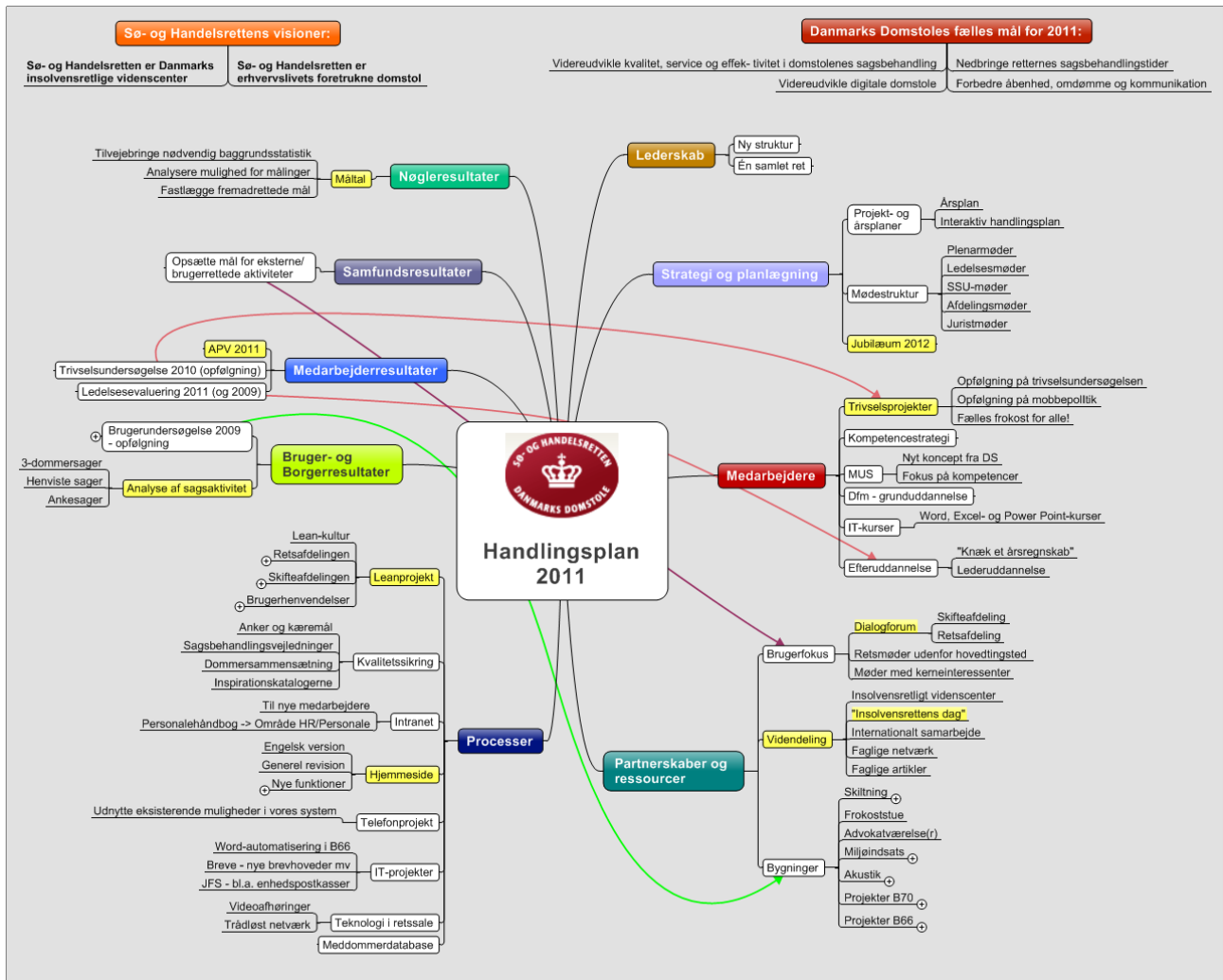


# Handlingsplan 2011



Sø- og Handelsretten har - i overensstemmelse med den overordnede strategi 2011 for Danmarks Domstole - følgende **overordnede mål i 2011**:

- Nedbringelse af sagsbehandlingstider
- Videreudvikle digitale domstole
- Forbedre åbenhed, omdømme og kommunikation
- Videreudvikle kvalitet, service og effektivitet i sagsbehandlingen.

Retten's handlingsplan er udarbejdet med henblik på i videst muligt omfang at opfylde disse overordnede målsætninger og domstolens i 2007 formulerede værdigrundlag.

Sø- og Handelsretten har imidlertid også i sin handlingsplan indarbejdet mål, som er specifikke for denne ret.

Disse mål tager afsæt i et i 2010 påbegyndt strategiarbejde, som tager udgangspunkt i to nyformulerede **visioner for Sø- og Handelsretten**. Disse visioner er:

- Sø- og Handelsretten er erhvervslivets foretrukne domstol
- Sø- og Handelsretten er Danmarks insolvensretlige videnscenter

Behovet for at formulere nye visioner for såvel Sø- og Handelsrettens retsafdeling, såvel som for skifteafdelingen, skal ikke ses som udtryk for, at retten fraviger hverken værdigrundlag eller overordnede mål for Danmarks Domstole. Strategiarbejdet har derimod en snæver sammenhæng med rettens særlige placering i retssystemet.

For så vidt angår **retsafdelingen** er der det specielle forhold ved Sø- og Handelsrettens saglige kompetence, at næsten alle sager som i medfør af retsplejelovens § 225 kan anlægges direkte i Sø- og Handelsretten alternativt kan anlægges ved byret. Selv om en sag hører til de specielle sagsområder, hvor lovgiver har bestemt at sagen kan anlægges direkte ved Sø- og Handelsretten vil dette kun ske såfremt sagsøger finder at retten er et attraktivt forum. De særlige regler om sagkyndige dommeres medvirken, de sagkyndige dommeres kvalifikationer og den direkte ankeadgang til Højesteret påvirker selvsagt valget, men valgfriheden mellem flere fora stiller særlige krav til såvel kvaliteten i rettens arbejde, som til den service der ydes brugerne, såfremt brugerne også i fremtiden skal bruge Sø- og Handelsretten som tvistløsningsforum i det af lovgiver forudsatte omfang.

Sager som er anlagt ved byret, men som må anses for at være af principiel karakter, kan henvises til Sø- og Handelsretten, hvis fagkundskab til erhvervsforhold er af særlig betydning. I en række af de sager, som kan henvises efter retsplejelovens § 227, vil der alternativt kunne begæres henvisning til en af de to landsretter. Også i disse sager er det for Sø- og Handelsrettens sagstilgang af væsentlig betydning, at parterne oplever faglig kvalitet og en service, som lader sig sammenligne med landsretterne.

Sø- og Handelsrettens **skifteafdeling** behandler ikke dødsboer, men udelukkende insolvensskiftesager. På dette sagsområde er Sø- og Handelsrettens skifteafdeling langt større end nogen anden ret, idet afdelingen behandler mellem 1/3 og 1/2 af alle insolvenskifteretlige sager i landet. Antallet af sager fortæller imidlertid ikke hele sandheden om skifteafdelingens sager, idet det også er således, at langt hovedparten af landets meget store konkursboer og boer med internationale elementer behandles i Sø- og Handelsrettens skifteafdeling. Der oparbejdes derfor i denne afdeling en omfattende viden og et helt særligt erfaringsgrundlag som, som en samfundsmæssig pligt, bør stilles til rådighed for de øvrige skifteretter og de advokater og andre professionelle, som beskæftiger sig med insolvensskifteret. Dette er udgangspunktet for visionen om skifteafdelingen som videnscenter - en vision vi er i fuld gang med at føre ud i livet i samarbejde med en række andre aktører.

At være - og forblive - erhvervslivets foretrukne domstol skal gennemsyre såvel den daglige drift som alt hvad vi fremover foretager os, hvilket forhåbentlig fremgår af handlingsplanen.

Vores visioner er, sammen med de fire overordnede mål for Danmarks Domstole, den overordnede ramme for handlingsplanen. En del af vores mål fra 2010 har ikke kunnet gennemføres fuldt ud på et år og videreføres derfor i handlingsplanen for 2011, for en dels vedkommende i opdateret eller udbygget form.

I Sø- og Handelsrettens handlingsplan er nogle mål særligt fremhævet:

- [Én samlet ret](#) og forbedringer af [bygninger](#)
- [Analyse af sagsaktivitet](#) og [Måltal](#)
- [Kvalitetssikring](#) og [Leanprojekt](#)
- [Trivselsprojekter](#)
- [Jubilæum 2012](#)
- [Hjemmeside](#)
- [Videndeling](#) og [Dialogforum](#) (rets- og skifteafdeling)

I den grafiske version af handlingsplanen er disse mål fremhævet med gult og de er alle beskrevet nærmere i tekstversionen af handlingsplanen. Det betyder imidlertid ikke, at der ikke også er fokus på de øvrige områder og projekter i handlingsplanen.

Om opbygning af handlingsplanen: Sø- og Handelsrettens handlingsplan 2011 er som tidligere opbygget i 9 hovedområder, svarende til de ni områder i kvalitetsmodellen KVIK (se nærmere [www.sckk.dk](http://www.sckk.dk)). Domstolenes nye kvalitetsmodel "Domhuset" bygger på KVIK-modellen.

Sø- og Handelsrettens handlingsplan er rent teknisk udarbejdet, så handlingsplanen både kan ses grafisk (som en mind map), som en tekstversion (i Word) og som interaktivt arbejdsredskab (projektstyring). En langt mere detaljeret version af handlingsplanen ligger således på rettens intranet og bruges løbende som projektstyringsværktøj.

## I. Lederskab

Sø- og Handelsretten påbegyndte i 2010 et **lederudviklingsprojekt i skifteafdelingen** og dette projekt fortsætter i 2011.

Resultatet af **trivselsundersøgelsen**, som blev gennemført ved alle retter i slutningen af 2010, var overordnet set tilfredsstillende, også i Sø- og Handelsretten. Tilfredshedsprocenten på afdelingsniveau, i rets- og bosekretariatet, var dog noget lavere end for retten som helhed, og det er derfor besluttet, at opfølgning på trivselsundersøgelsen navnlig skal fokuseres her.

Endvidere er der nu gået et par år efter indholdsreformerne, som også ændrede Sø- og Handelsrettens sagsområder. En del konsekvenser af reformen er først for alvor begyndt at vise sig nu, blandt andet den øgede tilgang af mere principielle og tidsskrævende sager, herunder 3-dommersager.

### A. Ny struktur

Arbejdet med Sø- og Handelsrettens strategi og målsætninger, som blev påbegyndt i 2010, fortsætter i 2011 med implementering af en ny struktur. I første halvår af 2011 gentænkes strukturen og derefter udarbejdes målsætninger for de enkelte afdelinger.

Ledetråden er de overordnede mål om service og kvalitet, idet grundlaget for strukturtilpassningerne kan beskrives kort som "Sø- og Handelsretten set med brugerøjne". Dette fokus benyttes i forbindelse med det igangværende [LEAN-projekt](#) og vi arbejder målrettet på at få input gennem møder i vores to [Dialogfora](#) og ved eksterne besøg hos og af vores samarbejdspartnere.

## B. Én samlet ret

Målsætningen om én samlet ret er udtryk for at vi vil skabe **synergi** på tværs af de to afdelinger og huse. Fokus er på en kritisk gennemgang af vores ressourceudnyttelse og de muligheder der er for yderligere effektivisering af sagsgange m.v.. Se også under området *Processer*, bl.a. om [Lean-projekt](#) og [Telefonprojekt](#)

Arbejdet har i 2010 til dels afventet beslutning om **flytning til én samlet retsbygning**; et punkt som forventes afklaret i 2011, hvor arbejdet således fortsætter. Denne beslutning har afgørende indvirkning på de mange ventende projekter nævnt under ressourceemnet [Bygninger](#) og ligeledes punktet om [Teknologi i retssale](#).

## II. Strategi og planlægning

Sø- og Handelsretten har i 2010 sat fokus på en fornyelse og opdatering af rettens overordnede strategier og målsætninger og dette arbejde fortsætter i 2011 med indførelse af en ny struktur - se herom under området [Lederskab](#).

Under dette område - Strategi og planlægning - beskrives forskellige praktiske forhold.

Arbejdet med at lade handlingsplanen fungere direkte som et redskab for projektstyring blev ikke fuldt gennemført i 2010. I 2011 er det målet at en interaktiv udgave af handlingsplanen på rettens intranet kan fungere som fælles referenceramme for alle som er involveret i handlingsplanens aktiviteter og projekter. Planen opdateres løbende med status på de forskellige aktiviteter og projekter og fungerer således som projektstyringsværktøj.

Årsplan og mødeplan er udarbejdet og opdateres løbende med henblik på at skabe bedre overblik over årets aktiviteter, ikke mindst fordi retten samtidig planlægger at udvide de eksterne aktiviteter - se under [Brugerfokus](#) og [Videndeling](#).

### A. Projekt- og årsplaner

Der udarbejdes en mere detaljeret årsplan, som tager højde for alle tilbagevendende møder og andre aktiviteter. Det har bl.a. vist sig, at det på grund af fremadrettede berammelser er meget svært at finde mødetidspunkter som passer alle, hvis ikke møderne afsættes i meget god tid. Målet med årsplanen er at skabe klarhed og overblik, samt understøtte planlægning og forberedelse af de forskellige aktiviteter og møder.

Der udarbejdes i dag kvartalsvise aktivitetsoversigter samt forskellige andre papirbaserede projektoversigter. Målet er at disse oversigter på sigt erstattes helt eller delvis af den interaktive handlingsplan.

### B. Mødestruktur

Der holdes mange interne møder i SH. På den ene side er det vigtigt at information når ud til alle og at der er rum til fælles drøftelser og intern videndeling. På den anden side er det samlede tidsforbrug ikke ubetydeligt og i flere sammenhænge kommer de samme personer til at modtage samme information flere gange.

I 2010 påbegyndte retten en analyse af vores interne mødeplan - fora og mødefrekvens. Dette arbejde fortsætter i 2011. Målet er at fastlægge hvilke tilbagevendende interne møder det er vigtigt at holde, hvilke emner og hvilken personkreds som hører til det enkelte møde, og hvilken mødeform som er hensigtsmæssig for det enkelte møde.

Arbejdet med optimering af mødestruktur hænger også sammen med ny [organisationsstruktur](#), som fastlægges i 2011.

[Juristmøder](#) skal opprioriteres, navnlig i retsafdelingen, hvor mødefrekvensen ikke har været fast som i skifteafdelingen. Form og indhold overvejes.

Se også punktet om [ekstern videndeling](#) under hovedemnet Partnerskaber og ressourcer. Intern og ekstern videndeling skal samtænkes, så de supplerer hinanden.

## C. Jubilæum 2012

Sø- og Handelsretten har 150 års jubilæum i januar 2012. Året 2011 bliver således planlægningsår for de aktiviteter som skal markere jubilæet.

En jubilæumsbog er under forberedelse, og der forventes afholdt dels en reception, dels en middag - begge dele på Børsen.

## III. Medarbejdere

I forhold til medarbejderne er de særlige indsatsområder også i 2011 trivsel og kompetenceudvikling. Der skal følges op på Trivselsundersøgelsen, som blev gennemført i slutningen af 2010. Og rettens kompetencestrategi, vedtaget i 2009, skal opdateres i forlængelse af årets medarbejderudviklingssamtaler, der gennemføres ud fra domstolenes fælles MUS-koncept, der har øget fokus på kompetenceudvikling.

### A. Trivselsprojekter

Opfølgning på trivselsundersøgelsen fra slutningen af 2010 vil omfatte følgende:

- projekter i rets- og bosekretariat
- analyse af den lave svarprocent (65% - den laveste af samtlige retter)
- fokusområder i forbindelse med årets medarbejderudviklingssamtaler

Sø- og Handelsrettens samarbejdsudvalg vedtog i 2010 en lokal anti-mobbepolitik, og det er besluttet at der skal være en målrettet og kontinuerlig opfølgning på denne.

Gode rammer for daglig fælles frokost på tværs af afdelingerne var et vigtigt mål i 2010, men projektet blev udskudt til 2011, da der er en tæt sammenhæng til spørgsmålet om rettens flytning til fælles lokaler. Projektet omfatter også at undersøge mulighederne for en frokostordning.

### B. Kompetencestrategi

I 2009 vedtog retten en kompetencestrategi, som vi samtidig med vedtagelsen besluttede at videreudvikle i 2010. Dette skal ske samtidig med implementering af domstolenes nye MUS-koncept, der er bygget op omkring et sæt kompetenceprofiler. Færdiggørelse af dette projekt er udskudt til 2011, idet nyt MUS-koncept tages i brug i 2011 på grund af ændring af termin for afholdes af MUS fra årets 4. kvartal til årets 1. kvartal. Se særskilt punkt om [MUS](#).

Også i 2010 vil vi have fokus på målrettet kompetenceudvikling af særlig betydning for opgaverne i SH. Se blandt andet punkterne om [Efteruddannelse](#), om [Dommerfuldmægtiges grunduddannelse](#) og punktet om videndeling under hovedpunktet Partnerskaber og Ressourcer.

### C. MUS

Danmarks Domstoles nye koncept for MUS tages i brug i forbindelse med rettens medarbejderudviklingssamtaler i første kvartal af 2011.

Konceptet har særligt fokus på medarbejderkompetencer og kompetenceprofiler, og der er således nær sammenhæng til punktet om videreudvikling af rettens [kompetencestrategi](#), samt til punkterne om [dommerfuldmægtiges grunduddannelse](#), [IT-kurser](#) og om [efteruddannelse](#) generelt.

## D. Dfm - grunduddannelse

Danmarks Domstole foretog i 2010 en generel revision af retningslinierne for dommerfuldmægtiges grunduddannelse.

I tilslutning til de generelle retningslinjer blev der indgået en aftale om hvorledes en ansættelsesperiode i Sø- og Handelsretten indgår i et grunduddannelsesforløb. Op til ét års tjeneste i skifteafdelingen og op til et halvt års tjeneste i retsafdelingen tæller med i den tre-årige grunduddannelsesperiode.

I 2011 skal der ske opfølgning og videreudvikling af Sø- og Handelsrettens tilbud til både fuldmægtige under grunduddannelse og øvrige fuldmægtige, bl.a. med hensyn til uddannelsesplaner og eksterne besøgsperioder. I retsafdelingen, hvor fuldmægtigstillingerne må anses at give nyttige kompetencer for fuldmægtige som er på vej mod en konstitution i landsretten, øges fokus på feedback og sparring i forbindelse med domsskrivning.

## E. IT-kurser

Som en del af arbejdet med individuelle kompetenceprofiler i forbindelse med årets [MUS](#) foretages en kortlægning af medarbejdernes IT-kompetencer. På denne baggrund tages herefter stilling til, om der skal tilbydes målrettede IT-kurser, internt eller eksternt.

## F. Efteruddannelse

Sø- og Handelsretten vil i 2011 foretage en gennemgang af de forskellige interne og eksterne efteruddannelsesmuligheder af relevans for rettens medarbejdere.

Hovedparten af efteruddannelsen forventes fremover dækket gennem de kurser som udbydes af Domstolsstyrelsen.

Ledelsesprojektet med ekstern konsulent for ledelsesgruppen i skifteafdelingen fortsætter, og der forventes også i 2011 særskilte midler fra Domstolsstyrelsen til ledelsesudvikling.

Det interne regnskabskursus "Knæk en årsrapport" forventes fortsat afholdt efter behov, formentlig ca. hver 18. måned, når der har været en vis udskiftning i fuldmægtiggruppen i skifteafdelingen.

## IV. Partnerskaber og ressourcer

Det er vigtigt for retten løbende at leve op til brugernes behov og forventninger. Dette kræver, at vi også løbende er i systematisk dialog med brugerne.

Som specialret, både for insolvensskiftesager og indenfor erhvervsager, er det naturligt for Sø- og Handelsretten at øge fokus på videndeling, både internt og eksternt.

## A. Brugerfokus

I 2004 oprettede SH et [dialogforum](#) med advokater der i særlig grad møder i retsafdelingen. I 2010 blev møderækken genoptaget efter et par års pause, og der holdes fremover igen to årlige faste møder, forår og efterår, samt særlige møder efter behov.

I 2010 etablerede Sø- og Handelsretten endvidere et tilsvarende [dialogforum](#) for advokater som jævnligt møder i skifteafdelingen. Også skifterettens dialogforum vil holde faste årlige møder.

I forbindelse med reformen blev Sø- og Handelsretten landsdækkende og vi vil gerne afholde domsforhandlinger udenfor hovedtingstedet i København, når dette er praktisk i forhold til den enkelte sag. Udgangspunktet er at imødekomme parter og øvrige brugeres behov, således at retten sættes hvor det er mest praktisk. Hvis der således i en sag er mange parter, vidner og advokater fra samme lokalområde foretages sagen der.

Sø- og Handelsretten vil i 2011 sætte fokus på behov og muligheder, bl.a. gennem drøftelse med brugerne på fx. møder i de lokale advokatforeninger.

## B. Videndeling

Videndeling, både intern og ekstern, vil fortsat i 2011 være et særligt indsatsområde. Sø- og Handelsrettens sagsområde er med indholdsreformerne blevet mere specialiseret og med øget internationalt fokus.

Retten har i mange år deltaget i forskellige faglige fora og internationalt samarbejde. Også i 2011 vil vi have fokus på mere systematisk at videreformidle udbyttet af dette samarbejde og information fra de møder, konferencer mv., som rettens ansatte deltagere i. Eksternt vil det fx ske i form af artikler og nyhedsbreve/info på hjemmesiden. Internt vil vi opprioritere faglig videndeling på vores jurismøder og på intranettet. Der lægges endvidere vægt på at opmuntre rettens jurister - ikke mindst fuldmægtigene - til faglig fordybelse og artikelskrivning.

Et særligt projekt med revision af rettens sagsbehandlingsvejledninger (interne og eksterne) fortsætter i 2011.

I den seneste brugerundersøgelse ligger Sø- og Handelsretten helt i top ved bedømmelse af retternes hjemmesider. Dette skyldes navnlig den store brugertilfredshed med domsoversigten, hvor alle domme fra retsafdelingen lægges på hjemmesiden straks ved afsigelsen. Denne succes, der også er positivt omtalt i artikler både i pressen og Ugeskrift for Retsvæsen, vil vi gerne bygge videre på. I 2011 arbejder vi således videre med øget fokus på afslørelser fra skifteafdelingen i domsoversigten og i øvrigt en generel revision af hjemmesiden - se nærmere under punkt om [hjemmesideprojekt](#).

Den første "[Insolvensrettens dag](#)" afholdes den 7. april 2011.

Se også vedrørende intern videndeling punktet [Mødestruktur](#)

## C. Bygninger

I 2010 arbejdede Sø- og Handelsretten målrettet på at finde et nyt domicil til retten, således at rettens to afdelinger kunne blive samlet under et tag. En flytning vil utvivlsomt både give en rationaliseringsgevinst og bedre service til og forhold for rettens brugere. Arbejdet med at finde en ny fælles bygning fortsætter i 2011, hvor det er nødvendigt med en endelig afklaring af, om Sø- og Handelsretten skal flytte til nyt domicil eller forblive på adresserne i Bredgade. Adskillige nødvendige projekter - nævnt som delprojekter under dette punkt - er sat på hold afventende den overordnede beslutning.

De nuværende bygningsmæssige rammer for SH er historiske og centralt beliggende, men på flere punkter problematiske:

- det er ikke hensigtsmæssigt at retten er delt op i to huse, med retsafdelingen i Bredgade 70 og skifteafdelingen i Bredgade 66 (og med fællesarkivet i Hammerensgade 4).

- skifteafdelingen lider af pladsmangel. Flere og flere må dele kontorer og nogle mødelokaler har måttet konverteres til mødelokale og kontor. Der er efterhånden heller ikke plads til et tilstrækkeligt antal arkivskabe til de verserende sager.

- adgangs- og parkeringsforholdene lever ikke op til nutidens krav, hvilket også kan aflæses i den seneste brugerundersøgelse (se denne). Handicapadgang til rettens bygninger og lokaler skal forbedres, men kan ikke blive tilfredsstillende i de nuværende (fredede) bygninger.

- skiltning, akustikforhold og indeklimaet i mødelokaler kommenteres også i brugerundersøgelsen og der er ønske om forbedrede forhold for advokater, herunder advokatværelser.

Der er medtaget initiativer på en del af disse områder i handlingsplanen.

Projekterne fra handlingsplan 2010 er overført til handlingsplan 2011, hvor der forventes en afklaring på om retten flytter til ny retsbygning.

## V. Processer

Området "Processer" er omfattende, da det inkluderer både vores kerneydelse, den egentlige sagsbehandling i rets- og skifteafdelingen, og de tilknyttede serviceopgaver.

Nogle af projekterne blev planlagt og påbegyndt i 2010 og tager afsæt i brugerundersøgelsen fra 2009 - herunder også på områder hvor evalueringen for så vidt er særdeles positiv, eksempelvis rettens hjemmeside, men hvor vi selv synes der er udviklingsmuligheder, som bør udnyttes.

### A. Leanprojekt

Skifteafdelingen gennemfører i første halvår af 2011 et LEAN-projekt, som blev planlagt og påbegyndt i 2010. Domstolenes Bedste Praksis-konsulenter står for forløbet i samarbejde med ledelsen i skifteafdelingen.

Forløbet består af en introduktionsdag og tre workshop-dage, samt forudgående planlægning og efterfølgende integrering af principperne i daglig praksis.

Det planlagte Lean-projekt hænger sammen med det overordnede mål om løbende at forbedre sagsbehandlingstider og -rutiner. Det er etil dels også en opfølgning på det Bedste Praksis-projekt SH gennemførte i 2008.

På baggrund af erfaringerne i skifteafdelingen er det målet på sigt at fortsætte med LEAN-projekter i rettens øvrige afdelinger.

### B. Kvalitetssikring

Sø- og Handelsretten har i sine handlingsplaner løbende haft projekter til kvalitetssikring af rettens ydelser. I 2010 satte vi fokus på anker og kæremål samt på en gennemgang af vores retningslinier for sagsbehandling, både internt og på hjemmesiden. Arbejdet fortsætter i 2011.

I 2011 færdiggøres gennemgangen af den interne forberedelsesvejledning i retsafdelingen.

I skifteafdelingen forventes [LEAN-projektet](#) at medføre tilpasninger i skifteafdelingens visdomsbog.

Rettens øgede specialisering har endvidere medført behov for et øget fokus og en intensiveret dialog med parterne i forbindelse med sammensætning af dommerpanelet på den enkelte sag. Dette område har det endvidere været naturligt at tage op samtidig med ibrugtagning af den ny [meddommerdatabase](#), ligesom det knytter an til punktet om [revision af rettens sagsbehandlingsvejledninger](#).

Domstolsstyrelsen har i 2010 udsendt to inspirationskataloger vedr. henholdsvis "Kvalitetsprojekter i foged- og skifteretten" samt ""Forberedelse og efterbehandling af civile sager og straffesager." Afdelingsledelserne i skifteafdelingen og retsafdelingen gennemgår de to inspirationskataloger og vurderer om der kan hentes inspiration til kvalitetsprojekter i SH.

## C. Intranet

Nye medarbejdere har brug for hurtigt at kunne overskue de store mængder af information som findes på rettens og Danmarks Domstoles intranet, og det har også stor betydning i relation til kvalitetssikring af rettens ydelser.

I 2010 udarbejdede vi første version af en særlig velkomstmappe til nye medarbejdere. Endvidere blev udarbejdet en særlig introduktionsmappe til fuldmægtige i retsafdelingen.

Arbejdet med velkomstmappe og et tilhørende særligt område på intranettet for nye medarbejdere færdiggøres i 2011. I samme forbindelse opdateres og videreudvikles Personalehåndbogen på intranettet.

## D. Hjemmeside

Projekterne vedrørende rettens hjemmeside er overført fra 2010, idet det bl.a. har været problemer med finansiering af projektet vedrørende en engelsksproget version af rettens hjemmeside (se nedenfor).

En fuldstændig gennemgang af Sø- og Handelsrettens hjemmeside, både med hensyn til struktur og (opdatering af) indhold er påbegyndt i 2010 og fortsætter i 2011. Målet er at vores brugere i højere grad kan få svar på deres spørgsmål via hjemmesiden, da vi generelt forventer og gerne vil understøtte, at brugerne i stigende grad søger information på hjemmesiden frem for ved telefonisk henvendelse.

Endvidere er det et mål, at Sø- og Handelsretten i 2011 lancerer en engelsk version af hjemmesiden, især med fokus på retsafdelingens brugere. Dette har en naturlig sammenhæng med, at rettens sagsområde nu er internationale erhvervsager, hvor udenlandske brugere, herunder andre retter, har behov for at kunne søge information om Sø- og Handelsretten og rettens arbejde.

I sammenhæng med indsatsområderne [brugerfokus](#) og [videndeling](#) skal hjemmesiden udvides med nye funktioner, bl.a. forbedret mulighed for abonnement på nyhedsbreve.

## E. Telefonprojekt

I 2003 fik Sø- og Handelsretten et nyt fælles telefonsystem - dog desværre ikke IP-telefoni. I 2010 igangsatte vi en undersøgelse af hvilke uudnyttede muligheder systemet har for forbedret telefonbetjening, herunder fx. ensartet fraværsmarkering, så der kan gives bedre brugerbetjening.

En intern arbejdsgruppe, nedsat i forbindelse med rettens visionsdag i september 2010, foretager en gennemgang af telefonbetjening og de tekniske muligheder i det eksisterende telefonsystem. Medarbejdere med telefonbetjening som hovedbeskæftigelse har været på kursus. Rettens elever skriver i 2011 projektopgave om telefonbetjening.

Telefonprojektet fortsætter i 2011 og resultatet, der både vil omfatte tekniske forbedringer og en ny telefonpolitik, forventes implementeret i 2011 - forhåbentlig samtidig med flytning til [ny retsbygning](#).

## F. IT-projekter

Domstolsstyrelsen gennemførte i 2010 et fælles projekt for alle retter med outsourcing af drift og migrering til nye fælles servere. Projektet har betydet, at support nu i mindre grad kan håndteres lokalt, hvilket kræver fortsat tilpasning af rutiner og indtil videre ikke har givet mindre arbejde lokalt.

Også fremtidige sagsbehandlingssystemer bliver fælles og retten deltager i adskillige delprojekter i forbindelse med udviklingen af nye fælles juridiske fagsystemer (JFS) i projekter under Domstolsstyrelsen.

Retten forventer, at den fortsatte udvikling af de nye JFS-systemer, som bliver fællessystemer for byretter og overordnede retter, vil betyde øget deltagelse i IT-udviklingsprojekter i 2011 og kommende år.

De nye regler om rekonstruktion kræver tilpasninger i skifteafdelingens it-systemer. Endvidere er der it-mæssigt sket en forenkling ved samkøring af sagstyperne begæring og konkursdekret til én sagstype.

## G. Teknologi i retssale

Sø- og Handelsretten er med i det fælles projekt vedr. videoudstyr i retssale.

Retten tager i 2011 et trådløst telefonsystem til telefoniske afhøringer i brug.

Indretning med trådløst netværk og udstyr til videoafhøringer afventer ligeledes afgørelse om [flytning til ny retsbygning](#).

## H. Meddommerdatabase

I 2011 vil Sø- og Handelsretten udfase den hidtidige meddommerdatabase for sagkyndige dommere i retsafdelingen og overgå til kun at benytte den nye meddommerdatabase, som er udviklet til brug for alle retter.

Der udestår visse tilpasninger af basen for at den kan opfylde de behov der er i forbindelse med diverse administrative opgaver vedrørende de sagkyndige dommere. Dette arbejdes forventes færdiggjort i 2011 i samarbejde med Domstolsstyrelsens it-afdeling.

Med den nye meddommerdatabase forventer retten at have et godt redskab i forbindelse med kvalitetssikringsprojektet om øget fokus på [dommerpanelets sammensætning i den enkelte sag](#).

## VI. Bruger- og Borgerresultater

Danmarks Domstoles overordnede målsætning om at forbedre omdømme, åbenhed og kommunikation indgår også med stor vægt i Sø- og Handelsrettens visioner og planlagte indsatsområder for 2011.

Sø- og Handelsretten vil arbejde for at styrke kendskabet til rettens arbejde og retspraksis gennem presse, folkeoplysning og PR og ikke mindst gennem målrettet kontakt til og i dialog med rettens brugere.

Se nærmere om planlagte aktiviteter under punkterne [Brugerfokus](#) og [Videndeling](#).

Resultaterne af seneste brugerundersøgelse fra 2009 indgår fortsat helt naturligt under flere forskellige indsatspunkter for 2011, bl.a. vedr. [bygninger](#) og [hjemmeside](#).

[Resultatet af brugerundersøgelsen](#) fra 2009 kan ses på rettens hjemmeside.

I handlingsplanen for 2011 indgår også en målsætning om nærmere analyse af rettens sagsaktivitet, der har ændret sig i forbindelse med reformen og som følge af finanskrisen.

## **A. Brugerundersøgelse 2009 - opfølgning**

Se også:: [Bygninger](#)

Resultatet af brugerundersøgelsen 2009 er for Sø- og Handelsrettens vedkommende særdeles positiv, bortset fra forskellige bygningsmæssige forhold (parkering, adgangsforhold, skiltning).

I handlingsplanen for 2010 besluttede vi at arbejde videre med forbedringer på følgende områder:

- skiltning
- trådløst netværk
- videoafhøringer
- hjemmeside
- telefonbetjening

Disse punkter er fortsat med på rettens handlingsplan (se særskilte punkter). De første tre afventer fortsat afklaring af hvorvidt Sø- og Handelsretten flytter til nyt domicil. De sidstnævnte to projekter er i gang og arbejdet fortsætter i 2011.

Alle spørgsmål af direkte betydning for brugernes tilfredshed med retten vil blive drøftet i Sø- og Handelsrettens to Dialogfora.

## **B. Analyse af sagsaktivitet**

Analyse af sagstilgang og sagssammensætning samt sagsproduktion og ressourceforbrug er fortsat fokusområde. Dette arbejde vanskeliggøres af, at de eksisterende ledelsesinformations-systemer (LIS) desværre kun i begrænset omfang understøtter dette, idet de ikke er udviklet/tilpasset til Sø- og Handelsrettens specielle sagskategorier.

En gennemgang af samtlige ankesager i retsafdelingen i de seneste 4 år foretages i forbindelse med udarbejdelse af embedsregnskabet for 2010. Endvidere foretages en opgørelse over antallet af henviste sager siden reformen.

Antallet af tre-dommersager er stigende, og retten vil i 2011 have særligt fokus på dette område. Det gælder både en oversigt over hvilke sager/sagstyper som kræver medvirken af tre dommere samt en analyse af det øgede ressourceforbrug.

## **VII. Medarbejderresultater**

Ved alle retter foretages med faste mellemrum trivselsundersøgelser, ledelsesevalueringer og APV (arbejdspladsvurdering).

I 2011 vil der være følgende projekter på dette område:

- Trivselsundersøgelse 2010 - fortsat opfølgning
- APV
- Ledelsesevaluering 2011

## A. APV 2011

I 2011 foretager Danmarks Domstole arbejdspladsvurdering (APV) ved samtlige retter, og altså også i Sø- og Handelsretten.

Sø- og Handelsretten har endvidere fortsat fokus på at sætte system i løbende opfølgning på APV, herunder

- løbende ajourføring af handlingsplan
- løbende tilbud om ergonomisk gennemgang af arbejdspladser
- løbende ajourføring af ambulancebreve

Så længe rettens lokaler og bygninger ikke er tidssvarende - hvilket navnlig gælder i skifteafdelingen, der som beskrevet under punktet [Bygninger](#) bl.a. har store pladsproblemer - må der dog forventes mindre gode APV-resultater.

## B. Trivselsundersøgelse 2010 (opfølgning)

Se også:: [Trivselsprojekter](#)

Resultatet af Trivselsundersøgelse 2010 har vist, at Sø- og Handelsretten - selvom resultatet af trivselsundersøgelsen generelt var tilfredsstillende - på nogle punkter ligger under landsgennemsnittet. Resultatet har været drøftet i ledelsesgruppen, i samarbejds- og arbejdsmiljøudvalget og på afdelingsmøder.

Udvalgte punkter til særlig opfølgning omfatter:

- den lave svarprocent
- samarbejdet i bo- og retssekretariatene
- fælles emner som tages op under året medarbejderudviklingssamtaler (MUS)

Se nærmere under fokusemnet [trivselsprojekter](#) og punktet om [MUS](#) - begge under hovedpunktet Medarbejdere.

De nye arbejdsmiljøregler har betydet at der i rettens samarbejds- og arbejdsmiljøudvalg er øget fokus på trivsel og psykisk arbejdsmiljø. Se bl.a. punktet om [Trivselsprojekter](#).

## C. Ledelseevaluering 2011 (og 2009)

Se også:: [Efteruddannelse](#)

Intern ledelseevaluering foretages ved alle retter i Danmarks Domstole hvert andet år, og vil således foregå i slutningen af 2011.

Også i 2011 er der forskellige ledelsesudviklingsforløb, herunder ledelsesprojekt for afdelingsledelsen i skifteafdelingen, og endnu en medarbejder er i 2011 på afdelingslederkursus. De afsatte ressourcer til disse forløb vil forhåbentlig påvirke resultatet af ledelseevalueringen i 2011 i positiv retning.

De individuelle opfølgingsplaner, som blev udarbejdet i tilknytning til seneste ledelseevaluering i 2009, vil fortsat indgå aktivt og bliver løbende opdateret, bl.a. i forbindelse med årets medarbejderudviklingssamtaler (MUS).

## VIII. Samfundsresultater

I sammenhæng med en del af de øvrige aktiviteter - fx. dem der nævnes under området [Partnerskaber og ressourcer](#) - vil Sø- og Handelsretten gerne opsætte mere fokuserede mål, for derved tillige at opnå større viden om hvor vores bidrag kan gøre en forskel.

Sø- og Handelsretten har generelt som mål at stille vores viden og ekspertise til rådighed for samfundet, fx i forbindelse med besøg i retten, foredrag, og samarbejde med inden- og udenlandske besøgende. Også i sammenhæng med bilaterale udviklingsprojekter i udlandet har SH bistået, fx ved støtte til oprettelse af Commercial Courts i Tanzania og Ghana, i forbindelse med kapacitetsopbygning vedrørende erhvervsretlige sager Vietnam og i forbindelse med EU-projekter på det varemærkeretlige område.

Resultatet af disse forskellige indsatsområder måles ikke i forbindelse med de eksisterende brugerundersøgelser mv., så vi vil i 2011 prøve at finde relevante målepunkter, der kan synliggøre denne indsats og resultaterne af samme.

Ekstern kommunikation om rettens aktiviteter - fx gennem forbedring af rettens [hjemmeside](#), i form af artikler i tidsskrifter og ved løbende pressekontakt - er også områder som er højt prioriteret i handlingsplanen for 2011. Se herom også punkterne [Brugerfokus](#) og [Videndeling](#).

## IX. Nøgleresultater

Sø- og Handelsretten har på dette område tre udviklingsmål:

1. At indgå i og bistå med udviklingen af domstolenes ledelsesinformationssystem (LIS) og de fremadrettede nye fagsystemer (JFS), således at Sø- og Handelsretten kommer til at indgå på linje med de øvrige retter
2. I forlængelse af Sø- og Handelsrettens egne mål, som i forlængelse af rettens visionsdag 2010 har fundet udtryk i forskellige udviklings- og kvalitetsprojekter (se embedsregnskab 2010), at opstille konkrete mål og delmål for de enkelte afdelinger. Et eksempel er projektet vedr. anker og kæremål og statistik vedrørende samme.
3. Løbende supplere generelle statistikker med individuelle målinger og interne statistikker, der understøtter ledelsens opfølgning på kvalitetsmål og bidrager til at synliggøre målene for arbejdet i afdelingerne. Målene forventes også drøftet i forbindelse med det igangværende LEAN-projekt.