



Administrationen
Majsmarken 5
9500 Hobro
8.30-15.00
Tlf. 99 68 58 00
Direkte nr. 99 68 59 01
Fax 99 68 58 01
SE. nr. 29-76-76-02

Notat om opfølgning på brugerundersøgelsen af Tinglysningsretten 2014.

Sags.beh. Joy Winter

Hobro den 5. januar 2015

I) Indledning

I efteråret 2014 har Tinglysningsretten og Domstolsstyrelsen sammen med Oxford Research A/S gennemført en brugerundersøgelse af Tinglysningsretten. Brugerundersøgelsen er en opfølgning af de tidligere brugerundersøgelser af Tinglysningsretten og tinglysningssystemet fra 2010 og 2012.

Brugerundersøgelsen 2014 består af to hoveddele: 1) en kvalitativ afdækning af Tinglysningsrettens system til system løsninger 2) en kvalitativ og kvantitativ undersøgelse af Tinglysningsrettens internet portal: tinglysning.dk.

Førstnævnte er blevet gennemført ved en række fokusgruppeinterviews med repræsentanter for finanssektoren, mens sidstnævnte er blevet gennemført ved en spørgeskemaundersøgelse blandt Tinglysningsrettens brugere, hvor brugerne også har haft mulighed for at supplere deres svar på lukkede spørgsmål med åbne kommentarer. I spørgeskemaundersøgelsen 2014 har i alt deltaget 1.193 professionelle brugere af den digitale tinglysning, hvilket antalmæssigt stort set svarer til undersøgelsen fra 2012

I den samlede rapport fra Oxford Research A/S er nærmere redegjort for brugerundersøgelsens tilgang, metode, statistik m.v., og der er anført fire indsatsområder, som Tinglysningsretten kan arbejde med som opfølgning på brugerundersøgelsen. De fire indsatsområder er følgende:

- 1) Styrk brugervenligheden i systemet
- 2) Mere udførlig skriftlig vejledning
- 3) Fortsat fokus på kommunikation både via hotline og kontaktformular
- 4) Fortsat behov for en mere detaljeret varsling af ændringer og driftsforstyrrelser i systemet

Den samlede rapport om brugerundersøgelsen af Tinglysningsretten fra Oxford Research A/S, kan findes på Tinglysningsretten.dk, men overordnet kan det konstateres, at der på næsten alle områder er en øget tilfredshed med Tinglysningsretten i forhold til brugerundersøgelsen fra 2012.

I nærværende notat anføres samtlige af brugerundersøgelsens resultater i punktform. Herudover anføres Tinglysningsrettens supplerende kommentarer til de enkelte punkter. Notatet indeholder også en kort beskrivelse af en række konkrete tiltag, der vil blive iværksat af Tinglysningsretten, som opfølgning på brugerundersøgelsen 2014. De fire indsatsområder, som er foreslået af Oxford Research A/S, er indeholdt i de nævnte tiltag.

II) Resultaterne af brugerundersøgelsen i punktform og konkrete tiltag i anledning heraf

1) System til system løsninger

I brugerundersøgelsen 2014 fremgår følgende resultater af fokusgruppeinterviews med repræsentanter fra finanssektoren:

- a) Klar og kontinuerlig forbedring af brugertilfredsheden med systemet til system løsninger
- b) Den daglige drift er velfungerende og tilfredsstillende
- c) Fortsat ønsker til forbedringer vedrørende releases
- d) Fortsat ønske om, at ændringer meldes ud i god tid
- e) Tidsplaner m.v. må ikke ændres for meget
- f) Fortsat styrkelse af kommunikationen mellem Tinglysningssystemet og de øvrige aktører vedrørende system til system løsningen

Tinglysningssystemet har gennem mange år haft et fast struktureret samarbejde med den finansielle sektor, hvorunder forhold, som de ovenfor anførte, drøftes. Dette samarbejde fortsættes, og der er allerede taget initiativ til at sikre en bedre og tydeligere formidling af informationer om indholdet af nye releases.

2) Portalløsningen på tinglysning.dk

I brugerundersøgelsen 2014 fremgår følgende resultater af den spørgeskemaundersøgelse, som blev gennemført blandt Tinglysningssystemets professionelle brugere:

- a) Stigende tilfredshed med funktionaliteten i systemet, herunder udskrifter
- b) Størstedelen af brugerne oplever ikke problemer med systemets hastighed
- c) Jo lettere sager, jo større tilfredshed
- d) Søgefunktionerne kunne fortsat være bedre
- e) Adgangen til påtegninger kunne være bedre
- f) Bedre e-mailadviseringer
- g) Fortsat ønske om en bedre kladdefunktion
- h) Nemmere mulighed for at finde servitutterne i den indskannede akt
- i) Flere brugere føler sig bedre guidet undervejs
- j) Status quo i vurderingen af systemets samlede brugervenlighed

Tinglysningssystemet har tidligere – i forbindelse med brugerundersøgelsen i 2010 – inviteret brugerne til et antal workshops med henblik på at få beskrevet ønsker til ændringer af tinglysningssystemet. Dette initiativ blev modtaget positivt af Tinglysningssystemets brugere, og resultatet har dannet grundlag for de senere års ændringer og forbedringer af tinglysningssystemet.

Tinglysningssystemet vil derfor, med baggrund i den nu foreliggende brugerundersøgelse, tage initiativ til at genoptage dette samarbejde. Tinglysningssystemet vil således i løbet af første kvartal 2015 anmode de enkelte brugerorganisationer om at fremsende med forslag og ønsker til forbedringer, hvorefter der vil blive afholdt en workshop, hvor de enkelte forslag gennemgås og – i muligt omfang – prioriteres.

Undersøgelsen viser i øvrigt, at Tinglysningssystemets arbejde med at forbedre brugervenligheden i tinglysningssystemet har båret frugt, men at der fortsat er plads til forbedringer. Tinglysningssystemet er derfor også påbegyndt en mere generel gennemgang af brugervenligheden i de enkelte ekspeditiostyper.

Desuden arbejder Tinglysningssystemet fortsat intenst på at øge systemets automatiseringsgrad, der nu ligger på omkring 80.

Såvel arbejdet med brugervenlighed, som arbejdet med at øge automatiseringsgraden, er forankret i Tinglysningssystemets årlige handlingsplaner og indgår derfor også i handlingsplanen for 2015.

Et enkelt af de ovenfor anførte punkter finder Tinglysningssystemet dog anledning til umiddelbart at kommentere:

Ad 2h) De skannede akter er blot en kopi af indholdet i de aktmapper, der tidligere blev opbevaret rundt på landets tinglysningskontorer. Der er ikke redigeret i disse, og de fremstår derfor i dag, nøjagtigt som de gjorde inden 8. september 2009. Dette betyder dels, at aktmapperne kan indeholde forældet information, dels at akteringsmetoder, der var praktiske i et analogt system, fortsat finder anvendelse. Hvor dokumenter tinglyst efter 8. september 2009 således kan findes umiddelbart og enkeltvis i Den Digitale Tingbog, er det fortsat nødvendigt at søge både blandt flere dokumenter og eventuelt også i flere ejendommers akter, for at finde en konkret genpart. En ændring af dette vil være overordentlig ressourcekrævende og kan derfor næppe påregnes. Efterhånden som rettighederne tinglyst inden 8. september 2009 aflyses, vil problemet dog mindskes.

3) Tinglysningsrettens skriftlige vejledninger og Spørgsmål & Svar

I brugerundersøgelsen 2014 fremgår følgende resultater af den spørgeskemaundersøgelse, som blev gennemført blandt Tinglysningsrettens professionelle brugere:

- a) Større tilfredshed med vejledningen til tingbogen og personbogen, men mindre tilfredshed med vejledningen til bilbogen og andelsboligbogen
- b) Der efterlyses fortsat en samlet skriftlig vejledning, som indeholder oplysningerne fra alle de enkelte vejledninger og Spørgsmål & Svar
- c) Ønske om mere uddybende skriftlige vejledninger og hyppigere opdateringer, når der sker ændringer af systemet eller praksis
- d) Ønske om en mere indholdsmæssig skriftlig vejledning, f.eks. hvilke erklæringer, der skal afgives
- e) Uændret tilfredshed med Spørgsmål & Svar

Tinglysningsretten har i en årrække haft et internt udvalg (vejledningsgruppen), der løbende gennemgår og opdaterer de vejledninger, der findes på Tinglysningsrettens hjemmeside. Desuden arbejder to medarbejdere i Tinglysningsretten løbende med at få opdateret Spørgsmål & Svar efter input fra brugerne og alle afdelinger i huset.

Umiddelbart er det Tinglysningsrettens opfattelse, at den mindre tilfredshed, der kan konstateres, med vejledningerne til bilbogen og andelsboligbogen, skyldes, at behovet for disse vejledninger efterhånden alene opstår, hvor der er tale om mere komplekse sager, medens brugerne har lært sig at benytte funktionaliteten i forbindelse med de mere almindelige dagligdags sager. Tinglysningsretten vil dog nu, med afsæt i brugernes bemærkninger vedrørende dette emne, undersøge dette nærmere.

Tinglysningsretten fastholder, at der ikke skal udarbejdes en samlet vejledning for alle ekspeditionstyper. Tinglysningsretten havde oprindeligt udarbejdet den samlet vejledning, men det viste sig hurtigt, at denne vejledning var alt for omfattende og kompleks for brugerne at anvende. Derfor gik Tinglysningsretten over til at udarbejde en vejledning pr. ekspeditionstype. På baggrund af erfaringen med den tidligere vejledning, fastholder Tinglysningsretten, at der bør være flere vejledninger.

Tinglysningsretten vil videregive de bemærkninger brugerne har fremsat i brugerundersøgelsen 2014 til vejledningsgruppen og de to medarbejdere med ansvaret for Spørgsmål & Svar med henblik på, at disse bemærkninger overvejes i det fremtidige arbejde med vejledningerne og Spørgsmål & Svar. Tinglysningsretten vil i den forbindelse tillige overveje, om de problemstillinger, der refereres under Spørgsmål & Svar, i højere grad bør inkorporeres i vejledningerne for de enkelte ekspeditionstyper.

Tinglysningsretten arbejder til stadighed på at sikre, at vejledninger og Spørgsmål/Svar opdateres hurtigst muligt og altid samtidig med frigivelse af nye versioner af systemet, men Tinglysningsretten vil, i lyset af brugernes bemærkninger, fremover være endnu mere opmærksom på dette.

Undersøgelsen peger særligt på et behov for kommunikation i forbindelse med ny eller ændret praksis. Tinglysningsretten er enig i, at dette er vigtigt, og området er derfor også allerede særligt prioriteret. Undersøgelsen – de lukkede spørgsmål – viser imidlertid, at brugerne har vanskeligt ved at skelne mellem ny eller ændret praksis, og tilfælde, hvor en konkret sag er lidt anderledes, og derfor ikke behandles helt, som brugeren havde forventet. Dette forekommer oftest i området for de sager, der normalt behandles

automatisk, men i enkelte tilfælde – netop fordi de konkret er lidt anderledes - udgår til manuel behandling. Tinglysningensretten vil arbejde på kommunikationen omkring dette.

På baggrund af brugerundersøgelsen 2014 vil Tinglysningensretten særligt arbejde med problemstillingen omkring afgrænsningen af Tinglysningensrettens vejledningspligt overfor brugerne. Flere steder i brugerundersøgelsen fremgår det, at brugerne ønsker sig en mere udførlig vejledning fra Tinglysningensretten, bl.a. om hvilke erklæringer der skal afgives, eller om hvilke bilag der skal vedhæftes en anmeldelse.

Overordnet kan problemstillingen beskrives således, at brugerne ønsker en mere vidtgående vejledning end den, som Tinglysningensretten som offentlig myndighed kan give. Det er særligt svar på juridiske spørgsmål, der volder problemer. Tinglysningensretten er af den opfattelse, at f.eks. hjælp til, hvilke erklæringer, der skal afgives i en anmeldelse, eller hvilke bilag, der skal vedhæftes en anmeldelse, som udgangspunkt ligger udenfor den vejledning, som Tinglysningensretten skal give til brugerne, idet dette angår det juridiske indhold i det endelige dokument, f.eks. et skøde.

Stillingtagen hertil ligger hos den enkelt bruger, typisk dennes advokat eller ejendomsmægler, idet en sådan rådgivning primært bør ske af disse fagpersoner, ligesom ansvaret for eventuelle fejlskøn på denne måde er dækket af en ansvarsforsikring. Dette svarer helt til forholdene før den digitale tinglysning.

Tinglysningensretten har allerede i forbindelse med brugerundersøgelsen 2012 arbejdet med denne problemstilling, idet brugerne også dengang pegede på, at de ønskede mere juridisk vejledning fra retten. Tinglysningensretten udarbejder i den forbindelse en nærmere beskrivelse af de konkrete problemstillinger vedrørende dette emne. Tinglysningensretten vil med udgangspunkt i denne beskrivelse nu gå i en nærmere dialog med de professionelle brugere om afgrænsningen af Tinglysningensrettens vejledningspligt.

4) Sagsbehandlingen i Tinglysningensretten

I brugerundersøgelsen 2014 fremgår følgende resultater af den spørgeskemaundersøgelse, som blev gennemført blandt Tinglysningensrettens professionelle brugere:

- a) Større tilfredshed vedrørende begrundelser for afvisninger, men fortsat plads til forbedringer
- b) Større tilfredshed med svarene på kontaktformularen, men fortsat plads til forbedringer
- c) Svarene er indimellem fortsat ubrugelige og uforståelige, hvilket skaber behov for unødigt mange henvendelser til Tinglysningensretten
- d) Mere præcise svar efterlyses, og fortsat ønske om, at alle begrundelser for en afvisning anføres på én gang
- e) Fortsat uensartethed i sagsbehandlingen medarbejderne imellem
- f) Sagsbehandlingen af de vanskelige sager bør fortsat forbedres
- g) Der efterlyses fortsat en mere individuel og dialogbaseret sagsbehandling
- h) For mange standardformuleringer, der ikke er tilpasset den enkelte sag
- i) Cirklen mellem hotline og kontaktformularen
- j) Direkte kontakt til sagsbehandlerne efterlyses

Som det fremgår af ovenstående er der sket forbedringer i Tinglysningensrettens sagsbehandling siden 2012, men der peges i brugerundersøgelsen fortsat på en række områder, hvor Tinglysningensrettens sagsbehandling generelt kan forbedres.

Tinglysningensretten har som led i opfølgningen på brugerundersøgelsen fra 2012 bl.a. udarbejdet en intern fælles registreringsvejledning med tilhørende standardtekster vedrørende de enkelte sagsområder med henblik på at styrke ensartetheden i sagsbehandlingen i retten.

Tinglysningensretten har endvidere nedsat et internt udvalg, som har ansvaret for indholdet i registreringsvejledningen/standardteksterne og for løbende opdateringer af disse. Udvalget er sammensat således, at alle afdelinger i retten er repræsenteret. Alt sammen med henblik på at sikre, at sagerne behandles ens på tværs af alle afdelinger, samt at ændringer i sagsbehandlings-praksis indarbejdes bredt.

Tinglysningsretten har haft det som et af sine mål i handlingsplanen for 2014 at fortsætte arbejdet med de interne registreringsvejledninger og tekster, hvilket også løbende er sket.

Tinglysningsretten har endvidere siden brugerundersøgelsen i 2012 løbende arbejdet med at sikre en høj grad af ensartethed i sagsbehandlingen. Tinglysningsretten har bl.a. som konkret opfølgning på brugerundersøgelsen fra 2012 gennemført et omfattende kvalitetsprojekt blandt alle medarbejderne med det formål generelt at få højnet kvaliteten i rettens sagsbehandling.

Som led i dette kvalitetsprojekt er der gennemført en række tiltag i retten, som alle har haft til formål at styrke ensartetheden og kvaliteten i sagsbehandlingen. Tinglysningsretten vil som led i opfølgningen på brugerundersøgelsen 2014 relancere en række af disse tiltag, idet de alle angår ovenstående punkt a-j. Tinglysningsretten vil som led i dette arbejde inddrage en række af de input fra brugerne, som fremgår af brugerundersøgelsen fra 2014.

Tinglysningsretten har herudover i sin handlingsplan for 2014 igangsat et større projekt omkring videndeling. Dette projekt har til formål at arbejde med kvalitet i sagsbehandlingen gennem systematisk videndeling mellem sagsbehandlerne i de enkelte afdelinger og på tværs af rettens afdelinger, således at dette kan bidrage til faglig udvikling og mere ensartethed i Tinglysningsrettens opgaveløsning.

Projektet der er organiseret underen internt nedsat arbejdsgruppe forventes at være færdig primo 2015, hvorefter implementering af arbejdsgruppens forslag kan gå i gang.

Som anført ovenfor, efterspørger en del brugere øget kontakt til den konkrete sagsbehandler. Det er imidlertid Tinglysningsrettens helt entydige erfaring, at netop en sådan kontakt er med til at fastholde forskelligheden i sagsbehandlingen, og Tinglysningsretten vil derfor også fortsat være meget tilbageholdende med at imødekomme dette ønske.

5) Telefonbetjeningen i Tinglysningsrettens hotline

I brugerundersøgelsen 2014 fremgår følgende resultater af den spørgeskemaundersøgelse, som blev gennemført blandt Tinglysningsrettens øvrige brugere:

- a) Mere tilfredshed med servicen og svarene fra hotline, men fortsat plads til forbedringer
- b) Fortsat plads til forbedring på venligheden i telefonbetjeningen
- c) Meget personafhængig, hvordan servicen/venligheden er
- d) Forskellige svar fra forskellige medarbejdere
- e) Afgrænsning af vejledningspligten i forhold til juridiske spørgsmål

Som det fremgår af ovenstående er der siden 2012 sket forbedringer i Tinglysningsrettens hotline, men der peges i brugerundersøgelsen 2014 fortsat på en række områder, hvor telefonbetjeningen i Tinglysningsrettens hotline generelt kan forbedres.

Tinglysningsretten har siden brugerundersøgelsen i 2012 løbende arbejdet med at få forbedret kvaliteten af telefonbetjeningen i hotline. Tinglysningsretten har bl.a. som konkret opfølgning på brugerundersøgelsen fra 2012 gennemført et omfattende kvalitetsprojekt i hotline med det formål at få højnet kvaliteten i hotlines telefonbetjening.

Som led i dette kvalitetsprojekt er der gennemført en række tiltag i hotline, som alle har haft til formål at styrke ensartetheden og kvaliteten i telefonbetjeningen. Tinglysningsretten vil som led i opfølgningen på brugerundersøgelsen 2014 relancere en række af disse tiltag, idet de alle angår ovenstående punkter. Tinglysningsretten vil som led i dette arbejde tillige inddrage de input fra brugerne, som fremgår af brugerundersøgelsen fra 2014.

Tinglysningsretten er opmærksom på den betydelige forskel, der kan være i brugernes oplevelse af den service, de får ved henvendelse til rettens hotline, og arbejder derfor også løbende på, at sikre et mere ensartet niveau. Der bør dog til stadighed være forståelse for, at Tinglysningsrettens medarbejdere, ligesom de brugere, der retter henvendelse til rettens hotline, er forskellige og dermed også kan have en forskellig opfattelse af service.

6) Information om driften, sagsbehandlingstider og dialog generelt

- a) Ingen ændring i tilfredsheden med Tinglysningens information om sagsbehandlingstider og driftsforstyrrelser
- b) Fortsat utilfredshed med Tinglysningens information om ændringer på tinglysning.dk
- c) Øget tilfredshed på sagsbehandlingstiden på manuelt behandlede sager
- d) Flere sager tinglyses ved første anmeldelse
- e) Øget tilfredshed med sagsbehandlingstider på kontaktformularen, ETL 003-sager og hotline
- f) Begrænset kendskab til brugerfora
- g) Begrænset kendskab til muligheden for at indberette fejl
- h) Behovet for vejledning i brugen af tinglysning.dk er mindsket, men der er fortsat et behov

Tinglysningens retten har, med baggrund i brugerundersøgelsen, bemærket sig, at brugerne især ønsker yderligere informationer om de ændringer, der følger af de tre årlige releases. Tinglysningens retten har derfor også allerede fra releasen den 6. december 2014 udarbejdet en mere detaljeret oversigt over ændringerne, og lagt denne på rettens hjemmeside. Tinglysningens retten vil i 2015 arbejde videre med dette.

Tinglysningens retten har desuden bemærket, at der blandt brugerne kun er begrænset kendskab, til det samarbejde Tinglysningens retten har med de respektive brancheorganisationer, og Tinglysningens retten vil derfor, i samarbejde med brancheorganisationerne i det nedsatte samarbejdsforum overveje, hvorledes der kan ændres på dette.