt ret forud for udviklingsseminarerne. Det har givet mulighed for, at ledelsen evt. sammen med medarbejderne har kunnet forberede sig på, hvor det vil være vigtigt at sætte ind med opfølgningsinitiativer.

Retterne har således kunnet tage udgangspunkt i deres egne resultater og samtidig få disse resultater perspektiveret ift. det generelle billede af Danmarks Domstoles brugertilfredshed. Denne form for formidling af resultaterne har bidraget til at styrke de enkelte retters engagement i opfølgningsprocessen.

7.4.2 Udviklingsseminarer i alle retterne

De lokale udviklingsseminarer har haft til formål at sikre, at de involverede retter får lejlighed til at reflektere over resultaterne, stille spørgsmål, bede om uddybninger og frem for alt diskutere den fremadrettede udvikling, som brugerundersøgelsen giver anledning til.

Deltagerne til udviklingsseminarerne har i de fleste retter bestået af ledelsen samt et udvalg af medarbejderrepræsentanter fra rettens forskellige afdelinger. Indholdsmæssigt har udviklingsseminarerne bestået af:

- et oplæg af en konsulent fra Oxford Research, som kort har redegjort for brugerundersøgelsens metode og proces og derefter stillet skarpt på de vigtigste resultater – herunder, hvor der har vist sig at være størst forskel mellem de forskellige retter og mellem forskellige typer af brugere på landsplan, samt en detaljeret gennemgang af rettens egne resultater.
- en dialogproces faciliteret af konsulenten, hvor deltagerne har drøftet og fortolket rettens egne resultater samt genereret ideer til fremadrettede forbedringer af den brugeroplevede kvalitet, service og effektivitet.

I drøftelserne er der blevet fokuseret på områder med høj grad af tilfredshed, dvs. styrkeområderne, såvel som områder med lav grad af tilfredshed, dvs. udviklingsområderne. At fokusere på styrkeområderne har både bidraget til at anerkende personalet ved de enkelte retter og til at identificere, hvad retterne gør rigtigt på styrkeområderne, som evt. kan overføres til udviklingsområderne eller til andre retter.

I forbindelse med udviklingsområderne har der været lagt vægt på at skabe en konstruktiv dialog med fokus på, hvilke fremadrettede initiativer der kan skabe større tilfredshed blandt brugerne. På den vis har udviklingsseminarerne bidraget til at initiere lokalt forankrede udviklingsprocesser, som derved understøtter, at brugerundersøgelsen bliver levende og kan skabe en forskel i organisationen i de enkelte retter.

Oversigt over bilag

Bilag 1-3 indeholder krydstabeller for samtlige spørgsmål fordelt på brugertyper samt sagstyper opdelt på hhv. almindelige og professionelle brugere.

Alle kryds er signifikante på et 99 %-niveau (dvs. $p < 0,01$ svarende til en statistisk usikkerhed på under 1 %), med mindre andet er angivet under den pågældende tabel.

Det bemærkes i relation til bilag 3, at de professionelle brugere har haft mulighed for at sætte kryds ved flere sagstyper. De samme respondenter kan således indgå i flere kategorier.

Bilag 1: Spørgsmål fordelt på brugertyper

Bilag 2: Spørgsmål fordelt på sagstyper – almindelige brugere

Bilag 3: Spørgsmål fordelt på sagstyper – professionelle brugere.

Bilag 1: Spørgsmål fordelt på brugertyper

p < 0,01 med mindre andet er angivet

	Rettsens åbningstider - Tilfredshed (n = 3279)			Rettsens åbningstider - Betydning (n = 2754)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	65%	26%	9%	55%	45%
Repræsentant for anklagemyndigheden	68%	22%	10%	59%	41%
Domsmand/nævning	82%	18%		37%	63%
Sagkyndig dommer/boligdommer	93%	5%	2%	58%	42%
Part	74%	20%	5%	54%	46%
Vidne	78%	19%	3%	43%	57%
Arving, notarkunde el. andet	81%	15%	4%	61%	39%
Total	72%	22%	7%	54%	46%

	Rettsens telefonservice - Tilfredshed (n = 2863)			Rettsens telefonservice - Betydning (n = 2621)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	52%	30%	18%	89%	11%
Repræsentant for anklagemyndigheden	59%	21%	20%	92%	8%
Domsmand/nævning	77%	19%	3%	63%	37%
Sagkyndig dommer/boligdommer	81%	16%	3%	67%	33%
Part	64%	28%	9%	72%	28%
Vidne	58%	38%	4%	68%	32%
Arving, notarkunde el. andet	80%	17%	4%	81%	19%
Total	60%	27%	13%	83%	17%

	Rettsens hjemmeside - Tilfredshed (n = 2360)			Rettsens hjemmeside - Betydning (n = 2299)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	51%	43%	6%	48%	52%
Repræsentant for anklagemyndigheden	39%	50%	11%	20%	80%
Domsmænd/nævning	71%	28%	1%	45%	55%
Sagkyndig dommer/boligdommer	85%	15%		71%	29%
Part	58%	36%	6%	56%	44%
Vidne	47%	48%	5%	64%	36%
Arving, notarkunde el. andet	63%	33%	4%	68%	32%
Total	54%	40%	6%	51%	49%

	Medarbejdernes hjælpsomhed - Tilfredshed (n = 3446)			Medarbejdernes hjælpsomhed - Betydning (n = 2983)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	72%	22%	6%	96%	4%
Repræsentant for anklagemyndigheden	72%	18%	10%	98%	2%
Domsmænd/nævning	94%	4%	2%	95%	5%
Sagkyndig dommer/boligdommer	98%	2%		95%	5%
Part	87%	11%	3%	89%	11%
Vidne	87%	10%	2%	91%	9%
Arving, notarkunde el. andet	96%	2%	1%	97%	3%
Total	82%	14%	4%	95%	5%

	Muligheden for at træffe den rette medarbejder, når man ringer eller møder op i retten - Tilfredshed (n = 3003)			Muligheden for at træffe den rette medarbejder, når man ringer eller møder op i retten - Betydning* (n = 2712)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	44%	40%	16%	89%	11%
Repræsentant for anklagemyndigheden	57%	30%	13%	93%	7%
Domsmand/nævning	74%	23%	3%	83%	17%
Sagkyndig dommer/boligdommer	74%	26%		85%	15%
Part	62%	31%	6%	85%	15%
Vidne	63%	33%	5%	84%	16%
Arving, notarkunde el. andet	79%	19%	2%	89%	11%
Total	56%	33%	11%	88%	12%

*p = 0,07

	Rettens breve - Tilfredshed (n = 3218)			Rettens breve - Betydning* (n = 2802)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	50%	37%	13%	83%	17%
Repræsentant for anklagemyndigheden	61%	35%	4%	72%	28%
Domsmand/nævning	79%	15%	6%	87%	13%
Sagkyndig dommer/boligdommer	90%	7%	2%	76%	24%
Part	65%	26%	10%	79%	21%
Vidne	71%	23%	6%	84%	16%
Arving, notarkunde el. andet	79%	17%	4%	84%	16%
Total	61%	29%	10%	83%	17%

*p = 0,05

	Muligheden for at benytte e-mail til at kommunikere med retten - Tilfredshed (n = 2373)			Muligheden for at benytte e-mail til at kommunikere med retten - Betydning (n = 2358)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	32%	34%	34%	76%	24%
Repræsentant for anklagemyndigheden	12%	42%	47%	67%	33%
Domsmand/nævning	41%	39%	20%	60%	40%
Sagkyndig dommer/boligdommer	90%	5%	5%	90%	10%
Part	49%	41%	10%	64%	36%
Vidne	36%	54%	10%	64%	36%
Arving, notarkunde el. andet	52%	41%	7%	70%	30%
Total	37%	36%	26%	73%	27%

	Retten lokaler generelt (fx belysning, møbelstandard, vedligeholdelse) - Tilfredshed* (n = 2013)			Retten lokaler generelt (fx belysning, møbelstandard, vedligeholdelse) - Betydning (n = 1977)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	67%	22%	11%	65%	35%
Repræsentant for anklagemyndigheden	69%	18%	13%	77%	23%
Domsmand/nævning	74%	15%	12%	81%	19%
Sagkyndig dommer/boligdommer	79%	19%	2%	63%	37%
Total	68%	21%	11%	67%	33%

*p = 0,08

	Indeklima i retten (fx ventilation, temperatur) - Tilfredshed (n = 1995)			Indeklima i retten (fx ventilation, temperatur) - Betydning (n = 1976)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	50%	34%	17%	75%	25%
Repræsentant for anklagemyndigheden	46%	31%	23%	84%	16%
Domsmand/nævning	56%	21%	23%	93%	7%
Sagkyndig dommer/boligdommer	57%	36%	7%	88%	12%
Total	51%	32%	17%	78%	22%

	Støjniveau og akustik i retten - Tilfredshed (n = 3267)			Støjniveau og akustik i retten - Betydning (n = 2831)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	53%	33%	14%	82%	18%
Repræsentant for anklagemyndigheden	41%	41%	18%	90%	10%
Domsmand/nævning	63%	20%	17%	94%	6%
Sagkyndig dommer/boligdommer	71%	21%	7%	98%	2%
Part	76%	16%	9%	62%	38%
Vidne	70%	23%	7%	68%	32%
Arving, notarkunde el. andet	80%	15%	5%	67%	33%
Total	63%	26%	12%	78%	22%

	Standarden af tekniske hjælpemidler (fx AV-udstyr, overhead, pc, tavler) - Tilfredshed (n = 1486)			Standarden af tekniske hjælpemidler (fx AV-udstyr, overhead, pc, tavler) - Betydning (n = 1633)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	21%	55%	24%	38%	62%
Repræsentant for anklagemyndigheden	8%	36%	57%	82%	18%
Domsmand/nævning	50%	33%	17%	68%	32%
Sagkyndig dommer/boligdommer	29%	45%	26%	50%	50%
Total	25%	51%	24%	44%	56%

	Retten venterum - Tilfredshed (n = 3261)			Retten venterum - Betydning (n = 2800)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	32%	41%	26%	34%	66%
Repræsentant for anklagemyndigheden	16%	33%	51%	46%	54%
Domsmand/nævning	44%	29%	28%	58%	42%
Sagkyndig dommer/boligdommer	50%	43%	7%	31%	69%
Part	58%	24%	18%	51%	49%
Vidne	50%	31%	19%	44%	56%
Arving, notarkunde el. andet	76%	18%	6%	44%	56%
Total	46%	33%	21%	40%	60%

	Skiltningen i retten - Tilfredshed (n = 3286)			Skiltningen i retten - Betydning (n = 2824)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	58%	33%	9%	53%	47%
Repræsentant for anklagemyndigheden	63%	34%	4%	54%	46%
Domsmand/nævning	67%	23%	11%	78%	22%
Sagkyndig dommer/boligdommer	62%	30%	8%	68%	32%
Part	69%	21%	10%	76%	24%
Vidne	67%	21%	12%	79%	21%
Arving, notarkunde el. andet	81%	14%	5%	82%	18%
Total	65%	26%	9%	64%	36%

	Adgangs- og parkeringsforhold - Tilfredshed (n = 3349)			Adgangs- og parkeringsforhold - Betydning (n = 2879)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	33%	23%	44%	71%	29%
Repræsentant for anklagemyndigheden	45%	27%	29%	53%	47%
Domsmand/nævning	42%	21%	36%	77%	23%
Sagkyndig dommer/boligdommer	54%	22%	24%	83%	17%
Part	49%	18%	34%	76%	24%
Vidne	47%	17%	36%	75%	25%
Arving, notarkunde el. andet	63%	16%	21%	78%	22%
Total	43%	20%	37%	73%	27%

	Sikkerhedsforholdene i retten - Tilfredshed (n = 921)			Sikkerhedsforholdene i retten - Betydning (n = 656)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Part	58%	35%	6%	59%	41%
Vidne	54%	36%	11%	80%	20%
Arving, notarkunde el. andet	71%	25%	4%	72%	28%
Total	62%	32%	6%	68%	32%

	Dommerne/mødelederne er generelt kompetente - Enighed (n = 3223)			Dommerne/mødelederne er generelt kompetente - Betydning (n = 2925)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	85%	11%	4%	100%	0%
Repræsentant for anklagemyndigheden	90%	8%	2%	100%	0%
Domsmand/nævning	98%	1%	0%	100%	0%
Sagkyndig dommer/boligdommer	100%	0%	0%	100%	0%
Part	85%	10%	4%	96%	4%
Vidne	89%	10%	1%	96%	4%
Arving, notarkunde el. andet	93%	6%	2%	97%	3%
Total	88%	9%	3%	99%	1%

	Dommerne/mødelederne er generelt effektive - Enighed (n = 3225)			Dommerne/mødelederne er generelt effektive - Betydning (n = 2908)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	71%	21%	7%	98%	2%
Repræsentant for anklagemyndigheden	80%	15%	5%	100%	0%
Domsmand/nævning	92%	6%	2%	98%	2%
Sagkyndig dommer/boligdommer	90%	10%	0%	98%	2%
Part	86%	10%	4%	95%	5%
Vidne	86%	12%	1%	95%	5%
Arving, notarkunde el. andet	92%	7%	1%	96%	4%
Total	80%	15%	5%	97%	3%

	Dommerne/mødelederne er generelt neutrale - Enighed (n = 3155)			Dommerne/mødelederne er generelt neutrale - Betydning (n = 2866)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	84%	12%	4%	99%	1%
Repræsentant for anklagemyndigheden	93%	7%		97%	3%
Domsmænd/nævning	90%	9%	2%	100%	%
Sagkyndig dommer/boligdommer	98%	2%		100%	
Part	75%	15%	10%	93%	7%
Vidne	85%	10%	4%	95%	5%
Arving, notarkunde el. andet	86%	10%	3%	92%	8%
Total	84%	12%	5%	97%	3%

	Dommerne/mødelederne har generelt en passende autoritet - Enighed (n = 3209)			Dommerne/mødelederne har generelt en passende autoritet - Betydning (n = 2888)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	80%	16%	4%	97%	3%
Repræsentant for anklagemyndigheden	67%	23%	10%	98%	2%
Domsmænd/nævning	96%	4%		98%	2%
Sagkyndig dommer/boligdommer	95%	5%		98%	2%
Part	80%	16%	4%	92%	8%
Vidne	86%	12%	2%	92%	8%
Arving, notarkunde el. andet	89%	10%	2%	89%	11%
Total	83%	14%	3%	95%	5%

	Dommeren/mødelederen var venlig - Enighed (n = 1227)			Dommeren/mødelederen var venlig - Betydning* (n = 900)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Part	88%	8%	5%	94%	6%
Vidne	89%	10%	1%	91%	9%
Arving, notarkunde el. andet	93%	6%	1%	93%	7%
Total	90%	8%	3%	93%	7%

*p = 0,39

	Jeg følte mig ordentligt behandlet - Enighed* (n = 1271)			Jeg følte mig ordentligt behandlet - Betydning* (n = 928)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Part	89%	6%	4%	97%	3%
Vidne	92%	5%	4%	98%	2%
Arving, notarkunde el. andet	94%	4%	1%	96%	4%
Total	92%	5%	3%	97%	3%

*p = 0,04

*p = 0,53

	Afgørelserne indeholder generelt en dækkende beskrivelse af sagens omstændigheder - Enighed (n = 2381)			Afgørelserne indeholder generelt en dækkende beskrivelse af sagens omstændigheder - Betydning (n = 2273)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	68%	24%	9%	98%	2%
Repræsentant for anklagemyndigheden	84%	10%	7%	97%	3%
Domsmand/nævning	95%	4%	1%	97%	3%
Sagkyndig dommer/boligdommer	98%	2%		98%	2%
Part	74%	17%	9%	90%	10%
Vidne	53%	38%	9%	82%	18%
Arving, notarkunde el. andet	83%	15%	2%	87%	13%
Total	72%	20%	8%	97%	3%

	Afgørelserne indeholder generelt en dækkende begrundelse for resultatet - Enighed (n = 2380)			Afgørelserne indeholder generelt en dækkende begrundelse for resultatet - Betydning (n = 2273)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	59%	27%	14%	100%	0%
Repræsentant for anklagemyndigheden	70%	20%	10%	100%	0%
Domsmand/nævning	95%	3%	2%	98%	2%
Sagkyndig dommer/boligdommer	95%	5%		100%	0%
Part	71%	18%	11%	94%	6%
Vidne	50%	30%	20%	71%	29%
Arving, notarkunde el. andet	83%	15%	2%	93%	7%
Total	66%	23%	12%	99%	1%

	Afgørelserne er formidlet i et forståeligt sprog - Enighed (n = 2404)			Afgørelserne er formidlet i et forståeligt sprog - Betydning (n = 2289)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	81%	17%	3%	96%	4%
Repræsentant for anklagemyndigheden	87%	10%	3%	95%	5%
Domsmand/nævning	78%	17%	5%	98%	2%
Sagkyndig dommer/boligdommer	88%	12%		98%	2%
Part	79%	15%	6%	93%	7%
Vidne	65%	26%	10%	77%	23%
Arving, notarkunde el. andet	87%	8%	6%	79%	21%
Total	80%	16%	3%	96%	4%

	Hvor tilfreds er du med rettens sagsbehandlingstid? - Tilfredshed (n = 2878)			Hvor tilfreds er du med rettens sagsbehandlingstid? - Betydning (n = 3217)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	23%	22%	55%	96%	4%
Repræsentant for anklagemyndigheden	17%	28%	55%	93%	7%
Domsmand/nævning	38%	27%	35%	89%	11%
Sagkyndig dommer/boligdommer	49%	36%	15%	80%	20%
Part	57%	19%	24%	87%	13%
Vidne	43%	26%	31%	85%	15%
Arving, notarkunde el. andet	79%	13%	8%	90%	10%
Total	39%	21%	40%	92%	8%

	Er tiden fra indkaldelse til afholdelse af møder i retten som regel: (n = 3340)		
	For kort	Passende	For lang
Advokat/advokatfuldmægtig	2%	47%	52%
Repræsentant for anklagemyndigheden	8%	61%	31%
Domsmand/nævning	1%	88%	10%
Sagkyndig dommer/boligdommer		76%	24%
Part	5%	67%	29%
Vidne	6%	70%	24%
Arving, notarkunde el. andet	3%	86%	11%
Total	3%	61%	36%

	Hvis du er utilfreds med rettens sagsbehandlingstid, skyldes det så primært: (n = 1046)	
	Forhold, som retten er ansvarlig for	Andre omstændigheder
Advokat/advokatfuldmægtig	89%	11%
Repræsentant for anklagemyndigheden	88%	12%
Domsmand/nævning	29%	71%
Sagkyndig dommer/boligdommer	60%	40%
Total	85%	15%

	Retten er professionel - Enighed (n = 3279)			Retten er professionel - Betydning (n = 2934)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	83%	13%	4%	99%	1%
Repræsentant for anklagemyndigheden	92%	8%		100%	
Domsmand/nævning	95%	5%		100%	%
Sagkyndig dommer/boligdommer	98%	2%		100%	
Part	85%	11%	4%	96%	4%
Vidne	88%	10%	3%	97%	3%
Arving, notarkunde el. andet	94%	4%	2%	97%	3%
Total	86%	11%	3%	99%	1%

	Retten er effektiv - Enighed (n = 3238)			Retten er effektiv - Betydning* (n = 2903)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	44%	36%	20%	98%	2%
Repræsentant for anklagemyndigheden	48%	38%	15%	95%	5%
Domsmand/nævning	70%	24%	6%	98%	2%
Sagkyndig dommer/boligdommer	81%	17%	2%	100%	
Part	76%	18%	6%	96%	4%
Vidne	73%	19%	7%	97%	3%
Arving, notarkunde el. andet	88%	10%	2%	96%	4%
Total	60%	27%	13%	97%	3%

*p = 0,24

	Der er en tryk atmosfære i retten - Enighed (n = 3245)			Der er en tryk atmosfære i retten - Betydning (n = 2869)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	74%	24%	3%	84%	16%
Repræsentant for anklagemyndigheden	62%	34%	3%	85%	15%
Domsmand/nævning	89%	8%	3%	98%	2%
Sagkyndig dommer/boligdommer	86%	14%		100%	
Part	76%	18%	6%	91%	9%
Vidne	74%	17%	9%	95%	5%
Arving, notarkunde el. andet	88%	10%	2%	92%	8%
Total	77%	19%	4%	88%	12%

	Der er en høj grad af ensartethed mellem de forskellige retter, jeg benytter - Enighed (n = 1752)			Der er en høj grad af ensartethed mellem de forskellige retter, jeg benytter - Betydning* (n = 1773)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Advokat/advokatfuldmægtig	28%	32%	40%	79%	21%
Repræsentant for anklagemyndigheden	25%	24%	51%	71%	29%
Domsmænd/nævning	77%	21%	2%	83%	17%
Sagkyndig dommer/boligdommer	53%	37%	11%	77%	23%
Total	32%	31%	37%	79%	21%

*p = 0,31

	Tilfredshed med retten generelt (n = 3252)		
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds
Advokat/advokatfuldmægtig	72%	21%	7%
Repræsentant for anklagemyndigheden	84%	10%	7%
Domsmænd/nævning	91%	8%	1%
Sagkyndig dommer/boligdommer	98%	2%	
Part	82%	14%	4%
Vidne	83%	16%	1%
Arving, notarkunde el. andet	89%	10%	1%
Total	79%	17%	5%

	Tilfredshed med rettens medarbejdere (n = 3284)		
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds
Advokat/advokatfuldmægtig	78%	18%	4%
Repræsentant for anklagemyndigheden	79%	18%	3%
Domsmand/nævning	94%	5%	%
Sagkyndig dommer/boligdommer	95%	5%	
Part	86%	12%	2%
Vidne	88%	11%	1%
Arving, notarkunde el. andet	93%	6%	1%
Total	84%	14%	2%

	Tilfredshed med rettens sagsbehandling (n = 3176)		
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds
Advokat/advokatfuldmægtig	52%	30%	19%
Repræsentant for anklagemyndigheden	62%	28%	10%
Domsmand/nævning	76%	20%	4%
Sagkyndig dommer/boligdommer	86%	12%	2%
Part	70%	19%	11%
Vidne	70%	23%	8%
Arving, notarkunde el. andet	86%	11%	3%
Total	63%	24%	13%

	Sagen blev afsluttet (n = 788)		
	Ja	Nej	Ved ikke
Part	65%	27%	8%
Vidne	23%	20%	57%
Arving, notarkunde el. andet	74%	11%	14%
Total	61%	23%	16%

	Sagens udfald (n = 554)			
	Jeg fik medhold/jeg blev frifundet	Jeg fik delvist medhold/jeg blev delvist frifundet	Jeg fik ikke medhold/jeg blev dømt	Andet
Part	15%	9%	26%	50%
Vidne	22%	2%		77%
Arving, notarkunde el. andet	7%	1%		92%
Total	14%	7%	19%	60%

	Er du: (n = 3612)	
	Kvinde	Mand
Advokat/advokatfuldmægtig	27%	73%
Repræsentant for anklagemyndigheden	59%	41%
Domsmand/nævning	38%	62%
Sagkyndig dommer/boligdommer	10%	90%
Part	32%	68%
Vidne	32%	68%
Arving, notarkunde el. andet	49%	51%
Total	33%	67%

Bilag 2: Spørgsmål fordelt på sagstyper - almindelige brugere

p < 0,01 med mindre andet er angivet

	Har du haft kontakt med retten som: (n = 1486)		
	Part	Vidne	Arving, notarkunde el. andet
Straffesag	29%	51%	20%
Civil sag	55%	32%	14%
Fogedsag	84%	2%	14%
Skiftesag	16%	%	83%
Notarialforretning	1%	%	99%
Total	41%	20%	39%

	Rettenns åbningstider - Tilfredshed (n = 1254)			Rettenns åbningstider - Betydning (n = 808)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	81%	14%	5%	48%	52%
Civil sag	59%	38%	3%	51%	49%
Fogedsag	75%	20%	5%	55%	45%
Skiftesag	91%	8%	1%	47%	53%
Notarialforretning	78%	13%	9%	80%	20%
Total	78%	17%	4%	54%	46%

	Rettenns telefonservice - Tilfredshed (n = 880)			Rettenns telefonservice - Betydning* (n = 622)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	63%	31%	6%	69%	31%
Civil sag	56%	41%	3%	67%	33%
Fogedsag	67%	23%	10%	78%	22%
Skiftesag	85%	13%	2%	79%	21%
Notarialforretning	76%	22%	2%	76%	24%
Total	69%	25%	6%	74%	26%

*p = 0,12

	Rettsens hjemmeside - Tilfredshed (n = 630)			Rettsens hjemmeside - Betydning* (n = 488)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	46%	44%	10%	57%	43%
Civil sag	57%	43%		58%	42%
Fogedsag	62%	33%	5%	56%	44%
Skiftesag	70%	26%	3%	64%	36%
Notarialforretning	62%	35%	3%	75%	25%
Total	58%	37%	5%	60%	40%

*p = 0,07

	Medarbejdernes hjælpsomhed - Tilfredshed (n= 1367)			Medarbejdernes hjælpsomhed - Betydning (n = 931)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	86%	11%	4%	89%	11%
Civil sag	85%	12%	3%	88%	12%
Fogedsag	90%	7%	2%	91%	9%
Skiftesag	97%	2%	1%	98%	2%
Notarialforretning	100%			98%	2%
Total	91%	7%	2%	93%	7%

	Muligheden for at træffe den rette medarbejder, når man ringer eller møder op i retten - Tilfredshed (n = 1020)			Muligheden for at træffe den rette medarbejder, når man ringer eller møder op i retten - Betydning* (n = 931)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	63%	31%	7%	85%	15%
Civil sag	52%	42%	6%	86%	14%
Fogedsag	65%	29%	6%	84%	16%
Skiftesag	83%	15%	2%	88%	13%
Notarialforretning	87%	13%	1%	92%	8%
Total	70%	26%	5%	86%	14%

*p = 0,39

	Retten's breve - Tilfredshed (n = 1169)			Retten's breve - Betydning* (n = 795)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	69%	23%	8%	82%	18%
Civil sag	64%	28%	8%	83%	17%
Fogedsag	67%	24%	9%	80%	20%
Skiftesag	88%	9%	2%	86%	14%
Notarialforretning	60%	36%	5%	64%	36%
Total	72%	21%	7%	81%	19%

*p = 0,03

	Muligheden for at benytte e-mail til at kommunikere med retten - Tilfredshed* (n = 584)			Muligheden for at benytte e-mail til at kommunikere med retten - Betydning* (n = 495)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	37%	49%	14%	59%	41%
Civil sag	45%	48%	7%	66%	34%
Fogedsag	53%	38%	9%	65%	35%
Skiftesag	56%	40%	4%	65%	35%
Notarialforretning	52%	41%	7%	79%	21%
Total	47%	43%	9%	65%	35%

* p = 0,03

* p = 0,15

	Støjniveau og akustik i retten - Tilfredshed (n = 1230)			Støjniveau og akustik i retten - Betydning (n = 819)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	70%	18%	12%	70%	30%
Civil sag	78%	18%	4%	80%	20%
Fogedsag	76%	18%	6%	56%	44%
Skiftesag	85%	11%	4%	61%	39%
Notarialforretning	79%	21%		52%	48%
Total	76%	17%	7%	64%	36%

	Rettsens venterum - Tilfredshed (n = 1328)			Rettsens venterum - Betydning* (n = 875)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	53%	28%	19%	46%	54%
Civil sag	62%	23%	14%	46%	54%
Fogedsag	56%	24%	19%	52%	48%
Skiftesag	82%	15%	2%	39%	61%
Notarialforretning	85%	11%	3%	38%	62%
Total	63%	23%	14%	46%	54%

* p = 0,06

	Skiltningen i retten - Tilfredshed* (n = 1282)			Skiltningen i retten - Betydning* (n = 865)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	70%	20%	10%	75%	25%
Civil sag	70%	19%	10%	82%	18%
Fogedsag	70%	22%	8%	77%	23%
Skiftesag	82%	13%	5%	81%	19%
Notarialforretning	80%	15%	5%	82%	18%
Total	73%	19%	8%	78%	22%

* p = 0,02

* p = 0,39

	Adgangs- og parkeringsforhold - Tilfredshed (n = 1338)			Adgangs- og parkeringsforhold - Betydning* (n = 902)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	49%	19%	32%	70%	30%
Civil sag	46%	17%	37%	81%	19%
Fogedsag	51%	18%	31%	76%	24%
Skiftesag	61%	15%	25%	78%	22%
Notarialforretning	73%	16%	11%	82%	18%
Total	54%	17%	29%	76%	24%

* p = 0,05

	Sikkerhedsforholdende i retten - Tilfredshed (n = 881)			Sikkerhedsforholdende i retten - Betydning (n = 624)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	59%	29%	12%	76%	24%
Civil sag	51%	45%	3%	66%	34%
Fogedsag	64%	32%	4%	57%	43%
Skiftesag	76%	23%	1%	67%	33%
Notarialforretning	75%	20%	6%	82%	18%
Total	63%	31%	6%	68%	32%

	Dommerne/mødelederne er generelt kompetente - Enighed (n = 1162)			Dommerne/mødelederne er generelt kompetente - Betydning* (n = 863)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	84%	11%	5%	96%	4%
Civil sag	90%	7%	3%	98%	2%
Fogedsag	89%	10%	2%	96%	4%
Skiftesag	98%	2%	%	97%	3%
Notarialforretning	90%	10%		98%	2%
Total	89%	8%	3%	97%	3%

* p = 0,62

	Dommerne/mødelederne er generelt effektive - Enighed (n = 1168)			Dommerne/mødelederne er generelt effektive - Betydning* (n = 852)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	83%	13%	5%	94%	6%
Civil sag	88%	10%	2%	98%	2%
Fogedsag	89%	9%	1%	94%	6%
Skiftesag	98%	2%	%	96%	4%
Notarialforretning	90%	10%		96%	4%
Total	89%	9%	2%	95%	5%

* p = 0,44

	Dommerne/mødelederne er generelt neutrale - Enighed (n = 1109)			Dommerne/mødelederne er generelt neutrale - Betydning (n = 812)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	76%	16%	8%	94%	6%
Civil sag	84%	9%	6%	97%	3%
Fogedsag	78%	14%	8%	91%	9%
Skiftesag	93%	3%	3%	92%	8%
Notarialforretning	89%	11%		91%	9%
Total	81%	12%	6%	93%	7%

*p = 0,23

	Dommerne/mødelederne har generelt en passende autoritet - Enighed (n = 1149)			Dommerne/mødelederne har generelt en passende autoritet - Betydning (n = 835)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	81%	14%	5%	90%	10%
Civil sag	85%	13%	2%	99%	1%
Fogedsag	84%	15%	1%	91%	9%
Skiftesag	91%	8%	1%	86%	14%
Notarialforretning	88%	13%		91%	9%
Total	85%	13%	3%	91%	9%

	Dommeren/mødelederen var venlig - Enighed (n = 1187)			Dommeren/mødelederen var venlig - Betydning* (n = 866)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	83%	12%	5%	90%	10%
Civil sag	91%	7%	2%	93%	7%
Fogedsag	90%	7%	3%	96%	4%
Skiftesag	97%	2%	%	93%	7%
Notarialforretning	94%	6%		92%	8%
Total	89%	8%	3%	93%	7%

*p = 0,11

	Jeg følte mig ordentligt behandlet - Enighed (n = 1234)			Jeg følte mig ordentligt behandlet - Betydning* (n = 897)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	84%	9%	6%	94%	6%
Civil sag	92%	6%	2%	98%	2%
Fogedsag	93%	4%	3%	97%	3%
Skiftesag	99%	1%		99%	1%
Notarialforretning	98%	2%		99%	1%
Total	92%	5%	3%	97%	3%

* p = 0,04

	Afgørelserne indeholder generelt en dækkende beskrivelse af sagens omstændigheder - Enighed (n = 390)			Afgørelserne indeholder generelt en dækkende beskrivelse af sagens omstændigheder - Betydning* (n = 247)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	65%	20%	15%	89%	11%
Civil sag	58%	31%	11%	95%	5%
Fogedsag	78%	16%	6%	86%	14%
Skiftesag	92%	8%		94%	6%
Notarialforretning	67%	33%		80%	20%
Total	74%	18%	8%	89%	11%

p = 0,57

	Afgørelserne indeholder generelt en dækkende begrundelse for resultatet - Enighed (n = 383)			Afgørelserne indeholder generelt en dækkende begrundelse for resultatet - Betydning* (n = 243)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	58%	19%	23%	90%	10%
Civil sag	74%	17%	9%	95%	5%
Fogedsag	74%	22%	4%	91%	9%
Skiftesag	92%	6%	2%	97%	3%
Notarialforretning	60%	40%		75%	25%
Total	71%	19%	10%	92%	8%

* p = 0,45

	Retten er professionel - Enighed (n = 1205)			Retten er professionel - Betydning* (n = 877)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	84%	11%	5%	97%	3%
Civil sag	89%	9%	2%	98%	2%
Fogedsag	88%	10%	2%	95%	5%
Skiftesag	98%	1%	%	98%	2%
Notarialforretning	91%	7%	1%	96%	4%
Total	89%	8%	3%	97%	3%

*p = 0,71

	Retten er effektiv - Enighed (n = 1184)			Retten er effektiv - Betydning* (n = 855)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	72%	19%	9%	96%	4%
Civil sag	72%	20%	7%	98%	2%
Fogedsag	81%	16%	3%	95%	5%
Skiftesag	94%	5%	1%	98%	2%
Notarialforretning	91%	7%	1%	96%	4%
Total	80%	15%	5%	97%	3%

*p = 0,33

	Der er en tryk atmosfære i retten - Enighed (n = 1211)			Der er en tryk atmosfære i retten - Betydning* (n = 862)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesag	71%	19%	11%	92%	8%
Civil sag	77%	20%	3%	95%	5%
Fogedsag	80%	15%	5%	89%	11%
Skiftesag	96%	4%		94%	6%
Notarialforretning	88%	10%	1%	93%	7%
Total	80%	15%	5%	92%	8%

* p = 0,27

	Tilfredshed med retten generelt (n = 1204)		
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds
Straffesag	78%	18%	4%
Civil sag	81%	15%	4%
Fogedsag	85%	14%	1%
Skiftesag	94%	6%	%
Notarialforretning	92%	8%	
Total	85%	13%	2%

	Tilfredshed med rettens medarbejdere (n = 1248)		
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds
Straffesag	83%	15%	2%
Civil sag	85%	14%	1%
Fogedsag	91%	8%	1%
Skiftesag	97%	3%	%
Notarialforretning	98%	2%	
Total	89%	10%	1%

	Tilfredshed med rettens sagsbehandling (n = 1165)		
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds
Straffesag	60%	27%	12%
Civil sag	74%	17%	9%
Fogedsag	77%	16%	7%
Skiftesag	94%	5%	2%
Notarialforretning	90%	9%	1%
Total	76%	17%	7%

	Sagen blev afsluttet (n = 775)		
	Ja	Nej	Ved ikke
Straffesag	51%	22%	27%
Civil sag	36%	43%	21%
Fogedsag	70%	22%	8%
Skiftesag	78%	13%	8%
Notarialforretning	82%	3%	16%
Total	61%	23%	16%

	Sagens udfald (n = 544)			
	Jeg fik medhold/jeg blev frifundet	Jeg fik delvist medhold/jeg blev delvist frifundet	Jeg fik ikke medhold/jeg blev dømt	Andet
Straffesag	16%	8%	28%	49%
Civil sag	38%	21%	8%	33%
Fogedsag	8%	4%	21%	67%
Skiftesag	20%	3%	4%	74%
Notarialforretning	4%	4%		92%
Total	14%	7%	19%	60%

	Er du: (n = 1530)	
	Kvinde	Mand
Straffesag	32%	68%
Civil sag	31%	69%
Fogedsag	36%	64%
Skiftesag	52%	48%
Notarialforretning	46%	54%
Total	38%	62%

Bilag 3: Spørgsmål fordelt på sagstyper - professionelle brugere

Bemærk, at de professionelle brugere har kunnet sætte kryds ved flere sagstyper.

	Har du haft kontakt med retten som: (n = 2086)			
	Advokat/advokatfuldmægtig	Repræsentant for anklagemyndigheden	Domsmænd/nævning	Sagkyndig dommer/boligdommer
Straffesager	56%	8%	35%	%
Civile sager	96%	%	1%	3%
Fogedsager	99%	%	%	%
Skiftesager	99%	%	%	%
Notarialforretninger	99%	%	%	%
Total	83%	3%	12%	2%

	Rettsens åbningstider - Tilfredshed (n = 2011)			Rettsens åbningstider - Betydning (n = 1951)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	75%	19%	6%	55%	45%
Civile sager	66%	25%	9%	54%	46%
Fogedsager	69%	22%	9%	59%	41%
Skiftesager	70%	22%	8%	58%	42%
Notarialforretninger	73%	20%	7%	64%	36%
Total	68%	24%	8%	53%	47%

	Rettsens telefonservice - Tilfredshed (n = 1973)			Rettsens telefonservice - Betydning (n = 2003)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	58%	27%	16%	85%	15%
Civile sager	53%	30%	17%	87%	13%
Fogedsager	47%	30%	23%	92%	8%
Skiftesager	52%	29%	19%	93%	7%
Notarialforretninger	52%	27%	21%	95%	5%
Total	56%	28%	16%	86%	14%

	Rettsens hjemmeside - Tilfredshed (n = 1719)			Rettsens hjemmeside - Betydning (n = 1809)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	59%	36%	5%	42%	58%
Civile sager	51%	42%	6%	49%	51%
Fogedsager	49%	44%	7%	43%	57%
Skiftesager	51%	44%	6%	40%	60%
Notarialforretninger	50%	45%	5%	44%	56%
Total	53%	41%	6%	47%	53%

	Medarbejdernes hjælpsomhed - Tilfredshed (n = 2060)			Medarbejdernes hjælpsomhed - Betydning (n = 2051)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	86%	12%	3%	97%	3%
Civile sager	72%	22%	6%	96%	4%
Fogedsager	71%	23%	6%	98%	2%
Skiftesager	79%	18%	3%	98%	2%
Notarialforretninger	79%	18%	3%	99%	1%
Total	75%	19%	5%	96%	4%

	Muligheden for at træffe den rette medarbejder, når man ringer eller møder op i retten - Tilfredshed (n = 1983)			Muligheden for at træffe den rette medarbejder, når man ringer eller møder op i retten - Betydning (n = 1977)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	56%	30%	14%	90%	10%
Civile sager	45%	40%	15%	88%	12%
Fogedsager	42%	39%	19%	91%	9%
Skiftesager	48%	36%	16%	93%	7%
Notarialforretninger	46%	37%	18%	94%	6%
Total	49%	37%	14%	88%	12%

	Rettsens breve - Tilfredshed (n = 2050)			Rettsens breve - Betydning (n = 2015)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	64%	26%	10%	85%	15%
Civile sager	52%	35%	13%	83%	17%
Fogedsager	43%	40%	17%	84%	16%
Skiftesager	47%	39%	13%	81%	19%
Notarialforretninger	45%	40%	15%	84%	16%
Total	55%	33%	12%	83%	17%

	Muligheden for at benytte e-mail til at kommunikere med retten - Tilfredshed (n = 1780)			Muligheden for at benytte e-mail til at kommunikere med retten - Betydning (n = 1869)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	36%	35%	29%	69%	31%
Civile sager	35%	33%	33%	76%	24%
Fogedsager	33%	35%	31%	74%	26%
Skiftesager	37%	35%	27%	76%	24%
Notarialforretninger	41%	36%	24%	74%	26%
Total	34%	34%	32%	75%	25%

	Rettsens lokaler generelt (fx belysning, møbelstandard, vedligeholdelse) - Tilfredshed (n = 2048)			Rettsens lokaler generelt (fx belysning, møbelstandard, vedligeholdelse) - Betydning (n = 2012)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	70%	16%	14%	80%	20%
Civile sager	68%	21%	10%	64%	36%
Fogedsager	67%	22%	11%	60%	40%
Skiftesager	68%	20%	12%	66%	34%
Notarialforretninger	74%	16%	10%	69%	31%
Total	68%	21%	11%	67%	33%

	Indeklima i retten (fx ventilation, temperatur) - Tilfredshed (n = 2028)			Indeklima i retten (fx ventilation, temperatur) - Betydning (n = 2010)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	48%	29%	23%	86%	14%
Civile sager	51%	34%	15%	76%	24%
Fogedsager	51%	34%	15%	72%	28%
Skiftesager	51%	33%	15%	72%	28%
Notarialforretninger	55%	32%	13%	76%	24%
Total	51%	32%	17%	77%	23%

	Støjniveau og akustik i retten - Tilfredshed (n = 2024)			Støjniveau og akustik i retten - Betydning (n = 2014)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	53%	29%	19%	90%	10%
Civile sager	55%	32%	13%	82%	18%
Fogedsager	53%	35%	12%	80%	20%
Skiftesager	55%	33%	12%	80%	20%
Notarialforretninger	55%	35%	10%	81%	19%
Total	54%	31%	14%	84%	16%

	5.4 Standarden af tekniske hjælpemidler (fx AV-udstyr, overhead, pc, tavler) - Tilfredshed (n = 1506)			Standarden af tekniske hjælpemidler (fx AV-udstyr, overhead, pc, tavler) - Betydning (n = 1656)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	31%	42%	27%	57%	43%
Civile sager	22%	54%	24%	38%	62%
Fogedsager	24%	56%	20%	34%	66%
Skiftesager	27%	53%	20%	35%	65%
Notarialforretninger	29%	51%	20%	35%	65%
Total	25%	51%	24%	44%	56%

	Retten venterum - Tilfredshed (n = 1915)			Retten venterum - Betydning (n = 1921)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	35%	31%	35%	55%	45%
Civile sager	33%	42%	25%	32%	68%
Fogedsager	33%	39%	27%	34%	66%
Skiftesager	40%	36%	24%	40%	60%
Notarialforretninger	41%	35%	25%	44%	56%
Total	34%	40%	27%	37%	63%

	Skiltningen i retten - Tilfredshed (n = 1993)			Skiltningen i retten - Betydning (n = 1963)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	65%	25%	10%	66%	34%
Civile sager	59%	32%	9%	53%	47%
Fogedsager	59%	32%	10%	55%	45%
Skiftesager	62%	30%	9%	55%	45%
Notarialforretninger	65%	27%	8%	58%	42%
Total	59%	31%	9%	57%	43%

	Adgangs- og parkeringsforhold - Tilfredshed (n = 1998)			Adgangs- og parkeringsforhold - Betydning (n = 1977)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	41%	18%	41%	79%	21%
Civile sager	34%	23%	43%	71%	29%
Fogedsager	36%	17%	47%	77%	23%
Skiftesager	37%	20%	43%	80%	20%
Notarialforretninger	38%	16%	45%	84%	16%
Total	35%	23%	42%	72%	28%

	Dommerne/mødelederne er generelt kompetente - Enighed (n = 2057)			Dommerne/mødelederne er generelt kompetente - Betydning (n = 2061)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	92%	5%	3%	100%	%
Civile sager	85%	10%	4%	100%	%
Fogedsager	84%	12%	5%	100%	%
Skiftesager	86%	9%	4%	100%	%
Notarialforretninger	88%	8%	4%	100%	%
Total	87%	9%	4%	100%	%

	Dommerne/mødelederne er generelt effektive - Enighed (n = 2046)			Dommerne/mødelederne er generelt effektive - Betydning (n = 2053)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	83%	14%	4%	99%	1%
Civile sager	72%	20%	7%	98%	2%
Fogedsager	67%	24%	9%	99%	1%
Skiftesager	73%	21%	6%	99%	1%
Notarialforretninger	75%	20%	5%	98%	2%
Total	75%	19%	7%	98%	2%

	Dommerne/mødelederne er generelt neutrale - Enighed (n = 2040)			Dommerne/mødelederne er generelt neutrale - Betydning (n = 2053)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	89%	9%	2%	100%	%
Civile sager	84%	11%	4%	99%	1%
Fogedsager	80%	16%	5%	99%	1%
Skiftesager	86%	10%	4%	99%	1%
Notarialforretninger	87%	9%	4%	99%	1%
Total	85%	11%	4%	99%	1%

	Dommerne/mødelederne har generelt en passende autoritet - Enighed (n = 2054)			Dommerne/mødelederne har generelt en passende autoritet - Betydning (n = 2055)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	86%	11%	3%	97%	3%
Civile sager	80%	16%	4%	97%	3%
Fogedsager	76%	20%	5%	96%	4%
Skiftesager	80%	16%	4%	98%	2%
Notarialforretninger	79%	17%	4%	97%	3%
Total	82%	15%	4%	97%	3%

	Afgørelserne indeholder generelt en dækkende beskrivelse af sagens omstændigheder - Enighed (n = 2016)			Afgørelserne indeholder generelt en dækkende beskrivelse af sagens omstændigheder - Betydning (n = 2042)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	83%	13%	4%	98%	2%
Civile sager	68%	23%	9%	98%	2%
Fogedsager	65%	26%	9%	98%	2%
Skiftesager	72%	21%	7%	98%	2%
Notarialforretninger	72%	21%	6%	99%	1%
Total	72%	20%	8%	98%	2%

	Afgørelserne indeholder generelt en dækkende begrundelse for resultatet - Enighed (n = 2024)			Afgørelserne indeholder generelt en dækkende begrundelse for resultatet - Betydning (n = 2047)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	78%	15%	7%	99%	1%
Civile sager	60%	26%	14%	100%	%
Fogedsager	60%	27%	13%	100%	%
Skiftesager	67%	24%	9%	100%	%
Notarialforretninger	69%	24%	7%	100%	%
Total	65%	23%	12%	100%	%

	Afgørelserne er formidlet i et forståeligt sprog - Enighed (n = 2025)			Afgørelserne er formidlet i et forståeligt sprog - Betydning (n = 2044)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	80%	17%	3%	97%	3%
Civile sager	81%	16%	3%	96%	4%
Fogedsager	79%	18%	2%	97%	3%
Skiftesager	82%	14%	3%	98%	2%
Notarialforretninger	80%	16%	4%	97%	3%
Total	81%	16%	3%	96%	4%

	Hvor tilfreds er du med rettens sagsbehandlingstid? - Tilfredshed (n = 2014)			Hvor tilfreds er du med rettens sagsbehandlingstid? - Betydning (n = 2016)	
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	24%	25%	52%	95%	5%
Civile sager	24%	23%	53%	95%	5%
Fogedsager	15%	20%	66%	98%	2%
Skiftesager	19%	23%	58%	97%	3%
Notarialforretninger	17%	24%	58%	97%	3%
Total	25%	23%	52%	95%	5%

	Er tiden fra indkaldelse til afholdelse af møder i retten som regel: (n = 2086)		
	For kort	Passende	For lang
Straffesager	3%	65%	32%
Civile sager	2%	48%	51%
Fogedsager	2%	37%	61%
Skiftesager	3%	45%	53%
Notarialforretninger	3%	45%	52%
Total	2%	53%	45%

	Hvis du er utilfreds med rettens sagsbehandlingstid, skyldes det så primært: (n = 1059)	
	Forhold, som retten er ansvarlig for	Andre omstændigheder
Straffesager	71%	29%
Civile sager	89%	11%
Fogedsager	93%	7%
Skiftesager	89%	11%
Notarialforretninger	91%	9%
Total	85%	15%

	Retten er professionel - Enighed (n = 2070)			Retten er professionel - Betydning (n = 2058)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	91%	7%	2%	99%	1%
Civile sager	83%	13%	4%	99%	1%
Fogedsager	80%	14%	6%	99%	1%
Skiftesager	85%	11%	3%	99%	1%
Notarialforretninger	86%	11%	3%	99%	1%
Total	85%	12%	3%	99%	1%

	Retten er effektiv - Enighed (n = 2050)			Retten er effektiv - Betydning (n = 2051)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	56%	32%	12%	98%	2%
Civile sager	45%	36%	19%	98%	2%
Fogedsager	40%	35%	24%	98%	2%
Skiftesager	43%	39%	18%	97%	3%
Notarialforretninger	43%	38%	19%	97%	3%
Total	48%	34%	17%	98%	2%

	Der er en tryk atmosfære i retten - Enighed (n = 2026)			Der er en tryk atmosfære i retten - Betydning (n = 2010)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	80%	17%	3%	91%	9%
Civile sager	74%	23%	2%	84%	16%
Fogedsager	75%	22%	3%	83%	17%
Skiftesager	76%	22%	2%	85%	15%
Notarialforretninger	77%	21%	3%	87%	13%
Total	76%	22%	3%	86%	14%

	Der er en høj grad af ensartethed mellem de forskellige retter, jeg benytter - Enighed (n = 1779)			Der er en høj grad af ensartethed mellem de forskellige retter, jeg benytter - Betydning (n = 1800)	
	Enig	Hverken eller	Uenig	Stor betydning	Lille betydning
Straffesager	44%	27%	29%	81%	19%
Civile sager	29%	32%	39%	79%	21%
Fogedsager	28%	31%	41%	79%	21%
Skiftesager	31%	33%	36%	78%	22%
Notarialforretninger	31%	35%	34%	78%	22%
Total	32%	31%	37%	79%	21%

	Tilfredshed med retten generelt (n = 2049)		
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds
Straffesager	82%	13%	5%
Civile sager	72%	21%	7%
Fogedsager	64%	26%	10%
Skiftesager	74%	20%	6%
Notarialforretninger	74%	21%	5%
Total	75%	19%	6%

	Tilfredshed med rettens medarbejdere (n = 2042)		
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds
Straffesager	88%	10%	2%
Civile sager	78%	18%	4%
Fogedsager	75%	19%	6%
Skiftesager	82%	15%	3%
Notarialforretninger	82%	14%	3%
Total	81%	16%	3%

	Tilfredshed med rettens sagsbehandling (n = 2014)		
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds
Straffesager	62%	26%	13%
Civile sager	53%	29%	18%
Fogedsager	45%	32%	23%
Skiftesager	53%	32%	15%
Notarialforretninger	55%	30%	15%
Total	56%	28%	16%

	Er du: (n = 2086)	
	Kvinde	Mand
Straffesager	30%	70%
Civile sager	27%	73%
Fogedsager	25%	75%
Skiftesager	27%	73%
Notarialforretninger	26%	74%
Total	30%	70%