

## Strategi for Danmarks Domstole 2010

Danmarks Domstole har til opgave at udøve dømmende myndighed og løse hertil knyttede opgaver, herunder skifteret, fogedret, tinglysning og administration. Domstolsstyrelsen varetager i den forbindelse domstolenes bevillingsmæssige og administrative forhold. Danmarks Domstole ønsker at være en højt respekteret og tillidsskabende organisation, der løser sine opgaver med højeste kvalitet, service og effektivitet.

Strategien beskriver, hvilke indsatspunkter vi fokuserer på i 2010, samt hvordan vi løbende arbejder på at videreudvikle kvalitet, service og effektivitet ved Danmarks Domstole. Strategien bliver opdateret en gang om året. I tilknytning til den overordnede strategi udarbejder den enkelte ret hvert år en handlingsplan, der nærmere beskriver, dels hvad retten konkret vil gøre for at nå domstolenes fælles mål, dels hvilke mål, den enkelte ret har sat sig, både for så vidt angår sagsbehandlingen, og for så vidt angår udviklingen af retten som arbejdsplads. Opfølgning på strategien og handlingsplanerne sker løbende og i forbindelse med udarbejdelsen af Domstolsstyrelsens årsberetning, retternes embedsregnskaber og fastlæggelsen af det kommende års strategi og handlingsplan.

## Indsatser 2010

Domstolsreformen med ny instansordning, ny kredsstruktur og en lang række forbedringer af retsplejen har skabt gode og rigtige rammer for udviklingen af et moderne retsvæsen. I 2009 blev der sat fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiderne og at færdiggøre domstolsreformen, herunder sikre at Tinglysning retten kunne overtage den samlede tinglysningsopgave i september 2009. Samtidig fortsatte arbejdet med at sikre, at Danmarks Domstole til stadighed er en attraktiv arbejdsplads og arbejdet med digitalisering og en række øvrige it-projekter, der kan være med til at forbedre kvalitet, service og effektivitet. Endelig var det i 2009 en stor opgave at forberede og planlægge reformen af det grønlandske retsvæsen, der skal implementeres i 2010.

Det er domstolenes væsentligste mål i 2010 og 2011 at nedbringe antallet af verserende sager og dermed sagsbehandlingstiderne til niveauet før domstolsreformen og finanskrisen. Men målet om et moderne og tidssvarende retsvæsen kræver desuden, at domstolene gennemfører en bred modernisering i årene fremover. Derfor er digitalisering et vigtigt indsatsområde i 2010 og i årene fremover. Endelig er en god implementering af reformen af det grønlandske retsvæsen et væsentligt mål for 2010.

### Mål for indsatsen i 2010

- Nedbringe retternes sagsbehandlingstider
- Videreudvikle digitale domstole
  - Videreudvikling af digital tinglysning, herunder digitalisering af bilbogen, andelsboligbogen og personbogen.
  - Modernisering af domstolenes sagsbehandlingssystemer, herunder indledende digitalisering af kommunikationen mellem domstole, politi/anklagere og advokater.
- Implementere reformen af det grønlandske retsvæsen
- Videreudvikle kvalitet, service og effektivitet i domstolenes sagsbehandling

### **Nedbringelse af retternes sagsbehandlingstider**

Aktiviteten og produktiviteten i byretterne har været stadigt stigende i byretterne siden implementeringen af domstolsreformen. Det har sagstilgangen imidlertid også, og der har derfor ophobet sig alt for store sagsbunker i byretterne. Danmarks Domstole fik i 2009 tilført yderligere ressourcer, der gør det muligt at fastholde den aktuelle normering i byretterne frem til udgangen af 2011. Det er forventningen, at dette – kombineret med et fortsat fokus på effektive arbejdsprocesser, forenkling og moderne sagsbehandlingssystemer - vil medføre, at sagsbunkerne i løbet af 2010-11 kan nedbringes til samme niveau som forud for domstolsreformen.

### **Digitale domstole**

Hvis Danmarks Domstole i fremtiden ønsker at leve op til det omgivende samfunds forventninger med hensyn til digital sagsbehandling og at udnytte det teknologiske potentiale fuldt ud, er det nødvendigt, at domstolene ikke bare i 2010 men også i de følgende år fokuserer på den fortsatte udvikling af digitale løsninger. Målet for 2010 er, at videreudvikle den digitale tinglysning og at påbegynde en digitalisering af samspillet mellem domstole, politi/anklager og advokater.

### **Reform af det grønlandske retsvæsen**

Den 1. januar 2010 træder den største reform af det grønlandske retsvæsen siden 50'erne i kraft. Med reformen professionaliseres og moderniseres det grønlandske retsvæsen, således at det kan leve op til de krav, der i dag må stilles til et moderne retsvæsen. I 2010 skal reformen implementeres med oprettelse af Retten i Grønland og ansættelse af nye, veluddannede kredsdommere på fuldtid.

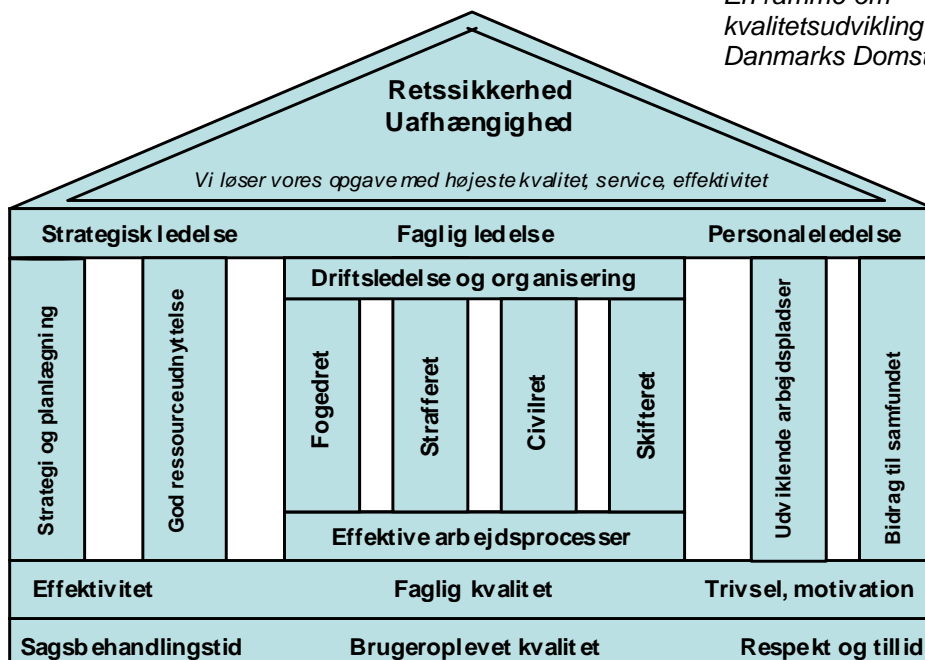
### **Videreudvikling af kvalitet, service og effektivitet**

Udover de konkrete resultatmål for 2010 vil domstolene i 2010 videreføre den løbende udvikling af kvalitet, service og effektivitet i domstolenes sagsbehandling og organisation.

Arbejdet er i dette års strategi for første gang beskrevet med afsæt i "Domhuset", som fremover udgør rammen om den løbende modernisering af Danmarks Domstole. "Domhuset" fokuserer både på de indsatser, der skal til for at Danmarks Domstole kan nå sine mål (det vi gør), men også på resultaterne (det vi opnår), ligesom "Domhuset" både illustrerer de værdier, der er grundlæggende for Danmarks Domstole, og hvordan, de bør komme til udtryk. "Domhuset" indfanger således alle de centrale dimensioner, der påvirker domstolenes evne til at levere ydelser af høj kvalitet.

# DOMHUSET

En ramme om  
kvalitetsudvikling i  
Danmarks Domstole



Domhuset er også en tjekliste, der giver et godt grundlag for at overveje, hvilke indsats og resultater der i særlig grad skal vægtes, for at Danmarks Domstole i det strategiske arbejde med udvikling af organisationen bevæger sig tættere visionen.

Nedenfor er anført de væsentligste indsats med hensyn til videreudviklingen af kvalitet, service og effektivitet i 2010.

## *Vision og værdier*

Domhusets overbygning afspejler visionen for Danmarks Domstole, mens fundamentet bl.a. udtrykker de værdier, som domstolene skal respektere og vedligeholde i sagsbehandlingen. I 2001 formulerede Danmarks Domstole en fælles strategi, vision og værdier. I takt med udviklingen af domstolene er der opstået et behov for at opdatere det organisatoriske grundlag, og drøfte hvor vi skal hen, og hvilke værdier vi skal arbejde ud fra. Derfor vil vi i 2010:

- Forberede et projekt om Domstolenes vision, strategi og værdier med henblik på at opdatere organisationsgrundlaget for Danmarks Domstole.

## *Ledelse*

Domhuset fremhæver betydningen af flere former for ledelse. Dels er der den strategiske ledelse af den overordnede udvikling, den daglige driftsledelse af sagsbehandlingen, den løbende personaleledelse og den faglige ledelse. For at arbejde mere systematisk og strategisk med ledelse ved Danmarks Domstole udarbejdes i 2010:

- Et ledelsesgrundlag der beskriver, hvad der er god ledelse ved Danmarks Domstole.
- Et koncept for lederudvikling der beskriver, hvordan ledere ved Danmarks Domstole løbende kan udvikle deres ledelsesmæssige kompetencer, både når det gælder strategisk ledelse, driftsledelse, personaleledelse og faglig ledelse.

- En model for ledelsesinformation, der skal indbygges i de nye sagsbehandlingssystemer.

### *Strategi og planlægning*

Det er vigtigt, at der er klarhed over, hvor vi skal hen, og at vi når de mål, som vi sætter os. Derfor er en klar strategi, der tager afsæt i brugernes og andre interessenters behov, med til at sikre, at vi til stadighed forbedrer vores kvalitet, service og effektivitet. I 2010 vil vi derfor:

- Afprøve Domhuset som fælles ramme for kvalitetsudviklingen i Danmarks Domstole.
- Forbedre brugernes oplevelse af domstolene ved at følge op på brugerundersøgelsen i 2009.

### *God ressourceudnyttelse*

Det er vigtigt, at retterne til stadighed har fuldt overblik over deres ressourcer i form af medarbejdere, budgetter, bygninger mv. Det er ligeledes vigtigt, at retterne udnytter de ressourcer de har optimalt. For at understøtte en god ressourceudnyttelse vil vi i 2010:

- Forenkle og konsolidere sagsvægtningsmodellen for byretterne samt forberede den til landsretterne.
- Konsolidere ressourcestyringsmodellen og udbrede den til landsretterne.
- Implementere en række administrative systemer til rejseafregning, elektronisk fakturering, rekruttering og uddannelsesadministration.
- Udarbejde en handlingsplan for besparelser på driften, herunder porto og energi.
- Fortsætte arbejdet med at implementere de nye retsbygninger, som følger af retskredsreformen og påbegynde planlægningen af en ny bygning til Vestre Landsret.

### *Faglige områder*

I Domhusets kerne findes 4 faglige søjler, der er helt centrale i indsatsen for at fremme den faglige og brugeroplevede kvalitet. For at den høje standard i arbejdet ved retterne kan fastholdes og forbedres vil vi i 2010:

- Udvikle metoder til dokumentation af faglig kvalitet.
- Forbedre brugernes oplevelse af domstolene ved at øge digitaliseringsgraden og følge op på brugerundersøgelsen.
- Understøtte sagsbehandlingen yderligere med moderne sagsbehandlingssystemer.

### *Driftsledelse, organisering og effektive arbejdsprocesser*

Tilrettelæggelsen af arbejdsprocesser er en af nøglerne til at kombinere faglig kvalitet, god service og effektivitet. I 2010 vil vi udvikle effektive arbejdsprocesser ved at:

- Benytte LEAN-metoder og domstolenes ”bedste praksis konsulenter” til at videreudvikle effektive arbejdsprocesser på alle sagsområder.
- Forenkle hverdagen i retterne gennem fokus på regelændringer, teknologisk modernisering og bedre samarbejde med øvrige aktører i retsvæsenet.

### *Udviklende arbejdspladser*

Udviklende og motiverende arbejdspladser er et helt centralt indsatsområde i arbejdet med at skabe høj kvalitet, god service og effektivitet. I 2010 sætter vi fokus på at:

- Formulere visioner for de kontoransattes karriere- og kompetenceudvikling.
- Implementere visionerne for juristernes karriere- og kompetenceudvikling.
- Implementere et nyt MUS-koncept, der skal understøtte lederne i deres opgave med at udvikle deres medarbejdere.

- Forbedre opfølgningen på trivselsundersøgelsen i 2009 og gennemføre en ny undersøgelse i efteråret 2010

### *Bidrag til samfundet*

Danmarks Domstole skal være bedre til at kommunikere vores værdier og domstolernes rolle over for omverdenen. Det kan blandt andet gøres ved at være mere synlig i offentligheden, ved at bidrage til lokalsamfundet og tage socialt ansvar, ved at kommunikere klart i forbindelse med rekruttering og ved omtale af sager i pressen. I 2010 sætter vi fokus på at:

- Skærpe domstolernes profil, herunder udgive en ny præsentationspjece
- Modernisere bladet Danmarks Domstole, årsberetning mv.
- Styrke domstolernes profil i forbindelse med rekruttering.

## **Oversigt over mål, indsatser og resultater**

Nedenfor fremgår det, hvilke resultater vi ønsker at opnå med vores indsatser, og hvordan vi vil måle det.

<b>Mål</b>	<b>Indsats</b>	<b>Resultat</b>
<b>Sagsbehandlings-tider</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benytte LEAN-metoder og domstolernes ”bedste praksis konsulenter” til at videreudvikle effektive arbejdsprocesser på alle sagsområder.</li> <li>• Understøtte sagsbehandlingen yderligere med moderne sagsbehandlingssystemer.</li> <li>• Forenkle hverdagen i retterne gennem fokus på regelændringer, teknologisk modernisering og bedre samarbejde med øvrige aktører i retsvæsenet.</li> <li>• Forenkle og konsolidere sagsvægtningsmodellen for byretterne samt forberede den til landsretterne.</li> <li>• Konsolidere ressourcestyringsmodellen og udbrede den til landsretterne.</li> </ul>	Retterne lever op til de mål, der er opstillet for sagsbehandlingstiderne i 2010 og 2011, jf. vedlagte bilag 1.
<b>Digitale domstole</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluering af den digitale tinglysning ved hjælp af en brugertilfredshedsmåling og en måling af de administrative lettelser for private aktører.</li> <li>• Videreudvikling af digital tinglysning, herunder digitalisering af bilbogen, andelsboligbogen og personbogen.</li> <li>• Modernisering af domstolernes sagsbehandlingssystemer, herunder indledende digitalisering af kommunikationen mellem domstole, politi/anklagere og advokater.</li> </ul>	De private aktører oplever administrative lettelser ved implementeringen af digital tinglysning.
<b>Reform Grønland</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fastlægge bygningsløsning til Grønlands Landsret.</li> <li>• Planlægge bygningsløsninger til kredsretterne inden for de givne økonomiske rammer.</li> <li>• Ansætte kredsdommere.</li> <li>• Fastsætte nye ansættelsesvilkår for det juridiske</li> </ul>	Der er sket afklaring af de økonomiske rammer for lokalisering af kredsretterne og derefter lagt en overordnet plan for bygningsløsninger for kredsretterne. Der er lagt en plan for

	<p>personale i retterne i Grønland og udarbejde kommunikationspakke herom.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gennemføre trivselsundersøgelse og planlægge opfølgning på den.</li> </ul>	<p>bygningsløsning til landsretten.</p> <p>Der er uddannet og udnævnt mindst 50% af de kredsdommere, der skal udnævnes.</p>
<b>Kvalitet, service og effektivitet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forberede projekt om Danmarks Domstoles vision, værdier og strategi.</li> <li>• Udvikling og implementering af ledelsesgrundlag, ledelsesudvikling og ledelsesinformation.</li> <li>• Afprøve Domhuset som fælles ramme for kvalitetsudviklingen i Danmarks Domstole.</li> <li>• Forbedre brugernes oplevelse af domstolene ved at øge digitaliseringsgraden.</li> <li>• Udvikle metoder til dokumentation af faglig kvalitet</li> <li>• Fortsætte implementering af nye retsbygninger og påbegynde planlægningen af en ny bygning til Vestre Landsret</li> <li>• Følge op på brugerundersøgelsen.</li> <li>• Formulere visioner for de kontoransattes karriere- og kompetenceudvikling.</li> <li>• Implementere visionerne for juristernes karriere- og kompetenceudvikling.</li> <li>• Implementere et nyt MUS-koncept.</li> <li>• Forbedre opfølgningen på trivselsundersøgelsen i 2009 og gennemføre en ny undersøgelse i efteråret 2010.</li> <li>• Implementere en række administrative systemer til rejseafregning, elektronisk fakturering, rekruttering og uddannelsesadministration.</li> <li>• Udarbejde en handlingsplan for besparelser på driften, herunder porto og energi.</li> <li>• Skærpe domstolenes profil, herunder udgive en ny præsentationspjece.</li> <li>• Modernisere bladet Danmarks Domstole, årsberetning mv.</li> <li>• Styrke domstolenes profil i forbindelse med rekruttering.</li> </ul>	<p>Hver ret gennemfører konkrete kvalitetsprojekter og påbegynder dokumentation af faglig kvalitet.</p> <p>Der følges målrettet op på brugerundersøgelsen, så brugerne ved næste undersøgelse oplever en øget tilfredshed på udvalgte indsatsområder.</p> <p>Sagsbunkerne nedbringes i løbet af 2010-11 til samme niveau som forud for domstolsreformen.</p> <p>Medarbejderne oplever generelt en øget trivsel og motivation i trivselsundersøgelsen 2010 i forhold til 2008.</p> <p>Omverdenen nærer respekt for og tillid til domstolene. Derfor fastholder vi førstepladsen, når det handler om, hvor stor tillid befolkningen har til samfundsinstitutionerne.</p>

## Handlingsplan for Domstolsstyrelsen 2010

Domstolsstyrelsen har til opgave at udvikle og administrere Danmarks Domstole på en sådan måde, at opgaverne løses med højeste kvalitet, service og effektivitet. I strategien for Danmarks Domstole er der formuleret fire mål for indsatser i 2010, som bliver omdrejningspunktet

for styrelsens opgaver i 2010. Det drejer sig om at nedbringe retternes sagsbehandlingstider, videreudvikle digitale domstole, implementere reformen af det grønlandske retsvæsen og videreudvikle kvalitet, service og effektivitet i domstolenes sagsbehandling.

At nå de fire mål for indsætter i 2010 kræver, at styrelsen løser en række konkrete drifts- og udviklingsopgaver, som beskrives i styrelsens arbejdsprogrammer. Det kræver desuden også, at vi løbende udvikler organisationen, så den er rustet til at levere de bedst mulige løsninger. Nedenfor gennemgås de mål for indsætter som styrelsen prioriterer for 2010.

### **Mål for indsætten i Domstolsstyrelsen 2010**

- Vi fokuserer på handlekraft og eksekvering, når vi løser vores opgaver
- Sygefraværet nedbringes som minimum til statens gennemsnit
- Vi lever op til service- og kvalitetsmålene
- Vi videreudvikler kvalitet, service og effektivitet i styrelsens opgaveløsning

### **Handlekraft**

For at vi kan nå de mål vi sætter os, er det afgørende, at vi arbejder effektivt og fokuseret på at omsætte vores intentioner til handling. Med andre ord skal vi være handlekraftige og dygtige til at eksekvere. Vi skal også prioritere og vælge til og fra. Og vi skal sikre, at de løsninger, vi leverer til retterne, er målrettet og anvendelige, så de bliver forankret og skaber den ønskede effekt. Desuden er det vigtigt, at vi løbende følger op på vores handlingsplan og projekter og finder nye veje, hvis noget kan gøres på en bedre måde.

### **Sygefravær**

For at vi kan udnytte vores ressourcer bedst muligt, vil vi nedbringe styrelsens sygefravær til minimum statens gennemsnit. Det er vigtigt, at vi har en forståelse af medarbejderens årsag til fravær, især hvis dette skyldes arbejdsmæssige forhold, der kan ændres. En sådan forståelse kan vi blandt andet få ved at forbedre de systematiske sygefraværssamtaler. Ledelsesfokus, tidlig indgriben og bedre opfølgning skal være med til at nedbringe sygefraværet.

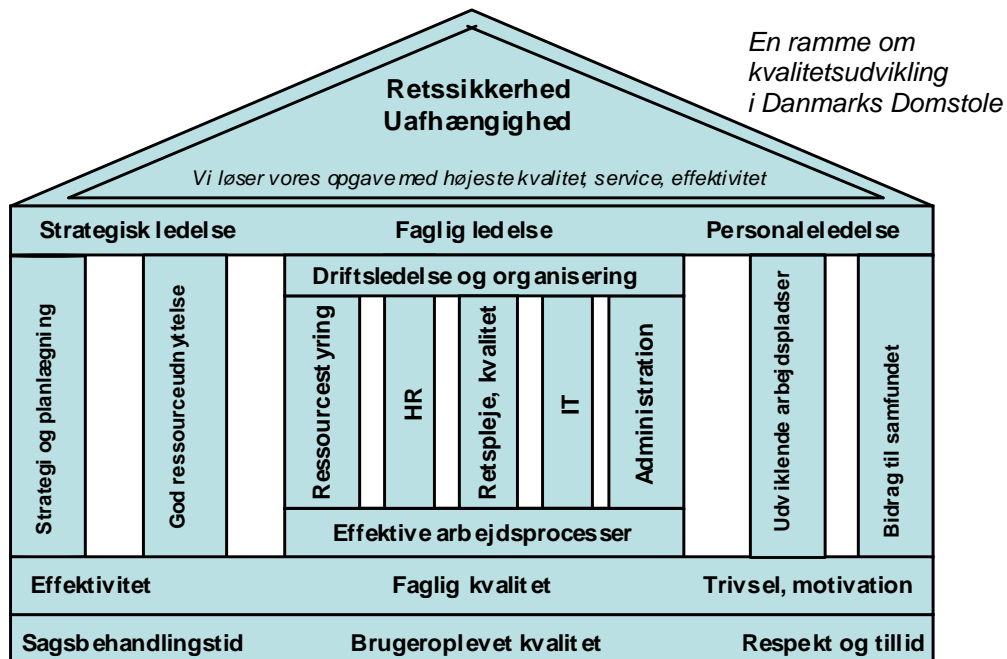
### **Måling af service- og kvalitetsmål**

Domstolsstyrelsen ønsker løbende at yde den bedst mulige service og levere ydelser af højeste kvalitet. Styrelsen har derfor opstillet en række service- og kvalitetsmål for sine ydelser. Målene beskriver, hvad styrelsens brugere og samarbejdspartnere kan forvente af os. I 2010 vil vi måle, i hvor høj grad vi lever op til målene samt følge op på resultatet.

### **Videreudvikling af kvalitet, service og effektivitet**

Udover de konkrete mål for 2010 vil styrelsen i 2010 videreføre den løbende udvikling af kvalitet, service og effektivitet i styrelsens sagsbehandling og organisation. Dette arbejde vil vi tænke ind i rammen for kvalitetsmodellen "Domhuset", som her er tilpasset styrelsen.

# DOMHUSET



Nedenfor er anført de væsentligste indsatser med hensyn til videreudviklingen af kvalitet, service og effektivitet i 2010.

## *Ledelse*

Under indsatsområdet ledelse vil styrelsen i 2010 fokusere på at:

- Arbejde videre med begrebet handlekraft, herunder opfølgning på udviklingsgrupper fra efteråret 2009.
- Understøtte den enkelte leder i at nedbringe sygefraværet og udarbejde guide til god sygefraværssamtale.

## *Strategi og planlægning*

Det er vigtigt, at vi løbende er i dialog med vores brugere og samarbejdspartnere, så vi kan få input til, hvorledes vi til stadighed forbedrer vores kvalitet, service og effektivitet. I 2010 vil vi derfor:

- Følge op på brugerundersøgelsen, som gennemføres i 2010.
- Følge op på måling af service- og kvalitetsmålene.
- Følge op på intern spørgeskemaundersøgelse fra november 2009.

## *God ressourceudnyttelse*

For at understøtte en god ressourceudnyttelse vil vi i 2010:

- Fokusere på effektiviseringer af driften, herunder understøtte besparelser.
- Forbedre sygefraværssamtalerne og styrke opfølgning herpå.

## *Driftsledelse, organisering og effektive arbejdsprocesser*

Tilrettelæggelsen af arbejdsprocesser er en af nøglerne til at kombinere faglig kvalitet, god service og effektivitet. I 2010 vil vi sætte fokus på vores arbejdsprocesser ved at:

- Videreudvikle projektstyring og projektledelse.
- Sætte fokus på koordinering af opgaver på tværs af centrene i styrelsen.
- Indføre IndFak og RejsUd.

#### *Udviklende arbejdspladser*

Udviklende og motiverende arbejdspladser er et helt centralt indsatsområde i arbejdet med at skabe høj kvalitet, god service og effektivitet. I 2010 vil vi:

- Følge op på trivselsundersøgelsen fra 2009 og gennemføre en ny undersøgelse i efteråret 2010

#### *Bidrag til samfundet*

Domstolsstyrelsen skal fremme åbenhed om og tillid til styrelsens virksomhed og dele den viden, der opsamles med omgivelserne:

- Opsamle og videregive erfaringer med gennemførelse af store it-projekter.

### **Resultatmål 2010**

Nedenfor fremgår det, hvilke resultater vi ønsker at opnå med vores indsatser for 2010, og hvordan vi vil måle det.

<b>Mål</b>	<b>Indsats</b>	<b>Resultat</b>
<b>Handlekraft</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ledergruppen i styrelsen arbejder videre med begrebet handlekraft og følger op på udviklingsgrupperne.</li> <li>• Alle centre drøfter, hvorledes de kan sikre en hurtig og effektiv opgaveløsning.</li> <li>• Vi videreudvikler projektstyring og projektledelse.</li> </ul>	Alle indsatser for 2010, som præsenteres i strategien for Danmarks Domstole, er ved udgangen 2010 markeret med grønt.
<b>Sygefravær</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Understøtte den enkelte leder i tidlig indgriben og god opfølgning.</li> <li>• Udarbejde guide til god sygefraværssamtale.</li> <li>• Løbende følge op på sygefraværssstatistikken.</li> </ul>	Sygefraværet nedbringes til minimum statens gennemsnit inden udgangen af 2010.
<b>Service- og kvalitetsmål</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gennemføre måling på kvalitet og servicemål.</li> </ul>	Målingen viser, at styrelsen i minimum 85 % af tilfældene lever op til de service- og kvalitetsmålene, der er opstillet for besvarelse af breve, mails og ansøgninger samt udsendelse af indkaldelse, materiale og referater i forbindelse med mødeaktivitet
<b>Kvalitet, service og effektivitet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fokuserer på effektiviseringer af driften, herunder understøtte besparelser.</li> <li>• Vi gennemfører og følger op på trivselsundersøgelsen.</li> <li>• Vi fokuserer på koordinering af vores opgaver på tværs af centrene.</li> <li>• Vi følger op på spørgeskemaundersøgel-</li> </ul>	<p>Styrelsen reducerer sit energiforbrug med 10% i 2011 set i forhold til 2006.</p> <p>I 2010 ligger styrelsens samlede trivsel som minimum på gennemsnittet ved Danmarks Dom-</p>

	<p>se blandt styrelsens brugere ved retterne fra november 2009.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi gennemfører og følger i 2010 op på brugerundersøgelse blandt interne og eksterne brugere og samarbejdspartnere.</li> <li>• Vi opsamler og videregiver erfaringer med gennemførelse af store it-projekter.</li> </ul>	<p>stole.</p> <p>I 2010 øges tilfredsheden ved retterne med muligheden for at komme i kontakt med styrelsen.</p>
--	--	--