

BRUGERUNDERSØGELSE FOR DANMARKS DOMSTOLE

Afrapportering

Danmarks Domstole

22. februar 2021

INDHOLD

Sammenfatning.....	1
1. Indledning	8
2. Afgrænsning og metode.....	8
2.1 Afgrænsning af brugere	8
2.2 Afgrænsning af retter og sagstyper.....	9
2.3 Antal spørgeskemabesvarelser fordelt på brugertyper og sagstyper	10
2.4 Spørgeskemadesign	12
2.5 Den kvalitative undersøgelse	13
2.6 Behandling af kvalitative data	15
2.7 Balancen i undersøgelsen.....	16
3. Overordnede resultater og analytiske sammenhænge	18
3.1 Den generelle brugeroplevelse	19
3.2 Den generelle brugeroplevelse – brugertyper og sagstyper.....	21
3.3 Variation blandt retterne.....	22
3.4 Sagens udfald.....	23
3.5 Erfaring med at gå i retten.....	24
3.6 Alder.....	25
4. Undersøgelsestemaer.....	31
4.1 Rettens sagsbehandlingstid	32
4.2 Hensyn til brugeren	35
4.3 Digital adgang til sagen.....	41
4.4 Dommeren	46
4.5 Rettens øvrige medarbejdere.....	51
4.6 Begrundelsen for sagens resultat.....	54
4.7 Dokumenter og vejledninger	59
4.8 Adgang til at komme i kontakt med retten	63
4.9 Domstolenes hjemmeside.....	66
4.10 Fysiske forhold	69
4.11 Serviceniveau på tværs af retterne	73
4.12 Respekt.....	79
4.13 Danmarks Domstoles vision.....	82
4.14 COVID-19	85
Bilag 1: Spørgeskemaets indhold	87

Bilag 2: Indsamling af spørgeskemadata	88
Bilag 3. Fremstilling af spørgeskemadata	90
Bilag 4. Uddybning af figur 3.2.	93
Bilag 5: Uoplyste bruger- og sagstyper	96

Sammenfatning

Indledning

Det fremgår af Strategi for Danmarks Domstole 2019-2022, at domstolene i strategiperioden skal arbejde med målet *brugerfokus*. I forlængelse heraf skal der ifølge strategien foretages en brugerundersøgelse i begyndelsen (og slutningen) af strategiperioden.

Brugerundersøgelsen har overordnet til formål at inspirere domstolene til at tilrettelægge opgaveløsningen med fokus på brugerne, så der skabes mere værdi i mødet mellem brugerne og domstolssystemet, jf. også Strategi for Danmarks Domstole 2019-2022. Brugerundersøgelsen omfatter domstolenes primære brugere i form af sagens parter og deres repræsentanter, og den omfatter alle typer sager ved retterne og alle retter i rigsfællesskabet.

Brugerundersøgelsen har omfattet en spørgeskemaundersøgelse blandt alle retterne og en opfølgende interviewrunde. Spørgeskemaundersøgelsen omfattede en række baggrundsspørgsmål og 14 indholdsmæssige udsagn, som brugerne blev bedt om først at tage stilling til, om de var enige i, og dernæst om de var vigtige for dem. De indholdsmæssige udsagn havde en forholdsvis overordnet karakter, fordi de skulle kunne rumme alle primære brugere inden for alle sagstyper. Eksempler på udsagn er "Rettens sagsbehandlingstid var passende" eller "Der blev i sagsforløbet taget hensyn til mig".

Alle udsagn er formuleret sådan, at det er godt at være enig og dårligt at være uenig. En høj grad af enighed udtrykker dermed en høj grad af tilfredshed med brugeroplevelsen ved Danmarks Domstole. Tilfredshed og enighed bruges derfor synonymt i fremstillingen af spørgeskemaundersøgelsen.

Herudover omfattede spørgeskemaundersøgelsen et åbent spørgsmål, hvor brugerne blev spurgt, om de havde forslag, der kunne hjælpe Danmarks Domstole til at forbedre de ydelser, rammer og processer, som domstolene stiller til rådighed for brugerne, ligesom brugerne blev spurgt, om de var villige til at stille op til et efterfølgende interview.

Der har været stor interesse for at deltage i undersøgelsen. Der er 3.603 besvarelser af spørgeskemaet, ligesom der er 901 besvarelser af det åbne spørgsmål. 632 respondenter angav, at de var villige til at stille op i et efterfølgende interview. Heraf har det inden for rammerne af undersøgelsen været muligt at interviewe 50 brugere. Generelt hviler undersøgelsen dermed på et særdeles solidt datagrundlag.

Hovedkonklusioner

Spørgeskemaundersøgelsen viser helt overordnet, at det er en god oplevelse at være bruger hos Danmarks Domstole. Hvis svarene omregnes til en skala fra 1-5, er den gennemsnitlige tilfredshed på 4,4, hvilket er et flot resultat. Besvarelserne viser også, at de udsagn, som brugerne er blevet præsenteret for, generelt anses for at være vigtige. Hvis svarene omregnes til en skala fra 1-3, er den gennemsnitlige vigtighed 2,9. Det er derfor lagt til grund i undersøgelsen, at alle resultater er vigtige for brugerne.

Den kvalitative del af undersøgelsen, hvor brugerne har haft mulighed for mere frit at komme til orde ved at besvare et åbent spørgsmål eller ved at blive interviewet, bekræfter det overordnede indtryk af, at det er en god oplevelse at bruge Danmarks Domstole. Brugere udtrykker generelt, at det er ordentligt og sobert, hvad der foregår

ved domstolene, at de forstår, hvad der bliver sagt og skrevet til dem, og at de bliver behandlet med respekt. Dette er undersøgelsens hovedkonklusion.

Hvis der ud fra en tolkning af undersøgelsens resultater sammenfattende skulle peges på områder, hvor der kan være behov for særligt at arbejde med at forbedre brugeroplevelsen, kunne undersøgelsen give anledning til at fokusere på følgende tre områder:

- **Sagsbehandlingstider:** Mange brugere fremhæver dette som et vigtigt indsatsområde og giver udtryk for, at sagsbehandlingstiderne har stor betydning for brugeroplevelsen. Dette gælder ikke mindst for straffesager, civile sager og familiesager.
- **Ensartethed på tværs af byretterne:** Undersøgelsestemaet "ensartethed" er det tema, hvor brugerne udtrykker mindst tilfredshed. Mange brugere med stor erfaring i at aftage Danmarks Domstoles ydelser giver i den kvalitative del af undersøgelsen udtryk for, at det er uforståeligt og besværligt, at de skal indrette sig efter forskellige regimer, afhængigt af hvilken ret de benytter.
- **Tinglysning:** Undersøgelsen giver det indtryk, at nogle af de forudsætninger der skal til for, at en digital håndtering af tinglysningssager bliver en god brugeroplevelse, endnu ikke er faldet på plads. Denne observation understøttes både af, at Tinglysningsretten er den ret, som brugerne er mindst tilfredse med og af en lang række udsagn blandt de mange åbne besvarelser i den kvalitative del af undersøgelsen. Det er navnlig virksomheder og partsrepræsentanter, som er kritiske.

Herudover er det selvfølgelig væsentligt, at Danmarks Domstole fremadrettet arbejder for også at fastholde den gode brugeroplevelse på de mange områder, hvor brugerne giver udtryk for en sådan.

Analytiske sammenhænge

Hvis der kigges lidt dybere ned i data, kan der iagttages en række interessante sammenhænge, herunder bl.a. følgende:

- Retterne får generelt en meget pæn bedømmelse af brugerne, og forskellene mellem brugernes bedømmelse af retterne er generelt små. Hvis der ses på de mindre afvigelser, som trods alt findes, får Bornholm (4,7), Esbjerg (4,6) og Nykøbing Falster (4,6) den bedste bedømmelse, mens København (4,4), Glostrup (4,4) og Aarhus (4,2) ligger lidt lavere. Sø- og Handelsretten og de to landsretter (alle 4,3) får også scorer under gennemsnittet, mens Højesteret (4,6) ligger pænere. Tinglysningsretten (4,1) er den danske ret, hvor brugerne er mindst tilfredse.
- Brugere af brugertypen "Privatpersoner" er generelt set dem, der er mest tilfredse (4,6), mens den brugertype, der er repræsentant for en part i sagen uden at være advokat, er den, der er mindst tilfreds (4,2).
- Brugere af sagstypen "notarialforretning" er den gruppe, der er mest tilfreds. Her er gennemsnittet på en skala fra 1-5 på hele 4,8. De andre sagstyper ligger mere jævnt med straffesager og civile sager som nogle af de lavest scorende, om end disse stadig ligger pænt (4,3).
- Sagens udfald har betydning for bedømmelsen af oplevelsen af at bruge Danmarks Domstole. Brugere, der har tabt sagen, er generelt mindre tilfredse end dem, der har vundet. De mest tilfredse er de brugere, som oplyser at have indgået forlig.
- Jo oftere brugerne aftager rettens ydelser, jo mindre tilfredse er de. De brugere, som har ganske lidt erfaring med at bruge Danmarks Domstole, er mere tilfredse end de brugere, som oftere aftager rettens ydelser.

- Tilfredsheden stiger med alderen. Undersøgelsen viser, at brugerne er mere tilfredse, jo ældre de bliver. Det gælder på tværs af alle brugertyper og er dermed et udbredt fænomen. Der kan være visse sammensætningseffekter med sagstyper, idet notarialforretninger er mest udbredte blandt de ældre brugere, mens straffesager er mere udbredte blandt de yngre. Sammensætningseffekter synes dog ikke alene at kunne redegøre for det samlede resultat.

Undersøgelsestemaer

Spørgeskemaundersøgelsen er som en del af den samlede undersøgelse blevet beriget med en række kvalitative data fra de mange åbne besvarelser samt de 50 interviews, som er anvendt som opfølgning på spørgeskemaundersøgelsen. Undersøgelsen er struktureret i forhold til 14 undersøgelsestemaer. Den samlede undersøgelse har givet følgende resultater inden for disse temaer.

Rettens sagsbehandlingstid

- Den samlede tilfredshed med rettens sagsbehandlingstid er 4,2 på en skala fra 1-5.
- Der er relativt stor forskel i tilfredsheden blandt brugere af forskellige sagstyper. Brugere af sagstyperne straffesager (3,7), civile sager (3,6) og familiesager (3,8) er mindre tilfredse end de øvrige brugere.
- Brugere af de nævnte sagstyper giver i den kvalitative del af undersøgelsen udtryk for, at lange sagsbehandlingstider har stor betydning for brugerne og kan have betydning for sagens indhold og afgørelse.
- Undersøgelsen giver samlet set det indtryk, at brugerne mener, at rettens sagsbehandlingstider bør være et væsentligt indsatsområde for domstolene fremadrettet. Ikke mindst inden for familiesagsområdet bliver sagsbehandlingstiderne tillagt betydning.

Hensyn til brugeren

- Den samlede tilfredshed med hensynet til brugeren er 4,3 på en skala fra 1-5.
- Der er for ingen sagstyper en tilfredshedsscore på mindre end 4,0. Notarkunder er de mest tilfredse (4,9).
- Privatpersoner på tinglysningområdet oplever i langt højere grad end de øvrige brugere på tinglysningområdet, at der bliver taget hensyn til dem.
- Der er mange konkrete eksempler på, at rettens brugere føler sig mødt med stor imødekommenhed i retten. Mange af brugerne tillægger dette væsentlig betydning, ikke mindst hvis de er usikre, nervøse eller føler sig pinligt berørt. Samtidig er det et område, hvor spørgeskemaundersøgelsen viser, at brugerne oplever stor uensartethed blandt retterne.
- Anklagere har under interviewene og i enkelte svar til det åbne spørgsmål givet udtryk for, at de på nogle punkter bliver opfattet som en slags kolleger i retten, herunder ikke mindst i forhold til at skulle sikre, at it- og AV-udstyr fungerer under retssagen. Omvendt har anklagerne ofte ikke mulighed for at få adgang til retten, retslokalet eller diverse faciliteter i retten på samme vilkår som rettens personale.

Digital adgang til sagen

- Den samlede tilfredshed med den digitale adgang til sagen er 4,2 på en skala fra 1-5.
- Tilfredsheden ligger over gennemsnittet for civile sager (4,3), familiesager (4,6), notarialforretninger (4,5) og tinglysningssager (4,5), mens den ligger under

gennemsnittet for tvangsauktioner (3,9) og fogedsager (3,8) og en del under for straffesager (3,5).

- Parterne i sagen (både privatpersoner og virksomheder mv.) er mindst tilfredse med den digitale adgang til sagen, når der er tale om straffesager, mens tilfredsheden er mindst blandt advokater og ikke-advokater, når det kommer til fogedsager og skiftesager.
- Der er adskillige konkrete forslag og bemærkninger til, hvordan systemet minretssag.dk., der anvendes til civile sager, kan forbedres for brugeren. Visse af disse forslag nævnes adskillige gange. Samtidig efterspørger brugere inden for sagsområder, der ikke er understøttet af minretssag.dk, i mange tilfælde en digital understøttelse af det pågældende sagsområde – ofte med henvisning til minretssag.dk.

Dommeren

- Stort set alle forstår, hvad dommeren siger. Dette spørgsmål scorer 4,8 på en skala fra 1-5, hvilket er et flot resultat.
- Der er alene begrænset variation på tværs af sagstyper. Alle sagstyper ligger på 4,7 eller derover, bortset fra tinglysningssager (4,5).
- Dommerens retsledelse er et emne, som ikke direkte blev adresseret i spørgeskemaet, men som mange brugere selv har taget op i den kvalitative del af undersøgelsen. En del professionelle brugere efterspørger "tydelig" eller "håndfast" retsledelse, herunder bl.a. i situationer, hvor det kan opleves, at forsvareren går for langt, fx over for anklageren. Retsledelse er endvidere et område, hvor der er forståelse for, at der er forskelle på tværs af dommerne, selvom ensartethed generelt er et fænomen, der ellers efterspørges mere af (jf. afsnit 4.11).
- Mange peger på, at det er vigtigt for retssystemet, at dommeren har – og opfattes som – en autoritet, og at dette er et forhold, som ikke må udvandes. Undersøgelsen giver det indtryk, at der her er tale om, at brugerne ønsker, at denne autoritet skal fastholdes, snarere end at de mener, at der er behov for at genoprette den.
- En del besvarelser efterlader det indtryk, at unge anklagere fra tid til anden kan føle sig lidt hårdt behandlet i retten. Næsten en fjerdedel af anklagerne i undersøgelsen er under 30 år.

Rettens øvrige medarbejdere

- Stort set alle forstår, hvad rettens øvrige medarbejdere siger. Dette spørgsmål scorer 4,8 på en skala fra 1-5, hvilket er et flot resultat.
- Alle sagstyper ligger på 4,6 eller derover, bortset fra tinglysningssager, der ligger på 4,2.
- Det er brugertyperne virksomheder mv. og repræsentanter i form af hhv. advokater og ikke-advokater – og i mindre grad privatpersoner – som trækker tinglysningssagerne lidt ned.
- En række brugere oplyser, at de ikke får den vejledning, som de har behov for til at udfylde og indsende de dokumenter, som skal ligge til grund for tinglysning af deres rettigheder.

Begrundelsen for sagens resultat

- Brugerne forstår generelt begrundelsen for sagens resultat. På en skala fra 1-5 er vurderingen heraf på 4,6.
- Inden for straffesager og civile sager er det primært privatpersoner, der kan have svært ved at forstå begrundelsen for sagens resultat. Det omvendte gør sig

gældende på tinglysningssområdet, hvor det netop er denne brugertype, der bedst forstår begrundelsen for sagens resultat.

- En del brugere peger på, at det er vigtigt, at brugerne føler, at de er blevet hørt i retten. Dette behov kommer til udtryk i flere sammenhænge. Den ene sammenhæng handler om, at mange efterspørger mere udførlige domme, hvoraf det også fremgår, hvad der ikke er lagt vægt på ved afgørelsen, sådan at brugerne kan se, at deres synspunkter er hørt, men ikke tillagt afgørende betydning. Det samme behov adresseres i de tilfælde, hvor brugerne peger på, at det kan være vigtigt, at parterne får lov til at fremføre deres synspunkter i retten, også i tilfælde, hvor de måske er mindre betydningsfulde for sagens udfald. Nogle brugere mener, at det kan forebygge udsigtsløse ankesager, hvis brugerne i højere grad føler sig hørt.
- Der er en sammenhæng mellem sagens udfald, og hvorvidt brugeren forstår begrundelsen for sagens resultat. De brugere, der angiver at have tabt sagen eller ikke fået medhold, har en score på 3,5, hvorimod de brugere, der ikke har tabt sagen, scorer mellem 4,6 (hverken tabt eller vundet) og 4,9 (vundet).

Dokumenter og vejledninger

- De fleste brugere forstår de dokumenter og vejledninger, som retten har skrevet. Dette udsagn scorer 4,7 på en skala fra 1-5. Dette er et flot resultat.
- Alle sagsområder ligger på en score på 4,6 eller derover, bortset fra tinglysningssagerne, hvor scoren er 4,2.
- Inden for straffesager og civile sager er det primært privatpersoner, der nogle gange kan have svært ved at forstå dokumenter og vejledninger. Det omvendte gør sig gældende på tinglysningssområdet, hvor det netop er denne brugertype, der bedst forstår dokumenter og vejledninger.

Adgang til at komme i kontakt med retten

- Den samlede tilfredshed med adgangen til at komme i kontakt med retten er 4,4 på en skala fra 1-5.
- Alle sagstyper ligger mellem 4,3 og 4,7, bortset fra tinglysningssager, hvor tilfredsheden er 4,0.
- Privatpersoner – og i mindre grad virksomheder mv. – oplever generelt og i særdeleshed med hensyn til straffesager en adgang til at komme i kontakt med retten om sagsforløbet, som er lavere end de øvrige brugertyper. I tinglysningssager er oplevelsen af adgang derimod lavest blandt de brugertyper, som ikke er privatpersoner. Særligt repræsentanter, der ikke er advokater, oplever en lav adgang i tinglysningssager.
- Den kvalitative del af undersøgelsen giver en række eksempler på, at brugerne oplever, at det er vanskeligt at komme i kontakt med Tinglysningssrettens medarbejdere, selvom de oplever et behov for fx at få vejledning til, hvordan en rettighed tinglyses.

Domstolens hjemmeside

- Den gennemsnitlige tilfredshed med muligheden for at finde informationer på domstolens hjemmeside er 4,1 på en skala fra 1-5. Dette er – bortset fra vurderingen af ensartethed – den laveste tilfredshedsscore i undersøgelsen.
- De fleste sagstyper ligger omkring dette gennemsnit på 4,1. Dog skiller notarialforretninger (4,5) og tinglysningssager (3,6) sig ud herfra.
- Brugertyperne har forskellige sagstyper, hvor de særligt oplever, at det kan være svært at finde relevante informationer på domstolens hjemmeside. For privatpersoner er det straffesager, for virksomheder mv. er det særligt civile sager

(og tinglysningssager), for advokater er det særligt fogedsager og for ikke-advokater er det navnlig i tinglysningssager, at det er vanskeligt at finde relevante informationer på domstolenes hjemmesider.

- Resultaterne af den kvalitative analyse giver – ligesom brugertypernes svar på spørgeskemaspørgsmålet – et lidt "spredt" indtryk. Nogle giver udtryk for, at det er vanskeligt at betjene domstol.dk, mens andre peger på, at der er specifikke oplysninger, som de har vanskeligt ved at finde på de enkelte retters hjemmesider. Brugerne har også givet en række specifikke bemærkninger til Tinglysningens hjemmeside.

Fysiske forhold

- Den gennemsnitlige tilfredshed med de fysiske forhold er 4,4 på en skala fra 1-5.
- Mindst tilfredse er brugerne af straffesager (4,1), mens brugere af notarialforretninger og tinglysningssager (begge 4,8) er de mest tilfredse. For sidstnævnte er respondentgruppen dog begrænset, da spørgsmålet i de fleste tilfælde ikke er relevant.
- Der er ikke tydelige sammenhænge i tilfredsheden, når brugertyper og sagstyper sammenholdes. Dette kan skyldes, at eventuelle forskelle med hensyn til de fysiske forhold i et vist omfang skal tilskrives de enkelte retter.
- Brugere har i den kvalitative del af undersøgelsen givet en række tilbagemeldinger om de fysiske forhold, hvad angår retssalene, faciliteter til professionelle brugere, fysisk adgang til retten, diskretion, tryghed, forplejning samt it- og AV-udstyr.

Serviceniveau på tværs af retterne

- Den gennemsnitlige tilfredshed med ensartetheden i serviceniveauet er 3,6 på en skala fra 1-5. Det er alene brugere, der ofte aftager rettens ydelser – og som dermed har et grundlag for at besvare spørgsmålet – som er blevet stillet til spørgsmålet. 3,6 er den klart laveste samlede score i brugerundersøgelsen.
- Bortset fra notarkunderne (4,1), som i meget begrænset omfang har besvaret spørgsmålet, ligger tilfredsheden mellem 3,4 (fogedsager og tvangsauktioner) og 3,9 (familiesager), når der kigges på tværs af sagstyper.
- Der er mange brugere, der i den kvalitative del af undersøgelsen fremhæver, at retterne løser deres opgaver uensartet, og at retterne stiller forskellige krav til og tilbyder forskellig service over for brugerne. Der er en række konkrete eksempler på dette inden for mange af sagstyperne. Brugere giver ofte udtryk for, at det er uforståeligt og besværligt, at de skal indrette sig efter forskellige regimer, afhængigt af hvilken ret de benytter.

Respekt

- Brugernes tilfredshed med den respekt, de bliver behandlet med ved retten, er 4,7 på en skala fra 1-5. Dette er et flot resultat. Der er ingen sagstyper, som ligger under 4,5.
- Privatpersoner i straffesager og i familiesager – og i et vist omfang tillige i civile sager – oplever i lidt mindre grad at blive behandlet med respekt end de øvrige brugertyper inden for disse sagstyper. I tinglysningssager er det derimod virksomheder mv. og repræsentanter for en part i sagen, som ikke er advokater, som i mindre grad end de øvrige brugere oplever at blive behandlet med respekt.
- Den kvalitative analyse viser, at dommerens facon, spørgsmålet om at give sig tid til at lytte til brugeren og evnen til at give skyldnere i fogedsager en værdig behandling er forhold, der har sammenhæng med brugerens oplevelse af at modtage en respektfuld behandling i retten.

Danmarks Domstoles vision

- Når brugerne skal bedømme, i hvilket omfang Danmarks Domstole lever op til sin vision, giver de samlet set en score på 4,2 på en skala fra 1-5.
- Brugere af civile sager ligger med en score på 3,9 lavest, mens notarkunder ligger højest med en score på 4,7.
- Tilfredsheden er mindst blandt privatpersoner i straffesager, civile sager og familiesager. Igen er det omvendt inden for tinglysningsagerne, hvor det er privatpersonerne, som er de mest tilfredse blandt de forskellige brugertyper.
- Ligesom der er en sammenhæng mellem sagens udfald på den ene side, og i hvilket omfang brugerne forstår begrundelsen for sagens resultat, kan der konstateres en sammenhæng mellem sagens udfald og brugernes vurdering af, i hvilket omfang Danmarks Domstole lever op til sin vision.

COVID-19

- Brugere angiver en tilfredshed med rettens håndtering af COVID-19-situationen på 4,5 på en skala fra 1-5.
- Brugere af straffesager er mindst tilfredse med COVID-19-håndteringen (4,2), mens notarkunder med en score på 4,9 er de mest tilfredse.
- Privatpersoner i straffesager giver udtryk for en mindre tilfredshed end andre brugere. Advokater er den brugertype, der generelt er mindst tilfreds med rettens måde at håndtere COVID-19-situationen på.
- Der er mange respondenter, der har ytret sig om COVID-19 i svaret på det åbne spørgsmål. Der er ikke en klar linje i tilbakemeldingerne fra brugerne på dette punkt.

1. Indledning

Det fremgår af Strategi for Danmarks Domstole 2019-2022, at domstolene i strategiperioden skal arbejde med målet *brugerfokus*. I forlængelse heraf skal der ifølge strategien foretages en brugerundersøgelse i begyndelsen (og slutningen) af strategiperioden.

Denne rapport afrapporterer brugerundersøgelsen gennemført i 2020. Undersøgelsen beror på en spørgeskemaundersøgelse, som omfatter alle retters primære brugere og en opfølgende interviewrunde med 50 brugere.

Brugerundersøgelsen har overordnet til formål at inspirere domstolene til at tilrettelægge opgaveløsningen med fokus på brugerne, så der skabes mere værdi i mødet mellem brugerne og domstolssystemet, jf. også Strategi for Danmarks Domstole 2019-2022.

"Koordineringsgruppen" ved Danmarks Domstole har medvirket til at sikre, at brugerundersøgelsens indhold er relevant for retterne i forhold til deres videre arbejde med at fokusere på brugerne i deres opgavevaretagelse.

For at holde afrapporteringen så enkel og klar som muligt er visse metodiske overvejelser samt visse datafremstillinger lagt i bilag.

2. Afgrænsning og metode

I det følgende beskrives, hvilke afgrænsninger og metodemæssige overvejelser der er gjort som grundlag for spørgeskemaundersøgelsen.

Alle udsagn i spørgeskemaundersøgelsen er formuleret sådan, at det er godt at være enig og dårligt at være uenig. En høj grad af enighed udtrykker dermed en høj grad af tilfredshed med brugeroplevelsen ved Danmarks Domstole. Tilfredshed og enighed bruges derfor synonymt i fremstillingen af spørgeskemaundersøgelsen.

2.1 Afgrænsning af brugere

Brugerundersøgelsen skal bidrage til at understøtte Danmarks Domstoles ønske om at styrke sit brugerfokus i opgavevaretagelsen. Det er derfor lagt ind som en præmis for brugerundersøgelsen, at den skal omfatte domstolenes primære brugere. Denne afgrænsning medfører, at personer, som virker i rettens tjeneste, ikke er omfattet af undersøgelsen. Det gælder medarbejdere ved retterne, men det omfatter også domsmænd, nævninge, børnesagkyndige, sagkyndige dommere og vidner.

I brugerundersøgelsen arbejder vi med de brugertyper, der fremgår af nedenstående tabel.

Tabel 2.1. Overblik over brugertyper i brugerundersøgelsen

#	BRUGERTYPE	BESKRIVELSE
1	Part i sagen: Privatperson	Omfatter privatpersoner, der er part i en sag.
2	Part i sagen: Virksomhed, (offentligt) selskab, statslig, regional eller kommunal myndighed, interesseorganisation eller lignende	Omfatter en part i sagen, når denne ikke er en privatperson, men derimod en virksomhed, myndighed, organisation eller lignende
3	Repræsentant for part i sagen: Advokat	Omfatter advokater.
4	Repræsentant for part i sagen: Ikke-advokat	Omfatter personer eller virksomheder, som repræsenterer en part i en sag, men som ikke er advokater.
5	Repræsentant for anklagemyndigheden	Omfatter anklagere.
6	Andet	Omfatter respondenter, som ikke mener, de passer ind i nogle af de forrige fem kategorier. Der vil formentlig være respondenter i denne gruppe, som virker i rettens tjeneste, og som har modtaget et spørgeskema fra retten, jf. nedenfor om indsamling af spørgeskemadata.

I rapporten anvender vi jævnligt begrebet "professionelle brugere". Det er reserveret til at omfatte anklagere og advokater.

Begrebet "ikke-professionelle brugere" anvender vi om de øvrige brugertyper. Denne kategori vil dermed spænde fra privatpersoner, der er i retten for første gang i deres liv, til nogle typer brugere, som hyppigere kommer i retten, fx inkassatorer, ejendomsmæglere og andre typer virksomhedsrepræsentanter, som dog typisk ikke har det som deres primære virke at gå i retten.

2.2 Afgrænsning af retter og sagstyper

Danmarks Domstoles strategi, hvori brugerfokus indgår som et element, omfatter alle Danmarks Domstoles retter og brugere. Det er derfor naturligt, at brugerundersøgelsen omfatter alle sagstyper ved alle retter, da der herved sikres, at alle typer brugere gives mulighed for at komme til orde, og at de kommer til orde for alle retters vedkommende. Tabellen nedenfor giver et overblik over de sagstyper, som indgår i brugerundersøgelsen.

Tabel 2.2.: Overblik over sagstyper i brugerundersøgelsen

- | | |
|--------------|----------------------|
| • Straffesag | • Familiesag |
| • Civil sag | • Notarialforretning |
| • Fogedsag | • Tinglysningssag |
| • Skiftesag | • Tvangsauktion |

Spørgeskemaundersøgelsen har for hovedparten af de ikke-professionelle brugere omfattet den sagsproduktion, som har været under afslutning i uge 43, 44, 45 og de to første dage af uge 46. Det svarer til 3,4 uger ud af et normalt produktionsår på 46 effektive uger (52 uger minus seks ugers ferie). Dette svarer til, at brugere omfattet af ca. 6,5 pct. af den årlige sagsproduktion ved Danmarks Domstole har haft mulighed for at deltage i brugerundersøgelsen.

Som nævnt omfatter brugerundersøgelsen alle retter ved Danmarks Domstole, herunder også de øvre retter, Sø- og Handelsretten, Tinglysningssretten samt Retten på Færøerne og retterne på Grønland. Spørgeskemaundersøgelsen har dermed givet mulighed for, at brugere af samtlige 36 retter i rigsfællesskabet har kunnet komme til orde.

2.3 Antal spørgeskemabesvarelser fordelt på brugertyper og sagstyper

Der er 3.603 påbegyndte eller færdiggjorte besvarelser af spørgeskemaet fordelt med 3.031 fuldendte besvarelser og 572 besvarelser af et eller flere spørgsmål i spørgeskemaet. Vi har valgt at anvende alle datapunkter i analysen, så de 572 påbegyndte besvarelser medtages i analysen. Dette har vi valgt ud fra en betragtning om, at respondenternes svar må antages at have samme gyldighed som de øvrige respondenters svar, uagtet at de ikke har gennemført hele spørgeskemaet, og at det dermed ville være forkert ikke at medtage deres besvarelser. Dette valg betyder, at antallet af besvarelser (N)¹ er faldende gennem spørgeskemaet.

Vi har ikke ønsket at belaste retterne med at føre statistik over antallet af udsendte spørgeskemaer. Dette hensyn betyder, at vi ikke kan beregne præcise svarprocenter. Dette gælder også for anklageres og advokaters vedkommende, idet disse respondenttyper i tillæg til de spørgeskemaer, de har modtaget via e-mail, kan have modtaget spørgeskemaer fra retterne². Uanset svarprocent udgør 3.031 fuldendte besvarelser og 572 delvise besvarelser en meget stor respondentgruppe, som giver Danmarks Domstole et særdeles solidt analytisk grundlag for det videre arbejde med brugerfokus.

2.3.1 Besvarelser fordelt på brugertyper

Tabellen nedenfor giver et overblik over, hvordan besvarelserne fordeler sig på brugertype.

¹ Se nærmere om fremstilling af N, herunder hvorfor N varierer mellem spørgsmål, i bilag 3.

² Se nærmere om indsamling af spørgeskemadata i bilag 2.

Tabel 2.3. Overblik over brugertyper i spørgeskemaundersøgelsen

#	BRUGERTYPE	ANTAL BESVARELSER	PCT.
1	Part i sagen: Privatperson	1.383	38%
2	Part i sagen: Virksomhed, (offentligt) selskab, statslig, regional eller kommunal myndighed, interesseorganisation eller lignende	232	6%
3	Repræsentant for part i sagen: Advokat	1.041	29%
4	Repræsentant for part i sagen: Ikke-advokat	182	5%
5	Repræsentant for anklagemyndigheden	482	13%
6	Andet	283	8%
	I ALT	3.603	100%

Tabel 2.3. viser, at det med brugerundersøgelsen er lykkedes at få en god repræsentation af privatpersoner (38 pct.) og advokater (29 pct.). Virksomheder og partsrepræsentanter, der ikke er advokater, er repræsenteret i mindre omfang. Anklagernes besvarelser udgør 13 pct. af de samlede besvarelser, mens 8 pct. enten har svaret "andet" eller ikke har angivet en brugertype.

2.3.2 Besvarelser fordelt på sagstyper

Tabellen nedenfor giver et overblik over, hvordan besvarelserne fordeler sig på sagstyper.

Tabel 2.4. Overblik over sagstyper i spørgeskemaundersøgelsen

#	SAGSTYPE	ANTAL BESVARELSER	PCT.
1	Straffesag	867	24%
2	Civil sag	558	15%
3	Fogedsag	381	11%
4	Skiftesag	401	11%
5	Familiesag	208	6%
6	Notarialforretning	673	19%
7	Tinglysningssag	371	10%
8	Tvangsauktion	23	1%
	Ved ikke/ønsker ikke at oplyse	121	3%
	I ALT	3.603	100%

Tabel 2.4. viser, at spørgeskemaundersøgelsen dækker de forskellige sagstyper nogenlunde jævnt, bortset fra tvangsauktioner, som alene er dækket af 1 pct. af besvarelsene. Det sagsområde, der er bedst repræsenteret, er straffesagsområdet, hvilket har sammenhæng med, at det er et sagsområde, som udover den private part eller virksomhed i sagen i vidt omfang dækkes af både anklagere og advokater. Der er dermed flere brugere, der kan svare på den samme straffesag, hvilket alt andet lige giver en højere repræsentation af denne sagstype end sager, hvor parten oftest er den eneste, der er involveret. Dette vil fx typisk være tilfældet hos notaren. Der er dermed ikke en tæt sammenhæng mellem, hvor mange sager domstolene har inden for de forskellige sagstyper og antallet af besvarelser inden for denne sagstype.

2.4 Spørgeskemadesign

Der er under designet af spørgeskemaet truffet en række indholdsmæssige valg, som har betydning for undersøgelsen. Valgene og formuleringerne af spørgsmålene er i flere omgange drøftet med Koordineringsgruppen. Designet af spørgeskemaet beror bl.a. på følgende valg:

- **Spørgsmålene skal så vidt muligt have gyldighed for alle brugere:** Undersøgelsen skal favne alle brugere på tværs af alle retter og sagstyper. Det er derfor nødvendigt at stille forholdsvis overordnede spørgsmål til brugerne om, hvordan de har oplevet mødet med Danmarks Domstole. I enkelte tilfælde er der stillet spørgsmål, hvor der er foretaget en afgrænsning, sådan at det alene er bestemte typer brugere, der har skullet svare, eller der er foretaget afgrænsninger i svarmulighederne med afsæt i sagstype. Fx er det alene brugere med erfaring fra flere retter, som bliver spurgt, om de mener, at serviceniveauet er ensartet på tværs af retterne, ligesom det ikke er muligt at svare, at sagen er afgjort ved forlig for brugere, hvis sagstype er en straffesag. Under datafremstillingen i de følgende kapitler fremgår antallet af besvarelser (N).
- **Vi vil vide, hvad der er vigtigt for brugerne:** Undersøgelsen skal ikke alene bidrage med viden om, hvordan brugerne har oplevet mødet med Danmarks Domstole. Den skal også klarlægge, hvad brugerne lægger vægt på. Derfor er stort set alle spørgsmål blevet stillet i "par", sådan at brugeren først blev bedt om at angive, hvor enig brugeren er i et udsagn, og dernæst blev bedt om at oplyse, hvor vigtigt det pågældende forhold er for brugeren.
- **Brugeren svarer i forhold til sin seneste sag:** Det har været et hensyn at tilvejebringe et så aktuelt billede af brugernes oplevelser med domstolssystemet som muligt. Brugere er derfor i indledningen til spørgeskemaet blevet bedt om at svare i forhold til den sag, som de senest har haft ved Danmarks Domstole. En del spørgsmål refererer tilsvarende til, hvordan brugerne oplevede et givent forhold "under sagsforløbet". Hensigten er at forebygge, at brugere svarer med afsæt i erfaringer, der ikke længere er aktuelle. Samtidig giver fremgangsmåden mulighed for at henføre resultaterne specifikt til konkrete sagstyper og retter, idet brugernes svar gælder et konkret sagsforløb ved en konkret ret frem for at være udtryk for en generel vurdering.
- **Professionelle brugere kan svare for flere sager og retter:** Anklagere og advokater har ofte deres gang i mere end én ret. Vi har derfor givet mulighed for, at anklagere og advokater har kunnet besvare op til tre spørgeskemaer, så de på den måde har kunnet vælge at give input vedrørende to retter efter eget valg, når de havde udfyldt spørgeskemaet for deres seneste sag. Tabellen nedenfor giver et overblik over, hvor mange professionelle brugere der har benyttet denne mulighed.

Tabel 2.5. Overblik over antal besvarelser fra professionelle brugere

BRUGER	ET SVAR	TO SVAR	TRE SVAR	I ALT
Advokat	881	68	8	1.041
Anklager	369	52	3	482

Note: Totalen viser antallet af besvarelser (og ikke antallet af unikke respondenter). Det er antallet af besvarelser, der er lagt til grund for den videre datafremstilling.

2.5 Den kvalitative undersøgelse

Den kvalitative del af undersøgelsen beror på de kvalitative data, der er opsamlet gennem et åbent spørgsmål i spørgeskemaundersøgelsen samt fra 50 interviews.

2.5.1 Spørgeskemaets åbne spørgsmål

Spørgeskemaet omfattede følgende åbne spørgsmål: "Har du bemærkninger eller forslag, der kan hjælpe Danmarks Domstole til at forbedre de ydelser, rammer og processer, som domstolene stiller til rådighed for brugerne?" Der er 901 respondenter, som har benyttet muligheden for at besvare dette spørgsmål.

Tabellerne nedenfor opsummerer fordelingen af de åbne svar på brugertyper og sagstyper. Det er bemærkelsesværdigt, at der er stort set samme andel på ca. en fjerdedel af besvarelserne, som er forsynet med svar på det åbne spørgsmål på tværs af både brugertyper og sagstyper. Der er således ikke tale om, at behovet for at ytre sig kvalitativt varierer nævneværdigt på tværs af brugertyper eller sagstyper.

Tabel 2.6. Fordeling af svar på åbent spørgsmål på brugertype

BRUGERTYPE	BESVARELSER	SVAR PÅ ÅBENT SPØRGSMÅL	ANDEL I PCT.
Privatperson	1.383	358	25,9
Virksomhed mv.	232	65	28,0
Advokat	1.041	275	26,4
Ikke-advokat	182	61	33,5
Anklager	482	104	21,6
Uoplyst	283	38	13,4
I alt	3.603	901	25,0

Tabel 2.7. Fordeling af svar på åbent spørgsmål på sagstype

SAGSTYPE	BESVARELSER	SVAR PÅ ÅBENT SPØRGSMÅL	ANDEL I PCT.
Straffesag	867	213	24,6
Civil sag	558	164	29,4
Fogedsag	381	94	24,7
Skiftesag	401	106	26,4
Familiesag	208	50	24,0
Notarialforretning	673	143	21,2
Tinglysnings sag	371	100	27,0
Tvangsauktion	23	8	34,8
Uoplyst	121	23	19,0
I alt	3.603	901	25,0

2.5.2 50 interviews

Alle respondenter blev i spørgeskemaundersøgelsen spurgt, om de var interesserede i at deltage i et interview som led i den samlede brugerundersøgelse. Der var et stort antal respondenter, som var indstillede herpå, idet 632 respondenter angav at være villige hertil. Der var hermed et godt grundlag for at vælge respondenter til interviewrunden.

Analysen rummer fem brugertyper, otte sagstyper og 36 retter. Det er dermed ikke muligt at få respondenter, der på én gang repræsenterer alle brugertyper inden for alle sagstyper med erfaring fra alle retter, når det alene er muligt at afvikle 50 interviews.

Vi har lagt følgende hensyn til grund ved valget af respondenter til interviewrunden:

- Vi har ønsket en god repræsentation af ikke-professionelle brugere, fordi der med brugerundersøgelsen var en forholdsvis sjælden mulighed for at få disse brugere i tale.
- Vi har ønsket at tage hensyn til, at de forskellige sagstyper har forskellig tyngde set fra et brugerperspektiv, idet nogle sagstyper involverer flere brugere, medfører flere interaktioner ved retten og har større indgriben i brugernes liv og hverdag end visse andre sagstyper. Vi har på den anden side også ønsket at tage højde for, at antallet af årlige sager er meget forskelligt fra sagstype til sagstype, og at det typisk er sådan, at de mindre tunge sagstyper er dem, der omfatter flest sager. Vi har forsøgt at tilgodese disse to modsatrettede hensyn samtidig.
- Vi har ønsket at sikre, at også erhvervslivet blev repræsenteret på en god måde i brugerundersøgelsen.
- Vi har herudover ønsket at sikre en god repræsentation af de enkelte retter.

Tabellen nedenfor giver et overblik over fordelingen af de 50 respondenter fordelt på brugertype, sagstype og retter.

Tabel 2.8. Overblik over interviewpersoner fordelt på brugertyper, sagstyper og retter

BRUGERTYPE (50)	SAGSTYPE (50)	RET (50)									
Privatperson	20	Straffesag	14	Højesteret	1	Herning	1	Nykøbing Falster	1	Aarhus	3
Virksomhed mv.	7	Civil sag	13	Østre Landsret	3	Hillerød	1	Næstved	2	Tinglysningsretten	2
Ikke-advokat	3	Fogedsag	6	Vestre Landsret	2	Hjørring	1	Odense	1	Retten på Færøerne	1
Advokat	14	Skiftesag	5	Sø- og Handelsretten	1	Holbæk	2	Randers	1	Retten i Grønland	0
Anklager	6	Familiesag	5	Bornholm	2	Holstebro	1	Roskilde	1	Kujalleq	0
		Notarialforretning	3	Esbjerg	1	Horsens	3	Svendborg	1	Sermersooq	0
		Tinglysnings sag	2	Frederiksberg	2	Kolding	2	Sønderborg	2	Qeqqa	0
		Tvangsauktion	2	Glostrup	3	København	3	Viborg	1	Qaasuitsoq	0
				Helsingør	1	Lyngby	1	Aalborg	1	Landsretten i Grønland	2

Note: Stednavne udtrykker byretter (i Grønland kredsretter).

De 50 interviews er gennemført med afsæt i en interviewguide med en række emner, som spørgeskemaundersøgelsen indikerede kunne være af interesse med henblik på at styrke Danmarks Domstoles brugerfokus. Der er samtidig under de enkelte interviews draget omsorg for, at respondenterne har fået mulighed for at ytre sig om emner, som de anså for væsentlige for brugeroplevelsen, selvom disse emner ikke var omfattet af spørgeskemaundersøgelsen.

Alle interviews er gennemført telefonisk eller via "Teams". Interviewene har haft forskellig varighed og er afsluttet, når respondenterne mente at have givet det bidrag, de kunne, til hvordan Danmarks Domstole kan forbedre (eller fastholde) oplevelsen af at være bruger hos domstolene.

Der er under interviewene taget udførlige noter, som har dannet grundlag for den videre databehandling.

2.6 Behandling af kvalitative data

De kvalitative data i form af de 901 besvarelser af det åbne spørgsmål samt noter fra interviewene er gennemgået, og disse data er kodet en række gange med henblik på at identificere de mest relevante mønstre i data.

Der er med afsæt i kodningen identificeret en række temaer, som ligger brugerne særligt på sinde, og med afsæt i hvilke Danmarks Domstole kan udarbejde initiativer, som vil styrke domstolenes brugerfokus. Temaerne er præsenteret i sammenhæng med fremstillingen af spørgeskemaundersøgelsens indholdsmæssige spørgsmål i kapitel 4

for at sikre den tættest mulige sammenhæng mellem spørgeskemaundersøgelsen og den kvalitative analyse. Undersøgelsen har givet et meget omfangsrigt kvalitativt materiale, hvilket har muliggjort, at fremstillingen i vidt omfang kan støttes på citater med relevans for de identificerede temaer.

2.7 Balancen i undersøgelsen

Generelt viser undersøgelsen, at brugerne har gode brugeroplevelser hos Danmarks Domstole. Dette understøttes både af brugernes svar på de lukkede spørgsmål, på en lang række tilkendegivelser på det åbne spørgsmål og på tilbagemeldingerne i de 50 interviews.

Det fremgår af Danmarks Domstoles strategi, at "domstolene vil understøtte realiseringen af målet om brugerfokus ved at kommunikere tidssvarende og ved at arbejde med domstolens kultur, så det naturlige afsæt i domstolens arbejde med de daglige opgaver og med forandringer i højere grad bliver, hvordan brugernes og samfundets ønsker, forventninger og behov kan tilgodeses". Det fremgår videre af strategien, at "det er forventningen, at dette mål vil bidrage til at styrke de ydelser, rammer og processer, som domstolene stiller til rådighed, og derved vil forbedre værdien af mødet med domstolssystemet for brugerne", hvorfor det åbne spørgsmål i spørgeskemaundersøgelsen, som nævnt ovenfor, netop også var: "Har du bemærkninger eller forslag, der kan hjælpe Danmarks Domstole til at forbedre de ydelser, rammer og processer, som domstolene stiller til rådighed for brugerne?"

Med et sådant forandringsfokus i strategien og i det åbne spørgsmål bliver brugernes tilbagemeldinger sporet ind på de områder, hvor Danmarks Domstole har mulighed for at forbedre brugeroplevelsen, selvom den udbredte opfattelse blandt brugerne er, at det er en god oplevelse at komme hos Danmarks Domstole.

Det er derfor værd indledningsvist at bringe en række citater, der dokumenterer, at der blandt mange brugere er stor tilfredshed med Danmarks Domstole. Der er alene tale om et mindre udvalg af positive citater.

"Jeg vil gerne sige tak til domstolene for at have så kvalificeret en børnesagkyndig dommer, som fik to forældre i en højkonfliktsag til at kigge indad, og vi er blevet gode venner og tænker på børnene. Det gør, at samarbejdet i forhold til vores børn er fantastisk i dag. 1000 tak for det!" (Privatperson i familiesag – svar på åbent spørgsmål)

"Som skyldner og dårlig betaler kan man godt føle sig dømt på forhånd ... Kreditor taler ofte ikke pænt til en, hvilket er forståeligt – man skylder dem penge. Men fra rettens side fik jeg virkelig en god behandling. Hun kunne se, at jeg havde det skidt og var ked af det, men hun fik mig igennem et forløb, hvor jeg så følte mig tryk og ikke stod tilbage og havde det endnu værre. Der er forskellige årsager til gæld og omstændigheder for ikke at kunne tilbagebetale. Men at møde en human betjening gjorde, at jeg ikke var så ked af det." (Privatperson i fogsagsag – svar på åbent spørgsmål)

"Kæmpe respekt for dommerne i den netop afsluttede sag, som var fagligt skarpe, interesserede i sagen og meget pædagogiske med at involvere en i sagen. Så stor ros til dem i Vestre Landsret ... Det var en god oplevelse, og uanset udfaldet af sagen havde man gået derfra med følelsen af, at man var blevet behandlet retfærdigt og med respekt, og det er alt, hvad man har brug for." (Privatperson i straffesag – svar på åbent spørgsmål)

"Jeg har følt mig godt behandlet af dommeren som privatperson med enkeltmandsfirma mod en advokat som repræsentant. Har aldrig været i retten, og jeg har flere gange ringet og snakket med Glostrup ret for at få hjælp til, hvad jeg skulle gøre, og det har

hver gang været meget behagelige, rolige mennesker, der kunne berolige og hjælpe i en svær, ukendt og stressende situation. Uden fordomme og kun servicemindede. Tak for det.” (Virksomhed mv. i civil sag – svar på åbent spørgsmål)

”Først havde vi været ved advokat, og vi havde fået at vide, hvad vi skulle have med vedrørende testamentet. Vi havde overset, at advokaten havde skrevet i mailen, at vi skulle skrive under digitalt med NemID. Men det hjalp de os med i retten, selvom vi ikke havde forberedt os. Så loggede rettens medarbejder på, og så fik vi tastaturet, og så skrev vi under digitalt. Og her kunne vi jo have risikeret at blive sendt hjem igen for at skrive under og så få en ny tid. Men hun var smaddersød.” (Privatperson i notarialforretning – under interview)

”Jeg kan blot sige, at jeg modtog en yderst imødekommende behandling. Det var helt igennem en god oplevelse at tale med medarbejderen. Tak for det.” (Privatperson i skiftesag – svar på åbent spørgsmål)

”Vi kan være utroligt stolte af vores dommerstand. Jeg har aldrig haft oplevelsen af, at der var noget urent trav. Jeg har haft mange domme imod mig – også hvor jeg syntes, det var forkert. Men så skal man anke. Jeg har altid oplevet, at det var sobert.” (Advokat – under interview)

”Jeg har været ved de fleste af landets domstole. Og jeg har oplevet et retssystem, som bare fungerer. Og dommere og ansatte, som bare respekterer de roller, som man har. Også selvom man skal forsvare et dumt svin. Så er der altid den fornødne respekt og ordentlighed. Og jeg har aldrig oplevet, at behandlingen ikke er i orden. Og sådan fungerer det sgu stadigvæk hos domstolene.” (Advokat – under interview)

3. Overordnede resultater og analytiske sammenhænge

Dette kapitel beskriver de overordnede resultater af brugerundersøgelsen samt udvalgte analytiske sammenhænge mellem en række baggrundsvARIABLE samt besvarelserne af 14 indholdsmæssige udsagn. Det samlede spørgeskema er gengivet i bilag 1, mens bilag 3 beskriver de anvendte skalaer i spørgeskemaundersøgelsen.

Respondenterne er blevet bedt om at tage stilling til, hvor enige de er i nedenstående 14 udsagn, og angive, hvor vigtige disse udsagn er for dem.

Tabel 3.1. Overblik over 14 udsagn i spørgeskemaundersøgelsen

DEL 2: SAGSFORLØBET	
2.1.	"Rettens sagsbehandlingstid var passende."
2.2.	"Der blev i sagsforløbet taget hensyn til mig."
2.3.	"Jeg havde god digital adgang til sagen."
2.4.	"Jeg forstod, hvad dommeren sagde under sagsforløbet."
2.5.	"Jeg forstod, hvad rettens øvrige medarbejdere sagde under sagsforløbet."
2.6.	"Jeg forstod begrundelsen for sagens resultat."
2.7.	"Jeg forstod de øvrige dokumenter og vejledninger, som retten havde skrevet."
DEL 3: RETTENS SERVICE	
3.1.	"Der var en god adgang for mig til at komme i kontakt med retten om sagsforløbet."
3.2.	"Jeg kunne nemt finde informationer, som var relevante for sagsforløbet, på domstolens hjemmeside."
3.3.	"De fysiske forhold i retten, herunder fx opholdsrum, belysning, akustik, adgang til forplejning mv., var tilfredsstillende."
3.4.	"Serviceniveauet, herunder fx åbningstider, telefontider, svartider, adgang til rettens medarbejdere, imødekommenhed, mødeplanlægning, it-forhold/it-udstyr og fysiske forhold, er ensartet på tværs af retterne."
DEL 4: ØVRIGE FORHOLD	
4.1.	"Jeg blev behandlet med respekt gennem sagsforløbet."
4.2.	"Danmarks Domstole lever op til sin vision om, at domstolene arbejder tidssvarende og professionelt for ret og retfærdighed ved at træffe rigtige afgørelser i rette tid – afgørelser, som er velbegrundede og til at forstå."
4.3.	"Retten har håndteret COVID-19-situationen på en god måde."

3.1 Den generelle brugeroplevelse

I det følgende fremstilles de overordnede resultater fra brugerundersøgelsen. Først fremstilles det, om brugerne mener, at de udsagn, der er spurgt til i spørgeskemaundersøgelsen, er vigtige, dernæst hvor tilfredse brugerne er med brugeroplevelsen ved Danmarks Domstole med afsæt i disse udsagn.

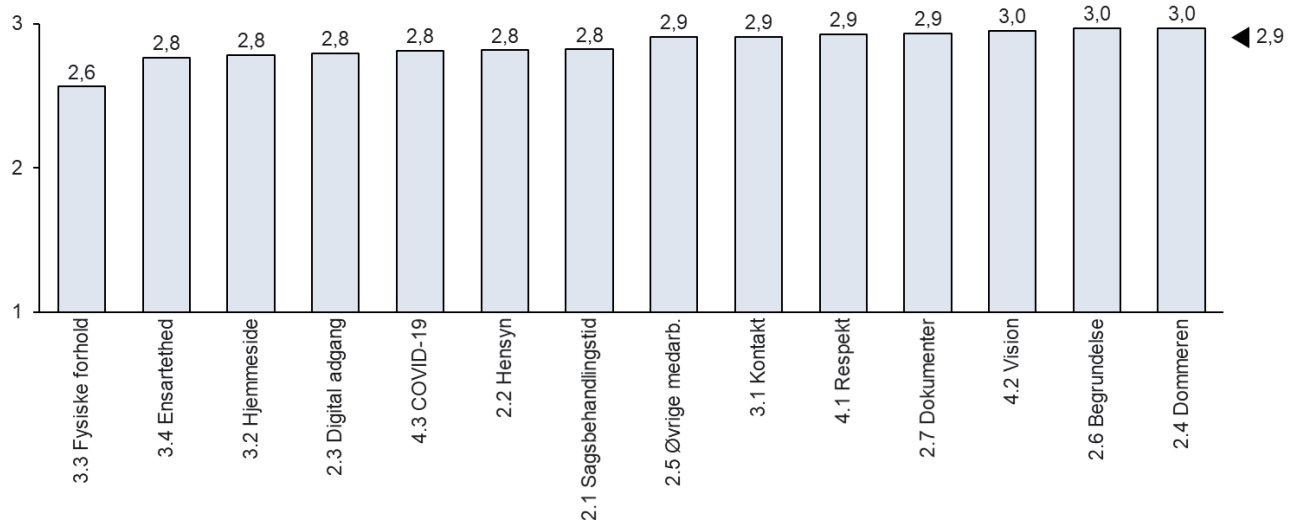
3.1.1 Vigtighed

Figur 3.1. nedenfor giver et overblik over, hvor vigtige brugerne mener, at spørgeskemaundersøgelsens udsagn er. Figuren er ordnet sådan, at de udsagn, der tillægges størst vigtighed af brugerne, er placeret til højre i figuren.

Figur 3.1. viser, at alle udsagn ifølge brugerne er vigtige. Der forekommer alene mindre variationer mellem brugernes vurdering af vigtighed. Alle udsagn på nær ét vurderes på en skala fra 1-3 til at ligge mellem 2,8 og 3. Eneste undtagelse vedrører de fysiske forhold, som ligger lavere (2,6). Hertil skal bemærkes, at de professionelle brugere, som hyppigt kommer i retten, tillægger de fysiske forhold større betydning end rettens øvrige brugere, som sjældnere kommer i retten³. Den gennemsnitlige vigtighed er 2,9.

Det er derfor lagt til grund i den videre analyse, at alle resultater er vigtige for brugerne, og der vil således ikke blive lagt op til, at initiativer, der adresserer brugernes oplevelser, skal nedprioriteres, fordi de ikke er vigtige. Af samme årsag er der i den videre analyse ikke foretaget særskilte analyser af sammenhænge mellem brugernes enighed i et udsagn (tilfredshed) og deres vurdering af et udsagns vigtighed.

Figur 3.1.: Vigtighed – helt generelt



Note: I fremstillingen er svaret "Vigtigt" tillagt en værdi på 3, "Hverken eller" på 2 og "Ikke vigtigt" på 1.

Hvis der kigges ned i ovenstående data på tværs af brugertyper, findes en række (typisk mindre) forskelle i deres vurdering af vigtighed, som intuitivt virker logiske, herunder:

³ Hvis der analyseres på, hvor stor vigtighed de enkelte brugertyper tillægger de forskellige spørgsmål, findes den største forskel mellem brugertyper i forhold til spørgsmålet om fysiske forhold.

- At brugere med familiesager lægger mere vægt på sagsbehandlingstid end brugere inden for de øvrige sagstyper.
- At ikke-professionelle brugere lægger mere vægt på, at der i sagsforløbet tages hensyn til dem, end professionelle brugere.
- At ikke-professionelle brugere synes, det er vigtigere, at det er nemt at finde relevante informationer på domstolens hjemmeside, end professionelle brugere.
- At de professionelle brugere (advokater og anklagere) anser de fysiske rammer for at være (væsentligt) vigtigere end de ikke-professionelle brugere.

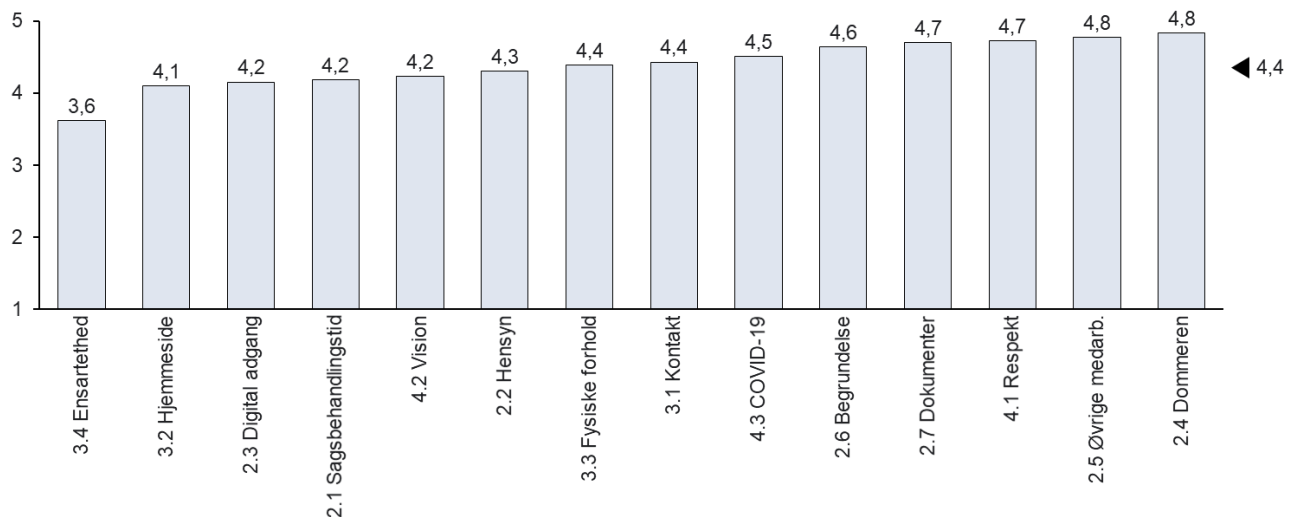
Helt generelt er der ikke stor variation blandt brugerne i forhold til deres vurdering af udsagnetes vigtighed.

3.1.2 Tilfredshed (enighed)

Figur 3.2. nedenfor giver et samlet overblik over, hvor enige respondenterne er i hvert af de ovennævnte udsagn og dermed også, hvor tilfredse de er. Figuren er ordnet sådan, at de udsagn, som brugerne er mest enige i (tilfredse med), er placeret til højre i figuren.

Figuren viser helt generelt, at brugerne giver udtryk for, at det er en god oplevelse at bruge Danmarks Domstole. Alle udsagn har en score på en skala fra 1-5 på mere end 4, bortset fra udsagnet om ensartethed. Den gennemsnitlige tilfredshed er 4,4. Det er overordnet set et flot resultat.

Figur 3.2.: Tilfredshed (enighed) – helt generelt



Note: I fremstillingen er svaret "Enig" tillagt en værdi på 5, "Delvis enig" på 4, "Hverken eller" på 3, "Delvis uenig" på 2 og "Uenig" på 1.

Figur 3.2. viser, at hvis der ses bort fra spørgsmål 3.4., som handler om ensartetheden i serviceniveauet på tværs af retterne, har alle spørgsmål en gennemsnitlig værdi på mere end 4, som er værdien, der modsvarer svaret "delvis enig". For de spørgsmål, der har en gennemsnitlig værdi på mere end 4,5, er den gennemsnitlige besvarelse mere i retning af "enig" end "delvis enig" i udsagnet. Det gælder for 6 ud af de 14 spørgsmål.

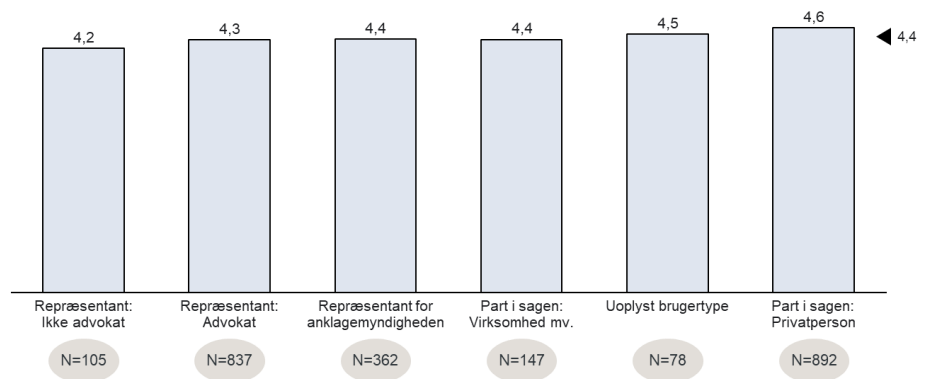
Spørgsmål 3.4. om retternes ensartethed ligger med en værdi på 3,6 nogenlunde midt imellem "hverken enig eller uenig" og "delvis enig". Det bemærkes, at respondentkredsen til dette spørgsmål er smallere end til de øvrige, idet det alene er stillet til respondenter, som har forudsætninger for at svare på spørgsmålet, her defineret som advokater, anklagere og øvrige respondenter, som har angivet at have haft en sag ved retten "mange gange" inden for de seneste to år.

3.2 Den generelle brugeroplevelse – brugertyper og sagstyper

I dette afsnit belyses det på et overordnet niveau, om der er forskel i brugeroplevelsen på tværs af henholdsvis brugertyper og sagstyper. Datafremstillingerne viser den gennemsnitlige tilfredshed på tværs af alle 14 udsagn vægtet i forhold til antal af observationer.

Figur 3.3. nedenfor viser, at alle brugertyper generelt har en god brugeroplevelse, når de kommer hos Danmarks Domstole. Figuren er ordnet sådan, at de brugertyper, som er mest tilfredse, er placeret til højre i figuren. Privatpersoner er med en score på 4,6 de mest tilfredse.

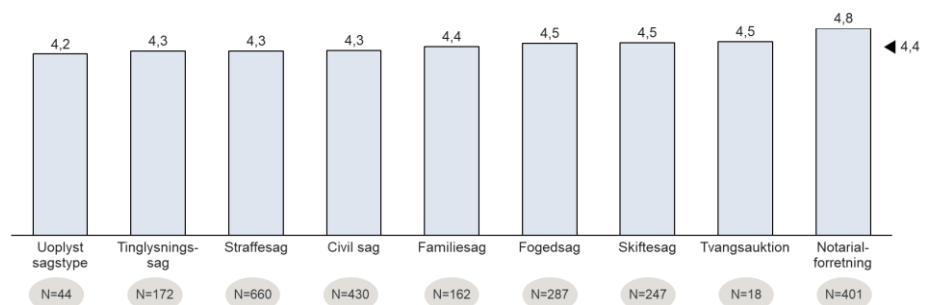
Figur 3.3.: Tilfredshed (enighed) på tværs af udsagn for hver brugertype



Figur 3.3. viser også, at tilfredsheden generelt set er lavest i besvarelser fra respondenter med brugertypen "Repræsentant: Ikke-advokat", der med en score på 4,2 ligger 0,4 point lavere end privatpersoner, der har den højeste score og 0,2 under gennemsnittet på 4,4. De øvrige brugertyper ligger meget tæt omkring gennemsnittet⁴.

Figur 3.4. nedenfor viser den gennemsnitlige tilfredshed set i forhold til hver sagstype, inkl. uoplyste sagstyper. Figuren er ordnet sådan, at de sagstyper, som brugerne er mest tilfredse med, er placeret til højre i figuren. Figur 3.4. viser, at notarialforretningerne skiller sig ud ved at have meget tilfredse brugere, mens der ikke er stor forskel på brugeroplevelsen på tværs af de øvrige sagstyper.

Figur 3.4.: Tilfredshed (enighed) på tværs af udsagn for hver sagstype



⁴ Ikke mindst set i lyset af, at forskellene mellem de øvrige brugertyper i høj grad beror på afrunding. Forskellen mellem advokaters score på 4,3 og uoplyste brugertypers score på 4,5 dækker således over en forskel på 0,101 point.

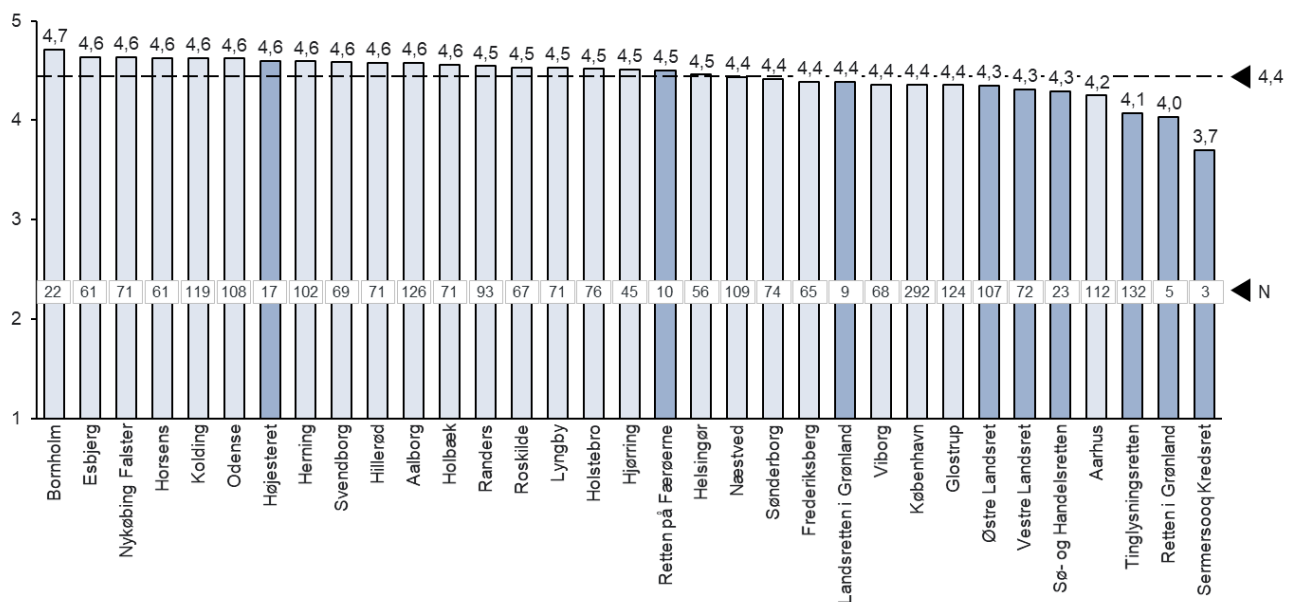
Det fremgår af figur 3.4., at notarialforretningerne har en score på 4,8 ud af 5, hvilket er 0,3 point højere end de sagstyper, hvor tilfredsheden er næsthøjst (tvangsauktion, fogedsag og skiftesag). I bunden findes uoplyst sagstype med en score på 4,2, hvilket er 0,1 point lavere end straffesager, civile sager og tinglysningssager, som alle har en score på 4,3.

3.3 Variation blandt retterne

Spørgeskemaet har omfattet et spørgsmål om, ved hvilken ret respondenterne senest havde en sag. Spørgsmålet er dels stillet for at lade respondenterne svare specifikt i forhold til sit seneste sagsforløb, jf. også det ovenfor beskrevne ønske om at sikre aktualitet i undersøgelsens resultater, dels for at give Danmarks Domstole og de enkelte retter mulighed for at arbejde videre med forhold, som er specifikt gældende for den enkelte ret, med afsæt i undersøgelsens datasæt. Figur 3.5. nedenfor viser variationen blandt retterne.

Figur 3.5. viser, at retterne får en meget pæn bedømmelse af brugerne, og at forskellene mellem brugernes tilfredshed med deres oplevelser er forholdsvis små på tværs af retterne.

Figur 3.5.: Overblik over brugernes tilfredshed på tværs af retter



Note: N er beregnet som summen af besvarelser på de 13 udsagn (14 minus spørgsmål 3.4.) delt med 13.

De danske byretter er markeret med samme farve, så de nemmere umiddelbart kan sammenlignes.

Hvis der ses på de mindre afvigelser, som figur 3.5. trods alt viser, får Bornholm, Esbjerg og Nykøbing Falster den bedste bedømmelse, mens København, Glostrup og Aarhus ligger lidt lavere. Sø- og Handelsretten og de to landsretter får også scorer under gennemsnittet, mens Højesteret ligger pænere. Tinglysning retten er den danske ret, hvor brugerne er mindst tilfredse⁵.

⁵ Det bemærkes, at Tinglysning retten gennemsnitlige score er en del lavere end den gennemsnitlige score for tinglysningssager, jf. figur 3.4., som har en gennemsnitlig score på 4,3. Forskellen skyldes, at de respondenter, der har angivet at have haft en tinglysningssag ved en byret, er betydeligt mere tilfredse end de respondenter, som har angivet at have haft en

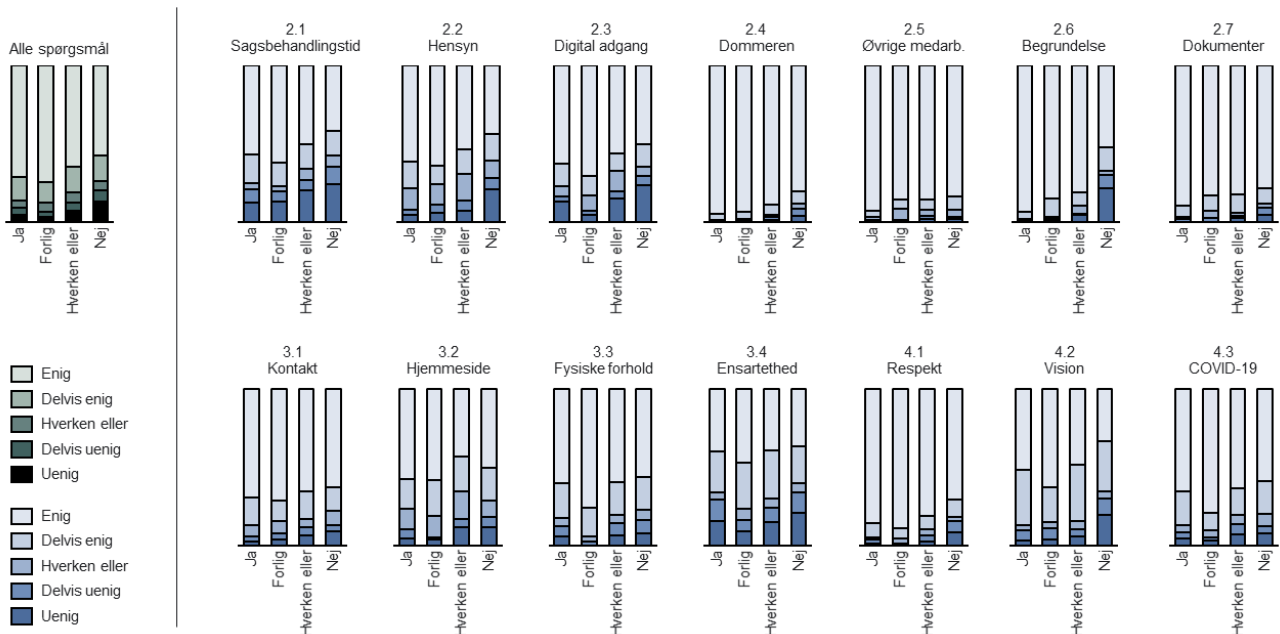
Figur 3.5. viser endvidere, at der er opnået svar fra 33 af de 36 retter, der var omfattet af undersøgelsen. Der er tre meget små grønlandske kredsretter, hvorfra der ikke er opnået svar, ligesom der også er to grønlandske retter (en kredsret og Retten i Grønland), hvorfra der er indsamlet meget få (tre hhv. fem) besvarelser. Disse to retter ligger i bunden med gennemsnitlige scorer på 4,0 og 3,7. Dette kan bero på det meget lave antal besvarelser.

3.4 Sagens udfald

Spørgeskemaet har omfattet et spørgsmål om, hvorvidt respondenter oplever, at respondenter selv eller respondenterens klient vandt eller fik medhold i sagen. Hensigten med spørgsmålet er at efterprøve, om dette forhold har betydning for, hvordan respondenter vurderer mødet med Danmarks Domstole. Figur 3.6. nedenfor viser, hvor mange respondenterne er i spørgeskemaundersøgelsens udsagn set i forhold til deres vurdering af sagens udfald.

Figuren viser, at sagens udfald har betydning for brugeroplevelsen. De mest tilfredse brugere er dem, som har indgået forlig, efterfulgt af dem, som oplever at have vundet eller fået medhold i sagen. De mindst tilfredse er dem, der oplever ikke at have vundet eller fået medhold. Det er en interessant detalje, at brugere, der har indgået forlig, gennemsnitligt er mere tilfredse med brugeroplevelsen end brugere, som har vundet sagen.

Figur 3.6.: ”Mener du, at du/din klient vandt/fik medhold i sagen?” og enighed i udsagn



Note: Spørgsmålet er stillet til brugere af straffesager, civile sager, fogedsager og familiesager. Straffesager har ikke haft svarmuligheden ”forlig”.

Figur 3.6. viser også, at når respondenterne svarer nej til, at de eller deres klient vandt/fik medhold i sagen, er de mindre enige i alle spørgsmål på nær et end de øvrige

tinglysningssag ved Tinglysningssretten. Besvarelsen af åbne spørgsmål indikerer, at brugere, der angiver at have haft en tinglysningssag ved en byret, særligt er notarkunder, som mener at have fået tinglyst et dokument hos notaren.

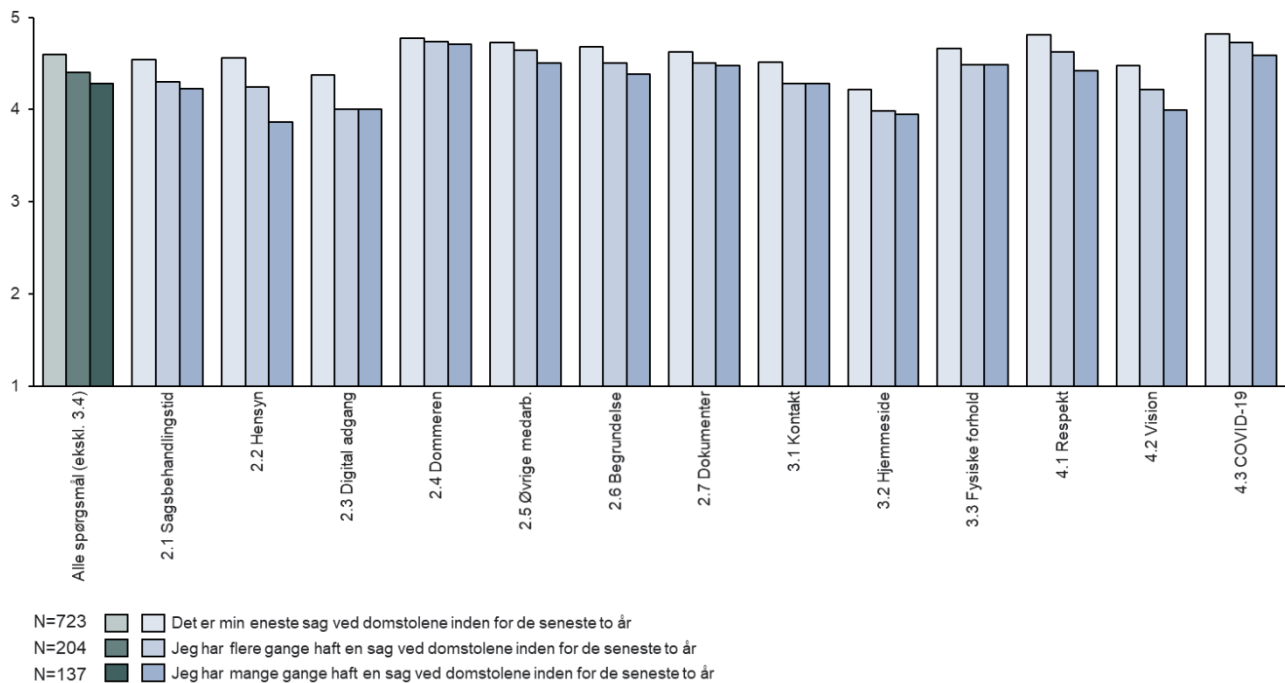
respondenter. Dette gælder i højest grad i spørgsmål 2.6. om at forstå begrundelsen for sagens resultat og i mindst grad for spørgsmål 3.4. om ensartet serviceniveau på tværs af retterne. Eneste spørgsmål, hvor der ikke er denne sammenhæng, er spørgsmål 3.2. om at finde relevante informationer på domstolenes hjemmeside. Her er det de respondenter, som har svaret "hverken eller" til spørgsmålet om, hvorvidt de eller deres klient vandt/fik medhold i sagen, som er mindst tilfredse.

3.5 Erfaring med at gå i retten

Spørgeskemaet har omfattet et spørgsmål om, hvor stor erfaring respondenterne har med at gå i retten. Figur 3.7. nedenfor viser fordelingen af tilfredshed sorteret i forhold til de ikke-professionelle brugeres erfaring med at gå i retten⁶.

Figuren viser overordnet, at de ikke-professionelle brugeres tilfredshed med brugeroplevelsen hos Danmarks Domstole falder, jo oftere de kommer i retten. Det bemærkes, at den falder til et niveau, som fortsat er relativt højt

Figur 3.7.: "Hvor stor erfaring har du med at gå i retten inden for de seneste to år?" og enighed i udsagn – ikke-professionelle brugere



Note: Det bemærkes, at figuren alene omfatter ikke-professionelle brugere, og at spørgsmål 3.4. ikke er medtaget, da respondenter, der har svaret "min eneste sag" eller "flere gange" ikke er stillet dette spørgsmål.

Figur 3.7. viser, at der for alle spørgsmål (bortset fra spørgsmål 2.3. om digital adgang til sagen og 3.1. om adgang til at komme i kontakt med personalet) synes at være den sammenhæng, at respondenterne bliver mindre enige i udsagnene, jo mere erfaring de har med at have sager ved retten. For spørgsmål 2.3. og 3.1. er der stadig den sammenhæng, at de respondenter, som har angivet, at sagen er deres eneste sag ved domstolene inden for de seneste to år, er mest enige i udsagnet. Det betyder, at det i

⁶ Der er ikke udarbejdet en tilsvarende figur for de professionelle brugere, da de pr. definition har meget erfaring med at gå i retten.

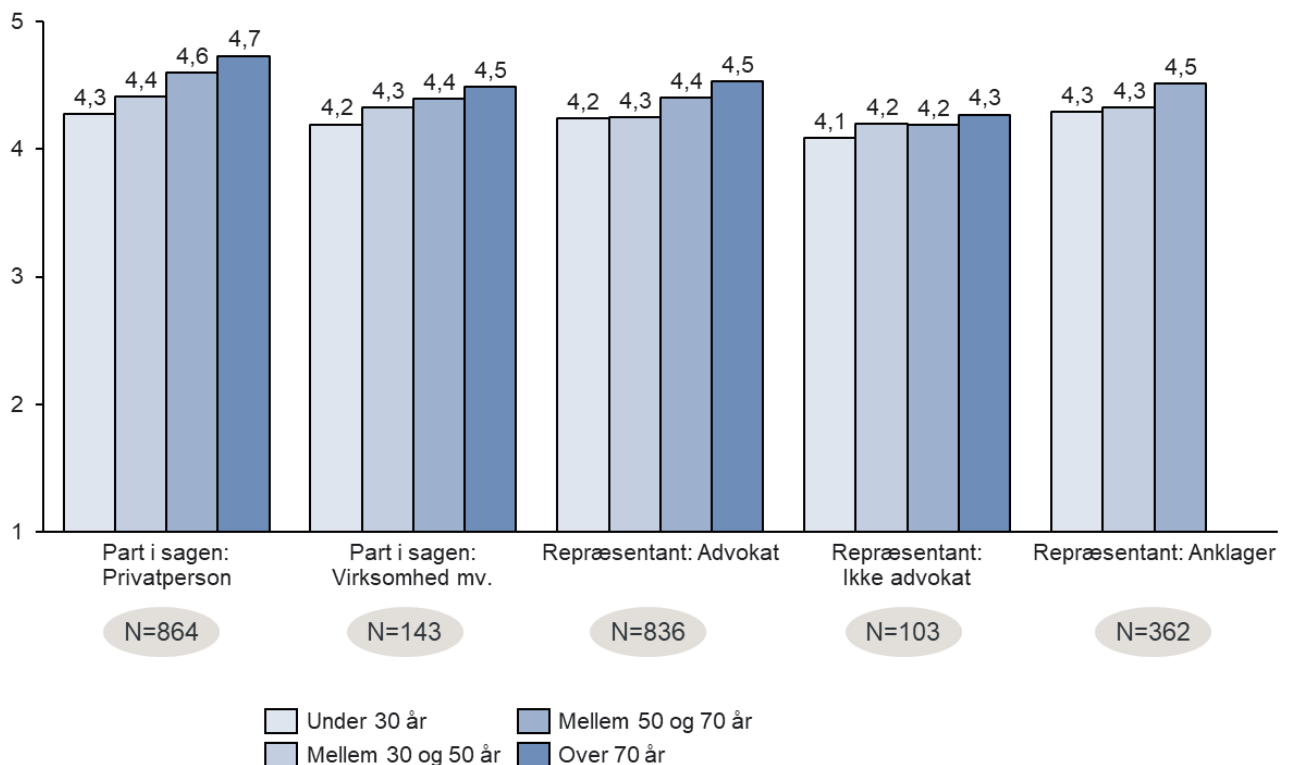
alle tilfælde er sådan, at respondenterne med mindst erfaring er mest tilfredse med brugeroplevelsen.

3.6 Alder

Spørgeskemaet har omfattet et spørgsmål om respondenternes alder. Spørgsmålet er stillet for at kunne vurdere, om dette forhold har betydning for brugeroplevelsen, herunder bl.a. ved vurdering af digital adgang til sagen, muligheden for at komme i kontakt med retten og for vurdering af, om det var nemt at finde informationer på Danmarks Domstoles hjemmeside. Disse forhold kunne umiddelbart skønnes at være forhold, hvor alder har en betydning, og vi har ønsket at belyse dette. Det har som følge af databeskyttelsesmæssige hensyn alene været muligt at spørge til en forholdsvis grov aldersopdeling.

Figur 3.8 nedenfor viser, at alder synes at have en betydning for brugeroplevelsen ved Danmarks Domstole, idet det blandt alle brugertyper er sådan, at brugeroplevelsen forbedres med alderen.

Figur 3.8: "Hvor gammel er du?" og enighed i udsagn – fordelt på brugertype



I de følgende afsnit belyses alders betydning for brugeroplevelsen for hvert af de 14 udsagn i undersøgelsen fordelt på ikke-professionelle brugere og professionelle brugere.

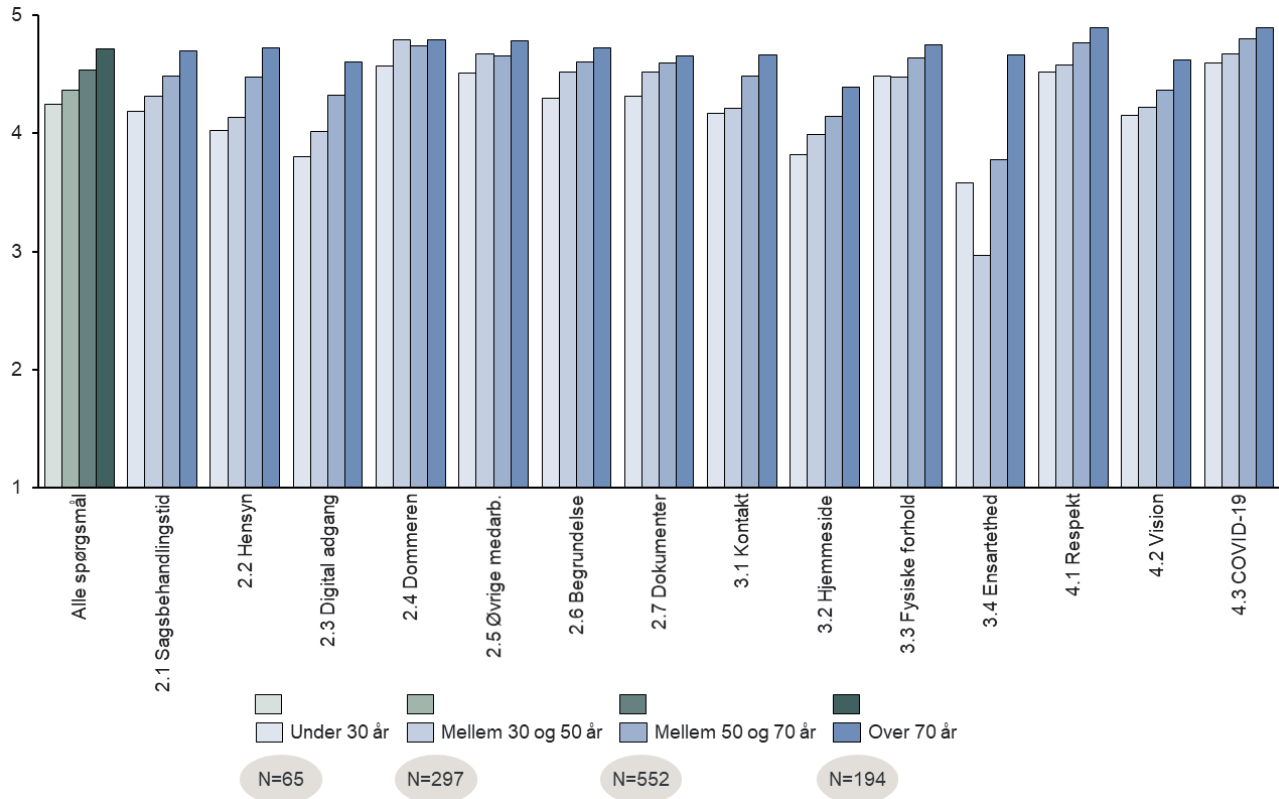
Det er endvidere fremstillet, hvilke sagstyper de forskellige aldersgrupper har, for at belyse, om der kan være sammensætningseffekter mellem alder og sagstype.

3.6.1 Ikke-professionelle brugere

Figur 3.9. nedenfor viser sammenhængen mellem alder og tilfredshed for de ikke-professionelle brugere.

Figuren viser, at der er sammenhæng mellem alder og tilfredshed med brugeroplevelsen for ikke-professionelle brugere. For stort set alle spørgsmåls vedkommende stiger tilfredsheden således for hver aldersgruppe.

Figur 3.9.: "Hvor gammel er du?" og enighed i udsagn – ikke-professionelle brugere



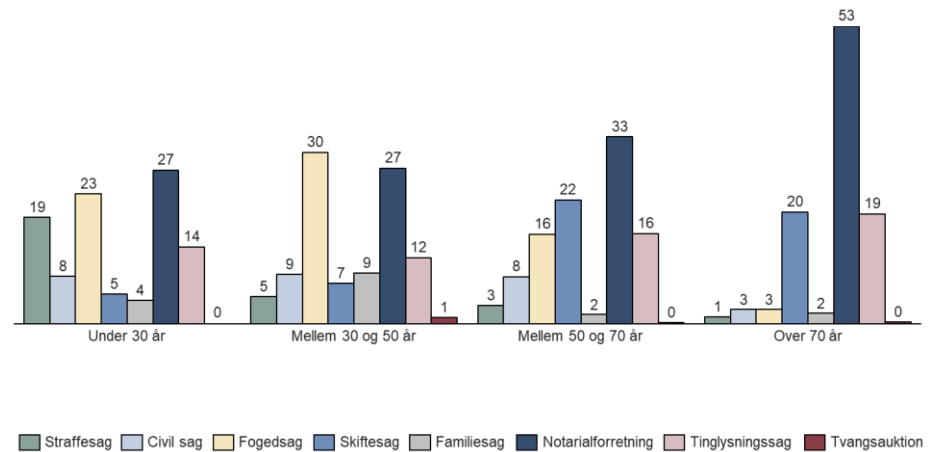
De eneste spørgsmål, hvor brugeroplevelsen ikke forbedres for hvert alderstrin, er spørgsmål 2.4., 2.5. og 3.4., som ikke udviser præcis denne sammenhæng, men dog alligevel noget, der ligner. Det bemærkes, at populationen i spørgsmål 3.4. alene omfatter de ikke-professionelle brugere, der "mange gange" har haft en sag ved domstolene inden for de seneste to år, svarende til i alt 140 besvarelser.

Det bemærkes også, at de numerisk to største grupper er de to mellemgrupper, som er dem, der hverken er mest eller mindst enige. Gruppen mellem 50 og 70 år udgør således halvdelen af besvarelserne.

Det er tænkeligt, at der er en række sammensætningseffekter, som har betydning for, hvilken rolle alder spiller, idet de forskellige aldersgrupper har en forskellig sammensætning af sagstyper. Figur 3.10. nedenfor viser fordelingen af sagstyper fordelt på de forskellige aldersgrupper for ikke-professionelle brugere.

Figur 3.10. indikerer, at der kan være en vis sammenhæng mellem sagstyper og tilfredshed fordelt på aldersgrupper, idet de unge har forholdsvis mange straffesager, og de ældre har forholdsvis mange notarialforretninger. Sagsfordelingen kan dog ikke alene redegøre for, at tilfredsheden stiger med alderen.

Figur 3.10.: Sammenhæng mellem alder og sagstype – ikke-professionelle brugere (sagstyper i pct.)



Figur 3.10. viser, at aldersgruppen over 70 år stort set alene har tre typer sager: skiftesager, notarialforretninger og tinglysningssager. Det fremgår, at særligt inden for notarialforretninger har denne aldersgruppe forholdsmæssigt væsentligt flere (53 pct.) end de øvrige aldersgrupper (27-33 pct.). Vi så samtidig i figur 3.4., at brugere af netop notarialforretninger havde den bedste brugeroplevelse på tværs af sagstyper, så det er sandsynligt, at der er en vis sammenhæng mellem omfanget af notarialforretninger og tilfredsheden i den ældste gruppe. Sammenhængen er dog ikke tilstrækkelig til at redegøre for det samlede resultat, fordi notarialforretninger stort set alene er et anliggende for privatpersoner, samtidig med at vi i figur 3.8. så, at stigningen sker på tværs af alle brugertyper og dermed er et mere bredt fænomen.

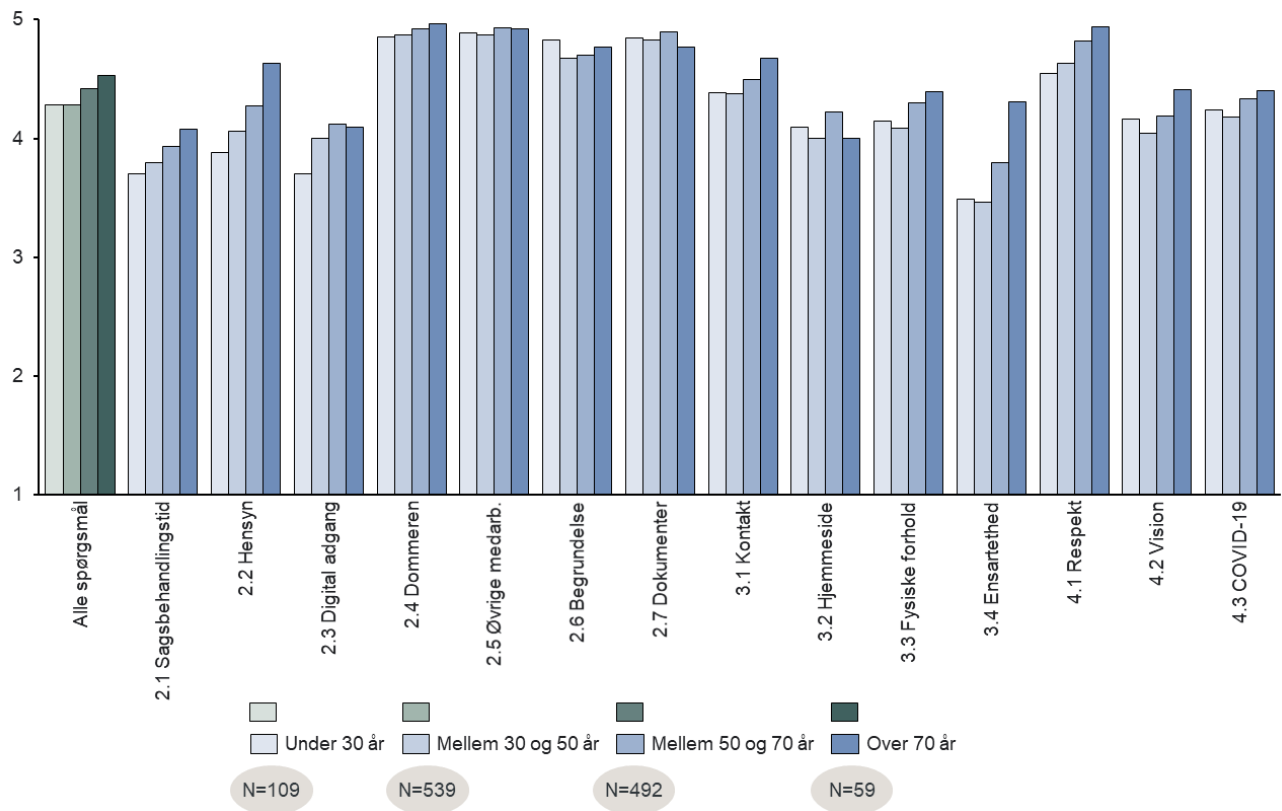
Figur 3.10. viser, at de tre yngre aldersgrupper ligner hinanden mere, når det kommer til sammensætning af sagstyper. Der er dog følgende væsentlige forskelle blandt disse tre aldersgrupper: For det første er der i besvarelserne fra respondenter under 30 år en betydeligt højere andel straffesager (19 pct.) end i de øvrige alderskategorier (5 hhv. 3 pct.). For det andet har navnlig gruppen mellem 30 og 50 år – og i mindre omfang gruppen under 30 år – flere fogedsager (30 hhv. 23 pct.) end gruppen mellem 50 og 70 år (16 pct.). Og for det tredje har gruppen mellem 50 og 70 år en væsentligt højere andel skiftesager (22 pct.) end de to yngre aldersgrupper (5 hhv. 7 pct.). Disse forskelle i sagssammensætning har dog næppe væsentlig betydning for resultatet, idet skiftesager og fogedsager har samme score (4,5), mens straffesager alene ligger en smule lavere (4,3), jf. figur 3.4.

3.6.2 Professionelle brugere

Figur 3.11. nedenfor viser sammenhængene mellem alder og tilfredshed for de professionelle brugere.

Figur 3.11. viser, at der er en lidt mindre tydelig sammenhæng mellem alder og tilfredshed for de professionelle brugere, end vi så det ovenfor for de ikke-professionelle brugere. Helt generelt er det dog sådan, at de ældre professionelle brugere er mere enige i udsagnene – og dermed mere tilfredse – end de yngre professionelle brugere.

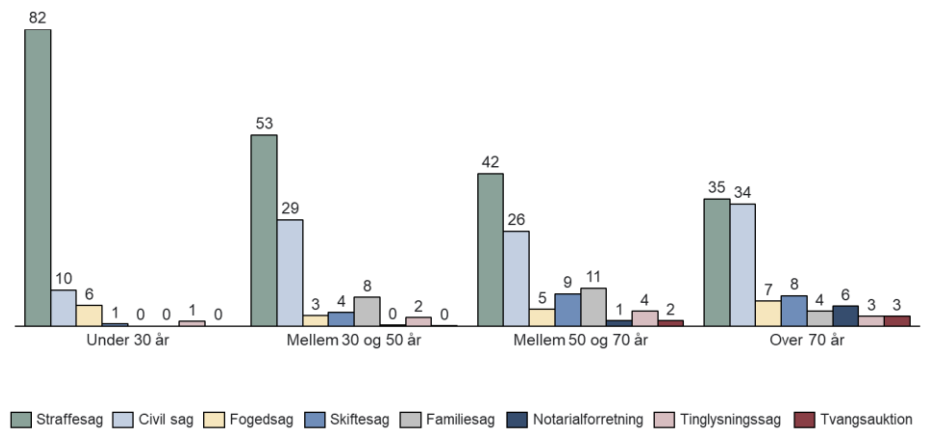
Figur 3.11.: ”Hvor gammel er du?” og enighed i udsagn – professionelle brugere



Det bemærkes, at de numerisk to klart største grupper er de to mellemgrupper, som tilsammen udgør mere end 85 pct. af besvarelserne blandt de professionelle brugere. I de fleste tilfælde har disse to grupper nogenlunde samme vurdering af udsagnet. Bemærk, at det samtidig for alle spørgsmåls vedkommende gør sig gældende, at de 30-50-årige er mindre tilfødse end de 50-70-årige.

Figur 3.12. nedenfor viser sammenhænge mellem alder og sagstyper for de professionelle brugere. Figuren viser, at der er forskelle i sagssammensætningen på tværs af aldersgrupper. Forskellen i brugeroplevelsen kan dog lige så vel som sammensætningseffekter i forhold til sagstype bero på en forskellig alderssammensætning mellem advokater og anklagere, jf. figur 3.13, som illustrerer, at den unge aldersgruppe stort set alene udgøres af anklagere. Den kvalitative undersøgelse peger på, at en del unge anklagere oplever, at det kan være hårdt at gå i retten, jf. kapitel 4, så her kan også ligge en årsag til, at tilfredsheden blandt de professionelle brugere stiger med alderen.

Figur 3.12.: Sammenhæng mellem alder og sagstype – professionelle brugere (sagstyper i pct.)

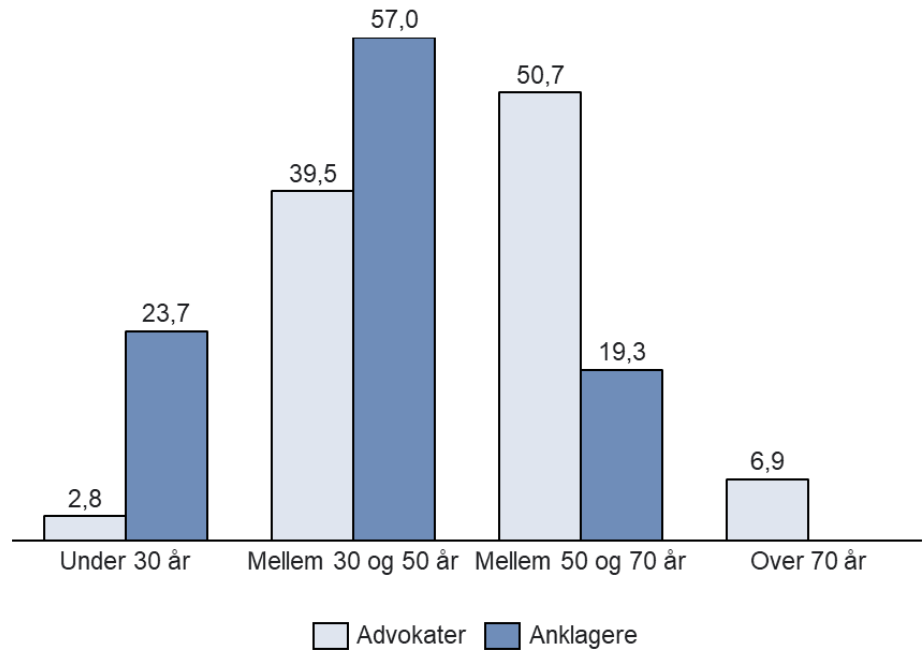


Figur 3.12. viser, at professionelle brugere under 30 år har en meget stor andel straffesager (82 pct.), og at de herudover stort set alene har civile sager (10 pct.) og fogedsager (6 pct.). De øvrige alderskategorier har en mere varieret sammensætning af sagstyper, som i højere grad ligner hinanden. Figuren viser dog også, at andelen af straffesager kontinuerligt falder med alderen for de professionelle brugeres vedkommende.

Endelig viser figur 3.12., at sagstyper, der ikke er straffesager og civile sager, stort set alene er et anliggende for professionelle brugere mellem 30 og 70 år. Årsagen er, at der for de to øvrige alderskategorier (under 30 år hhv. over 70 år) både er tale om, at der relativt er meget få af disse sagstyper, og at de to populationer er forholdsvis små (106 hhv. 59 besvarelser). De 6 hhv. 7 pct. fogedsager, som disse to grupper har tilsammen, svarer således til 10 besvarelser i alt. De samlede populationer for de øvrige sagstyper vil alle være mindre for disse to alderskategorier.

Det er sandsynligt, at de ovennævnte forskelle i fordelingen af sagstyper på aldersgrupper har sammenhæng med forskelle i aldersfordelingen mellem de to brugertyper, som indgår i kategorien "professionelle brugere". Denne forskel fremgår af figur 3.13. nedenfor.

Figur 3.13.: Aldersfordeling blandt advokater og anklagere (pct.)



Note: Aldersfordelingen afspejler alene deltagerne i spørgeskemaundersøgelsen.

Figur 3.13. viser, at aldersfordelingen mellem advokater og anklagere omfattet af spørgeskemaundersøgelsen er meget forskellig. Næsten en fjerdedel af anklagerne er under 30 år, mens det alene gør sig gældende for 3 pct. af advokaterne. 80 pct. af anklagerne er under 50 år, mens dette alene er tilfældet for ca. 40 pct. af advokaterne. Det forhold, at andelen af straffesager blandt de professionelle brugere falder, jo ældre de professionelle brugere bliver, afspejler således (naturligvis), at andelen af anklagere falder tilsvarende gennem alderskategorierne.

Figur 3.13. viser endelig, at alle de professionelle brugere over 70 år er advokater. Det bemærkes i denne forbindelse, at de professionelle brugere over 70 år med en score på 4,5 er mere tilfredse end gennemsnittet for advokater (4,3) og gennemsnittet for de typer sager, som de stort set alene fører (straffesager og civile sager, begge med en værdi på 4,3). Der er således noget, der tyder på, at det her er alderen, som i et vist omfang er den uafhængige variabel.

4. Undersøgelsestemaer

I dette kapitel præsenteres undersøgelsens resultater vedrørende de 14 indholdsmæssige udsagn (undersøgelsestemaer) i spørgeskemaet.

For hvert udsagn er der først en datafremstilling, der viser enighed (tilfredshed) fordelt på sagstype. Dernæst bringes en datafremstilling, der viser enighed fordelt på hhv. sagstype og brugertype, så der skabes et overblik over, hvordan fx privatpersoner, der har haft en straffesag ved retten, har oplevet sagsforløbet. Når sidstnævnte figurer læses horisontalt, skabes et overblik over, hvad den enkelte brugertype oplever ved retten, mens en vertikal læsning giver et samlet indtryk af tingenes tilstand inden for et bestemt sagsområde. Det bemærkes, at nogle af populationerne i disse datafremstillinger er meget små. Resultater fra disse populationer skal tages med forbehold.

Efter hver af disse datafremstillinger har vi beskrevet de væsentligste resultater fra den kvalitative del af undersøgelsen med relevans for det pågældende undersøgelsestema. Fremstillingen samler dermed den kvantitative og den kvalitative undersøgelse for hvert undersøgelsestema.

Respondenterne har både i svar på det åbne spørgsmål og under interviewene slået de emner an, som ligger dem mest på sinde. De emner, som ikke har en til en-sammenhæng med de 14 undersøgelsestemaer, er fremstillet der, hvor de indholdsmæssigt er mest hjemmehørende. Der er ingen emner, som ikke kan indpasses under et af de 14 undersøgelsestemaer, hvilket naturligvis hænger sammen med, at de 14 undersøgelsestemaer er forholdsvis overordnede, fordi de skal favne bredt på tværs af sagstyper og brugertyper, jf. også afsnit 2.4.

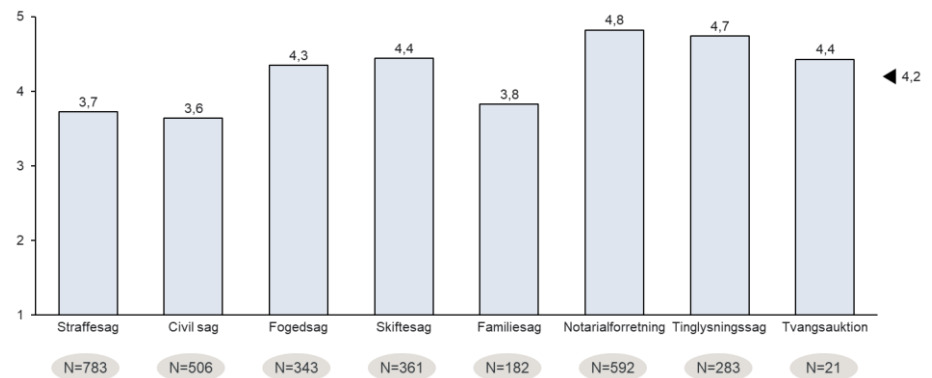
4.1 Rettens sagsbehandlingstid

For så vidt angår rettens sagsbehandlingstid, viser undersøgelsen følgende:

- Den samlede tilfredshed med rettens sagsbehandlingstid er 4,2 på en skala fra 1-5.
- Der er relativt stor forskel i tilfredsheden blandt brugere af forskellige sagstyper. Brugere af sagstyperne straffesager (3,7), civile sager (3,6) og familiesager (3,8) er mindre tilfredse end de øvrige brugere.
- Brugere af de nævnte sagstyper giver i den kvalitative del af undersøgelsen udtryk for, at lange sagsbehandlingstider har stor betydning for brugerne og kan have betydning for sagens indhold og afgørelse.
- Undersøgelsen giver samlet set det indtryk, at brugerne mener, at rettens sagsbehandlingstider bør være et væsentligt indsatsområde for domstolene fremadrettet. Ikke mindst inden for familiesagsområdet bliver sagsbehandlingstiderne tillagt betydning.

Figur 4.1. viser svarene på spørgsmålet *Hvor enig er du i følgende udsagn: "Rettens sagsbehandlingstid var passende"*? opdelt på sagstyper. Figuren viser, at den gennemsnitlige tilfredshed på en skala fra 1-5 er 4,2. Den viser også, at der er forholdsvis store forskelle mellem sagstyperne, og at brugere af sagstyperne straffesager, civile sager og familiesager er de mindst tilfredse.

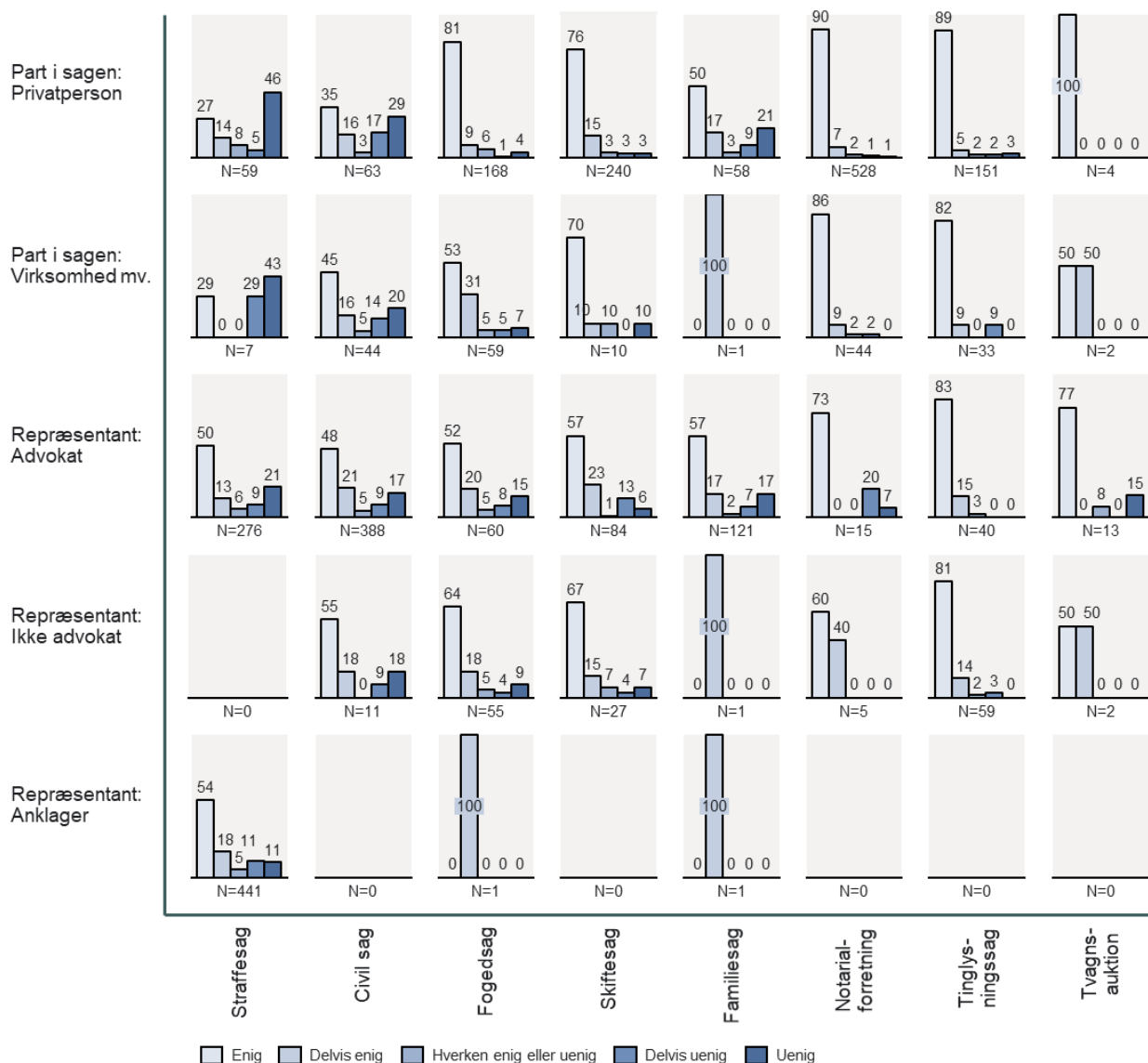
Figur 4.1. Udsagn 2.1: "Rettens sagsbehandlingstid var passende"



Figur 4.2. viser, hvordan svarene fordeler sig fra enig til uenig fordelt på både sagstyper og brugertyper. Figuren viser bl.a. følgende:

- Inden for straffesager, civile sager og familiesager er der betydelige dele af respondentgrupperne, som er "uenige" eller "delvis uenige" i, at sagsbehandlingstiden er passende. Anklagerne er dem, der er mest enige i, at sagsbehandlingstiden er passende inden for straffesagerne.
- Advokater oplever i en række tilfælde, at sagsbehandlingstiden ikke er passende på tværs af sagstyper – bortset fra tinglysningsager, hvor dette ikke gør sig gældende.

Figur 4.2. Udsagn 2.1: "Rettenes sagsbehandlingstid var passende" (enighed i pct.)



Note: Det bemærkes, at nogle af populationerne er meget små. Resultater fra disse populationer skal tages med forbehold.

De kvalitative bemærkninger om rettenes sagsbehandlingstid kan grupperes i forhold til berømmelsestider, som der er mange bemærkninger til, og familiesager, som angives at være særligt følsomme i forhold til sagsbehandlingstider.

4.1.1 Berømmelsestider

Den kvalitative analyse viser, at rettenes sagsbehandlingstid, herunder ikke mindst berømmelsestiden, af mange brugere anses for et betydeligt problem. Nedenstående citat er illustrerende for mange af de tilbagemeldinger, som brugerne har givet i den kvalitative analyse.

"De danske domstoles helt overskyggende problem er sagsbehandlingstiderne. Det er helt uholdbart med så lange sagsbehandlingstider (og berømmelsestider)." (Advokat i straffesag – svar på åbent spørgsmål)

Det er ikke mindst brugere af straffesager, civile sager og familiesager, der også i den kvalitative analyse angiver, at berømmelsestiderne er for lange ved retterne. Brugere

har det indtryk, at årsagerne bl.a. skal findes i, at visse straffesager opprioriteres, og at retterne i for begrænset omfang afbeskikker travle advokater. Nogle peger også på, at der kan være tale om et ressourcspørgsmål. Civile sager og sager om særlovskriminalitet fremhæves af nogle brugere som områder, der er underprioriterede, og hvor sagsbehandlingstiderne er urimeligt lange.

Konsekvenserne af de generelt lange sagsbehandlingstider, som brugerne peger på, er alvorlige. Vidnerne kan ifølge brugerne dårligere huske, når de skal afgive forklaring, de lange sagsbehandlingstider fører til markante nedsættelser af såvel bødestrafte som fængselsstraffe, den generelle kvalitet i arbejdet blandt alle aktører påvirkes negativt, og tillægsforhold kan hobe sig op.

En del brugere taler og skriver om, at sagsbehandlingstiderne er et egentligt retssikkerhedsmæssigt problem. I civile sager kan det medføre, at brugerne søger andre tvistløsningsmekanismer. I straffesager er dette ikke en mulighed.

I forhold til straffesager er der nogle, der peger på, at det kunne være en fordel blot at få sagen berammet – i betydningen kalendersat – hurtigere, så brugerne ved, hvornår de skal i retten og kan planlægge i forhold hertil. Men det løser ikke de væsentligste problemer med den lange sagsbehandlingstid.

4.1.2 Familiesager

Familiesager udgør i den sammenhæng ifølge brugerne en særlig problemstilling, fordi der normalt er børn involveret, der kan være fastlåste i en problematisk situation, mens sagen afventer behandling ved retten. Samtidig er det ofte en meget formativ periode for barnet, så brugerne i disse sager vurderer, at ventetiden i familiesager har meget stor betydning for det enkelte menneske i sagen. Familiesager kan naturligvis også være meget belastende for de voksne at vente i.

”Og de her sager [familiesager] er meget følsomme i forhold til sagsbehandlingstid. Det er konfliktoptrappende, og det tilgodeser status quo. Og det kan jo også være, at barnet er fastlåst i psykisk, fysisk eller seksuel vold i den ordning, som er den bestående. Og det fastholder vi med vores lange sagsbehandlingstider ... Tidsfaktoren er helt vildt afgørende, når vi har med familiesager at gøre. Barnet går jo hen og bliver voksent.”
(Advokat under interview)

Nogle brugere peger også på, at arbejdsdelingen mellem Familieretshuset og domstolssystemet ikke har medført en forbedring på familiesagsområdet, og enkelte giver udtryk for, at de oplever, at sagsbehandlingstiderne på området er stigende i domstolssystemet. Det er tydeligt, at brugerne lægger stor vægt på dette.

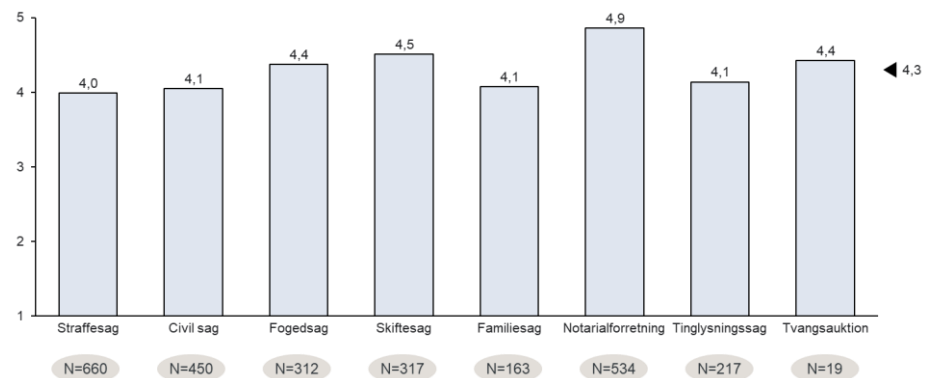
4.2 Hensyn til brugeren

For så vidt angår hensynet til brugeren, viser undersøgelsen følgende:

- Den samlede tilfredshed med hensynet til brugeren er 4,3 på en skala fra 1-5.
- Der er for ingen sagstyper en tilfredshedsscore på mindre end 4,0. Notarkunder er de mest tilfredse (4,9).
- Privatpersoner på tinglysningsområdet oplever i langt højere grad end de øvrige brugere på tinglysningsområdet, at der bliver taget hensyn til dem.
- Der er mange konkrete eksempler på, at rettens brugere føler sig mødt med stor imødekommenhed i retten. Mange af brugerne tillægger dette væsentlig betydning, ikke mindst hvis de er usikre, nervøse eller føler sig pinligt berørte. Samtidig er det et område, hvor spørgeskemaundersøgelsen viser, at brugerne oplever stor uensartethed blandt retterne (jf. afsnit 4.11).
- Anklagere har under interviewene og i enkelte svar til det åbne spørgsmål givet udtryk for, at de på nogle punkter bliver opfattet som en slags kolleger i retten, herunder ikke mindst i forhold til at skulle sikre, at it- og AV-udstyr fungerer under retssagen. Omvendt har anklagerne ofte ikke mulighed for at få adgang til retten, retslokalet eller diverse faciliteter i retten på samme vilkår som rettens personale.

Figur 4.3. viser svarene på spørgsmålet *Hvor enig er du i følgende udsagn: "Der blev i sagsforløbet taget hensyn til mig"?* opdelt på sagstyper. Figuren viser, at den samlede tilfredshed med hensynet til brugeren på en skala fra 1-5 er 4,3. Notarkunder er med en score på 4,9 meget tilfredse med de hensyn, som tages til dem. Alle brugere har en tilfredshedsscore på minimum 4,0. Lavest ligger igen straffesager, civile sager og familiesager – og i tillæg hertil også tinglysningsager.

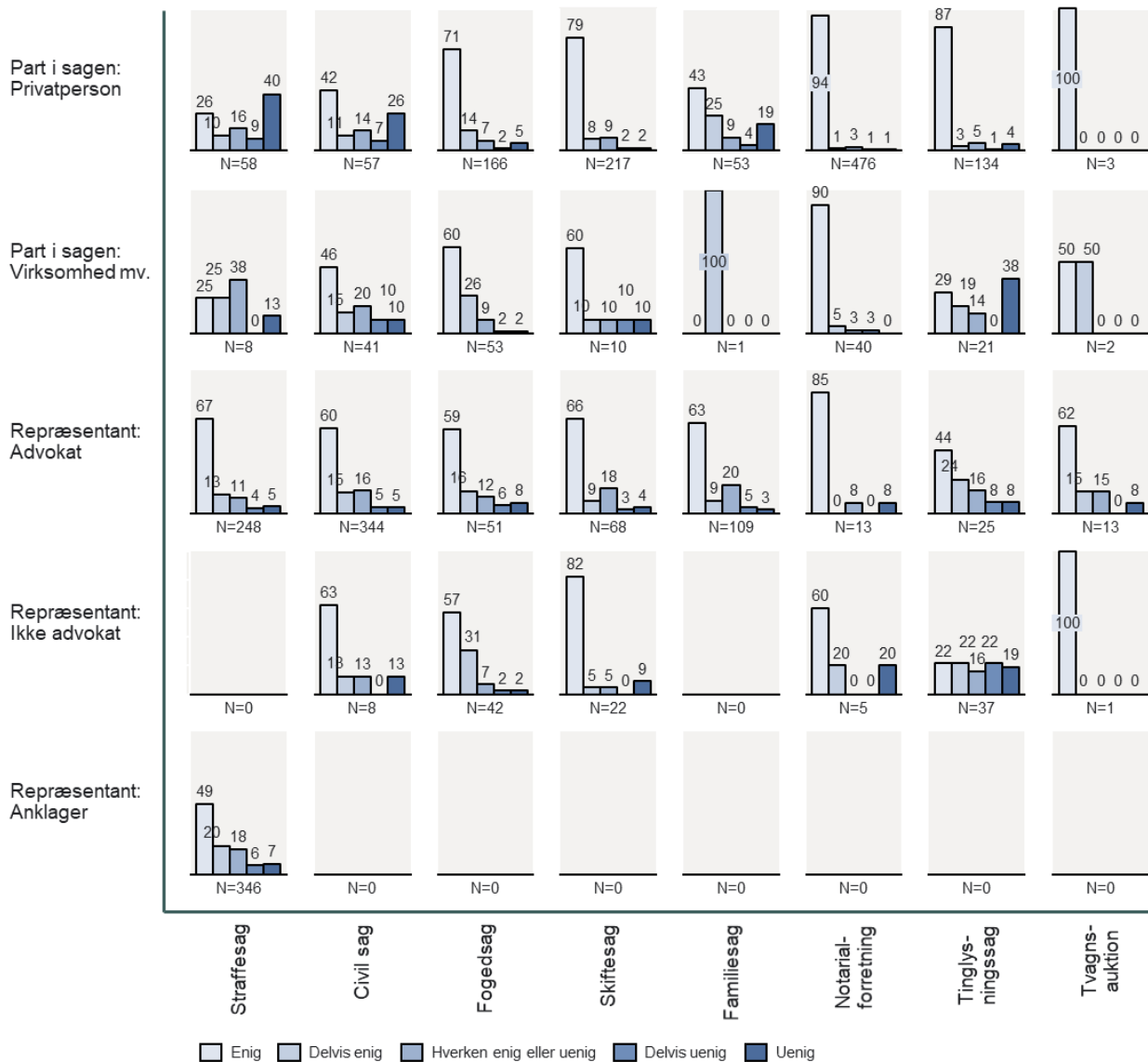
Figur 4.3. Udsagn 2.2: "Der blev i sagsforløbet taget hensyn til mig"



Figur 4.4. viser, hvordan svarene fordeler sig fra enig til uenig fordelt på både sagstyper og brugertyper. Figuren viser bl.a. følgende:

- Parterne i sagen (privatpersoner og virksomheder mv.) oplever i en række tilfælde ikke, at der bliver taget hensyn til dem, når der er tale om straffesager, civile sager og familiesager.
- Inden for tinglysningsagerne opleves det ofte ikke, at der i sagsforløbet bliver taget hensyn til brugeren, når brugeren er en virksomhed mv. eller en repræsentant for en part i sagen, hvad enten repræsentanten er advokat eller ej. Derimod oplever privatpersoner, der har en tinglysningssag, i høj grad, at der bliver taget hensyn til dem under sagsforløbet.

Figur 4.4. Udsagn 2.2: "Der blev i sagsforløbet taget hensyn til mig" (enighed i pct.)



Note: Det bemærkes, at nogle af populationerne er meget små. Resultater fra disse populationer skal tages med forbehold.

Den kvalitative undersøgelse viser, at temaet om "hensyn til brugeren" indeholder en række forskellige aspekter. De væsentligste er samlet herunder.

4.2.1 Imødekommenhed

For mange ikke-professionelle brugere er det første gang, de er i retten, og nogle giver udtryk for, at mødet kan være ventet med en vis nervøsitet. Disse brugere lægger vægt på at blive mødt med imødekommenhed. Dette er udtrykt i bl.a. følgende citat:

"Når man som borger ikke har det store kendskab til love, retningslinjer, og hvordan man udfylder formular, og ikke synes, at den medsendte brugervejledning giver den hjælp/forståelse af, hvad/hvordan man udfylder de oplysninger, der bliver spurgt om, så er det meget vigtigt, at domstolenes medarbejdere ved personlig henvendelse viser en forståelse for, at borgeren er der for at få hjælp, så man ikke føler sig endnu mere dum, når man går derfra." (Privatperson i skiftesag – svar på åbent spørgsmål)

Ovenstående indikerer, at brugeren har haft en lidt blandet oplevelse. Imødekommenhed er det forhold, hvor der ifølge brugerne er størst forskelle i serviceniveauet mellem retterne, jf. afsnit 4.11. Der er således også brugere, der har gode oplevelser, og som oplever, at der tages hensyn til brugeren, jf. citatet nedenfor.

"Der er nogle gange, jeg glemmer at komme ned i fogedretten, men så er det noteret i min "journal", at de så skal ringe til mig og minde mig om det. Jeg har ADHD, nemlig. Og nogle gange kan jeg ikke komme til telefonmødet alligevel – hvis jeg har hovedet nede i et hul – så ringer jeg ned i retten og siger, at jeg ikke kan komme i morgen. Og så får de lavet telefonmødet med kurator om. Det er rigtig god service." (Privatperson i fogedsag, under interview)

4.2.2 Information

Nogle ikke-professionelle brugere efterspørger mere information om, hvad der sker, når de kommer i retten. Eksempler på informationsbehov vedrører, hvad der skal ske, i hvilken rækkefølge, om man skal rejse sig, når dommeren kommer ind i retslokalet osv. Enkelte peger på, at det kan give en følelse af "mindreværd", når man ikke har denne viden og befinder sig i en retssag, hvor modparten (fx anklagemyndigheden) råder over denne viden.

Enkelte peger også på et behov for praktiske informationer om fx forventet ventetid mellem fremmødetid og sagsbehandlingens start og at få oplyst rettens adresse i forbindelse med sms om tidspunkt for booking.

Der er også nogle, der peger på, at denne type information kan være nyttig under retssagen, fx i forhold til vidner, der sidder og venter.

"I går havde vi en sag, hvor afhøringerne af tiltalte trak ud, og vidnerne sad og ventede og ventede og ventede udenfor uden at vide, hvorfor de ikke blev kaldt ind. I går sad de og ventede fem kvarter ud over tiden. Og da kunne vi godt have en rutine, hvor dommeren sender en besked til receptionen om at informere vidnerne om, at man er forsinket inde i salen." (Anklager ved interview)

4.2.3 Frister, udsættelser og aflysninger

Nogle brugere peger på, at det kan være uklart, hvordan fristerne i fogedsager skal forstås, og at det kan være vanskeligt at få dette opklaret ved at kontakte retten, da rettens medarbejdere ofte alene har fremsendt fristen, mens det er en jurist, der har fastsat den.

Der er endvidere en del bemærkninger, der handler om fristforlængelser. De respondenter, der tager dette emne op, finder, at der er tale om for lempelig en praksis.

"[Retten bør blive] ... bedre til at sikre, at sagsforløbet forløber tilfredsstillende i stedet for konsekvent og konstant at acceptere ubegrundede fristforlængelser fra sagens parter, selvom disse sker flere gange i træk omkring samme forhold." (Advokat i civil sag – svar på åbent spørgsmål)

Der peges i forlængelse heraf på, at domstolene bør afvise fristudsættelser oftere. En enkelt mener at vide, at der kan hentes inspiration hertil fra de norske domstole.

Flere brugere har et ønske om tidligere at få at vide, om en sag udsættes eller aflyses. En anklager giver tilsvarende udtryk for et ønske om dagen inden retssagen at få oplyst, om der er forkyndt for tiltalte og vidnerne, ligesom der er en advokat, der efterlyser bedre og tidligere dialog om aflysninger af sager. Privatpersoner med egen virksomhed (som fx håndværkere), der med kort varsel får sager aflyst, peger på, at de hermed mister en

dags arbejdsfortjeneste, idet de jo den pågældende dag har aflyst deres opgaver for at møde i retten.

Herudover peger anklagerne på, at udsættelser og omberammelser kan betyde meget spildtid for anklagerne, fordi deres væsentligste arbejdsindsats ligger før sagen, og fordi udsættelser og omberammelser kan medføre, at sagen skal overdrages til en anden anklager, som så skal forberede sig på ny. Der peges i denne forbindelse på, at retten ikke har samme forberedelsestid, at rettens arbejdsbyrde (også) ligger efter sagen, og at retten dermed selv bliver mindre påvirket af at omberamme sagen.

4.2.4 Hensyn til anklagemyndigheden

Repræsentanter for anklagemyndigheden har under den kvalitative analyse givet udtryk for en række synspunkter, der handler om, i hvilket omfang der bliver taget hensyn til dem. Synspunkterne vedrører hovedsageligt 1) kalender og forberedelsesmuligheder og 2) praktiske opgaver i retten.

Hvad det første punkt angår, udtrykker flere anklagere, at der hos retten er en holdning om, at "anklageren møder altid" – en vending, som er anvendt flere gange i den kvalitative undersøgelse. Der gives udtryk for, at der således tages betydeligt mere hensyn til forsvarerens kalender end til anklagerens kalender (underforstået, at denne balance er forkert).

"Jeg må sige, at man generelt kan arbejde med at behandle anklagemyndigheden med samme respekt og værdighed, som man behandler forsvarerne. Jeg oplever en disrespekt i forhold til planlægning af retsmøder ("anklagemyndigheden møder altid") og i forhold til vores mulighed for at forberede os i sager af længere varighed." (Anklager – svar på åbent spørgsmål)

En enkelt anklager har oplevet, at anklagemyndighedens bevisfortegnelse, hvori det var listet, i hvilken rækkefølge vidnerne skulle indkaldes, ikke blev fulgt, og at dette ifølge det oplyste medførte, at det blev nødvendigt at udsætte sagen. Der efterspørges, at anklagemyndigheden inddrages i beslutninger herom, da der er en årsag til valget af den specifikke rækkefølge.

Det andet punkt – om de praktiske opgaver i retten – handler om, at anklageren har eller pålægges en række praktiske opgaver i forbindelse med afviklingen af retssagen.

"Det bliver ofte anklagemyndigheden, som bliver bedt om at sørge for, at ting virker i retssalen (endda en radiator/afspritning af borde/udluftning), men der er ikke megen hjælp at hente til at få it til at virke eller få skærme sat ind osv. Det er nærmest, som om anklagemyndigheden bliver opfattet som en kollega og ikke en part". (Anklager – svar på åbent spørgsmål)

"Jeg synes, at man som anklager godt kan blive mødt med krav om, at man skal have styr på teknikken, både for sit eget og forsvarerens vedkommende. Herunder hører også, at man skal forevise digitalt, også for forsvareren under dennes afhøring, hvilket kan betyde, at man ikke kan koncentrere sig om vidners svar og afhøringen i det hele taget. Aftalen om, at forsvareren kan forevise digitale bilag selv, bør håndhæves lidt strengere." (Anklager – svar på åbent spørgsmål)

"Derudover oplever jeg stadig, at retten ikke er sig bevidst om, at de tekniske løsninger, der skal bruges i en sag, er deres ansvar, men at det stadig virker, som om det er anklagemyndighedens opgave at lege teknisk assistent både for retten og forsvarerne, hvilket jeg synes, er uhørt." (Anklager – svar på åbent spørgsmål)

Selvom anklagerne nogle gange har oplevelsen af, at de bliver opfattet som kolleger, der skal stå for diverse praktiske gøremål, herunder ikke mindst forberedelse af digitale

visninger af materiale mv., har anklagerne ikke samme adgang til retten eller rettens faciliteter, som rettens personale har det. Det kan betyde, at anklagerne kommer lidt på bagkant i forbindelse med klargøring, når sagen skal til at begynde. Hertil kan lægges, at it- og AV-udstyret er forskelligt mellem de forskellige retter, hvilket ikke gør opgaven nemmere, jf. senere.

"I [Glostrup Ret] er retslokalerne aflåst. Og de bliver først låst op, når dommeren kommer. Og fordi sagerne er digitale, kræver det jo noget forberedelse – vi skal have wi-fi og sat stik i osv. Og så taler dommeren to minutter med domsmændene, og de bliver sat ind i et lokale, og så bliver tiltalte og forsvarere og måske tilhørere kaldt ind, og så ligger anklageren og roder på gulvet med ledninger og stik osv. Og det er ikke særlig sjovt for anklagerne at stå i den situation." (Anklager ved interview)

"Der er en forventning om, at anklageren står for det praktiske omkring fremvisning af video mv., men det er jo retten, der har udstyret. Og udstyret er jo forskelligt fra ret til ret. Det plejer at ende med at virke, men jeg er meget afhængig af, at der er en, der kan hjælpe, fx ved at komme med det stik, der kan konvertere til min computer. Det fungerer som regel fint, men det er jo supervigtigt. Ellers skal jeg gå op til dommeren med min bærbare computer. Eller jeg skal have fat i et fjernsyn på et rullebord, og her ved jeg jo ikke, hvor de står, og så er det også vigtigt, at der er nogen, der kommer med det." (Anklager ved interview)

4.2.5 Sprog og udlændinge

Undersøgelsen har omfattet en række sager, hvor udlændinge eller personer med dårlige danskundskaber har været involveret. Disse brugere oplever ofte, at det er vanskeligt at gebærde sig i systemet, og de er derfor afhængige af at få danske relationer til at bistå sig, eller de må henvende sig til en advokat. Herudover lægges det i nogle sagstyper, fx tinglysningssager og skiftesager, til grund, at borgeren har et cpr-nummer og et NemID.

"The recordings about how to use the <https://www.minretssag.dk/> was in Danish. I know Danish is the official language, however, it might be a good idea to have sub-headings in English. For written documents, users can always use an online translator or Google Chrome, but there is no self-serve solution for a video recording." (Privatperson i civil sag – svar på åbent spørgsmål)

Nogle advokater, der arbejder med civile sager, peger på, at de gerne så, at der var mindre behov for, at der skulle ske oversættelse af bilag fra engelsk til dansk. Det fremhæves, at det er dyrt at oversætte omfattende bilagsmateriale, og synspunktet er her, at der burde kunne findes dommere til disse sager, som ikke har behov for at få bilag oversat fra engelsk.

4.2.6 Notarkunder

Der er forholdsvis mange brugere inden for sagstypen notarialforretning, som har givet kvalitative bemærkninger, som har at gøre med det hensyn, som vises dem under sagsforløbet.

I den forbindelse er det værd at erindre om, at andelen af notarkunder stiger, efterhånden som brugerne bliver ældre, jf. afsnit 3.6. Der er formentlig således den sammenhæng, at brugerne af notarialforretninger i lidt højere grad efterspørger hensyn, som er relevante for den lidt ældre del af rettens brugere, end brugere af øvrige sagstyper gør det.

Notarkunderne har fremhævet følgende forhold:

- **Fleksibilitet:** En del kunder er glade for muligheden for "walk in" og for, at der visse steder er gode muligheder for at blive "puttet ind"

"Jeg sætter pris på, at man i Retten i Lyngby har "walk in"-notarialforretninger. Det er meget svært at få tider i de retter, hvor der skal bestilles tid (fx Glostrup og Næstved), når man har sager, der haster." (Virksomhed mv., notarialforretning – svar på åbent spørgsmål)

"I kraft af mit arbejde har jeg jævnligt hastende notarialforretninger. Kunne ønske mig flere tider, da der ofte er flere ugers ventetid. Heldigvis kan jeg ofte "blive puttet ind", hvis jeg får fat i en bestemt medarbejder. Ønskeligt, at andre medarbejdere også var mere fleksible, for det hindrer ofte forretninger i at blive afsluttet, hvis ikke notarialforretningen kan gennemføres hurtigt." (Virksomhed mv., notarialforretning – svar på åbent spørgsmål).

- **Tidsbestilling og praktiske oplysninger:** Der er en del bemærkninger, som handler om, at det er en god service, hvis det er nemt at finde nye tider til notar uden at skulle henvende sig til retten om det, hvis det er nemt at bestille dem, hvis det er til at få en, og hvis det fremgår tydeligt, hvordan man finder hen til notaren.
"Jeg var til notarservice, og på hjemmesiden, hvor man tidsbestiller, kunne jeg ikke finde den rigtige adresse. Der står blot Københavns Byret, og dermed kommer man ikke det rigtige sted hen til at starte med. Det ville være supernemt at skrive der eller i bekræftelsen af bookingen." (Privatperson, notarialforretning – svar på åbent spørgsmål)

- **Sikkerhedstjek:** Et par notarkunder har oplevet, at det var ubehageligt at gennemgå de fysiske sikkerhedsprocedurer i retten.

"Det var en ubehagelig oplevelse at blive så grundigt kontrolleret, som min mand og jeg blev ved indgangen. Man kunne have forberedt os på det. Vi skulle kun underskrive et testamente i overværelse af notaren." (Privatperson, notarialforretning – svar på åbent spørgsmål).

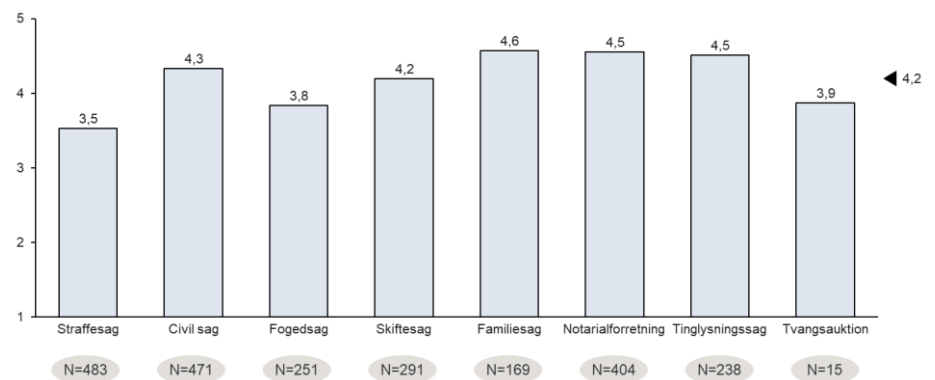
4.3 Digital adgang til sagen

For så vidt angår digital adgang til sagen, viser undersøgelsen følgende:

- Den samlede tilfredshed med den digitale adgang til sagen er 4,2 på en skala fra 1-5.
- Tilfredsheden ligger over gennemsnittet for civile sager (4,3), familiesager (4,6), notarialforretninger (4,5) og tinglysningssager (4,5), mens den ligger under gennemsnittet for tvangsauktioner (3,9) og fogedsager (3,8) og en del under for straffesager (3,5).
- Parterne i sagen (både privatpersoner og virksomheder mv.) er mindst tilfredse med den digitale adgang til sagen, når der er tale om straffesager, mens tilfredsheden er mindst blandt advokater og ikke-advokater, når det kommer til fogedsager og skiftesager.
- Der er adskillige konkrete forslag og bemærkninger til, hvordan systemet minretssag.dk., der anvendes til civile sager, kan forbedres for brugeren. Visse af disse forslag nævnes adskillige gange. Samtidig efterspørger brugere inden for sagsområder, der ikke er understøttet af minretssag.dk, i mange tilfælde en digital understøttelse af det pågældende sagsområde – ofte med henvisning til minretssag.dk.

Figur 4.5. viser svarene på spørgsmålet *Hvor enig er du i følgende udsagn: "Jeg havde god digital adgang til sagen?"* opdelt på sagstyper. Figuren viser, at den samlede tilfredshed med den digitale adgang til sagen er 4.2 på en skala fra 1-5. Figuren viser endvidere, at tilfredsheden er over gennemsnittet for civile sager, familiesager, notarialforretninger og tinglysningssager, mens den ligger under gennemsnittet for tvangsauktioner og fogedsager og en del under for straffesager (3,5).

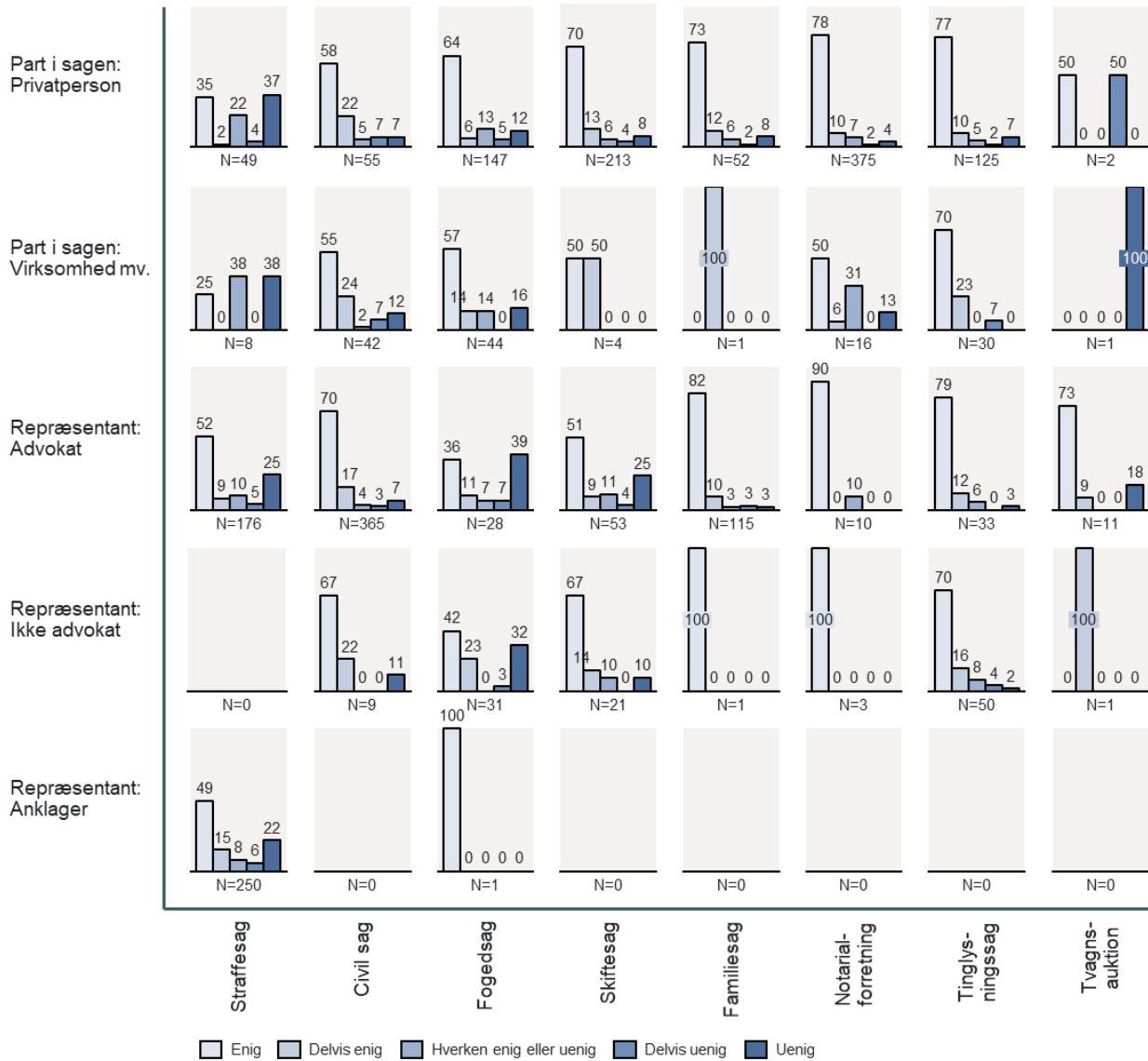
Figur 4.5. Udsagn 2.3: "Jeg havde god digital adgang til sagen"



Figur 4.6. viser, hvordan svarene fordeler sig fra enig til uenig fordelt på både sagstyper og brugertyper. Figuren viser bl.a. følgende:

- Parterne i sagen (både privatpersoner og virksomheder mv.) er mindst tilfredse med den digitale adgang til sagen, når der er tale om straffesager, mens tilfredsheden er mindst blandt advokater og ikke-advokater, når det kommer til fogedsager og skiftesager.

Figur 4.6. Udsagn 2.3: ”Jeg havde god digital adgang til sagen” (enighed i pct.)



Note: Det bemærkes, at nogle af populationerne er meget små. Resultater fra disse populationer skal tages med forbehold.

Brugerne har i den kvalitative undersøgelse af den digitale adgang til sagen særligt været optagede af minretssag.dk, også kaldet sagsportalen. Minretssag.dk omfatter alle civile sager samt dele af visse andre sagstyper, fx private straffesager og skiftesager, som behandles efter den borgerlige retspleje.

Generelt er det opfattelsen, at det er et aktiv, at der er oprettet en fælles sagsportal til de civile sager, men at der også er en række forhold, som kan forbedres væsentligt.

”Retssagsportalen er fantastisk. Det er et genialt koncept, og det virker pissegodt. Jeg er så glad for, at det er kommet. Det gør mit liv så meget nemmere. Og så er der alle mulige ting, man kan kritisere. Adviseringer. Og at der ikke er en app, så jeg kan se det på min telefon. Og jeg forstår ikke, at der ikke er sket en udvikling her. Hvorfor er det så statisk? Jeg kan slet ikke se, at sagsportalen er blevet udviklet.” (Advokat under interview)

Blandt brugere, der har kendskab til sagstyper, som ikke understøttes af minretssag.dk, er det tilsvarende opfattelsen, at sagsportalen er et aktiv, hvilket ses af, at de ønsker portalen udbredt til disse sagstyper:

"Generelt ville det være positivt med elektronisk adgang og sagsbehandling til alle sagstyper – som på www.minretssag.dk. Hilsen en sekretær ;-)" (Svar på åbent spørgsmål)

"Besvarelsen er i forhold til en sag som bistandsadvokat i en straffesag. Der savnes portal, hvor alle parter kan udveksle oplysninger, ligesom det er tilfældet med minretssag.dk vedr. civile sager." (Advokat i straffesag – svar på åbent spørgsmål)

"... der bør indføres en digital fogedretsportal i tråd med sagsportalen for civile sager. Det vil skabe et langt større overblik og lette sagsbehandlingen, både for fogedretterne og sagens parter." (Ikke-advokat i civil sag – svar på åbent spørgsmål)

"Digitalisering af skifteretten – noget lignende minretssag.dk, hvor arvingerne kan tilgå sagen og selv uploade skiftefuldmagter m.m." (Advokat i skiftesag – svar på åbent spørgsmål)

4.3.1 Adviseringer på minretssag.dk

Der er modtaget en meget lang række bemærkninger om adviseringer på minretssag.dk i den kvalitative undersøgelse. Bemærkningerne handler om, at der er alt for mange daglige adviseringer, og at det ikke fremgår, hvad indholdet af adviseringen er, men at de er formuleret sådan, at advokaten eller sekretæren føler, at det er nødvendigt at tjekke hver enkelt advisering. Blandt andet indikerer adviseringerne, at der kan være overskredet en frist. Herved opbygges unødvendig stress hos advokaterne, og der spildes en masse tid – også blandt klienterne. "Ulven kommer" er en hyppigt brugt vending om dette fænomen. Nedenfor er enkelte citater herom.

"Det er en kilde til stress blandt alle advokater, at der automatisk står, at "der er overskredet frist eller nyt i sagen". Jeg får en eller to om dagen. Det må kunne gøres sådan, at der ikke står noget med overskredet frist. Men her er vi ovre i småtingsafdelingen ... Men jeg synes grundlæggende, at retten fungerer godt, og at sagsportalen fungerer godt. Mine udenlandske klienter er imponerede over sagsportalen." (Advokat under interview)

"Derudover ville jeg ønske, at retten i deres oplysningsmail ikke havde overskriften "Fristoverskridelse eller nyt". Man bliver stresset som advokat over at se mails med overskriften "fristoverskridelse", og det giver rigtig, rigtig mange unødige opkald fra klienter, som bliver unødigt bekymrede." (Advokat, familiesag – svar på åbent spørgsmål)

"Klienterne kan også bruge minretssag. Erhvervs klienter gider ikke. Privatklienter, de gider godt. Og de får jo også de her mails om fristoverskridelser, og så ringer og skriver de jo til mig." (Advokat under interview)

4.3.2 Overskuelighed på minretssag.dk

Vi har også i den kvalitative undersøgelse modtaget en række bemærkninger og konkrete forslag, som vedrører overskueligheden af minretssag.dk. Forslagene handler bl.a. om overblik over frister og bilag, oprydning, modtagere af meddelelser, journalnumre samt overskrifter i mails. Nedenfor er et udvalgt citat pr. emne.

Om overblik over frister: *"På minretssag kan der maks. vises 3 frister ad gangen – også selvom der er flere. Når der kommer nye frister, vil de nyeste ligge øverst, mens de*

næstkommende ligger nederst og ikke er synlige. Enten skal rækkefølgen laves om, så man kan se de næstkommende frister først. Ellers skal feltet udvides.” (Advokat i civil sag – svar på åbent spørgsmål)

Om overblik over bilag: ”Når vi har retssager, er der mange bilag. 50 bilag for eksempel. Når vi skal ind og lave ekstrakt, er der et lille skærmvindue, hvor man skal scrolle frem til uden at kunne se alle oplysninger. Man kan maksimalt se 10 bilag på skærmen, selvom der er flere i sagen. Og bilagene tilsvare ikke nummeringen, som de kommer fra retten, og de kan ikke nemt flyttes rundt, så det passer i rækkefølgen, som man skal bruge dem.” (Advokat under interview)

Om oprydning: ”Endvidere er det voldsomt irriterende, at man ikke kan ”rydde op” i den digitale bilagring, så den stemmer med bilagringen på det uploadede dokument. Når der først er uploadet, så fanger bordet. I ankesager oplever jeg således, at alle dokumenter er ”flyttet” i en stor pærevælling, der ikke passer med dokumenternes bilagring. Samme problem opstår i selvmødersager, hvor advokaten først træder ind senere i sagen. Der skal åbnes op for, at der kan ”ryddes op” – dvs. at dokumenter kan slettes, hvis der er dubletter, eller i det mindste ændre karakter fra sagens bilag til øvrige bilag, så de ikke længere modtager en digital bilagring.” (Advokat i civil sag – svar på åbent spørgsmål)

Om modtagere af meddelelser: ”De sender notifikationer, når der sker nyt. Og jeg kan kun se min egen notifikation. Jeg kan ikke se, hvem der i øvrigt i mit firma modtager denne meddelelse. Det ville være god service for mig. For vi har masser af sager hos mig, og jeg skal hver gang åbne og se, hvem af mine medarbejdere der også har fået den.” (Virksomhed mv. – under interview)

Om journalnummer: ”[Hvis retten] i emnefeltet anførte vort journalnummer – så slap man for at skulle åbne mailen for at se i teksten, hvilken sag det er. Dette kan virke lidt ligegyldigt for jer som afsendere – men som bruger, der sidder i en strøm af beskeder hver dag, ville de små ting øge kvaliteten af ”minretssag”.” (Virksomhed mv., civil sag – svar på åbent spørgsmål)

Om overskrifter i mails: ”Adviseringen om nyt i sagen bør angive lidt mere. Fx: meddelelse fra sagsøgte, processkrift fra sagsøger, retsbog, resumé eller påstandshistorik.” (Advokat i civil sag – svar på åbent spørgsmål).

4.3.3 Ikke-professionelle brugere og minretssag.dk

Ikke-professionelle brugere har ligesom de professionelle brugere adgang til minretssag.dk i civile sager. De ikke-professionelle brugere har naturligvis langt mindre erfaring med minretssag.dk og også nogle andre behov.

”Jeg fik stævningen i min e-Boks med en ret mangelfuld information. Her står der så, at jeg skal gå ind i minretssag. Det er med rystende hænder, jeg åbner minretssag. Rent kommunikationsmæssigt trænger jeg til at blive mødt på en anden måde med et mere differentieret sprogbrug, som afspejler sagens karakter ... Og så forudsætter sprogbruget, at man har juridisk indsigt. Det er jo ikke alle, der ved, hvad en replik og en duplik er. Teksten på minretssag er ikke rettet mod førstegangsbrugere ... Og så kommer der en liste over den seneste kommunikation i sagen. Det er ligesom om, at der kommer nogen og smider et plastikchartek med sagens dokumenter, og så kan man bare selv bladre. Men jeg ville jo gerne have haft noget grafisk hjælp til, hvordan jeg skal forstå de forskellige elementer ... Den næste sten i skoen bliver så, at når jeg så klikker under ”frister”, fordi jeg gerne vil se nogle frister, så får jeg at vide, at jeg er ved at oprette en frist ... Når jeg får en notifikation om, at der er sket nyt i sagen, så går jeg ind på minretssag, men jeg skal selv finde ud af, hvad det nye er ... Og en notifikation kan

sagtens være uvigtig. Og så bliver man mindre optaget af dem. Det bliver "Peter og ulven", og det er jo uhensigtsmæssigt, for nogle gange er det jo vigtigt." (Privatperson – under interview)

Blandt advokater møder man nogle gange det synspunkt, at det ville være mest hensigtsmæssigt, hvis deres klienter alene havde læseadgang til deres sag på portalen, da de nogle gange kommer til at "pille i sagen", når de modtager en advisering. Enkelte advokater synes, det ville være at foretrække, hvis klienten slet ikke havde adgang.

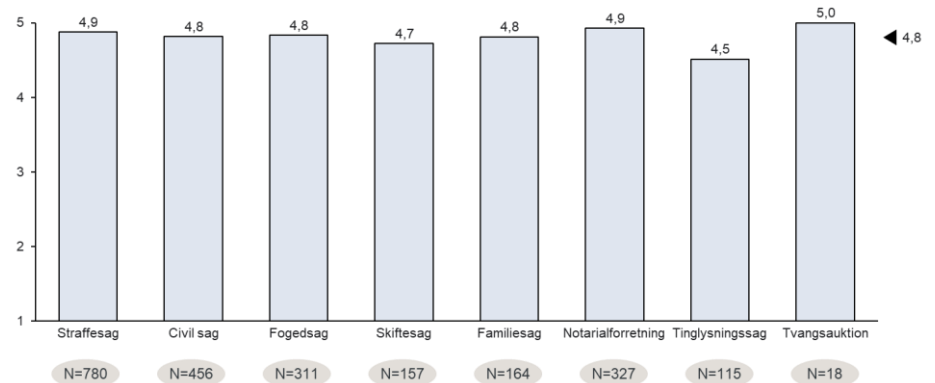
4.4 Dommeren

For så vidt angår dommeren, viser undersøgelsen følgende:

- Stort set alle forstår, hvad dommeren siger. Dette spørgsmål scorer 4,8 på en skala fra 1-5, hvilket er et flot resultat.
- Der er alene begrænset variation på tværs af sagstyper. Alle sagstyper ligger på 4,7 eller derover, bortset fra tinglysningssager (4,5).
- Dommerens retsledelse er et emne, som ikke direkte blev adresseret i spørgeskemaet, men som mange brugere selv har taget op i den kvalitative del af undersøgelsen. En del professionelle brugere efterspørger "tydelig" eller "håndfast" retsledelse, herunder bl.a. i situationer, hvor det kan opleves, at forsvareren går for langt, fx over for anklageren. Retledelse er endvidere et område, hvor der er forståelse for, at der er forskelle på tværs af dommerne, selvom ensartethed generelt er et fænomen, der ellers efterspørgeres mere af (jf. afsnit 4.11).
- Mange peger på, at det er vigtigt for retssystemet, at dommeren har – og opfattes som – en autoritet, og at dette er et forhold, som ikke må udvandes. Undersøgelsen giver det indtryk, at der her er tale om, at brugerne ønsker, at denne autoritet skal fastholdes, snarere end at de mener, at der er behov for at genoprette den.
- En del besvarelser efterlader det indtryk, at unge anklagere fra tid til anden kan føle sig lidt hårdt behandlet i retten. Næsten en fjerdedel af anklagerne i undersøgelsen er under 30 år.

Figur 4.7. viser svarene på spørgsmålet *Hvor enig er du i følgende udsagn: "Jeg forstod, hvad dommeren sagde under sagsforløbet"?* opdelt på sagstyper. Figuren viser, at stort set alle forstår, hvad dommeren siger. Dette spørgsmål scorer 4,8 på en skala fra 1-5, hvilket er et flot resultat. Der er alene begrænset variation på tværs af sagstyper. Alle sagstyper ligger på 4,7 eller derover, bortset fra tinglysningssager (4,5).

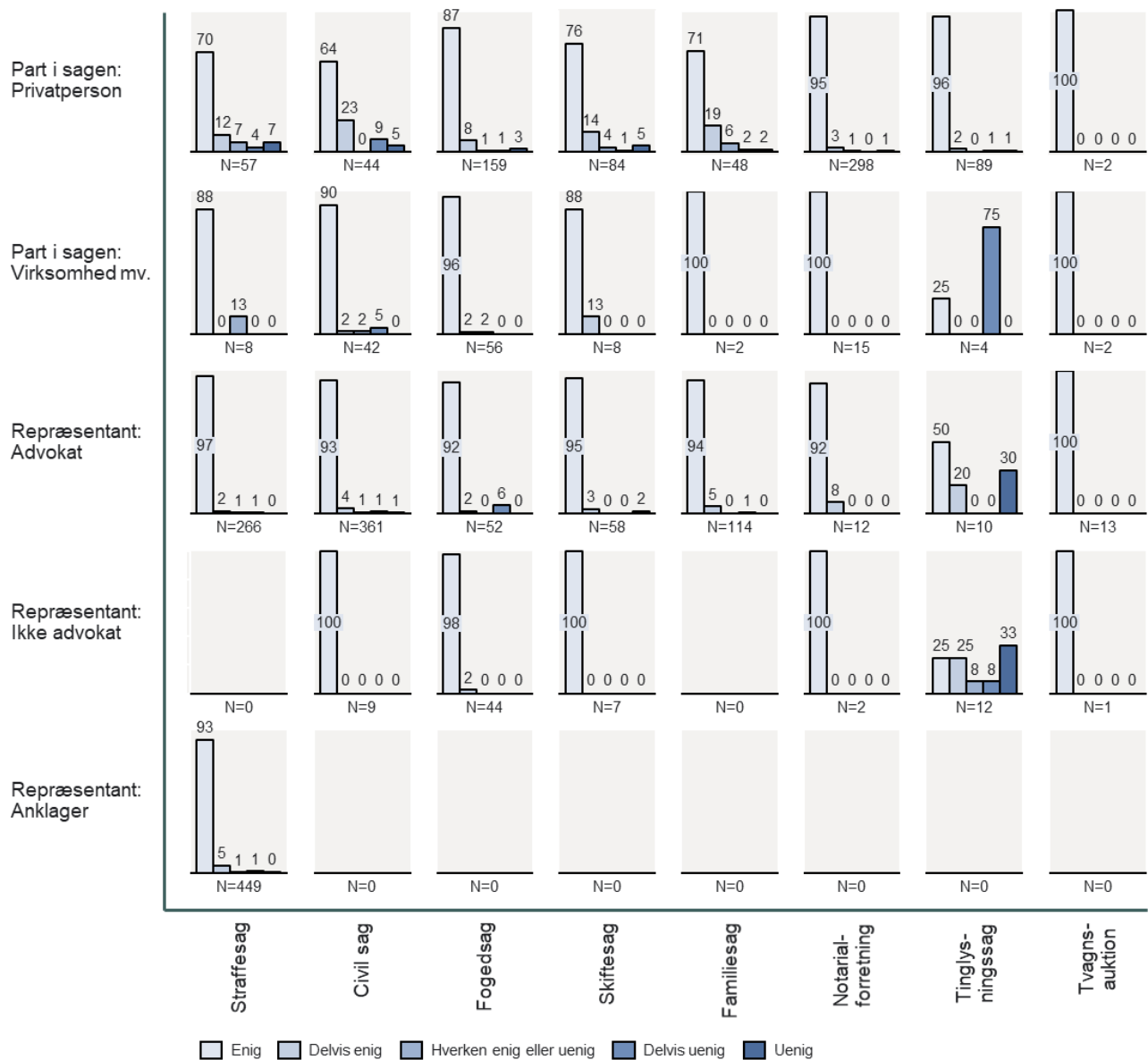
Figur 4.7. Udsagn 2.4: "Jeg forstod, hvad dommeren sagde under sagsforløbet"



Figur 4.8. viser, hvordan svarene fordeler sig fra enig til uenig fordelt på både sagstyper og brugertyper. Figuren viser bl.a. følgende:

- Brugere oplever generelt på tværs af sags- og brugertyper, at de forstår, hvad dommeren siger. Dette gælder i lidt mindre grad for privatpersoner i straffesager og civile sager samt brugere i de tinglysningssager, hvor populationerne er meget små.

Figur 4.8. Udsagn 2.4: "Jeg forstod, hvad dommeren sagde under sagsforløbet" (enighed i pct.)



Noter: Det bemærkes, at nogle af populationerne er meget små. Resultater fra disse populationer skal tages med forbehold. Det bemærkes endvidere, at i nogle tilfælde vil brugeren have mødt en dommerfuldmægtig frem for en dommer i sagen.

Den kvalitative undersøgelse bekræfter, at langt de fleste forstår, hvad dommeren⁷ siger. De professionelle brugere har i enkelte tilfælde givet udtryk for, at de er i tvivl om, hvorvidt de ikke-professionelle brugere altid forstår, hvad der bliver sagt. Det fremgår da også af spørgeskemaundersøgelsen, at det forekommer i enkelte tilfælde, men det er ikke et tema, der har været fremtrædende i de ikke-professionelle brugeres kvalitative tilbagemelding i denne undersøgelse.

Et tema, der til gengæld har været fremtrædende under den kvalitative undersøgelse, og som også har med dommeren at gøre, er dommerens retsledelse. Den måde, brugerne

⁷ Brugerne bruger udtrykket "dommere" om dommeren i sagen, som både kan være en dommer og en dommerfuldmægtig.

har behandlet dette emne, kan nedbrydes i undertemaerne dommerens facon, dommerens autoritet, dommerens håndtering af forsvarerne og dommerens håndtering af anklagerne. I det følgende fremstilles disse emner.

4.4.1 Dommerens facon

Der er mange brugere, som i de åbne spørgsmål angiver, at der er behov for "god", "håndfast" eller "tydelig" retsledelse. Selvom det ikke fremgår eksplicit, at retsledelsen ikke er "god", "håndfast" eller "tydelig", er det nærliggende at antage, at disse respondenter har angivet dette behov, fordi de nogle gange savner det. Der synes også at være almindelig enighed om, at retsledelsen er forskellig fra dommer til dommer. Det er imidlertid en ret udbredt opfattelse, at dette ikke i sig selv er et problem, da mennesker er forskellige.

"Retsledelsen er forskellig fra dommer til dommer. Nogle dommere har en meget kraftig retsledelse, og andre har en, som er mindre intens. Jeg synes ikke, det er noget problem. Vi skal have lov til at have den forskellighed som mennesker. Men jeg vil tro, at nogle af de unge [anklagere] synes, at det er problematisk." (Anklager under interview)

"Oplevelsen med domstolssystemet er meget forskellig. Det er meget personafhængigt. Man er meget afhængig af, hvilken dommer man støder ind i. Med landsretten er det mere ensartet. Jeg mener ikke, det er et problem. Jeg synes, det er ok, at det er dommerafhængigt." (Advokat under interview)

Herudover er der et antal bemærkninger, som handler om, at nogle brugere har oplevet, at nogle dommere har en facon, som de ikke synes er passende, og som de betegner som fx hoven, nedladende, sur, snerrende eller arrogant. Besvarelserne giver dog ikke det indtryk, at det er et almindeligt fænomen, og det er heller ikke et tema, der selvstændigt er blevet bragt op under interviewene. Men tilbagemeldingerne indikerer dog alligevel, at der findes eksempler på dommerfacon, der kan arbejdes med.

"En dommer ved Retten i XX afbryder generelt unødigt anklageren i afhøringer og under proceduren. Samme dommer er ofte hoven og nedladende i forhold til anklager, forsvarer, vidner og tiltalte." (Anklager – svar på åbent spørgsmål)

"Den første dommer, der var på min sag, måtte gerne have drukket sin morgenkaffe færdig, før han mødte ind på sagen. Han var sur og snerrende. Nummer to dommer var venlig og imødekommende." (Virksomhed mv., fogsagsag – svar på åbent spørgsmål)

4.4.2 Autoritet

En del brugere peger på, at det er vigtigt, at der står respekt om retten som institution, og at et vigtigt element heri er dommerens autoritet. Det er en holdning, som gælder forholdsvis bredt.

"Noget, vi ikke må udvande for meget, er domstolens autoritet. Jeg er meget tilhænger af den distance, vi har i retten – både med pulte og med kapper og alt det der. Jeg er også retsmægler, og her skal det være helt anderledes. Men når man går til en ret for at få afgjort en sag, er det domstolene, der skal træffe en afgørelse, man ikke kan træffe selv. Og for at den afgørelse, der træffes, har tilstrækkelig vægt, er det vigtigt, at der er autoritet bag. Og den må vi ikke miste. Hvis den domfældte i straffesager eller civile sager ikke regner det, der bliver sagt, for tilstrækkeligt alvorligt, så taber vi noget af effekten ved domstolene. Vi her på vores kontor tiltaler altid dommeren i tredje person. Det er vigtigt, at vi bevarer institutionen, og det gør vi bl.a. ved at bevare domstolens autoritet." (Advokat – under interview)

”Og så har jeg en sidste bemærkning: Jeg synes, retten skal fortsætte med at være juridisk og bruge et juridisk sprogbrug. Der skal stå respekt om retten, og den skal have autoritet. Ikke noget med smileys her.” (Privatperson – under interview)

”Men man skal have respekt for domstolene. Det kan ikke nytte, de bliver for dus med klienterne, det er de ikke endnu. Der er stadig armslængde afstand. Og det er godt. Det skal der blive ved med at være.” (Virksomhed mv. – under interview)

4.4.3 Håndtering af forsvarere

Dommerens håndtering af forsvarerne er et tema, der har fyldt en del i de skriftlige tilbagemeldinger på det åbne spørgsmål. Svarene giver det indtryk, at der er en del anklagere, som føler, at forsvarerne kan slippe af sted med at opføre sig urimeligt, uden at dommeren altid griber tilstrækkeligt ind. Synspunktet vil her være, at der på dette punkt er behov for stærkere retsledelse.

”Som anklager opleves navnlig i byretterne jævnlige forsvarere i straffesager, som med personangreb, ubegrundede påstande om ikke at have fået sagsbilag, råben og i nogle tilfælde nærmest systematiske og usaglige afbrydelser af anklagerens bevisførelse, inkl. afhøringer, forsøger at ødelægge sagens førelse. Det er min oplevelse, at retsformanden ofte ikke magter at udøve den nødvendige retsledelse, der håndterer sådanne forsvarere og derved sikrer, at sagen oplyses sagligt og fuldstændigt på en anstændig og værdig måde.” (Anklager – svar på åbent spørgsmål)

”Jeg oplever også, at vi [anklagerne] bliver udsat for utilbørlige angreb fra forsvarerne, som retten ikke skrider ind overfor, hvilket jeg synes, er helt uacceptabelt ud fra devisen, at nu ”giver vi dem lidt snor”, og så skal vi nok dømme til sidst.” (Anklager – svar på åbent spørgsmål)

”Jeg oplever generelt, at der kan være en temmelig hård tone i retten fra forsvarerne, hvor dommerne ofte ikke griber ind.” (Anklager – svar på åbent spørgsmål)

”Der er en lille håndfuld forsvarere, der går meget hårdt efter anklageren, herunder fx sætter spørgsmålstejn ved ens objektivitet ... Det er særligt forsvarere i Storkøbenhavn, der har den tendens. Jeg har mødt tre i min tid. Jeg kan stadig navnene. Men det kan retsformændene jo også.” (Anklager under interview)

4.4.4 Behandling af (unge) anklagere

Der er en del bemærkninger, som handler om, hvordan anklagerne bliver behandlet af både forsvareren, jf. ovenfor, men også af dommeren i retten. Disse bemærkninger handler typisk om, at tonen i retten kan være ”hård” over for anklageren. En del bemærkninger giver det indtryk, at det ikke mindst er et tema, der optager de yngre anklagere – både fordi det er yngre anklagere, som fremsætter dem, men også fordi ældre anklagere angiver at formode, at dette er tilfældet for de yngre anklagere. Der er indres i den forbindelse om, at anklagerne typisk er noget yngre end forsvarerne, herunder at næsten en fjerdedel af anklagerne omfattet af denne undersøgelse er under 30 år, mens dette alene er tilfældet for mindre end 3 pct. af advokaterne, jf., afsnit 3.6.

”Tonen i retten er indimellem hård og nedladende over for anklageren, ligesom at der ønskes mere retsledelse, således at arbejdsmiljøet i retten bliver bedre.” (Anklager – svar på åbent spørgsmål)

”Jeg mener, at der skal ydes respekt til alle (straffe-)sagens aktører. Jeg får indimellem refereret fra vore yngre kolleger, at tonen mod yngre anklagerfuldmægtige kan være hård.” (Anklager – svar på åbent spørgsmål)

"Særligt som ny uerfaren anklagerfuldmægtig er det altafgørende med forståelse og god tone fra dommeren, selvom man nogle gange kan vakle og ens præstation kan forekomme uskøn grundet erfaringsniveau." (Anklager – svar på åbent spørgsmål)

"Dommerne er forskellige, og det må de også gerne være. Der er stadig nogle, der skælder ud over ting, hvor der ikke er nogen grund til det. Så man skal passe på ikke at tage det for nært at få skældud. Men jeg tænker, at der er et højere formål med det. Der er jo også et spil mellem dommer og tiltalte, hvor dommeren skal markere, at anklageren ikke kan slippe af sted med hvad som helst." (Anklager under interview).

Det bemærkes, at advokaterne ikke i nært samme omfang som anklagerne har haft synspunkter i forhold til håndteringen af forsvarere eller anklagere.

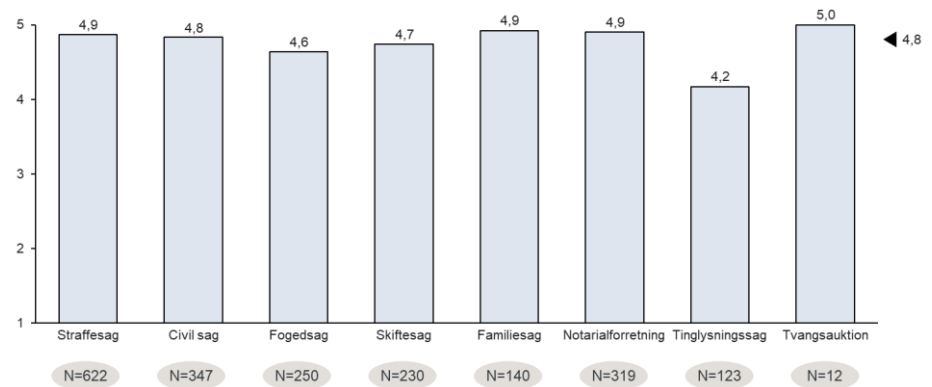
4.5 Rettens øvrige medarbejdere

For så vidt angår rettens øvrige medarbejdere, viser undersøgelsen følgende:

- Stort set alle forstår, hvad rettens øvrige medarbejdere siger. Dette spørgsmål scorer 4,8 på en skala fra 1-5, hvilket er et flot resultat.
- Alle sagstyper ligger på 4,6 eller derover, bortset fra tinglysningssager, der ligger på 4,2.
- Det er brugertyperne virksomheder mv. og repræsentanter i form af hhv. advokater og ikke-advokater – og i mindre grad privatpersoner – som trækker tinglysningssagerne lidt ned.
- En række brugere oplyser, at de ikke får den vejledning, som de har behov for til at udfylde og indsende de dokumenter, som skal ligge til grund for tinglysning af deres rettigheder.

Figur 4.9. viser svarene på spørgsmålet *Hvor enig er du i følgende udsagn: "Jeg forstod, hvad rettens øvrige medarbejdere sagde under sagsforløbet"*? opdelt på sagstyper. Figuren viser, at brugerne generelt forstår, hvad rettens medarbejdere siger. Dette spørgsmål scorer 4,8 på en skala fra 1-5. Inden for alle sagsområder er scoren 4,6 eller derover, bortset fra på tinglysningsområdet, hvor den er 4,2.

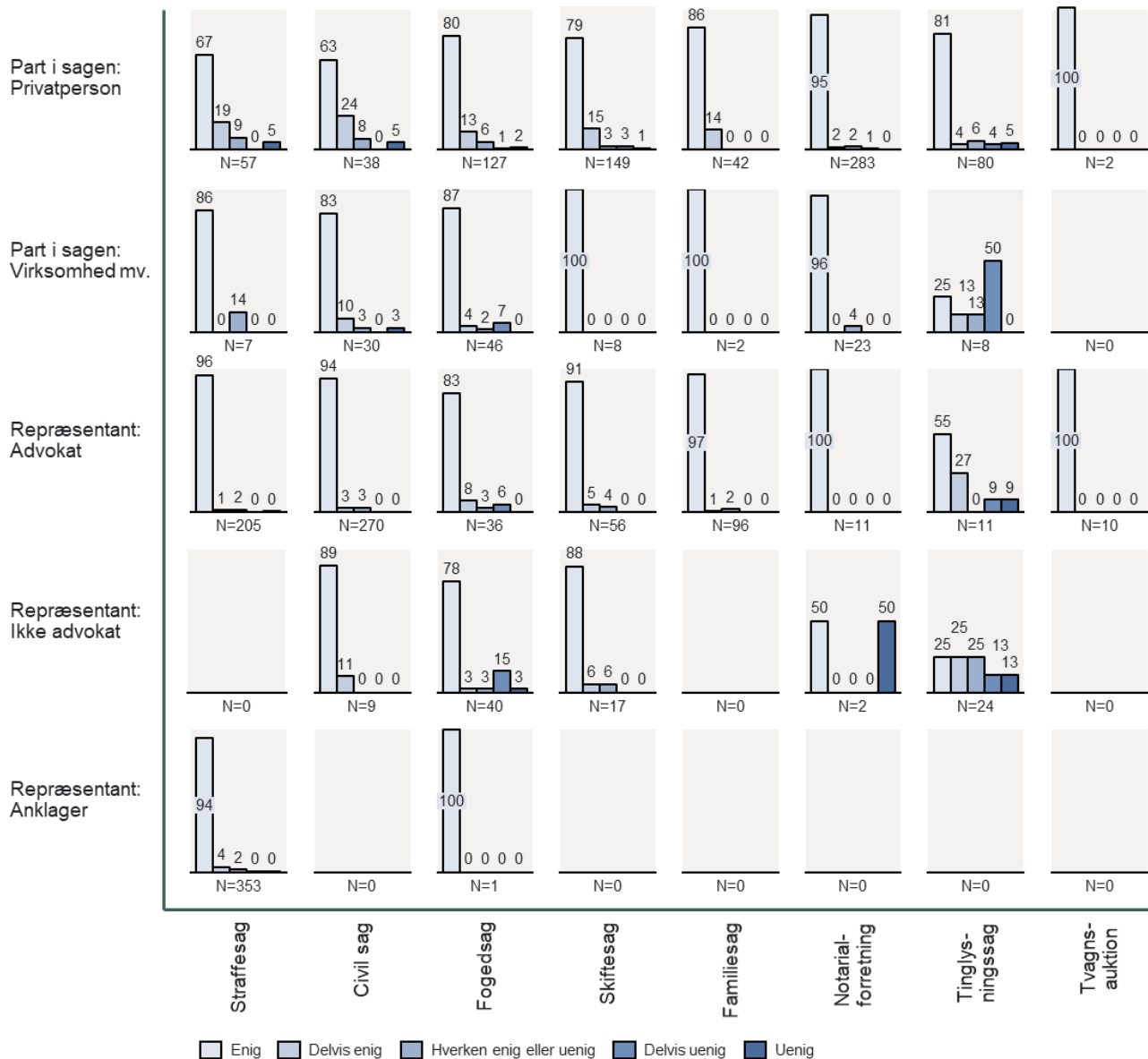
Figur 4.9. Udsagn 2.5: "Jeg forstod, hvad rettens øvrige medarbejdere sagde under sagsforløbet"



Figur 4.10. viser, hvordan svarene fordeler sig fra enig til uenig fordelt på både sagstyper og brugertyper. Figuren viser bl.a. følgende:

- Brugerne forstår generelt, hvad rettens øvrige medarbejdere siger under sagsforløbet. Undtagelsen fra den generelle tilfredshed findes navnlig i tinglysningssager, hvor både virksomheder mv. samt repræsentanter for en part i sagen (både advokater og ikke-advokater) i nogle tilfælde har vanskeligt ved at forstå, hvad rettens øvrige medarbejdere siger.

Figur 4.10. Udsagn 2.5: "Jeg forstod, hvad rettens øvrige medarbejdere sagde under sagsforløbet" (enighed i pct.)



Note: Det bemærkes, at nogle af populationerne er meget små. Resultater fra disse populationer skal tages med forbehold.

4.5.1 Tinglysningsretten

Den kvalitative undersøgelse bekræfter indtrykket fra spørgeskemaundersøgelsen af, at det område, hvor brugerne oplever at have vanskeligt ved at forstå, hvad rettens øvrige medarbejdere siger, vedrører tinglysnings-sagerne.

Tinglysningsretten er særlig på den måde, at dens opgaveløsning er både centraliseret og digital. Tinglysningsretten ligger i Hobro, og det er ikke muligt at møde op i Tinglysningsretten. Brugere har fire kanaler, ad hvilke de kan kontakte Tinglysningsrettens medarbejdere: Telefon, chat, hotline og den såkaldte kontaktformular. Tinglysningsrettens medarbejdere har ikke mulighed for at rådgive brugerne i forhold til tinglysning, fordi retten sidenhen skal træffe afgørelse om

tinglysning, men retten skal naturligvis vejlede om, hvordan brugeren skal gå frem for at få udfyldt de relevante dokumenter for at få tinglyst en rettighed. Det er tydeligt af brugerne bemærkninger, at snitfladen mellem rådgivning og vejledning er vanskelig, og at brugerne ofte føler, at de ikke får den vejledning, som de har behov for til at udfylde og indsende de dokumenter, som skal ligge til grund for tinglysning af deres rettigheder.

Nedenfor er samlet et udvalg af citater, der belyser denne problemstilling.

"De tilbagemeldinger, man får på spørgsmål stillet via kontaktformularen, er til tider uforståelige og ubegrundede – og på ingen måde svar på det spørgsmål, man har stillet." (Ikke-advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Hvis man spørger på Tinglysningsrettens kontaktformular, er svaret oftest uforståeligt og kan sjældent bruges til noget." (Advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Jeg er ked af at være afhængig af at skulle have Tinglysningsretten til at hjælpe. Jeg er ejendomsmægler og sidder bl.a. med skifteretsattester og fuldmagter. Det er altid et bøv, og man kan ringe op og snakke med en medarbejder og gøre, som vedkommende siger, og når man så går igennem systemet, bliver det afvist, og så vil ingen tage ansvar." (Ikke-advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Ved telefonisk kontakt/chat burde der være større velvillighed til at svare/rådgive om specifikke spørgsmål til håndtering i tinglysningssystemet, fx i forhold til brug af erklæringer/underskriftsmetode mv." (Ikke-advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Tinglysningsretten burde forbedre sit serviceniveau for professionelle brugere. Vi oplever tit, at man kan få forskelligt svar, afhængigt af om man henvender sig på telefon, chat eller kontaktformular." (Ikke-advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Til tider opleves, at Tinglysningsretten ikke kan give uddybende vejledning i forhold til systemopsætning eller rette procedure med den begrundelse, at de også som myndighed skal afgøre en sag. Det kan være problematisk ikke at kunne blive vejledt om generelle problemstillinger." (Ikke-advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Jeg bruger Tinglysningsrettens hotline både via telefon og kontaktformular, og jeg synes, det er meget frustrerende, at de ikke kan/må rådgive om specifikke ting i en anmeldelse. Man får sjældent et svar, man kan bruge til noget, og må så prøve sig frem med risiko for, at anmeldelsen bliver afvist, og man skal bede sagens parter have ulejlighed med at signere flere gange." (Uoplyst brugertype, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Fint med hotline, men hvis man ikke selv er jurist, er det svært, hvis de søde mennesker kun må svare ja eller nej." (Privatperson, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

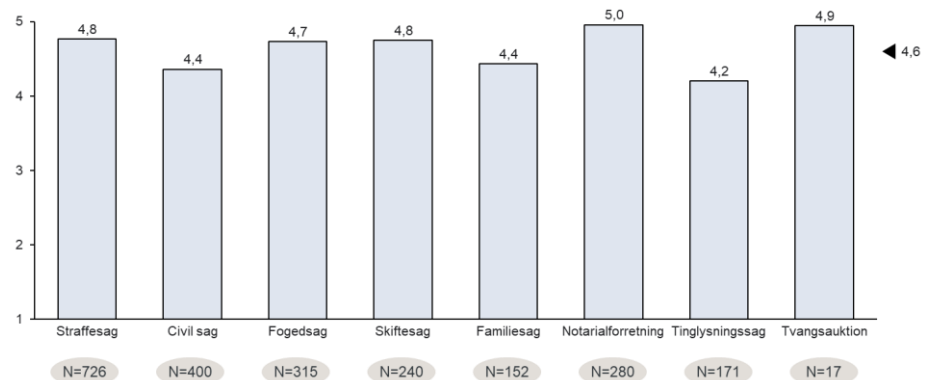
4.6 Begrundelsen for sagens resultat

For så vidt angår begrundelsen for sagens resultat, viser undersøgelsen følgende:

- Brugerne forstår generelt begrundelsen for sagens resultat. På en skala fra 1-5 er vurderingen heraf på 4,6.
- Inden for straffesager og civile sager er det primært privatpersoner, der kan have svært ved at forstå begrundelsen for sagens resultat. Det omvendte gør sig gældende på tinglysningområdet, hvor det netop er denne brugertype, der bedst forstår begrundelsen for sagens resultat.
- En del brugere peger på, at det er vigtigt, at brugerne føler, at de er blevet hørt i retten. Dette behov kommer til udtryk i flere sammenhænge. Den ene sammenhæng handler om, at mange efterspørger mere udførlige domme, hvoraf det også fremgår, hvad der ikke er lagt vægt på ved afgørelsen, sådan at brugeren kan se, at deres synspunkter er hørt, men ikke tillagt afgørende betydning. Det samme behov adresseres i de tilfælde, hvor brugerne peger på, at det kan være vigtigt, at parterne får lov til at fremføre deres synspunkter i retten, også i tilfælde hvor de måske er mindre betydningsfulde for sagens udfald. Nogle brugere mener, at det kan forebygge udsigtsløse ankesager, hvis brugerne i højere grad føler sig hørt.
- Der er en sammenhæng mellem sagens udfald, og hvorvidt brugeren forstår begrundelsen for sagens resultat. De brugere, der angiver at have tabt sagen eller ikke fået medhold, har en score på 3,5, hvorimod de brugere, der ikke har tabt sagen, scorer mellem 4,6 (hverken tabt eller vundet) og 4,9 (vundet).

Figur 4.11. viser svarene på spørgsmålet *Hvor enig er du i følgende udsagn: "Jeg forstod begrundelsen for sagens resultat"*? opdelt på sagstyper. Figuren viser, at brugerne generelt forstår begrundelsen for sagens resultat. På en skala fra 1-5 er vurderingen heraf på 4,6. Civile sager (4,4), familiesager (4,4) og tinglysninger (4,2) er de sagstyper, der ligger lavest.

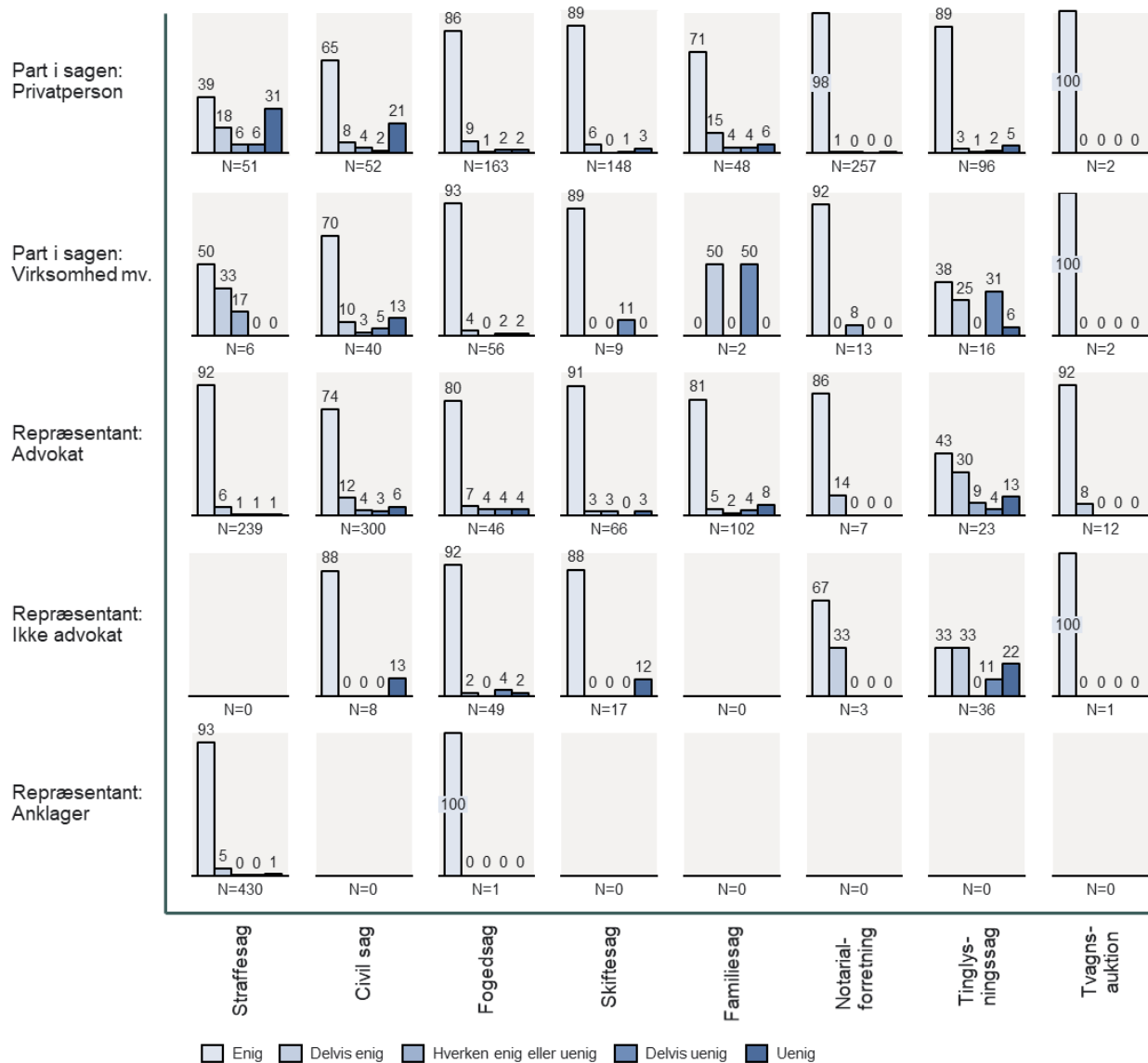
Figur 4.11. Udsagn 2.6: "Jeg forstod begrundelsen for sagens resultat"



Figur 4.12. viser, hvordan svarene fordeler sig fra enig til uenig fordelt på både sagstyper og brugertyper. Figuren viser bl.a. følgende:

- Privatpersoner i straffesager og civile sager forstår i mindre grad begrundelsen for sagens resultat end de øvrige respondenter. Tendensen findes også lidt, men i mindre grad, blandt virksomheder mv.
- Generelt er tinglysningssager sagstypen med den laveste forståelse for begrundelsen af sagens resultat. Særligt advokater, ikke-advokater og virksomheder mv. har relativt set en lav forståelse af begrundelsen i tinglysningssager.

Figur 4.12. Udsagn 2.6: "Jeg forstod begrundelsen for sagens resultat" (enighed i pct.)



Note: Det bemærkes, at nogle af populationerne er meget små. Resultater fra disse populationer skal tages med forbehold.

Den kvalitative analyse viser, at der er to temaer, som navnlig er væsentlige i forhold til at forstå brugernes syn på begrundelsen for sagens resultat. Det ene tema handler om at få belyst, hvad der ikke er tillagt betydning, mens det andet tema handler om Tinglysningsrettens afgørelser.

4.6.1 Begrundelsens indhold

En manglende enighed i spørgsmålet "Jeg forstod begrundelsen for sagens resultat" kan i princippet betyde, at brugeren har fået oplyst en fyldestgørende begrundelse, men er uenig i rettens afgørelse, eller at brugeren oplever, at dommen ikke er begrundet tilstrækkeligt til, at brugeren kan vurdere, om brugeren er enig i rettens afgørelse. Den kvalitative analyse viser, at vi i langt overvejende grad befinder os i sidstnævnte situation.

Der er således blandt brugerne en stor efterspørgsel efter at få dommene begrundet bedre. Brugere giver eksempler på dette fra både byret, landsret og Højesteret. Generelt er der tale om et forholdsvis udbredt ønske.

"Jeg kunne godt tænke mig bedre afgørelser. Retten skriver ikke, hvad det er, de ikke tillægger vægt. Det er meget svært at forklare klienterne. "Hvad med alt det, vi sagde?"; spørger de. Det føles for dem, som om de ikke er blevet hørt, når der i dommen ikke tilkendes, hvad der ikke lægges vægt på ... Jeg kan godt forstå, hvorfor dommen bygges op sådan, det er mere effektivt og nemmere, men det er en dårlig oplevelse for brugerne." (Advokat under interview)

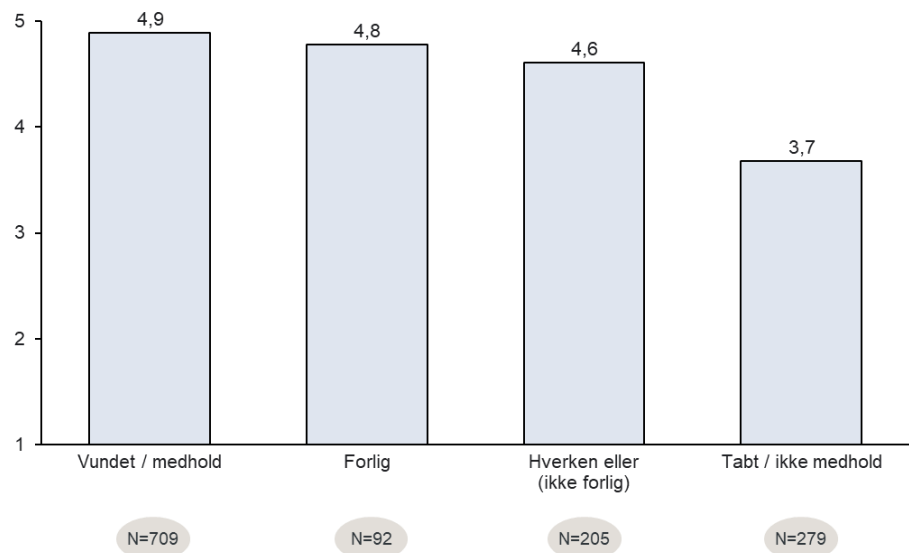
"Der er ikke på nær tilstrækkelig vis angivet sammenhængende begrundelser for afgørelserne. Typisk eksempel er, at det blot anføres, at "... det for landsretten fremførte ikke kan føre til noget andet resultat", uden at det forklares hvorfor." (Advokat, civil sag – svar på åbent spørgsmål)

"Jeg har oplevet i Højesteret, at begrundelsen i en meget stor sag var på en enkelt side. Udlændinge bliver chokerede over alt det, der ikke er omtalt i begrundelserne. Og det kan jo godt give en krænket retsfølelse hos klienterne." (Advokat under interview)

Der er også flere professionelle brugere, der peger på, at det efter deres vurdering forebygger omfanget af – nogle gange udsigtsløse – ankesager, hvis den tabende part i sagen kan se af dommen, at vedkommende er blevet hørt, og at vedkommendes argumenter ikke har været tilstrækkelige til at få medhold. Dette synspunkt har sammenhæng med det nedenfor under afsnit 4.13. nævnte hensyn om at lade brugeren få mulighed for at fremstille sin sag, selvom dommeren vurderer, at relevansen af brugerens argumenter er begrænset. Mange peger således på, at oplevelsen af at blive hørt og få sit synspunkt behandlet og refereret i dommen er hjælpsomt i forhold til at få den tabende part til at acceptere dommen.

Figur 4.13 illustrerer, at den tabende part generelt har vanskeligere ved at forstå begrundelsen for sagens resultat end de øvrige brugere. De brugere, der har angivet at have vundet sagen, scorer således 4,9 på udsagnet om at forstå begrundelsen for sagens resultat, mens de brugere, som oplever at have tabt sagen, alene scorer 3,7.

Figur 4.13. Sammenhæng mellem sagens udfald og forståelse for begrundelsen af sagens resultat



Udover ovenstående udbredte synspunkt har undersøgelsen afdækket nogle lidt mere spredte tilbagemeldinger fra brugerne, som har relevans for eller relation til rettens begrundelse af resultatet, herunder følgende:

- **Indsigt:** Nogle brugere har peget på, at de i forbindelse med begrundelsen for afgørelsen oplever, at dommeren ikke har forstået sagens indhold, og at dette har betydning for afgørelsen. Der er eksempler på dette fra selvmødere med særlig teknisk indsigt, som det ifølge brugeren ikke er lykkedes at formidle til dommeren, og fra advokater med store, komplekse skattetekniske eller miljøtekniske sager. I de sidstnævnte tilfælde – som anses for at være særligt komplekse sager – peges der på, at der kan være advokater, som har arbejdet på disse sager i måneder eller år, og når den så skal behandles i retten, har dommeren haft ganske kort tid til at sætte sig ind i den og har derfor et langt dårligere grundlag for at forstå den end parterne selv og deres repræsentanter. Det lægges her til grund, at dette er et problem. Vi er i tillæg hertil blevet præsenteret for det synspunkt, at hvis Kammeradvokaten er involveret i en skattesag, som dommeren typisk har dårlige forudsætninger for at gennemskue, kan der opleves en tilbøjelighed til at tillægge Kammeradvokatens processkrift væsentlig betydning. Et forslag, vi har mødt i forlængelse af denne indsigtsproblemstilling, handler om at udforme en "agterskrivelse" på visse typer afgørelser. Citatet nedenfor belyser dette ønske:

"Og endelig kunne jeg godt tænke mig, at jeg kunne få dommerens afgørelse i udkast – en agterskrivelse ligesom i forvaltningsretten. Det burde man gøre i faktumtunge sager, hvor det i mindre grad er juraen, man skal forholde sig til, men snarere faktum. Og det kunne også fint alene være faktum, der kom i høring. Og man ved jo heller ikke, om dommeren har taget stilling til alle fakta i sagen, når dommeren i begrundelsen alene skriver, hvad der lægges vægt på eller alene skriver, at "sagsøgers anbringende kan ikke føre til andet resultat"." (Advokat under interview)

- **Konsekvenser:** Nogle brugere peger på, at de gerne ville have bedre oplysninger om, hvilke konsekvenser udfaldet af sagen har for dem.

"Men jeg håber virkelig ikke, jeg skal igennem det igen. Og her blev jeg usikker på, hvad det betyder at indgå forlig. Kan han så bare tage sagen op igen? Det sagde min advokat, at det kan han ikke, men jeg kunne godt have tænkt mig, at dommeren havde sagt noget om det." (Privatperson under interview)

"Jeg har også meget svært ved at forstå dommen. Jeg har fået kortet frakendt betinget, og jeg kan ikke se af dommen, om det har nogen praktisk betydning. Hvad sker der, hvis jeg får kortet frakendt betinget igen." (Privatperson under interview)

- **Belæring:** Endelig har vi mødt det synspunkt hos en advokat, at domstolen i visse straffesager har en unik mulighed for at påvirke unge mennesker i forbindelse med afsigelsen af dommen. Det er brugerens synspunkt, at denne mulighed i videst muligt omfang bør gribes af dommerne, men at det også stiller krav til dommerens autoritet.

"Noget andet meget vigtigt er, at dommerens belæring er virkelig god, når der er tale om milde straffe. Det er virkelig godt, for det er det tidspunkt, hvor de unge mennesker hører bedst efter. Og det er virkelig godt, at den kommer fra en dommer med en sort kappe. Og den løftede pegefinger kræver, at dommeren har autoritet. Og hvis en dommer har autoritet, er det lige præcis på det tidspunkt, den kan bruges til at trænge ind hos et ungt menneske, der har gjort noget skidt. Jeg har tit talt med mine klienter efterfølgende, og nu slap de for at komme ind og sidde, men de skal ikke igennem det her igen, og det er de blevet belært om af dommeren." (Advokat under interview)

4.6.2 Tinglysningens afgørelser

Der er en del svar på det åbne spørgsmål i spørgeskemaet, som uddyber spørgeskemaundersøgelsens resultat vedrørende tinglysningssager. En del brugere angiver, at de oplever, at Tinglysningens afgørelser er inkonsekvente, at anmeldelserne afvises uden tilstrækkelig begrundelse, og at udfaldet af sagerne alene beror på, hvilken medarbejder der behandler sagen. Nedenfor følger udvalgte citater til belysning heraf.

"Tinglysningens retten kan optimere sit arbejde ved at være konsekvent. Der er så forskellige udfald på de helt samme sager, hvorfor det gør det svært at arbejde med, da man aldrig ved, hvad man kan forvente. Det ser ud til, at udfaldet kommer an på, hvem der er bag skærmen. Derudover er svarene meget korte, det sker ofte, at jeg stiller flere spørgsmål, men får kun svar på et af dem og skal derfor skrive igen." (Uoplyst brugertype, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Det kunne være dejligt, såfremt Tinglysningens retten kunne tinglyse et dokument, som de fejlagtigt har afvist, uden at man igen skal have indhentet underskrifter ved de omhandlende parter og på ny anmelde dokumentet." (Advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Der opleves mange ændringer af praksis, som ikke bliver meldt ud, samt mange sager, hvor der i første omgang fejlagtigt afvises anmeldelser uden tanke på, at dette koster enormt mange ressourcer/økonomi for brugerne, når der efterfølgende skal kontaktes på kontaktformular for herefter at skulle genanmelde, hvilket igen typisk betyder kontakt til tredjepart for indhentning af underskrifter igen m.m." (Ikke-advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Det ses ofte, at tinglysningssvar afhænger af, hvilken sagsbehandler man får. Det forlænger sagsbehandlingstiden, at vi skal genfremsende dokumenter med argumentation fra Tinglysningens rettens egne vejledninger for at få sager igennem." (Ikke-advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Tinglysningens retten kommer med uforståelige afvisninger, finder på egne regler og kommer med uforståelige svar på spørgsmål." (Ikke-advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Tinglysningens rettens afvisninger er ofte mangelfulde, ikke specifikke nok, som oftest grundløse. Afvisninger er ofte et spørgsmål om, hvilken medarbejder der behandler sagen. Har ofte oplevet, at samme type tinglysningssag afvises den ene dag, men ikke den næste dag, samt at fx en aflysning af deklaration tinglyses den ene dag, mens samme type afvises ugen efter." (Ikke-advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Har med kort mellemrum anmeldt to identiske servitutter til tinglysning. Den ene blev tinglyst og den anden afvist." (Advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

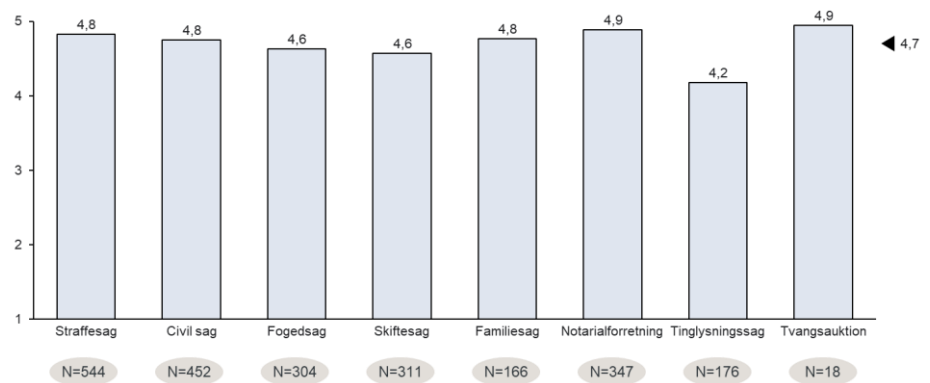
4.7 Dokumenter og vejledninger

For så vidt angår dokumenter og vejledninger, viser undersøgelsen følgende:

- De fleste brugere forstår de dokumenter og vejledninger, som retten har skrevet. Dette udsagn scorer 4,7 på en skala fra 1-5. Dette er et flot resultat.
- Alle sagsområder ligger på en score på 4,6 eller derover, bortset fra tinglysningssagerne, hvor scoren er 4,2.
- Inden for straffesager og civile sager er det primært privatpersoner, der nogle gange kan have svært ved at forstå dokumenter og vejledninger. Det omvendte gør sig gældende på tinglysningssområdet, hvor det netop er denne brugertype, der bedst forstår dokumenter og vejledninger.

Figur 4.14. viser svarene på spørgsmålet *Hvor enig er du i følgende udsagn: "Jeg forstod de øvrige dokumenter og vejledninger, som retten havde skrevet"*? opdelt på sagstyper. Figuren viser, at de fleste forstår de dokumenter og vejledninger, som retten har skrevet. Dette udsagn scorer 4,7 på en skala fra 1-5. Dette er et flot resultat. Alle sagsområder ligger på en score på 4,6 eller derover bortset fra tinglysningssagerne, hvor scoren er 4,2.

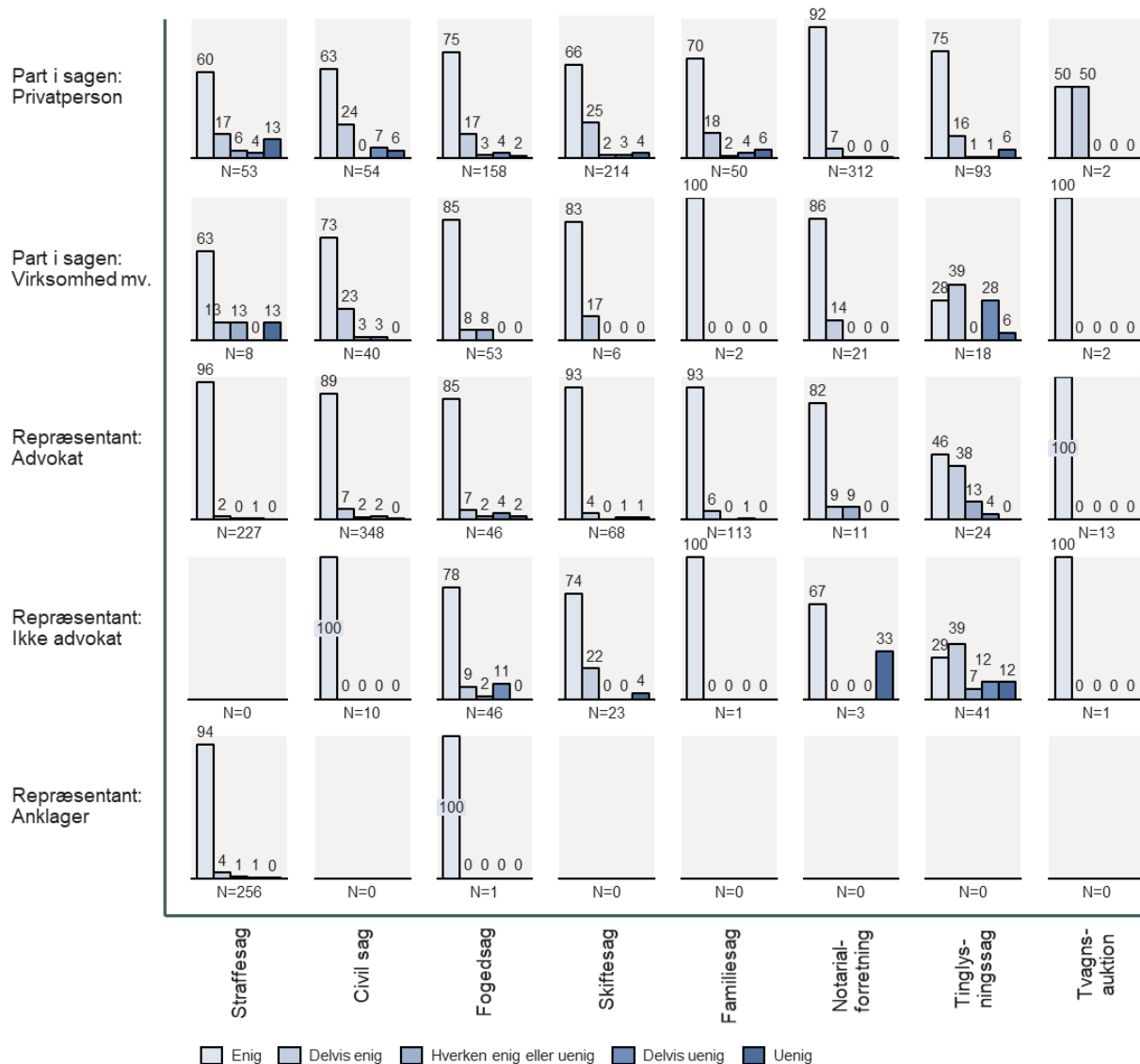
Figur 4.14. Udsagn 2.7: "Jeg forstod de øvrige dokumenter og vejledninger, som retten havde skrevet"



Figur 4.15. viser, hvordan svarene fordeler sig fra enig til uenig fordelt på både sagstyper og brugertyper. Figuren viser bl.a. følgende:

- Privatpersoner og virksomheder mv., der er part i en straffesag, har nogle gange vanskeligere ved at forstå sagens dokumenter og vejledninger end de øvrige respondenter, bortset fra respondenter i tinglysningssager, jf. nedenfor.
- I tinglysningssager opleves der en lidt lavere forståelse af sagens dokumenter og vejledninger. Dette gælder særligt for virksomheder mv. samt blandt repræsentanter, der ikke er advokater.

Figur 4.15. Udsagn 2.7: ”Jeg forstod de øvrige dokumenter og vejledninger, som retten havde skrevet” (enighed i pct.)



Note: Det bemærkes, at nogle af populationerne er meget små. Resultater fra disse populationer skal tages med forbehold.

Det fremgår af spørgeskemaundersøgelsen, at de fleste brugere forstår de dokumenter og vejledninger, som retten udarbejder. I kapitel 4.3.3. så vi et eksempel på, at der kan være nogle problemstillinger for ikke-professionelle brugere på minretssag.dk, men ellers er det hovedsageligt inden for tinglysningsområdet, at brugerne oplever, at det kan være vanskeligt, ligesom den kvalitative analyse har afdækket nogle områder, hvor vejledningerne også på skiftesagsområdet kan forbedres.

4.7.1 Dokumenter og vejledninger om tinglysnings-sager

Der er nogle brugere, der peger på, at det kan være svært at forstå vejledningerne på tinglysningsområdet, herunder at de kan være "kryptiske" eller "for juridiske". Bedømt på omfanget af tilbagemeldinger ligger forbedringsmulighederne på tinglysningsområdet dog snarere i at opprioritere vejledningsindsatsen og ensartetheden i afgørelserne, som

blev gennemgået ovenfor, end de skriftlige dokumenter og vejledninger, om end der også er bemærkninger hertil. En enkelt bruger har et forslag om at supplere de nuværende vejledninger med træningsmateriale:

”Når en sag driller i tinglysningsystemet, så er det ofte et enkelt flueben, der måske skal flyttes, eller man er i tvivl om, hvilke bilag retten ønsker vedhæftet, og man er overladt til at give det et forsøg og se, hvad der sker. En idé kunne ... være kurser, fx online, hvor man kunne få en praktisk gennemgang af, hvorledes man tinglyser en vedtægt, et pantebrev mv. I stedet for de nuværende vejledninger, der kun indeholder udvalgte trin og desværre aldrig de trin, hvor tvivlen opstår. Så meget gerne en mulighed for læring om selve systemets brug.” (Ikke-advokat, tinglysnings sag – svar på åbent spørgsmål)

4.7.2 Dokumenter og vejledninger om skiftesager

Selvom der ikke er mange brugere, der er uenige i, at de forstod rettens dokumenter og vejledninger på skiftesagsområdet, er der mange brugere af skiftesager, som har forslag til, hvordan vejledningerne på området kan forbedres. Det må antages, at forslagene kommer fra de forholdsvis store andele af respondenterne, som har svaret, at de er ”delvis enige” i, at de forstod dokumenter og vejledninger på området. Forslagene skal formentlig ses på baggrund af, at der er en del brugere, som selv står for at gennemføre en skiftesag ved retten. Brugere foreslår blandt andet:

- At vejledningerne reviews af lægfolk, da der ifølge det oplyste hersker en juridisk logik i dem, som ikke modsvarer den økonomiske logik, der skal anvendes i en skiftesag.
- At der gives bedre information om forskellen mellem vilkår ved privat skifte og ved brug af bobestyrer.
- At boopgørelsesskemaets opdeling i aktiver og passiver fra dødstidspunktet til boopgørelsestidspunktet efterses, da det opleves at være delvist misvisende, fx i forbindelse med solgte aktiver, der ved boopgørelsestidspunktet er blevet til kontantbeholdning.
- At det fremgår, hvor længe der kan ventes at forløbe, før brugeren får sin arv, efter at skifteretten har lukket boet.
- At de digitale vejledninger efterses, da de efter det oplyste ikke længere passer til skiftesagsdokumenterne, herunder er der angiveligt krydsreferencer, som ikke stemmer.
- At hjælpebilag efterses, da de skulle have en meget rigid opbygning, der ikke altid passer på den enkelte sag.
- At det tydeliggøres, at åbningsdatoen i en arvesag er dato for, hvornår personen døde.
- At det tydeliggøres, under hvilke forhold brugeren kan bestyre boet, herunder fx bruge afdødes midler til at betale afdødes sidste udgifter.
- At man overvejer at segmentere vejledningerne i forhold til typer af skiftesager.
- At man bygger (nogle af) vejledningerne op i forhold til en procestrinslogik.

”Min mor døde sidste år, og så skulle jeg selv stå for skiftet ... Vejledningerne er meget juridiske, selvom en skiftesag snarere er økonomisk end juridisk. Jeg synes, den juridiske logik i vejledningerne til, hvordan man laver skiftesag, er meget svær at følge ... Den vejledning, som jeg skulle bruge, kunne rumme alle skiftesager – også de meget komplekse, men min mor havde bare en bil og nogle aktier. Hvis man nu havde en digital vejledning med en række trin, hvor man skulle angive oplysninger, så kunne jeg jo have lavet sagen stille og roligt.” (Privatperson – under interview).

Der er en del brugere, som tilkendegiver, at de oplever at få god hjælp, når de kontakter skifterettens medarbejdere, hvilket må antages at kompensere for nogle af de uklarheder, som brugerne oplever, at der er i vejledningerne med hensyn til, hvordan en skiftesag skal forløbe.

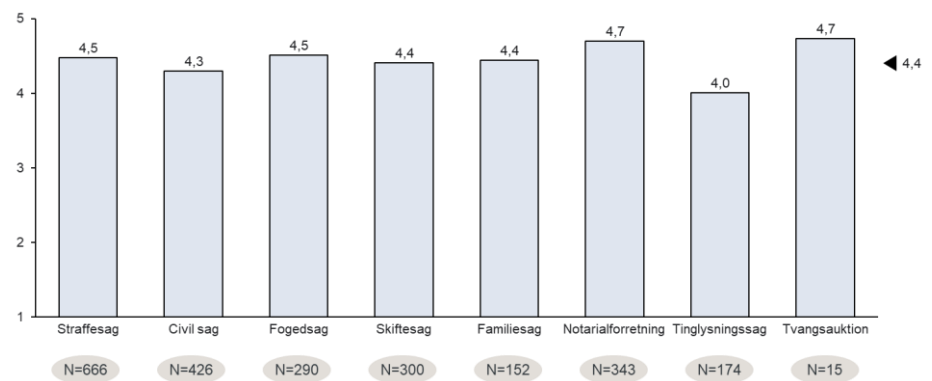
4.8 Adgang til at komme i kontakt med retten

For så vidt angår adgang til at komme i kontakt med retten, viser undersøgelsen følgende:

- Den samlede tilfredshed med adgangen til at komme i kontakt med retten er 4,4 på en skala fra 1-5.
- Alle sagstyper ligger mellem 4,3 og 4,7, bortset fra tinglysningsager, hvor tilfredsheden er 4,0.
- Privatpersoner – og i mindre grad virksomheder mv. – oplever generelt, og i særdeleshed med hensyn til straffesager, en adgang til at komme i kontakt med retten om sagsforløbet, som er lavere end de øvrige brugertyper. I tinglysningsager er oplevelsen af adgang derimod lavest blandt de brugertyper, som ikke er privatpersoner. Særligt repræsentanter, der ikke er advokater, oplever en lav adgang i tinglysningsager.
- Den kvalitative del af undersøgelsen giver en række eksempler på, at brugerne oplever, at det er vanskeligt at komme i kontakt med Tinglysningsrettens medarbejdere, selvom de oplever et behov for fx at få vejledning til, hvordan en rettighed tinglyses.

Figur 4.16. viser svarene på spørgsmålet *Hvor enig er du i følgende udsagn: "Der var en god adgang for mig til at komme i kontakt med retten om sagsforløbet"?* opdelt på sagstyper. Figuren viser, at den samlede tilfredshed med adgangen til at komme i kontakt med retten er 4,4 på en skala fra 1-5. Alle sagstyper ligger mellem 4,3 og 4,7, bortset fra tinglysningsager, hvor tilfredsheden er 4,0.

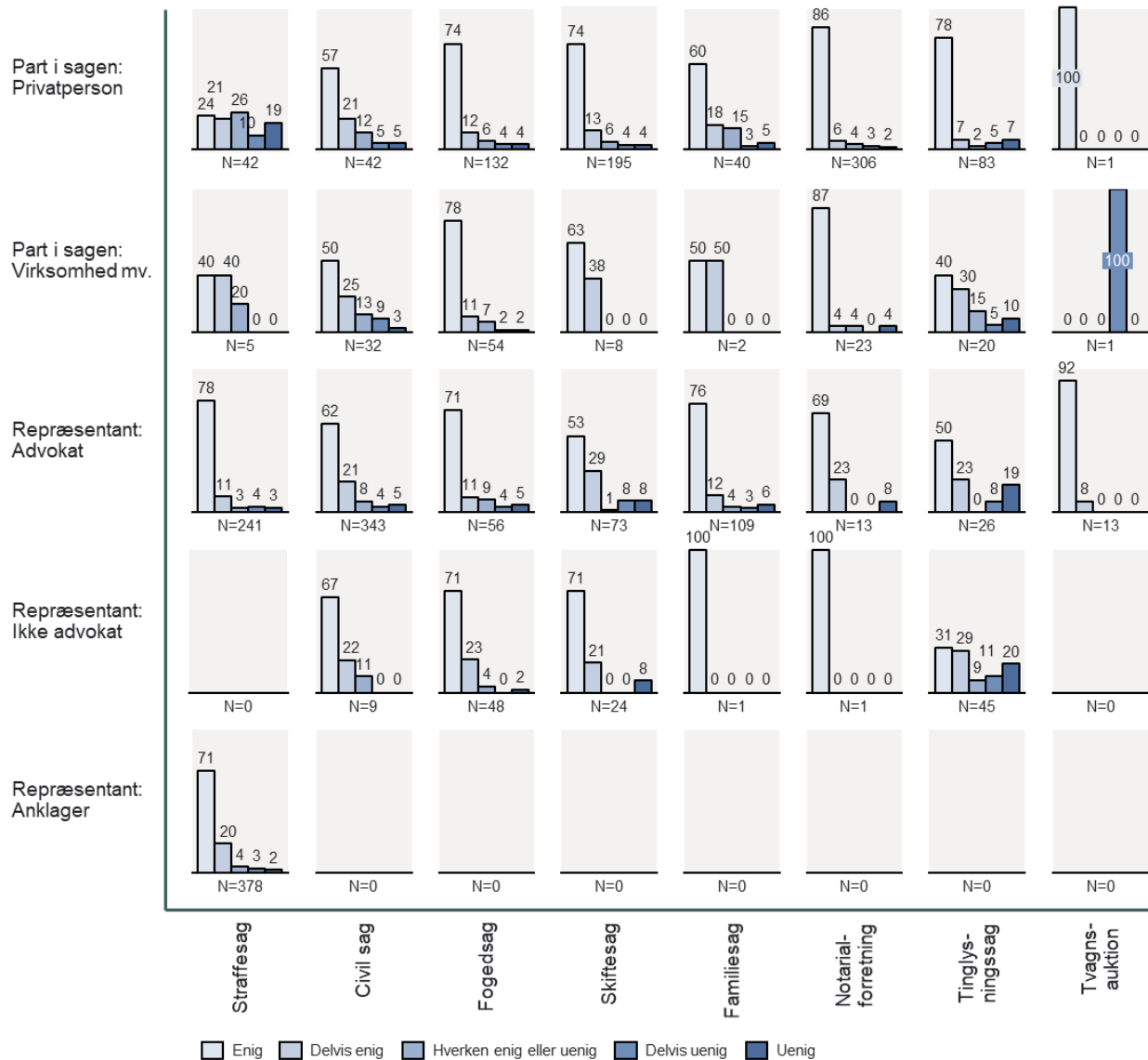
Figur 4.16. Udsagn 3.1. "Der var en god adgang for mig til at komme i kontakt med retten om sagsforløbet"



Figur 4.17. viser, hvordan svarene fordeler sig fra enig til uenig fordelt på både sagstyper og brugertyper. Figuren viser bl.a. følgende:

- Privatpersoner – og i mindre grad virksomheder mv. – oplever generelt, og i særdeleshed med hensyn til straffesager, en adgang til at komme i kontakt med retten om sagsforløbet, som er lavere end de øvrige brugertyper.
- Særligt i tinglysningsager opleves der en relativt lav adgang til at komme i kontakt med retten om sagsforløbet. I tinglysningsager er oplevelsen af adgang lavest blandt de brugertyper, som ikke er privatpersoner. Særligt repræsentanter, der ikke er advokater, oplever en lav adgang i tinglysningsager.

Figur 4.17. Udsagn 3.1. "Der var en god adgang for mig til at komme i kontakt med retten om sagsforløbet" (enighed i pct.)



Note: Det bemærkes, at nogle af populationerne er meget små. Resultater fra disse populationer skal tages med forbehold.

4.8.1 Straffesager

Den kvalitative analyse har ikke tilvejebragt empiri i forhold til at belyse spørgsmålene om privatpersoners adgang til at komme i kontakt med retten i straffesager. Det er således ikke et tema, som disse respondenter har taget op i besvarelsen af det åbne spørgsmål, ligesom det ikke var et vigtigt tema for de privatpersoner i straffesager, der indgik i interviewrunden.

Derimod er der nogle anklagere, som peger på, at det ville være en god service, hvis de havde adgang til at ringe direkte til dommeren og rettens øvrige personale. Denne

mulighed findes efter det oplyste i nogle kredse, men ikke i alle. Anklagerne peger på, at rettens personale har anklagernes direkte numre og finder det rimeligt, at det omvendte også er tilfældet.

4.8.2 Tinglysningssager

Enkelte andre respondenter giver tilsvarende udtryk for det synspunkt, at det ville være god service, hvis der kunne etableres en mere direkte adgang til at komme i kontakt med retten. Det er dog ikke et spørgsmål, der fylder meget i det samlede billede af kvalitative tilbagemeldinger, bortset fra på tinglysningsområdet, hvor der er et større behov for at komme i kontakt med rettens medarbejdere for at få vejledning til, hvordan en rettighed tinglyses, jf. også ovenfor under bl.a. afsnit 4.5. Brugere af tinglysningssager giver bl.a. udtryk for følgende:

"Hvis Tinglysningsretten kunne tænke ind, at de er en institution, som er til for borgerne, og som har enormt stor betydning for borgerne, frem for at gemme sig væk bag en mur af kontaktformularer og ingen villighed til at drøfte sagsforløb, ville dette blive påskønnet meget." (Ikke-advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Det digitale system til tinglysning er udformet indforstået med fagsprog og svære formuleringer, der er basale fejl i forhold til brugerinterface og enkel betjening, systemet er uden feedback og uden hjælp. Det er ikke, trods 4-5 mails, lykkedes mig at blive ringet op. Der er en hotline, som åbenbart kun kan svare på et snævert udsnit af tekniske spørgsmål og ikke er i stand til at henvise til yderligere hjælp." (Privatperson, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"For så vidt angår Tinglysningsretten, kan det være frustrerende, at man ikke kan komme til at tale med den person, som har behandlet sagen. Korrespondancen vedr. sagen skal foregå via kontaktformularen, hvilket somme tider giver uforholdsmæssigt lang sagsbehandlingstid og misforståelser om sagen. Ville være rart, hvis man kunne blive ringet op, når man havde henvendt sig." (Advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Det skal være muligt at komme i kontakt med sagsbehandlerne på telefon og ikke kun via kontaktformular, da Tinglysningsrettens svar oftest ikke er til at forstå, og samtidig er det meget kontante afvisninger, man får på forespørgsler." (Uoplyst brugertype, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Det er uheldigt, at man hos Tinglysningsretten kan opleve at blive videresendt fra chatten med henvisning til hotline og fra hotline til kontaktformular i samme sag." (Ikke-advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Vi mangler mulighed for direkte kontakt med sagsbehandleren i Tinglysningsretten." (Ikke-advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

"Det kunne være rigtig fint, hvis selve Tinglysningsretten ikke var Fort Knox, når man har et spørgsmål, så det er muligt at komme igennem telefonisk uden lange ventetider. Dernæst kunne det være rigtig rart, at Tinglysningsretten besvarer alle spørgsmål, der stilles i samme mail over kontaktformularen. Det opleves tit, at der svares upræcist, og at ikke alle spørgsmål besvares, så man er nødt til at sende nye mails for at få svar på samtlige spørgsmål." (Ikke-advokat, tinglysningssag – svar på åbent spørgsmål)

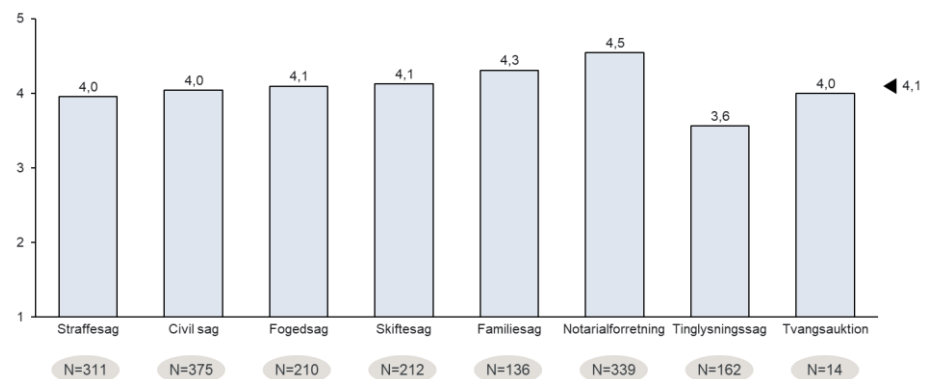
4.9 Domstolenes hjemmeside

For så vidt angår domstolenes hjemmeside, viser undersøgelsen følgende:

- Den gennemsnitlige tilfredshed med muligheden for at finde informationer på domstolenes hjemmeside er 4,1 på en skala fra 1-5. Dette er – bortset fra vurderingen af ensartethed – den laveste tilfredshedsscore i undersøgelsen.
- De fleste sagstyper ligger omkring dette gennemsnit på 4,1. Dog skiller notarialforretninger (4,5) og tinglysningssager (3,6) sig ud herfra.
- Brugertyperne har forskellige sagstyper, hvor de særligt oplever, at det kan være svært at finde relevante informationer på domstolenes hjemmeside. For privatpersoner er det straffesager, for virksomheder mv. er det særligt civile sager (og tinglysningssager), for advokater er det særligt fogedsager, og for ikke-advokater er det navnlig i tinglysningssager, at det er vanskeligt at finde relevante informationer på domstolenes hjemmesider.
- Resultaterne af den kvalitative analyse giver – ligesom brugertypernes svar på spørgeskemaspørgsmålet – et lidt "spredt" indtryk. Nogle giver udtryk for, at det er vanskeligt at betjene domstol.dk, mens andre peger på, at der er specifikke oplysninger, som de har vanskeligt ved at finde på de enkelte retters hjemmesider. Brugerne har også givet en række specifikke bemærkninger til Tinglysningssagens hjemmeside.

Figur 4.18. viser svarene på spørgsmålet *Hvor enig er du i følgende udsagn: "Jeg kunne nemt finde informationer, som var relevante for sagsforløbet, på domstolenes hjemmeside"*? opdelt på sagstyper. Figuren viser, at den gennemsnitlige tilfredshed med muligheden for at finde informationer på domstolenes hjemmeside er 4,1. Dette er – bortset fra vurderingen af ensartethed – den laveste tilfredshedsscore i undersøgelsen. Figuren viser endvidere, at de fleste sagstyper ligger omkring dette gennemsnit på 4,1, men at notarialforretninger (4,5) og tinglysningssager (3,6) skiller sig ud herfra.

Figur 4.18. Udsagn 3.2: "Jeg kunne nemt finde informationer, som var relevante for sagsforløbet, på domstolenes hjemmeside"

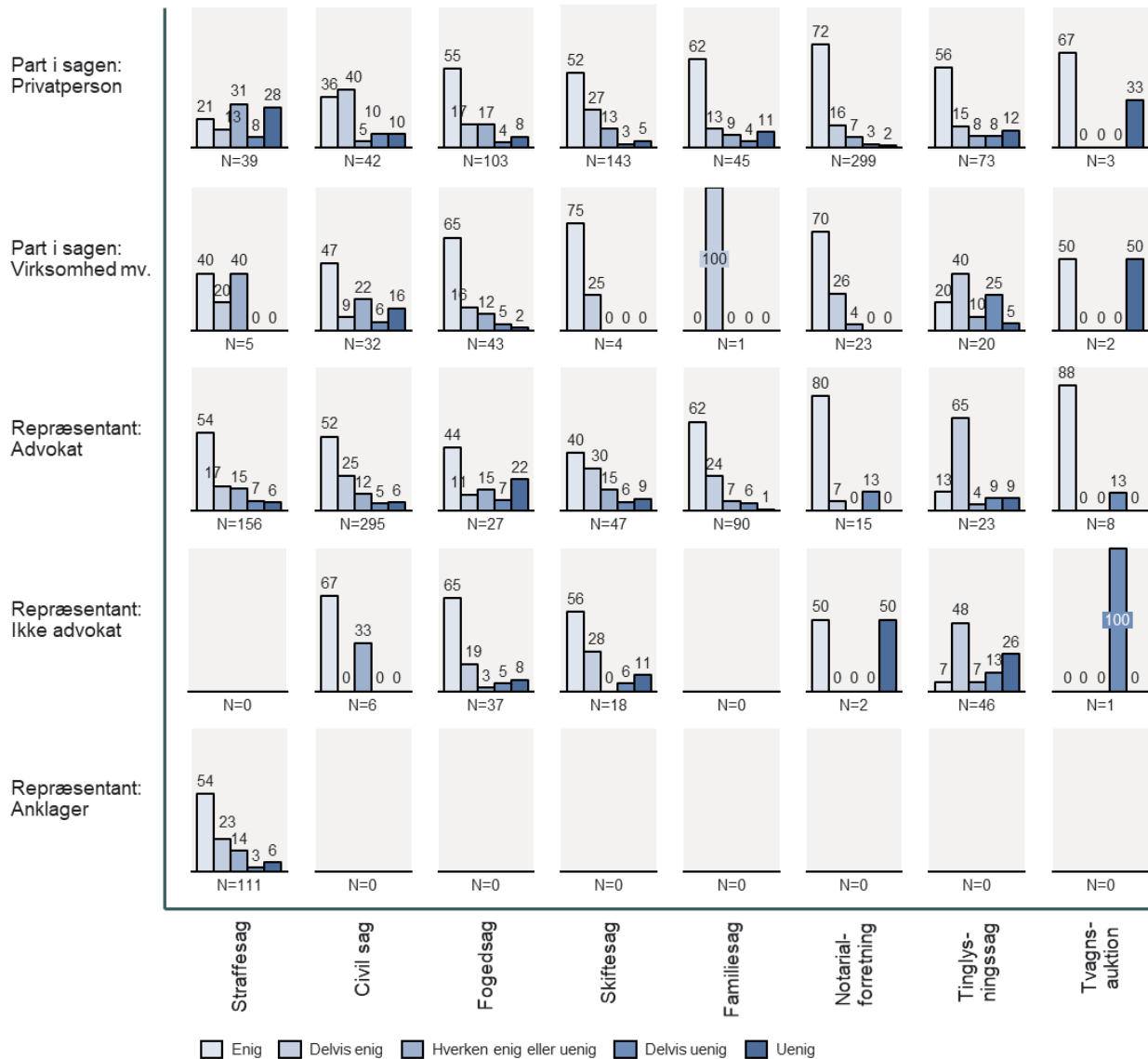


Figur 4.19. viser, hvordan svarene fordeler sig fra enig til uenig fordelt på både sagstyper og brugertyper. Figuren viser bl.a. følgende:

- Alle brugertyperne oplever i et vist omfang, at det ikke er nemt at finde relevante informationer om sagsforløbet på domstolenes hjemmesider.
- Brugertyperne har forskellige sagstyper, hvor vanskelighederne er størst. For privatpersoner er det straffesager, for virksomheder mv. er det særligt civile sager (og tinglysningssager), for advokater er det særligt fogedsager, og for ikke-

advokater er det navnlig i tinglysningssager, at det er vanskeligt at finde relevante informationer på domstolenes hjemmesider.

Figur 4.19. Udsagn 3.2: ”Jeg kunne nemt finde informationer, som var relevante for sagsforløbet, på domstolenes hjemmeside” (enighed i pct.)



Note: Det bemærkes, at nogle af populationerne er meget små. Resultater fra disse populationer skal tages med forbehold.

Resultaterne af den kvalitative analyse giver ligesom resultaterne på det ovenstående spørgsmål et lidt "spredt" indtryk. Nogle giver udtryk for, at det er vanskeligt at betjene domstol.dk, mens andre peger på, at der er specifikke oplysninger, som de har vanskeligt ved at finde på de enkelte retters hjemmesider, herunder retslisterne. Der er også en række specifikke bemærkninger til Tinglysningsrettens hjemmeside, herunder i forhold til muligheden for at finde vejledninger, anvende søgefunktion, finde oplysninger, der er gemt i faner, og anvende funktionen "prøvetinglysning", som efter det oplyste ikke findes længere i den gamle form, hvor brugeren derefter fik sagen i sin indbakke.

Selvom spørgsmålet vedrørende domstolenes hjemmeside er det spørgsmål, hvor der blandt brugerne er den laveste grad af tilfredshed, hvis der ses bort fra spørgsmålet om ensartethed, er det således ikke muligt med afsæt i den kvalitative analyse at skabe et meget tydeligt billede af, hvilke indsatser der skal til for at øge brugerne tilfredshed. Det

er tænkeligt, at nogle af bemærkningerne til fx minretssag og kommunikationen med Tinglysningssretten via kontaktformularen indeholder et overlap i forhold til brugernes vurdering af domstolenes hjemmeside.

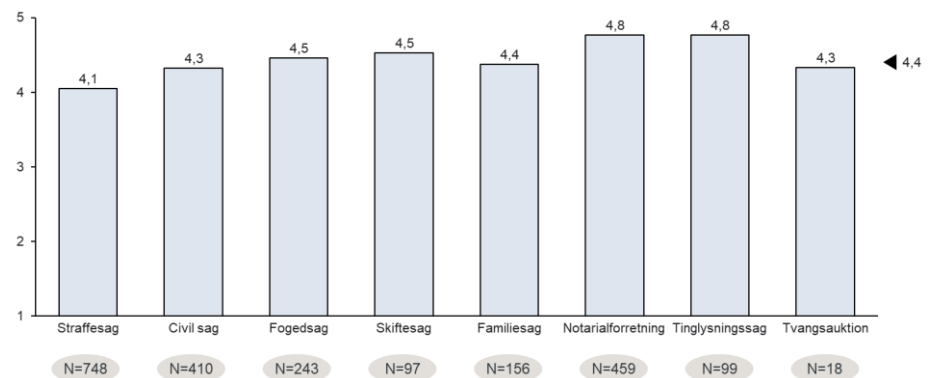
4.10 Fysiske forhold

For så vidt angår fysiske forhold, viser undersøgelsen følgende:

- Den gennemsnitlige tilfredshed med de fysiske forhold er 4,4 på en skala fra 1-5.
- Mindst tilfredse er brugerne af straffesager (4,1), mens brugere af notarialforretninger og tinglysningssager (begge 4,8) er de mest tilfredse. For sidstnævnte er respondentgruppen dog begrænset, da spørgsmålet i de fleste tilfælde ikke er relevant.
- Der er ikke tydelige sammenhænge i tilfredsheden, når brugertyper og sagstyper sammenholdes. Dette kan skyldes, at eventuelle forskelle med hensyn til de fysiske forhold i et vist omfang skal tilskrives de enkelte retter.
- Brugere har i den kvalitative del af undersøgelsen givet en række tilbagemeldinger om de fysiske forhold, hvad angår retssalene, faciliteter til professionelle brugere, fysisk adgang til retten, diskretion, tryghed, forplejning samt it- og AV-udstyr.

Figur 4.20. viser svarene på spørgsmålet *Hvor enig er du i følgende udsagn: "De fysiske forhold i retten, herunder fx opholdsrum, belysning, akustik, adgang til forplejning mv., var tilfredsstillende"*? opdelt på sagstyper. Figuren viser, at den gennemsnitlige tilfredshed med de fysiske forhold er 4,4 på en skala fra 1-5. Mindst tilfredse er brugerne af straffesager (4,1), mens brugere af notarialforretninger og tinglysningssager (begge 4,8) er de mest tilfredse. For sidstnævnte er respondentgruppen dog begrænset, da spørgsmålet i de fleste tilfælde ikke er relevant.

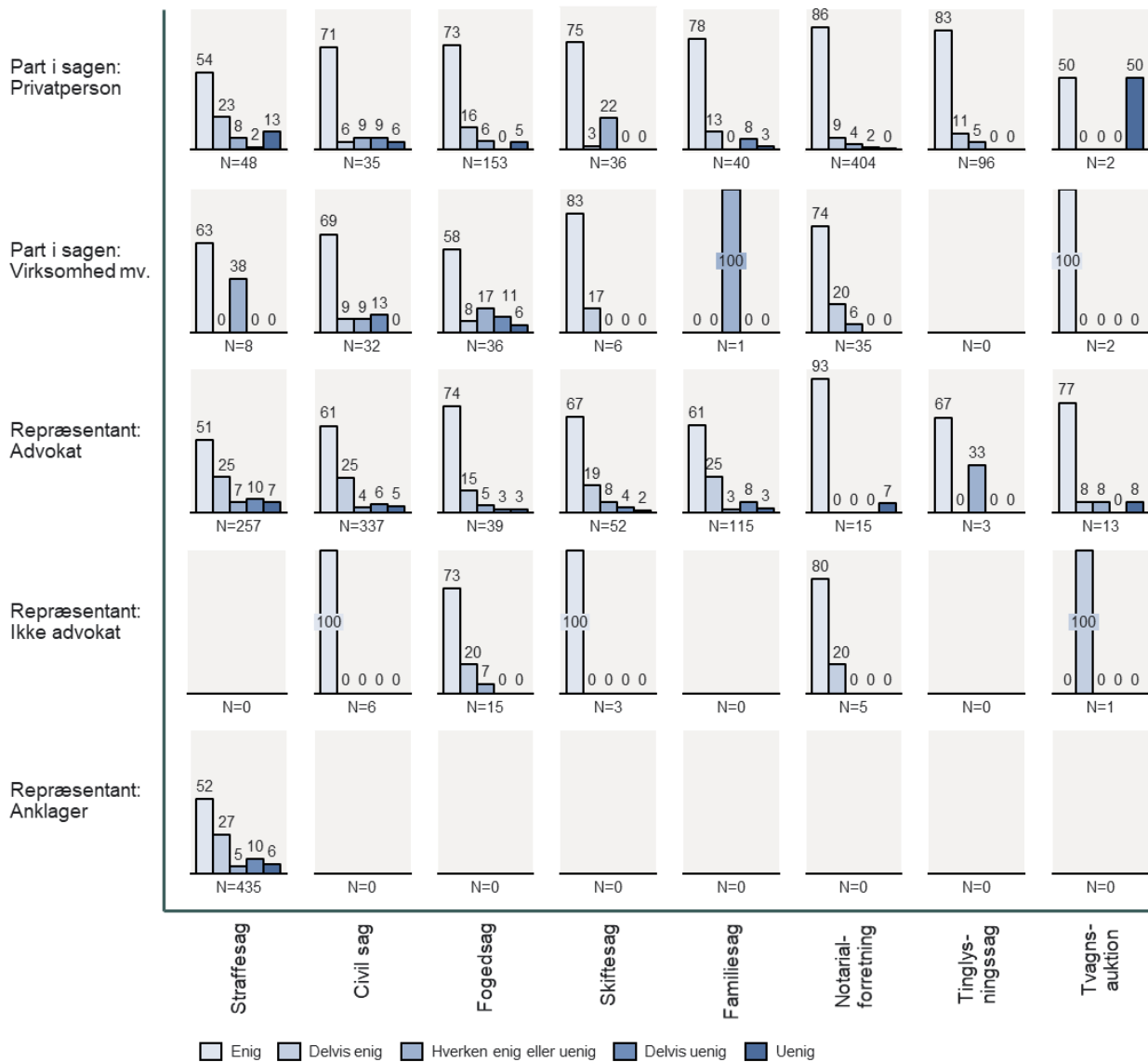
Figur 4.20. Udsagn 3.3: "De fysiske forhold i retten, herunder fx opholdsrum, belysning, akustik, adgang til forplejning mv., var tilfredsstillende"



Figur 4.21. viser, hvordan svarene fordeler sig fra enig til uenig fordelt på både sagstyper og brugertyper. Figuren viser bl.a. følgende:

- Der er ikke tydelige sammenhænge i tilfredsheden, når brugertyper og sagstyper sammenholdes. Dette kan skyldes, at eventuelle forskelle med hensyn til de fysiske forhold i et vist omfang skal tilskrives de enkelte retter.

Figur 4.21. Udsagn 3.3: ”De fysiske forhold i retten, herunder fx opholdsrum, belysning, akustik, adgang til forplejning mv., var tilfredsstillende” (enighed i pct.)



Note: Det bemærkes, at nogle af populationerne er meget små. Resultater fra disse populationer skal tages med forbehold.

Brugerne har givet en lang række tilbagemeldinger på, hvordan de oplever de fysiske forhold i retterne. Nedenfor er disse tematiseret og fremstillet kort.

4.10.1 Retssalene

Nogle brugere har bemærkninger til akustikken i retssalene, som kan have betydning ved fx tolkning eller video- og lydafspilninger. Der er også nogle, der peger på, at retssalene nogle gange er lidt små – ikke mindst til sædelighedssager – og at der kan mangle plads til bistandsadvokater.

4.10.2 Faciliteter til professionelle brugere

Der er temmelig mange bemærkninger, som handler om de faciliteter, der stilles til rådighed for de professionelle brugere.

For anklagernes vedkommende så vi i afsnit 4.2.4., at de nogle gange oplever, at de bliver anset for at være en slags kolleger, der forventes at varetage en række praktiske opgaver i retterne. En række anklagere oplever ikke, at dette så modsat også betyder, at der stilles tilstrækkelige faciliteter til rådighed for dem i retten.

En del professionelle brugere efterspørger møderum – eller bedre faciliteter i de eksisterende møderum/anklagerrum – både til at arbejde eller spise i, når der er pauser, og til at kunne føre fortrolige samtaler med klienter eller kolleger. Der er også nogle professionelle brugere, der efterspørger adgang til personaletoaletterne.

4.10.3 Fysisk adgang til retten

En del professionelle brugere peger på, at adgangen til retten er for begrænset. Det gælder navnlig adgangen til retslokalet, før sagen begynder, hvor en del nævner, at de har behov for at kunne gøre sig klar, tilslutte deres pc, evt. sikre fremvisning mv. Flere angiver, at det ville være passende at få adgang til retslokalet, 15 minutter før sagen skal begynde.

Der er også nogle, der nævner, at de gerne vil have adgang til retten, før og efter retten låser dørene. Nogle angiver, at de ofte har behov for at møde tidligt i eller gå sent fra retten, og i den forbindelse finder de det upraktisk, at dørene bliver låst, fx kl. 15. Dette kan efter det oplyste også gælde anklagerrummene.

4.10.4 Diskretion

Der er en pæn håndfuld bemærkninger, som handler om diskretion i retten. Bemærkningerne vedrører 1) at der nogle steder ikke er tilstrækkeligt lydisoleret, sådan at brugerne har oplevet at kunne følge med i, hvad der foregår i rummene ved siden af, og 2) at det forekommer indiskret, at det fremgår synligt, hvilke personer der optræder i hvilke sager den dag, og at der forekommer navneopråb i åbne fora.

4.10.5 Tryghed

Tryghed er også et emne, som en række respondenter tager op. Der er fem typer af input.

- Der er et ønske om, at der i alle retter skabes trygge rammer for alle parter, når der er tale om straffesager, som involverer uligevægtige eller farlige tiltalte.
- Der er bemærkninger, som handler om, at det kan være voldsomt for brugere, der ikke er fortrolige med retssystemet, at vente sammen med tiltalte i straffesager eller fogedsager. Der er flere notarkunder, som skriver om dette.
- Der er nogle, som peger på, at der er behov for særlige venterum til børn, forurettede og bange vidner, som har behov for en særlig form for beskyttelse, mens de venter.
- Bistandsadvokater oplyser ofte at opleve at sidde på bagerste række omgivet af de tiltaltes familie og venner, hvilket kan være utrygt.

Der er nogle, der peger på, at mangel på tryghed – udover at være ubehageligt i sig selv – kan have betydning for sagens udfald, fordi utrygge involverede risikerer ikke at få sagt alle de ting, som er relevante for sagen, enten fordi de bliver bange, eller fordi de glemmer dem, når de bliver stressede i situationen.

4.10.6 Forplejning

Forplejning er også et tema, som mange brugere nævner.

Der er mange, som efterspørger bedre adgang til vand, både i venterummene og i retssalene. Der er også ønsker om adgang til kaffe og the mv., men flest er der, som oplyser, at de savner adgang til vand i retten.

Det andet hovedtema under forplejning handler om, at der ofte ikke er god adgang til frokost. Det er almindeligt, at det er nødvendigt at smøre en madpakke, hvis man skal være i retten i lang tid, da brugerne ofte ikke har adgang til kantineforhold, og der kan være langt til de nærmeste muligheder for at købe mad. Nogle efterspørger også et sted at spise den medbragte madpakke.

4.10.7 It- og AV-udstyr

Der er mange brugere, som har fundet anledning til at pege på forskellige muligheder i forhold til it-udstyr og AV-udstyr samt digitalisering i al almindelighed. Bemærkningerne kan tematiseres, som følger:

- **Tjek på udstyret:** Der bliver lagt vægt på, at der er "styr på" computer, netadgang, videofremvisning og videolink, når retssagen påbegyndes. Hvis ikke udstyret virker, kan der opstå uro og nervøsitet, ligesom det kan være generende, hvis der er behov for at få assistance fra rettens personale under sagen. Her er det selvfølgelig af betydning, hvor følsomme sager der er tale om.
- **Brug af skærme:** Flere brugere fremhæver brug af skærme som et selvstændigt opmærksomhedspunkt, idet der nogle gange er tale om, at det kan være vanskeligt at etablere forbindelse til disse. En del brugere nævner, at de i denne forbindelse har gode erfaringer med brug af ClickShare.
- **Digitalisering:** Nogle brugere mener, at de digitale dokumenter kunne benyttes i yderligere omfang, og at der er eksempler på, at sagen fortsat reelt er papirunderstøttet, selvom den foreligger digitalt.
- **NemID:** Nogle brugere mener, at NemID burde kunne anvendes i yderligere omfang ved retten.

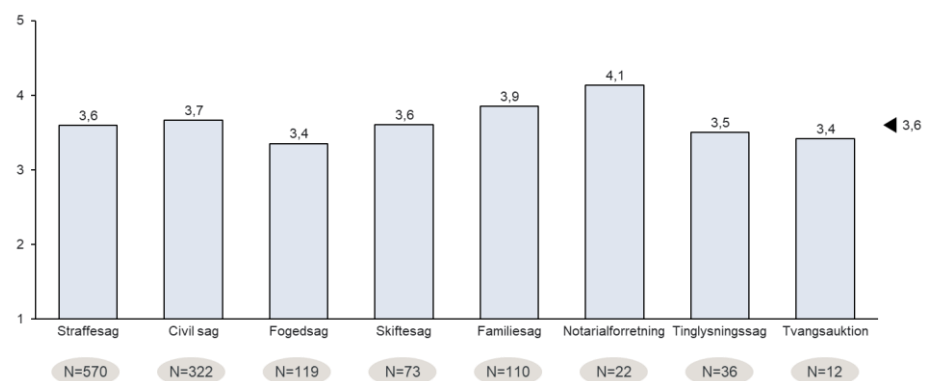
4.11 Serviceniveau på tværs af retterne

For så vidt angår serviceniveau på tværs af retterne, viser undersøgelsen følgende:

- Den gennemsnitlige tilfredshed med ensartetheden i serviceniveauet er 3,6 på en skala fra 1-5. Det er alene brugere, der ofte aftager rettens ydelser – og som dermed har et grundlag for at besvare spørgsmålet – som er blevet stillet spørgsmålet. 3,6 er den klart laveste samlede score i brugerundersøgelsen.
- Bortset fra notarkunderne (4,1), som i meget begrænset omfang har besvaret spørgsmålet, ligger tilfredsheden mellem 3,4 (fogedsager og tvangsauktioner) og 3,9 (familiesager), når der kigges på tværs af sagstyper.
- Retten i Aarhus fremhæves nogle gange som et eksempel på en byret, som på forskellig vis har et serviceniveau, som er dårligere end de øvrige byretters. Dette matcher den lidt lavere tilfredshed, som brugerne af Retten i Aarhus generelt giver udtryk for, når der sammenlignes med de øvrige byretter, jf. afsnit 3.3.
- Der er mange brugere, der i den kvalitative del af undersøgelsen fremhæver, at retterne løser deres opgaver uensartet, og at retterne stiller forskellige krav til og tilbyder forskellig service over for brugerne. Der er en række konkrete eksempler på dette inden for mange af sagstyperne. Brugere giver ofte udtryk for, at det er uforståeligt og besværligt, at de skal indrette sig efter forskellige regimer, afhængigt af hvilken ret de benytter.

Figur 4.22. viser svarene på spørgsmålet *Hvor enig er du i følgende udsagn: "Serviceniveauet, herunder fx åbningstider, telefontider, svartider, adgang til rettens medarbejdere, imødekommenhed, mødeplanlægning, it-forhold/it-udstyr og fysiske forhold, er ensartet på tværs af retterne"?* opdelt på sagstyper. Figuren viser, at den gennemsnitlige tilfredshed med ensartetheden i serviceniveauet er 3,6 på en skala fra 1-5. Det er alene brugere, der ofte aftager rettens ydelser – og som dermed har et grundlag for at besvare spørgsmålet – som er blevet stillet spørgsmålet. 3,6 er den klart laveste samlede score i brugerundersøgelsen. Bortset fra notarkunderne (4,1), som i meget begrænset omfang har besvaret spørgsmålet, ligger tilfredsheden mellem 3,4 (fogedsager og tvangsauktioner) og 3,9 (familiesager).

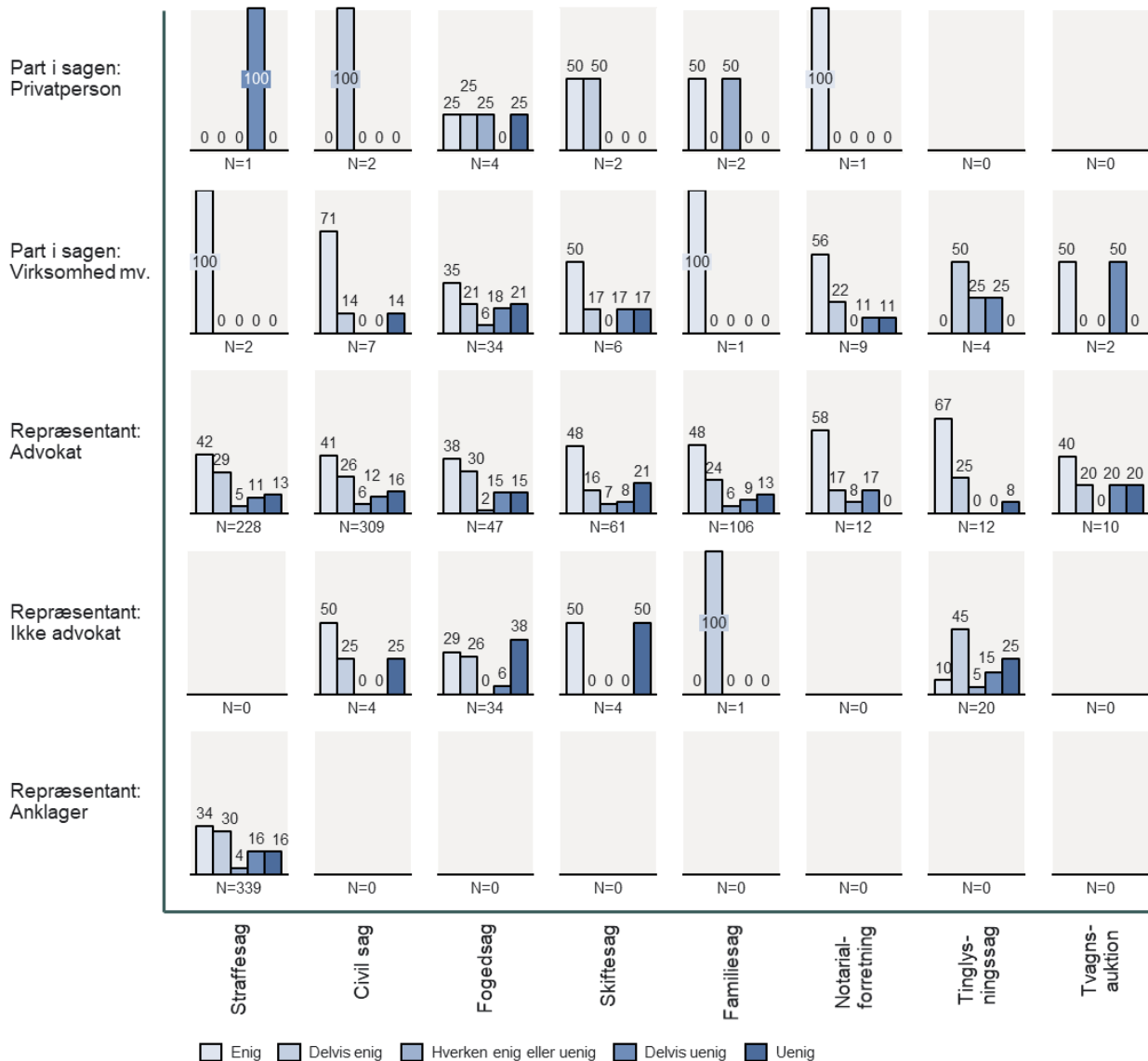
Figur 4.22. Udsagn 3.4: "Serviceniveauet, herunder fx åbningstider, telefontider, svartider, adgang til rettens medarbejdere, imødekommenhed, mødeplanlægning, it-forhold/it-udstyr og fysiske forhold, er ensartet på tværs af retterne"



Figur 4.23. viser, hvordan svarene fordeler sig fra enig til uenig fordelt på både sagstyper og brugertyper. Figuren viser bl.a. følgende:

- Der er inden for alle brugertyper og sagstyper en del tilfælde, hvor brugerne er "delvis uenige" eller "uenige" i, at serviceniveauet er ensartet på tværs af retterne. Det er kun, hvor populationerne er meget små, at dette ikke er tilfældet.

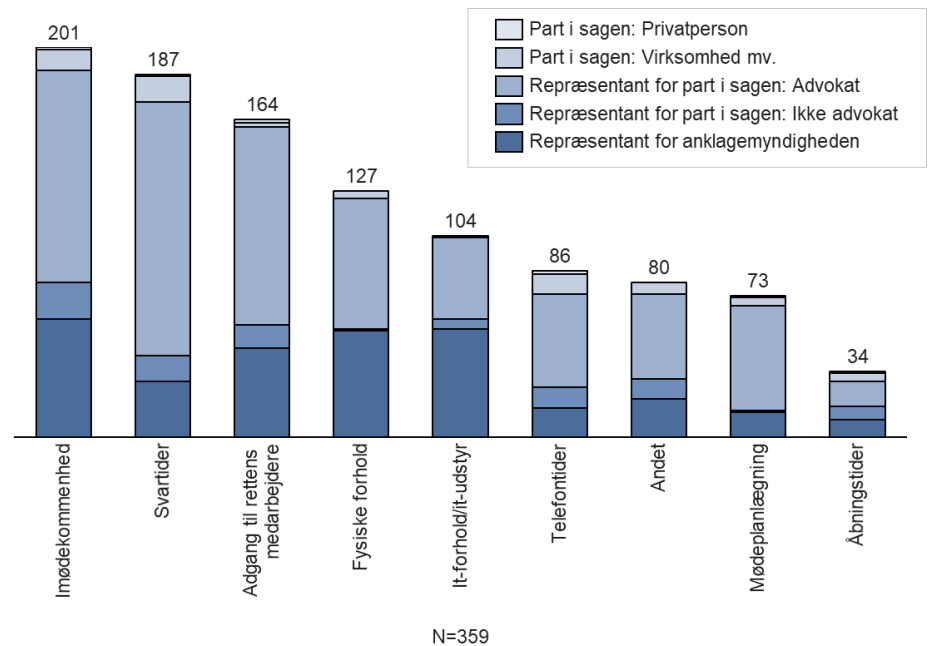
Figur 4.23. Udsagn 3.4: "Serviceniveauet, herunder fx åbningstider, telefontider, svartider, adgang til retts medarbejdere, imødekommenhed, mødeplanlægning, it-forhold/it-udstyr og fysiske forhold, er ensartet på tværs af retterne" (enighed i pct.)



Note: Det bemærkes, at nogle af populationerne er meget små. Resultater fra disse populationer skal tages med forbehold.

Det er alene advokater, anklagere og ikke-professionelle brugere, som har angivet at have haft en sag ved retten "mange gange" inden for de seneste to år, der er blevet stillet dette spørgsmål. Der er dermed i alt 1264 besvarelser af spørgsmålet. Heraf er der 359 i alt, hvor svaret er enten "delvis uenig" eller "uenig". Respondenterne bag disse 359 besvarelser er blevet bedt om at besvare spørgsmålet: "Hvor oplever du de væsentligste forskelle i serviceniveauet blandt retterne?" Figuren nedenfor giver et overblik over resultaterne.

Figur 4.24. "Hvor oplever du de væsentligste forskelle i serviceniveauet blandt retterne (mulighed for at angive flere svar)?"



Figuren viser, at blandt de 359 besvarelser, hvor respondenterne har angivet at være delvis uenige eller uenige i, at serviceniveauet er ensartet blandt retterne, oplever mere end halvdelen, at dette særligt gør sig gældende i forhold til den imødekommenhed, som brugeren bliver mødt med, samt retternes svartider. Andre væsentlige uensartetheder er ifølge disse brugere adgangen til rettens medarbejdere, de fysiske forhold i retten samt it-forhold/it-udstyr. Der er mere end 100 besvarelser, hvor respondenterne har angivet dette som et punkt, hvor der er væsentlige forskelle på tværs af retterne. Det punkt, hvor der opleves at være de mindste forskelle, er med 34 besvarelser retternes åbningstider.

Figuren viser tillige, at der er 80 besvarelser, hvor der er svaret "andet" til spørgsmålet om, hvor der opleves de væsentligste forskelle i serviceniveauet blandt retterne. Respondenterne til disse besvarelser har haft mulighed for i et åbent tekstfelt at angive, hvori dette "andet" består. Indholdet i disse svar er søgt opsummeret i boksen nedenfor.

Boks: Overblik over, hvad brugerne angiver under "andet"

- **Berammelsestider:** Berammelsestider er det forhold, som flest af de 80 besvarelser peger på som et forhold, der er uensartet på tværs af retterne. Besvarelserne giver det indtryk, at mange respondenter anser det for et væsentligt forbedringsområde.
- **Sagsbehandling:** Her drejer det sig om forhold som fx sagsfremsendelse, telefonisk eller fysisk afvikling af møder, skriftlighed og formalisme, håndtering af frister mv.
- **Retsledelse:** Flere peger på, at der kan være store forskelle på dommerens evne til at udøve god retsledelse.
- **Attitude:** Nogle bemærkninger handler om dommerens attitude, og at der er eksempler på dommere, der har en god attitude, men også, at der er dommere, som har en dårlig – termen "arrogant" bruges i flere tilfælde – attitude over for de involverede i sagen.
- **Forplejning:** En del peger på, at adgangen til forplejning er uensartet på tværs af retterne. I en del tilfælde drejer det sig alene om, at der efterspørges nem adgang til vand under sagen.
- **Fogedområdet:** En del respondenter peger på, at der er forskelle mellem retterne på, hvordan fogedområdet, herunder fx gebyrer, regler, processer mv., håndteres i retterne.
- **Tvangsauktion:** En enkelt respondent peger på, at der er stor forskel mellem retterne på, hvordan de afvikler tvangsauktioner. Bemærkningen er taget med, selvom den kun indgår én gang, fordi der er så få besvarelser fra respondenter, der har haft en tvangsauktionssag.
- **Retten i Aarhus:** Denne byret fremhæves nogle gange som et eksempel på en byret, som på forskellig vis har et serviceniveau, som er dårligere end de øvrige byretters.

Spørgsmålet om ensartetheden på tværs af retterne er det spørgsmål, hvor respondenternes enighed er klart mindst. Dette er også et tema, der har været mange tilbagemeldinger til i det åbne spørgsmål.

Udover de ovennævnte generelle emner, som respondenterne er blevet spurgt til i spørgeskemaet, har respondenterne fremhævet en række ofte sagstypespecifikke forhold i det åbne spørgsmål og under interviewene. Disse er beskrevet nedenfor i forhold til de sagstyper, hvor brugerne i særlig grad har haft bemærkninger. En enkelt bruger har under interviewet foreslået, at der etableres en fælles domstoleuddannelse inden for de enkelte sagstyper, så domstolene får et fælles greb om, hvordan de afvikler en fogedsag, hvordan de forvalter en tvangsauktion osv.

4.11.1 Civile sager

I forhold til de civile sager er det særligt spørgsmålet om forelæggelse, der er blevet fremhævet. Der peges på, at der kan være stor forskel på, hvad dommerne forlanger, og at advokaterne derfor kan bruge unødigt lang tid på at forberede en forelæggelse, som dommeren alligevel ikke vil have.

En enkelt bruger har nævnt, at der er forskel på, hvornår sagerne berammes. Efter det oplyste berammer fx Retten i Holbæk sagen straks, hvorimod den ved Retten i Hillerød berammes, når skriftvekslingen er overstået. Efter det oplyste betyder det, at den samlede gennemløbstid for sagen ved Retten i Hillerød bliver forlænget med den tid,

som skriftvekslingen tager (fx 1 år) i forhold til den samlede gennemløbstid ved Retten i Holbæk.

4.11.2 Fogedsager

Inden for fogedsagsområdet har brugerne peget på en række konkrete uensartetheder, som brugerne gerne så ensrettet. Flere brugere giver udtryk for, at variationen blandt retterne er stor inden for fogedsagsområdet. Brugere peger bl.a. på, at:

- Sagsbehandlingstiderne er uensartede på tværs af fogedretter. Der peges på, at det kan virke uretfærdigt, da tabet bliver tilsvarende større, når det fx drejer sig om huslejesager.
- Der er blandt nogle et ønske om, at fogedforretningerne, herunder fx udkørende forretninger tilrettelægges mere ensartet på tværs af retskredse af hensyn til forudsigelighed og planlægning.
- Retten i Næstved skiller sig ud ved at kræve at modtage de originale, fysiske dokumenter (fundamenter) ved behandling af en fogedsag (gældsbreve, frivilligt forlig mv.). Dokumenterne skal derfor sendes med posten med risiko for at blive væk frem for at blive scannet og sendt på mail eller via e-Boks, sådan som brugerne gør til de andre retter.
- Der kan være forskel mellem, om retten kræver, at advokaten møder op for sagsøger, og hvad retten kræver af sagsøgers advokat.
- Der kan være forskelle i serviceniveau og på, hvordan mødet kommer i gang. Der peges på, at det synes at have sammenhæng med, hvor "tidspressede" de enkelte fogedretter er.

En bruger har således under interviewet peget på, at brugeren kan mærke, at tidspresset er meget forskelligt på tværs af retter, og at det har betydning for servicen. Brugeren peger på, at det er vigtigt, at mødet åbnes med, at skyldneren får følgende oplysninger: 1) hvem vedkommende skylder penge, 2) hvor mange penge der er tale om og 3) mødesalærets størrelse.

"Og vi kan mærke, at de fogeder, der er mere tidspressede, de er mindre tålmodige og har mindre tid til at se mennesket bag skyldneren. Der er forskel på, hvordan skyldneren bliver informeret af kontorfogeden. Det er ikke altid, beløbet eller retsafgiften bliver nævnt. Og det påvirker jo mødet, hvordan mødet åbnes. Og det synes jeg godt, man kunne have nogle "paraplymøder" om på tværs af retterne. Jeg går ud fra, at de har møder, hvor de mødes på tværs af kredse." (Virksomhed mv. – under interview)

4.11.3 Skiftesager

Nogle brugere peger på, at skifteretterne har forskellige måder at behandle dødsboer på, og at der i gældssaneringsystemet findes forskelle i de juridiske subsumptioner på tværs af skifteretter.

Herudover har en bruger ved et interview oplyst, at der kan være uensartethed på tværs af Skifteretten og Tinglysningsretten, når disse to retter involveres i samme sag. Det kan fx være, hvis et skøde er en del af et bo. Brugeren oplyser at have oplevet at få forskellige oplysninger fra hhv. Skifteretten og Tinglysningsretten på samme spørgsmål samt at have fået afvist et dokument i Tinglysningsretten, som var udfyldt af Skifteretten.

Der er en del brugere, der peger på, at der er forskellige digitale muligheder inden for skiftesagsområdet, som retterne med fordel kunne gribe. Flere brugere undrer sig over, at Skifteretten i vidt omfang fortsat er baseret på papir. Udover udvikling af en løsning tilsvarende minretssag.dk omfatter forslagene bl.a. brug af digitale underskrifter af

blanketter, fx ved brug af Penneo, samt digital udfyldelse af åbningsstatus samt endelig boopgørelse. Nogle brugere fremhæver, at digital skiftesagsbehandling ville gøre det nemmere at dele oplysninger med pensionselskaber, skatteforvaltningen mv. i forbindelse med behandlingen af skiftesagen.

4.11.4 Tvangsauktion

Enkelte brugere af tvangsauktion har fremhævet, at der er en række forskelle mellem, hvordan tvangsauktionssagerne forløber ved de enkelte retter. Holdningen er, at det burde være mere ensartet. Der er bl.a. blevet peget på følgende:

- **Mindstebud:** At der er ubegrundede forskelle på, hvad mindstebud på en ejendom skal være. Forslaget er her, at det bør afhænge af ejendommens værdi, sådan at hvis ejendommen er lidt værd, skal mindste overbud være et forholdsvis beskedent beløb og omvendt.
- **Formalisme:** Forskellen består efter det oplyste i, at nogle retter (fx Retten i Holbæk) vil se de relevante dokumenter (tegningsudskrift for virksomheder, fuldmagter, hvis man byder for andre osv.) for alle, der byder, mens det i andre retter kun er for højest og næsthøjest bydende, at disse dokumenter skal fremlægges.
- **Aktualitet:** Der er også forskelle på, hvor gammel en tegningsudskrift kan være. Ved Retten i Odense må tegningsudskriften angiveligt være et år gammel, hvorimod den ved Retten i Holbæk kun må være en måned gammel. I nogle retter kan tegningsudskriften fremvises på telefon, mens den ved Retten i Holbæk skal fremlægges på papir.
- **Sikkerhedsstillelse:** Der er forskelle mellem, hvad retterne kræver af sikkerhedsstillelse. Den "lille sikkerhed" på typisk 10.000 kr. kan normalt betales via MobilePay (dog kun én gang om dagen, hvilket får nogle til at efterspørge en mere fleksibel løsning, fx ved brug af bankgaranti). Efter det oplyste skal der slet ikke stilles den lille sikkerhed ved Retten i Hjørring, for "i Hjørring stoler man på folk". Der er angiveligt også forskel på, om retterne kræver, at den "store sikkerhed", der skal stilles sidenhen, skal stilles via en advokat. Dette er efter det oplyste tilfældet ved Retten i Næstved. I sidstnævnte tilfælde koster det køber et gebyr hos advokaten.

Endelig er der en enkelt bruger i form af en professionel opkøber af ejendomme, der har peget på, at de fleste retter afvikler auktioner på tirsdage og onsdage. For denne brugers vedkommende betyder det, at vedkommende kan dække færre auktioner, end hvis de var spredt på alle ugens dage, herunder navnlig hvis variationen var inden for geografiske klynger. Det ville ifølge denne bruger være i både købers og sælgers interesse, at auktionerne blev spredt mere ud, så de professionelle købere kan dække flere auktioner.

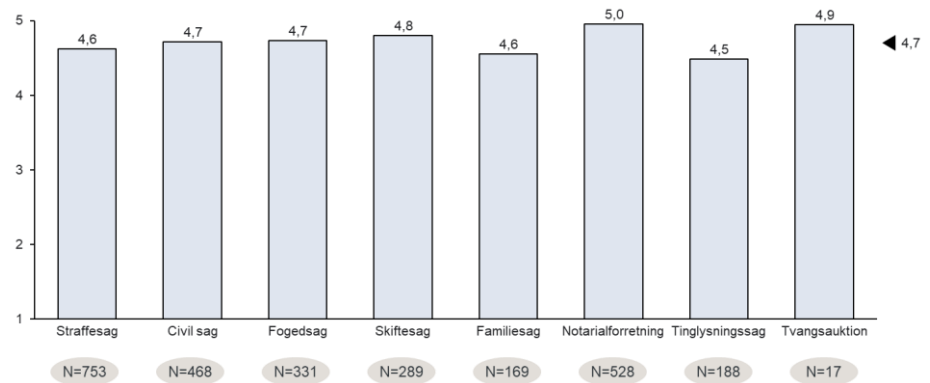
4.12 Respekt

For så vidt angår respekt, viser undersøgelsen følgende:

- Brugernes tilfredshed med den respekt, de bliver behandlet med ved retten, er 4,7 på en skala fra 1-5. Dette er et flot resultat. Der er ingen sagstyper, som ligger under 4,5.
- Privatpersoner i straffesager og i familiesager – og i et vist omfang tillige i civile sager – oplever i lidt mindre grad at blive behandlet med respekt end de øvrige brugertyper inden for disse sagstyper. I tinglysningssager er det derimod virksomheder mv. og repræsentanter for en part i sagen, som ikke er advokater, som i mindre grad end de øvrige brugere oplever at blive behandlet med respekt.
- Den kvalitative analyse viser, at dommerens facon, spørgsmålet om at give sig tid til at lytte til brugeren og evnen til at give skyldnere i fogedsager en værdig behandling er forhold, der har sammenhæng med brugerens oplevelse af at modtage en respektfuld behandling i retten.

Figur 4.25. viser svarene på spørgsmålet *Hvor enig er du i følgende udsagn: "Jeg blev behandlet med respekt gennem sagsforløbet"*? opdelt på sagstyper. Figuren viser, at brugernes tilfredshed med den respekt, de bliver behandlet med ved retten, er 4,7 på en skala fra 1-5. Dette er et flot resultat. Der er ingen sagstyper, som ligger under 4,5.

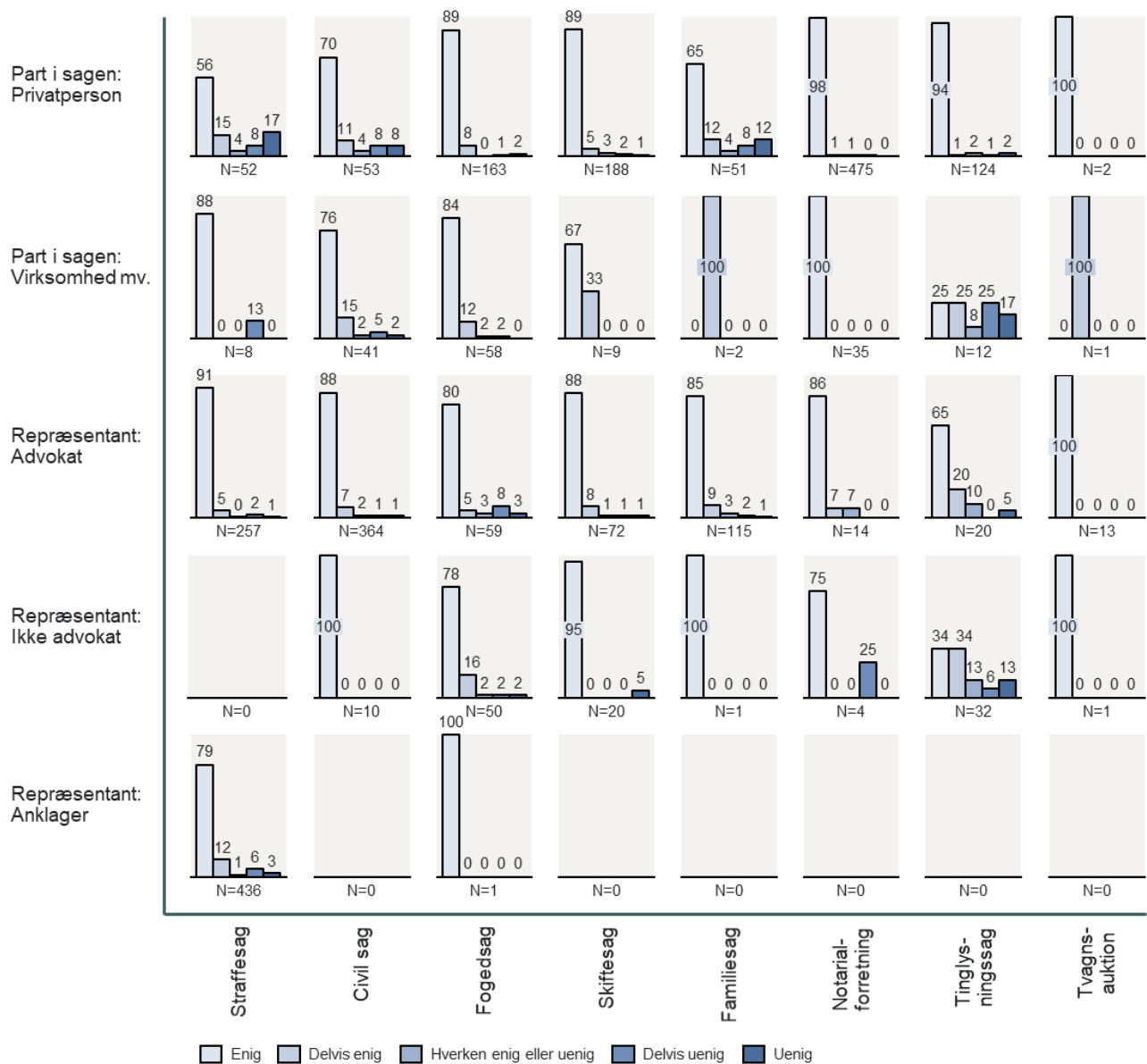
Figur 4.25. Udsagn 4.1: "Jeg blev behandlet med respekt gennem sagsforløbet"



Figur 4.26. viser, hvordan svarene fordeler sig fra enig til uenig fordelt på både sagstyper og brugertyper. Figuren viser bl.a. følgende:

- Der er generelt en oplevelse af, at brugerne i høj grad bliver behandlet med respekt på tværs af sagstyper og brugertyper. Privatpersoner i straffesager og i familiesager – og i et vist omfang tillige i civile sager – oplever dog i lidt mindre grad at blive behandlet med respekt end de øvrige brugere (bortset fra tinglysningssager, jf. nedenfor).
- Tinglysningssagerne adskiller sig fra de øvrige sagstyper, idet både virksomheder mv. og repræsentanter for en part i sagen, som ikke er advokater, i mindre grad end de øvrige brugere oplever at blive behandlet med respekt.

Figur 4.26. Udsagn 4.1: ”Jeg blev behandlet med respekt gennem sagsforløbet” (enighed i pct.)



Note: Det bemærkes, at nogle af populationerne er meget små. Resultater fra disse populationer skal tages med forbehold.

4.12.1 Dommerens facon

Den kvalitative analyse viser, at spørgsmålet om respektfuld behandling ofte har sammenhæng med dommerens facon og retsledelse i det hele taget, som også blev belyst under afsnit 4.4. Nedenstående citat illustrerer dette.

”Jeg synes, alle bliver behandlet meget ordentligt på Bornholm af dommerne. Der er ikke noget med nogen sure dommere, eller nogen, man skal være tilbageholdende i forhold til. ... Hos os er det ordentligt, vi får lov at tale ud. Vi får lov at holde vores tankerække uden at blive afbrudt af dommeren i hans tankerække. Der er stor respekt for vores arbejde og for, at vi har forberedt vores afhøring. Dommeren bør som udgangspunkt vente med at stille spørgsmål, til afhøringen er færdig. Og det er vigtigt, at det er sådan, det er – og det er det på Bornholm.” (Advokat under interview)

4.12.2 Tid til brugeren

Et andet vigtigt tema i forhold til at blive behandlet respektfuldt handler om, at retten giver sig tid til brugerens sag. Dette hensyn kan nogle gange karambolere lidt med "småsagskonceptet", hvor den bærende idé er, at det er god service, at en sag kan afvikles hurtigt. Dette tema bliver belyst i nedenstående citat:

"Da vi kom i retten, var det jo en småsag, som skal gå hurtigt ... Og dommeren startede med at sige, at det her var jo bare en lille sag, og kunne vi ikke bare ordne det i mindelighed. Dommeren gav et lidt arrogant indtryk af, at sagen var lidt latterlig."
(Privatperson, civil sag under interview)

Samme problemstilling er der en bruger, der udtrykker på straffesagsområdet, hvor det igen er tempoet ved behandlingen af sagen i retten, der ligger til grund for, at brugeren oplever en form for mangel på respekt.

"Jeg følte mig lidt ligegyldig. Holdningen blandt både anklager og dommer var sådan lidt, at det her var en lille sag, som bare skulle overstås. Mit indtryk var, at de hellere ville se min hæl end min tå. Jo hurtigere jeg kom ud ad døren, jo bedre var det. Det var mit indtryk." (Privatperson i straffesag, under interview)

4.12.3 Værdig behandling i fogsager

På fogsagsområdet er der en del brugere, som giver udtryk for, at domstolene er gode til at give dem "en værdig behandling". Brugere giver udtryk for, at situationen som skyldner kan føles uværdig, og flere giver udtryk for, at retterne er gode til at favne dette.

"Trods min situations pinlighed, og at det er lidt ydmygende, så blev jeg behandlet yderst respektfuldt og professionelt imødekommende. Man møder autoritet på en behagelig måde, situationen taget i betragtning. Jeg tror ikke, nogen synes, fogedretten er et spændende sted, men jeg føler mig virkelig godt behandlet." (Privatperson i fogsag – svar på åbent spørgsmål)

"Vil sige, at mit ærinde i fogedretten ikke er særlig behageligt, men en dame som [X] gør en ubehagelig ting behagelig. Eller i hvert fald gør hun det til en god oplevelse, hvis man kan sige sådan. Det er en fantastisk evne at kunne gøre noget ubehageligt til noget, hvor jeg føler mig respektfuldt behandlet." (Virksomhed mv. i fogsag – svar på åbent spørgsmål)

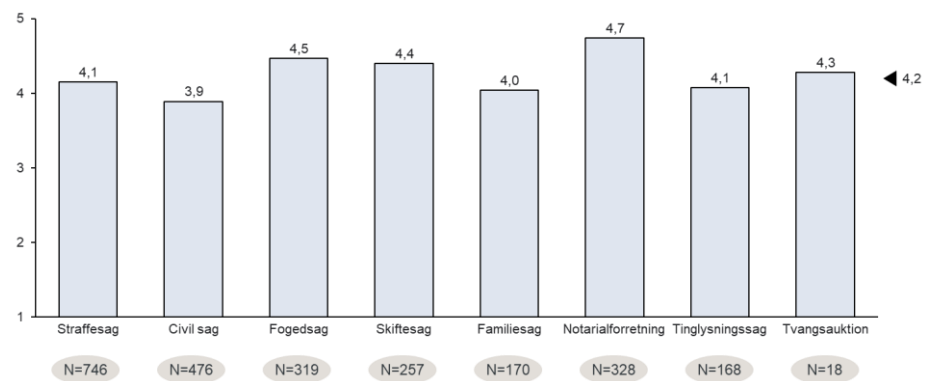
4.13 Danmarks Domstoles vision

For så vidt angår Danmarks Domstoles vision, viser undersøgelsen følgende:

- Når brugerne skal bedømme, i hvilket omfang Danmarks Domstole lever op til sin vision, giver de samlet set en score på 4,2 på en skala fra 1-5.
- Brugere af civile sager ligger med en score på 3,9 lavest, mens notarkunder ligger højest med en score på 4,7.
- Tilfredsheden er mindst blandt privatpersoner i straffesager, civile sager og familiesager. Igen er det omvendt inden for tinglysningssagerne, hvor det er privatpersonerne, som er de mest tilfredse blandt de forskellige brugertyper.
- Ligesom der er en sammenhæng mellem sagens udfald på den ene side, og i hvilket omfang brugerne forstår begrundelsen for sagens resultat, jf. afsnit 4.6.1., kan der konstateres en sammenhæng mellem sagens udfald og brugernes vurdering af, i hvilket omfang Danmarks Domstole lever op til sin vision.

Figur 4.27. viser svarene på spørgsmålet *Hvor enig er du i følgende udsagn: "Danmarks Domstole lever op til sin vision om, at domstolene arbejder tidssvarende og professionelt for ret og retfærdighed ved at træffe rigtige afgørelser i rette tid – afgørelser, som er velbegrundede og til at forstå"*? opdelt på sagstyper. Figuren viser, at brugerne på en skala fra 1-5 samlet set scorer 4,2, når de skal bedømme, i hvilket omfang Danmarks Domstole lever op til sin vision. Brugere af civile sager ligger med en score på 3,9 lavest, mens notarkunder scorer 4,7.

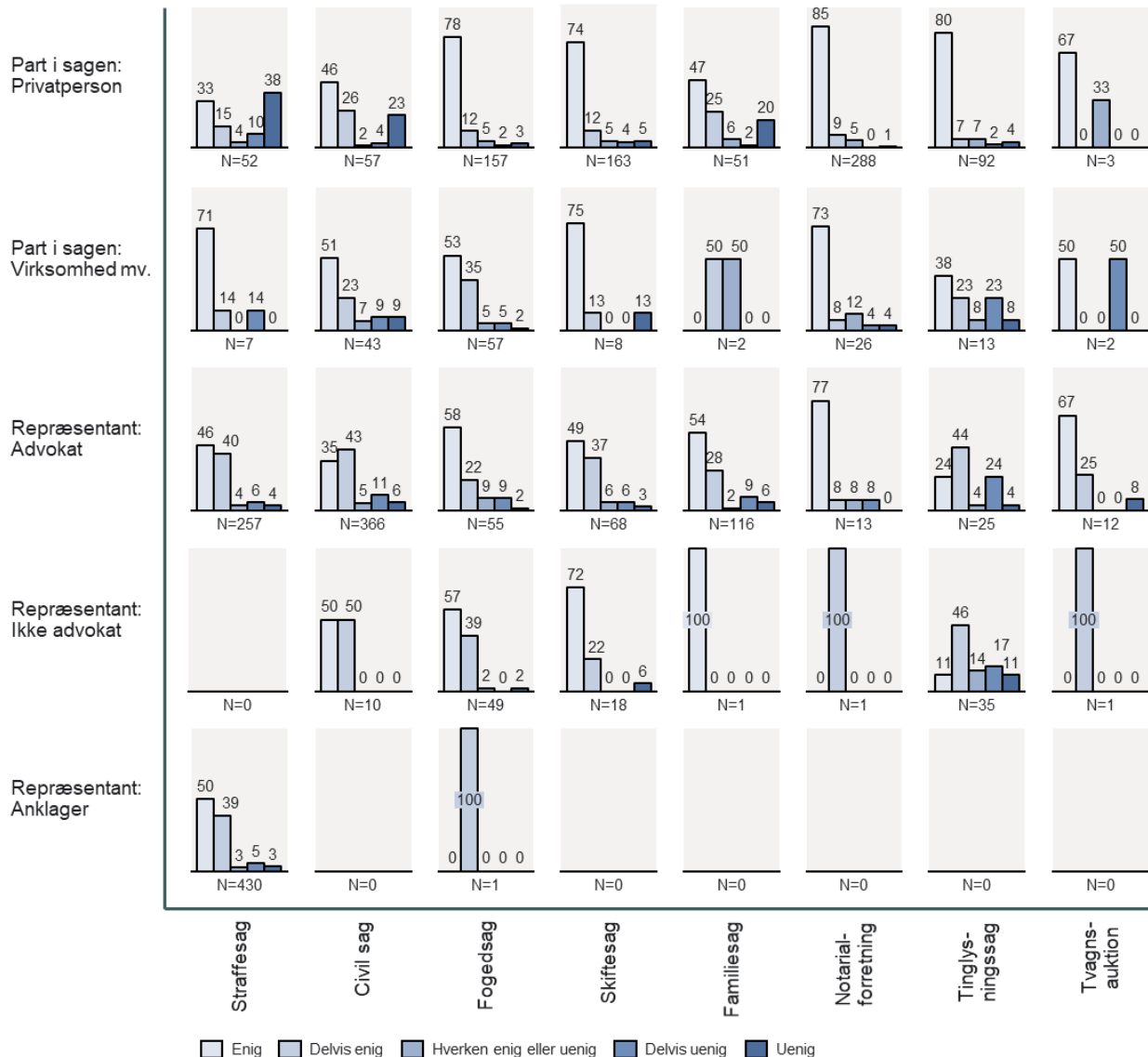
Figur 4.27. Udsagn 4.2: "Danmarks Domstole lever op til sin vision om, at domstolene arbejder tidssvarende og professionelt for ret og retfærdighed ved at træffe rigtige afgørelser i rette tid – afgørelser, som er velbegrundede og til at forstå"



Figur 4.28. viser, hvordan svarene fordeler sig fra enig til uenig fordelt på både sagstyper og brugertyper. Figuren viser bl.a. følgende:

- Enigheden i, at Danmarks Domstole lever op til sin vision, er en smule blandet. Den er relativt lav blandt privatpersoner i straffesager, civile sager og familiesager. Og den er også en smule blandet blandt de øvrige brugertyper.
- Der er størst opbakning til, at Danmarks Domstole opfylder sin vision inden for notarialforretningerne og til dels fogedsager og skiftesager, om end forskellen herfra og til de øvrige sagstyper er begrænset. For tinglysningssager er det igen sådan, at privatpersoner er mere tilfredse end de øvrige brugertyper.

Figur: 4.28. Udsagn 4.2: ”Danmarks Domstole lever op til sin vision om, at domstolene arbejder tidssvarende og professionelt for ret og retfærdighed ved at træffe rigtige afgørelser i rette tid – afgørelser, som er velbegrundede og til at forstå” (enighed i pct.)



Note: Det bemærkes, at nogle af populationerne er meget små. Resultater fra disse populationer skal tages med forbehold.

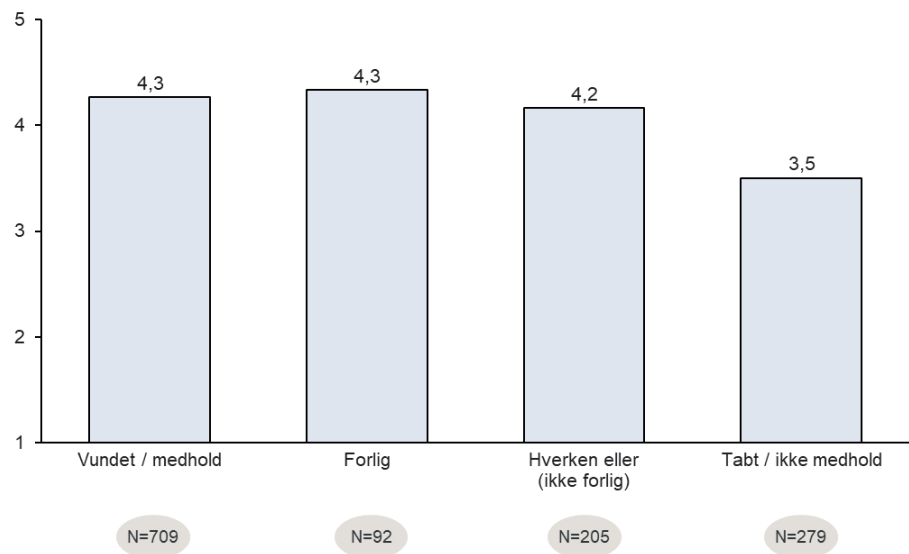
Danmarks Domstole får en meget fin bedømmelse af brugerne på forhold som begrundelsen af resultatet eller den respekt, brugerne bliver mødt med. Bedømmelsen i forhold til, om Danmarks Domstole lever op til sin vision, er, om end stadig flot, så dog lidt mindre flot end en del af de øvrige bedømmelser, som indholdsmæssigt er beslægtet med spørgsmålet om Danmarks Domstoles vision. Det er nærliggende at tænke, at én årsag hertil er, at visionen er mangleddet. Den forudsætter, at Danmarks Domstole 1) arbejder tidssvarende og 2) professionelt for ret og retfærdighed ved 3) at træffe rigtige afgørelser i 4) rette tid – afgørelser, som 5) er velbegrundede og 6) til at forstå.

Den kvalitative undersøgelse viser, at oplevelsen af ret og retfærdighed har en sammenhæng med følelsen af at have fået lejlighed til at fremlægge sin sag og til at blive hørt. Det er et tema, som også optrådte i forhold til analysen af begrundelsen for sagens resultat, jf. afsnit 4.6.1. En del advokater peger endvidere på, at følelsen af at blive hørt har betydning for klienternes tilbøjelighed til at anke, jf. også afsnit 4.6.1.

”Når vi skal i retten, så er der afsat 1½ til 2 timer til at høre på de her forældre. Men det er det allervigtigste i deres liv, og det er meget lettere at acceptere en afgørelse, der går en imod, hvis man føler sig hørt. Det her med at kigge hen over brillerne og sige, at det er ikke relevant, det er virkelig dårligt i forhold til at få dommen til at glide ned. Det betyder utrolig meget, at parterne føler sig hørt. Ellers er man mere tilbøjelig til at anke, og så skal børnene igennem en ankesag.” (Advokat – under interview)

Ligesom der i afsnit 4.6.1. blev illustreret en sammenhæng mellem sagens udfald, og i hvilket omfang brugerne forstod begrundelsen for sagens resultat, kan der også konstateres en sammenhæng mellem sagens udfald og brugernes vurdering af, i hvilket omfang Danmarks Domstole lever op til sin vision. Figur 4.29. illustrerer dette. Figuren viser, at de brugere, som oplever at have tabt sagen, har en score på 3,5 på spørgsmålet om Danmarks Domstoles vision, mens de øvrige brugere ligger knap 1 point højere.

Figur 4.29. Sammenhæng mellem sagens udfald og brugerens vurdering af, om Danmarks Domstole lever op til sin vision



Undersøgelsen viser endelig, at ligesom småsagskonceptet nogle gange kan karambolere lidt med følelsen af at blive behandlet respektfuldt, kan det også komme til at stå lidt i vejen for oplevelsen af, at domstolene lever op til deres vision, jf. citaterne nedenfor, som er fra såkaldte småsager.

”Og jeg havde jo troet, at dommeren havde læst papirerne, men han havde kun læst et resumé på en halv side ... Og så sagde han til os, at vi ikke kunne dokumentere vores anbringende, men det havde vi jo gjort i sagen, som han ikke havde set. Men så bakkede vi, fordi vi troede, at han havde set papirerne, så det endte med, at vi indgik et dårligt forlig. Og så fik vi også sagsomkostningerne tilkendt af dommeren efterfølgende. Jeg havde en oplevelse af at blive talt ud af en sag, som var god. Og når vi får sagsomkostningerne også, så kunne vi lige så godt have ført den til ende. Jeg følte ikke, at det var en heldig oplevelse.” (Privatperson, civil sag under interview)

”Småsager bør ikke ”kvæles i fødslen” fra dommerens side. Guidance er på sin plads for udenforstående, ikkekyndige personer, der i øvrigt bliver informeret om, at der vil blive taget hensyn til, at man er ”selvmøder”.” (Privatperson i civil sag – svar på åbent spørgsmål)

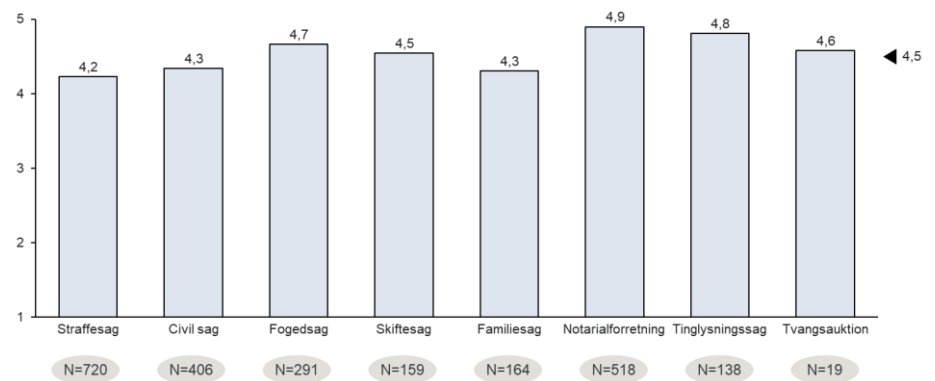
4.14 COVID-19

For så vidt angår COVID-19, viser undersøgelsen følgende:

- Brugere angiver en tilfredshed med rettens håndtering af COVID-19-situationen på 4,5 på en skala fra 1-5.
- Brugere af straffesager er mindst tilfredse med COVID-19-håndteringen (4,2), mens notarkunder med en score på 4,9 er de mest tilfredse.
- Privatpersoner i straffesager giver udtryk for en mindre tilfredshed end andre brugere. Advokater er den brugertype, der generelt er mindst tilfreds med rettens måde at håndtere COVID-19-situationen på.
- Der er mange respondenter, der har ytret sig om COVID-19 i svaret på det åbne spørgsmål. Der er ikke en klar linje i tilbagemeldingerne fra brugerne på dette punkt.

Figur 4.30. viser svarene på spørgsmålet *Hvor enig er du i følgende udsagn: "Retten har håndteret COVID-19-situationen på en god måde"?* opdelt på sagstyper. Figuren viser, at brugerne angiver en tilfredshed med rettens håndtering af COVID-19-situationen på 4,5 på en skala fra 1-5. Brugere af straffesager er mindst tilfredse (4,2), mens notarkunder med en score på 4,9 er de mest tilfredse.

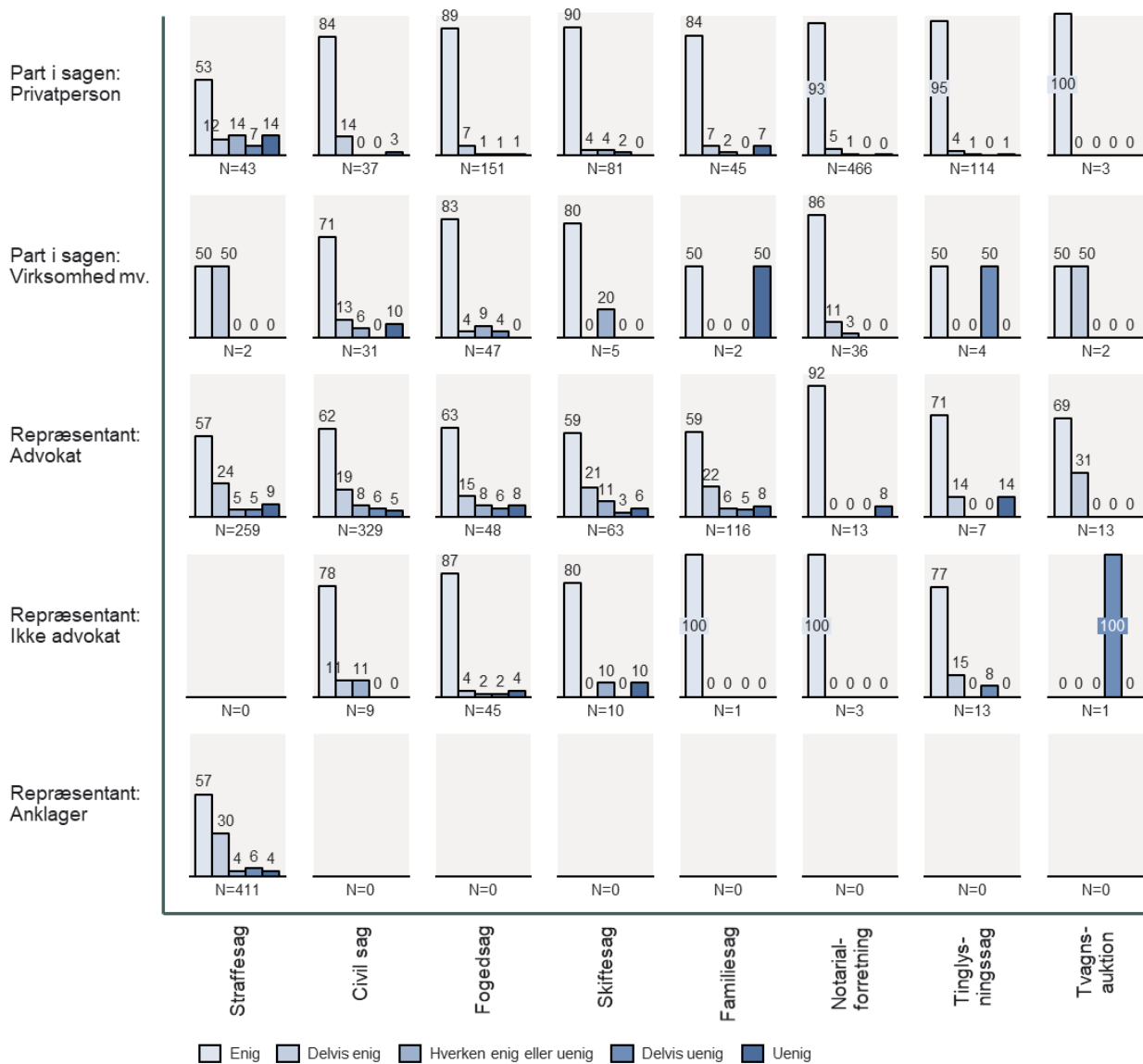
Figur 4.30. Udsagn 4.3: "Retten har håndteret COVID-19-situationen på en god måde"



Figur 4.31. viser, hvordan svarene fordeler sig fra enig til uenig fordelt på både sagstyper og brugertyper. Figuren viser bl.a. følgende:

- Privatpersoner i straffesager giver udtryk for en mindre tilfredshed end andre brugere. Advokater er den brugertype, der generelt er mindst tilfreds med rettens måde at håndtere COVID-19-situationen på.

Figur 4.31. Udsagn 4.3: "Retten har håndteret COVID-19-situationen på en god måde" (enighed i pct.)



Note: Det bemærkes, at nogle af populationerne er meget små. Resultater fra disse populationer skal tages med forbehold.

Der er mange respondenter, der har ytret sig om COVID-19 i svaret på det åbne spørgsmål. Der er ikke en klar linje i tilbagemeldingerne fra brugerne på dette punkt. Nogle mener, at der blev lukket for meget ned i domstolssystemet, mens andre peger på, at tiltagene til at forebygge smittespredning burde have været flere eller mere intensive, og at man i en række tilfælde har skullet sidde for tæt i retten. Nogle andre mener, at de plastikskærme, der i visse retter har været sat op, har gjort det vanskeligt at høre, hvad der foregår i retten. En del respondenter fremhæver, at indsatsen mod COVID-19 har været håndteret uensartet på tværs af retterne.

Bilag 1: Spørgeskemaets indhold

Tabellen nedenfor giver et overblik over de spørgsmål, som respondenterne er blevet stillet. De fleste – men ikke alle – spørgsmål er blevet stillet til alle respondenter. Se nærmere herom i afsnit 2.4. om spørgeskemadesign.

Tabel bilag 1. Spørgeskemaets indhold

DEL 1: BAGGRUNDSOPLYSNINGER	
1.1.	Du bedes ved besvarelsen af spørgsmålet tage udgangspunkt i den sag, du senest har haft ved Danmarks Domstole. Ved hvilken ret har du senest haft en sag?
1.2.	Hvilken sagstype har du senest haft ved retten?
1.3.	Mener du, at du/din klient vandt/fik medhold i sagen?
1.4.	Hvilken brugertype vil du betegne dig selv som?
1.5.	Hvor stor erfaring har du med at gå i retten inden for de seneste to år?
1.6.	Hvor gammel er du?
DEL 2: SAGSFORLØBET	
2.1.	Hvor enig er du i følgende udsagn: "Rettens sagsbehandlingstid var passende"? ... og hvor vigtigt er det for dig?
2.2.	Hvor enig er du i følgende udsagn: "Der blev i sagsforløbet taget hensyn til mig"? ... og hvor vigtigt er det for dig?
2.3.	Hvor enig er du i følgende udsagn: "Jeg havde god digital adgang til sagen"? ... og hvor vigtigt er det for dig?
2.4.	Hvor enig er du i følgende udsagn: "Jeg forstod, hvad dommeren sagde under sagsforløbet"? ... og hvor vigtigt er det for dig?
2.5.	Hvor enig er du i følgende udsagn: "Jeg forstod, hvad rettens øvrige medarbejdere sagde under sagsforløbet"? ... og hvor vigtigt er det for dig?
2.6.	Hvor enig er du i følgende udsagn: "Jeg forstod begrundelsen for sagens resultat"? ... og hvor vigtigt er det for dig?
2.7.	Hvor enig er du i følgende udsagn: "Jeg forstod de øvrige dokumenter og vejledninger, som retten havde skrevet"? ... og hvor vigtigt er det for dig?
DEL 3: RETTENS SERVICE	
3.1.	Hvor enig er du i følgende udsagn: "Der var en god adgang for mig til at komme i kontakt med retten om sagsforløbet"? ... og hvor vigtigt er det for dig?
3.2.	Hvor enig er du i følgende udsagn: "Jeg kunne nemt finde informationer, som var relevante for sagsforløbet, på domstolenes hjemmeside"? ... og hvor vigtigt er det for dig?
3.3.	Hvor enig er du i følgende udsagn: "De fysiske forhold i retten, herunder fx opholdsrum, belysning, akustik, adgang til forplejning mv., var tilfredsstillende"? ... og hvor vigtigt er det for dig?
3.4.	Hvor enig er du i følgende udsagn: "Serviceniveauet, herunder fx åbningstider, telefontider, svartider, adgang til rettens medarbejdere, imødekommenhed, mødeplanlægning, it-forhold/it-udstyr og fysiske forhold, er ensartet på tværs af retterne"? ... og hvor vigtigt er det for dig?
3.5.	Hvor oplever du de væsentligste forskelle i serviceniveauet blandt retterne?
DEL 4: ØVRIGE FORHOLD	
4.1.	Hvor enig er du i følgende udsagn: "Jeg blev behandlet med respekt gennem sagsforløbet"? ... og hvor vigtigt er det for dig?
4.2.	Hvor enig er du i følgende udsagn: "Danmarks Domstole lever op til sin vision om, at domstolene arbejder tidssvarende og professionelt for ret og retfærdighed ved at træffe rigtige afgørelser i rette tid – afgørelser, som er velbegrundede og til at forstå"? ... og hvor vigtigt er det for dig?
4.3.	Hvor enig er du i følgende udsagn: "Retten har håndteret COVID-19-situationen på en god måde"? ... og hvor vigtigt er det for dig?
DEL 5: ÅBENT SPØRGSMÅL	
5.1.	Har du bemærkninger eller forslag, der kan hjælpe Danmarks Domstole til at forbedre de ydelser, rammer og processer, som domstolene stiller til rådighed for brugerne?

Bilag 2: Indsamling af spørgeskemadata

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført digitalt, hvilket indebærer en lang række fordele i forhold til datakvalitet og efterfølgende databehandling. Digital indsamling af spørgeskemadata forudsætter, at der fremsendes et digitalt spørgeskema til brugeren, i dette tilfælde i form af et unikt link til spørgeskemaet. Det forhold, at linket er "unikt", sikrer, at spørgeskemaet alene kan besvares én gang.

Det har været nødvendigt at anvende forskellige fremgangsmåder for at sende brugeren et unikt link.

Fremsendelse af spørgeskema via e-mail

Det er meget enkelt at fremsende et digitalt spørgeskema, hvis man råder over en mailadresse på brugeren. For de professionelle brugere har vi fået stillet lister med mailadresser til rådighed fra hhv. Rigsadvokaturen og Advokatsamfundet. Tilsvarende har Tinglysningssretten haft mulighed for at stille en liste med e-mailadresser til rådighed over de brugere, som retten var i kontakt med i uge 43.

Vi har derfor i begyndelsen af undersøgelsen haft mulighed for via e-mail at tilsende samtlige "registrerede" advokater og anklagere samt samtlige Tinglysningssrettens brugere i uge 43 et digitalt spørgeskema.

Sagsandelen for Tinglysningssrettens brugere er mindre end de 6,5 pct. af den årlige sagsproduktion, der blev nævnt i afsnit 2.2., fordi den alene omfatter brugere, som retten var i kontakt med i uge 43. Til gengæld gennemfører Tinglysningssretten et meget stort antal sager hvert år, så der er i undersøgelsen alligevel en forholdsvis stor andel brugere af Tinglysningssretten repræsenteret i undersøgelsen.

Da det har været muligt at sende spørgeskemaet til de professionelle brugere med afsæt i maillister, har det ikke været nødvendigt at koble udvælgelsen af disse til konkret sagsproduktion. Der er dermed en langt større andel advokater og anklagere, der er blevet inviteret til at deltage i undersøgelsen, end de 6,5 pct. af den årlige sagsproduktion, som blev nævnt ovenfor. Til gengæld er der forholdsvis få anklagere og advokater sammenlignet med de øvrige brugere, så der numerisk er opnået en god balance i besvarelsene.

Fremsendelse af spørgeskema via andre kanaler

Retterne råder ikke over e-mailadresser på de øvrige brugere. Det har således været nødvendigt at finde andre måder at lade spørgeskemaet tilgå brugerne end at sende det via e-mail. De ikke-professionelle brugere har derfor fået tilsendt et link fra sagsbehandleren ved retten, når deres sag var under afslutning i uge 43, 44, 45 og de to første dage af uge 46.

Eftersom der er forskellige måder at kommunikere med de ikke-professionelle brugere på (fx e-Boks, minretssag.dk, telefon eller fysisk fremmøde), og fordi der er forskellig systemunderstøttelse af forskellige sagstyper, og fordi der er forskellig organisering og forskellige sagsgange på tværs af retterne, har det været en forholdsvis kompleks opgave at få spørgeskemaerne ud til de ikke-professionelle brugere. Det er samtidig en opgave, som har involveret et meget stort antal medarbejdere ved retterne og derfor krævet en god koordination og støtte ved den enkelte ret.

Til støtte for retternes arbejde er der ved hver ret udpeget en "koordinerende ansvarlig" (ikke at forveksle med Koordineringsgruppen), som har støttet arbejdet med at udsende unikke links. Domstolsstyrelsen har udarbejdet en vejledning til retterne for, hvordan

links kunne fremsendes ved brug af bl.a. de forskellige sagssystemer, og Implement har flettet et meget stort antal dokumenter med unikke links, som sagsbehandlerne har vedlagt de øvrige dokumenter til brugeren i forbindelse med sagens afslutning.

Bilag 3. Fremstilling af spørgeskemadata

Dette bilag indeholder en række metodiske overvejelser og oplysninger om fremstilling af spørgeskemadata.

Skalaer

Respondenterne er for en stor del af spørgsmålene blevet bedt om at angive, hvor enige de er i et udsagn, og hvor vigtigt dette udsagn er for dem, jf. også bilag 1 ovenfor. Skalaerne fremgår af tabellen nedenfor.

Tablet bilag 3. Overblik over skalaer i brugerundersøgelsen

Enighed	Vigtighed
• Enig	• Vigtigt
• Delvis enig	• Hverken vigtigt eller ikke vigtigt
• Hverken enig eller uenig	• Ikke vigtigt
• Delvis uenig	
• Uenig	
• <i>Ved ikke</i>	• <i>Ved ikke</i>
• <i>Ikke relevant</i>	• <i>Ikke relevant</i>

Der er i datafremstillingen i nogle tilfælde beregnet værdier i forhold til enighed. Værdierne er beregnet på en skala fra 1 til 5, hvor "uenig" giver 1 og "enig" giver 5. De øvrige svar er tilskrevet en værdi på hhv. 2, 3 og 4.

Datafremstillingen af vigtighed beror også på en beregning. Her har "ikke vigtigt" en værdi på 1, "hverken vigtigt eller ikke vigtigt" en værdi på 2 og "vigtigt" en værdi på 3.

Kategorien "ikke relevant" dækker over, at spørgsmålet ikke er relevant for det pågældende sagsforløb. Det kan fx være, når respondenter bliver spurgt til de fysiske forhold i retten i et sagsforløb, hvor respondenter ikke fysisk har været i retten. Kategorien "ved ikke" dækker over, at respondenter ikke ser sig i stand til at vurdere sin enighed eller udsagnets vigtighed, uagtet at spørgsmålet er relevant. De to kategorier anvendes navnlig for at sikre datakvaliteten inden for de øvrige svarkategorier og er i en række tilfælde sorteret fra i datafremstillingerne, jf. nedenfor under afgrænsning.

Afgrænsninger og totalfremstillinger af data

Der er i spørgeskemaundersøgelsen indsamlet en stor mængde data, som samlet giver et solidt grundlag for at foretage analyser med en høj grad af troværdighed. Vi har i præsentationen af data ønsket både at tilgodese et hensyn om at præsentere den samlede mængde af indsamlet data og om at præsentere data, som giver grundlag for hurtigt at identificere de relevante problemstillinger, som data afspejler.

Vi har tilgodeset dette dobbelte hensyn ved at udforme en række totalfremstillinger, hvori der ikke er foretaget afgrænsninger i datagrundlaget, samtidig med at vi sidenhen, når vi dykker ned i enkelte spørgsmål, sagstyper eller brugertyper har foretaget en række afgrænsninger i de fremstillede data, herunder af svarene "ved ikke" og "ikke relevant" samt af uoplyste sagstyper og brugertyper.

Afsnit 3.1 og 3.2. vedrørende den generelle brugeroplevelse, afsnit 3.3 vedrørende variationen i brugeroplevelsen mellem retterne og afsnit 3.4 vedrørende sammenhængen mellem brugeroplevelsen og udfaldet af sagen er alle fremstillinger,

hvor der ikke er foretaget afgrænsninger for hverken brugertyper eller sagstyper. Den eneste afgrænsning, der er foretaget i disse fremstillinger, knytter sig til beregningen af enigheds- og vigtighedsscore i figurerne, som alene er baseret på svarmulighederne "enig", "delvis enig", "hverken enig eller uenig", "delvis uenig" og "uenig" med hensyn til enighed samt "vigtigt", "hverken vigtigt eller ikke vigtigt" og "ikke vigtigt" med hensyn til vigtighed. Svarmulighederne "ved ikke" og "ikke relevant" er således ikke benyttet i beregningerne af enigheds- og vigtighedsscore, da de ikke tilkendegiver et brugbart input for en sådan beregning, jf. beskrivelsen af beregningsmetoden i afsnittet ovenfor. Derudover er svarmulighederne "ved ikke" og "ikke relevant" ligeledes frasorteret i fremstillingen af sammenhængen mellem brugeroplevelsen og udfaldet af sagen, jf. afsnit 3.4.

I de øvrige af rapportens datafremstillinger er der afgrænset, som følger:

- Afgrænsning af besvarelser med "ved ikke" og "ikke relevant"**

Alle besvarelser med svarmulighederne "ved ikke" og "ikke relevant" er frasorteret, da de snarere end at tilføje forståelsesmæssig værdi til de specifikke datafremstillinger står i vejen for, at læseren kan danne sig et overblik over, hvad datafremstillingerne viser. Den primære funktion med disse svarkategorier er at sikre validiteten af de øvrige svar, hvor respondenter rent faktisk angiver en værdi. Det tilsvarende er tilfældet for uoplyste brugertyper og sagstyper, jf. nedenfor.
- Afgrænsning af uoplyste brugertyper og uoplyste sagstyper**

Respondenterne har haft mulighed for at angive, hvilken af fem prædefinerede brugertyper de tilhører, samt kategorien "Andet", jf. afsnit 2.1, hvis ingen af de fem brugertyper modsvarede respondentens brugerrolle i sagen. Tilsvarende har respondenterne kunnet angive, hvilken sagstype de senest har været involveret i. Konkret har respondenterne kunnet vælge mellem otte prædefinerede sagstyper, jf. afsnit 2.2. Foruden de otte muligheder har respondenterne også kunnet svare "ved ikke" og "ønsker ikke at oplyse". Såfremt brugertypen og/eller sagstypen ikke er oplyst, er besvarelserne sorteret ud af datagrundlaget. Dette er valgt, fordi den analytiske værdi i datafremstillingerne særligt vurderes at ligge i krydset mellem netop brugertyper og sagstyper. En analyse, der inkluderer de uoplyste bruger- og sagstyper, vanskeliggøres af, at der ikke er viden om, hvilke brugere og sager de uoplyste repræsenterer. Se også bilag 5.

Varierende populationsstørrelser (N)

Der er i datafremstillingerne angivet populationsstørrelserne (N). N repræsenterer således antallet af inkluderede besvarelser i datagrundlaget og varierer i de forskellige datafremstillinger.

Dette skyldes for det første, at svarene "ved ikke" og "ikke relevant", som nævnt ovenfor, ofte er sorteret fra. Det varierer mellem spørgsmålene, hvor mange der har svaret "ved ikke" og "ikke relevant", hvorfor populationerne varierer tilsvarende. Det kan have stor betydning for beregningen af N, idet der (af gode grunde) på nogle spørgsmål er mange "ved ikke" og navnlig "ikke relevant" svar. Dette har betydning for beregningen af populationsstørrelserne i de datafremstillinger, hvor enighed er givet en score, idet der i disse tilfælde alene er anvendt de datapunkter, der indeholder en værdi (hvilket ikke er tilfældet for "ved ikke" og "ikke relevant").

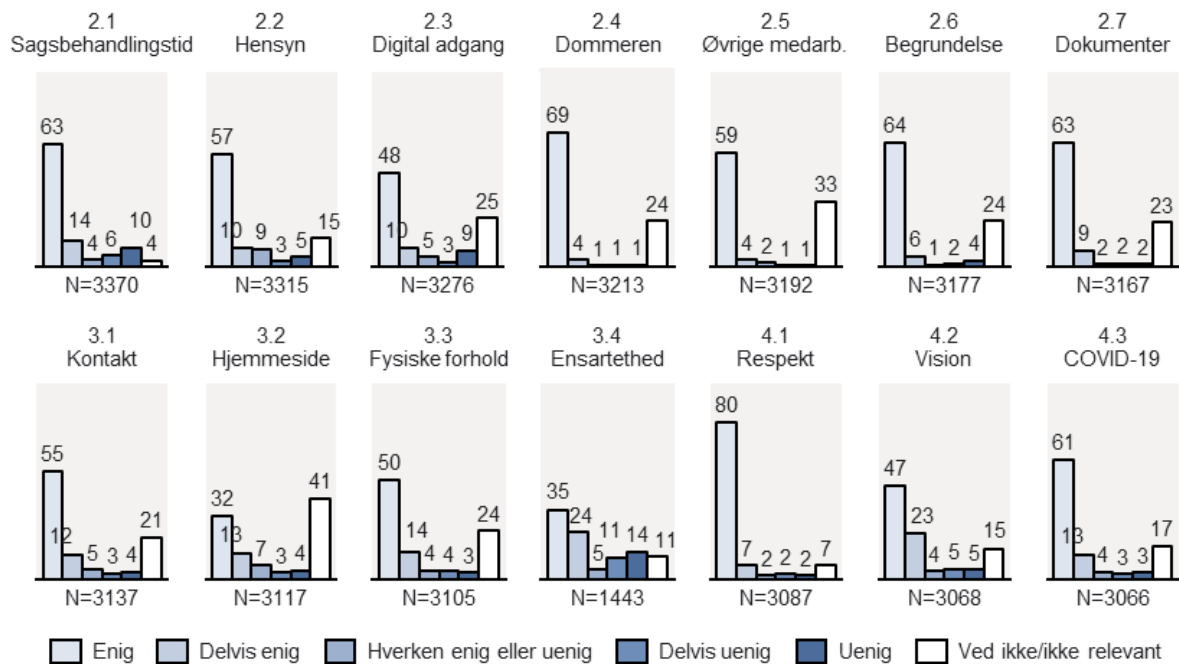
Den anden årsag er, at ikke alle respondenter har besvaret samtlige spørgsmål i spørgeskemaet. I disse tilfælde er de dele af besvarelserne, som er gennemført, inkluderet i datagrundlaget ud fra de principper for afgrænsninger, der er beskrevet ovenfor. Dette gælder for samtlige datafremstillinger i rapporten. Dermed falder de gennemsnitlige populationsstørrelser en smule gennem spørgeskemaet.

Afslutningsvis skal det nævnes, at der ved kryds af data i en række tilfælde fremstilles populationer, som er meget små. Vi har valgt at fremstille alle populationer uanset størrelse. Der er indsat noter i de figurer, hvor læseren skal være opmærksom herpå.

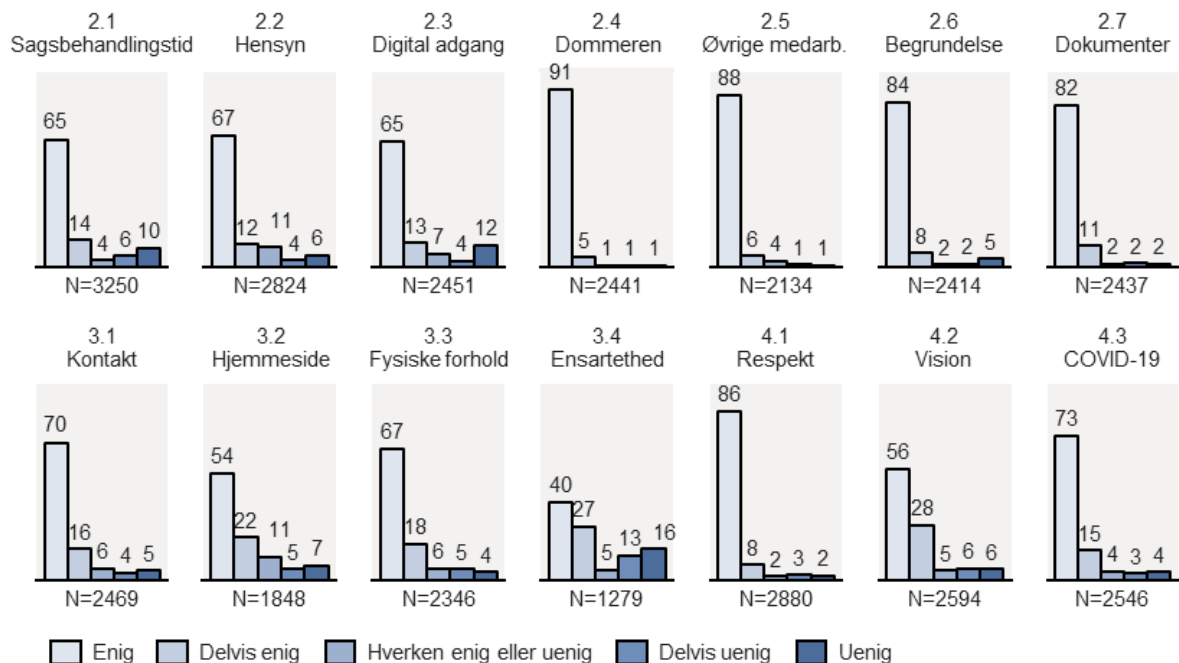
Bilag 4. Uddybning af figur 3.2.

Bilagsfigur 4.1. og bilagsfigur 4.2. nedenfor uddyber figur 3.2. ved at splitte totalscorene på de 14 spørgsmål op på svarmulighederne fra uenig til enig. Figurerne er fremstillet både med og uden svarkategorierne "ved ikke" og "ikke relevant". De er fremstillet med, fordi de indgår i besvarelsen og dermed er valide datapunkter. Og de er fremstillet uden, fordi det gør det betydeligt nemmere at tolke figuren. I de fleste øvrige datafremstillinger i denne rapport er svarene "ved ikke" og "ikke relevant" sorteret fra, jf. også bilag 3.

Bilagfigur 4.1. Enighed, generelt (enighed i pct.) – inkl. ved ikke/ikke relevant



Bilagfigur 4.2. Enighed, generelt (enighed i pct.)



Bilagfigur 4.1. viser, at der er stor forskel mellem, hvor stor en andel af besvarelserne, hvori der er svaret "ved ikke" eller "ikke relevant" på de forskellige spørgsmål. Stort set alle respondenter kan fx angive, om de er enige i, at sagsbehandlingstiden var passende (spørgsmål 2.1.), mens mange ikke kan bedømme 2.4. til 2.7., som forudsætter, at respondenter har været i dialog med dommer eller rettens personale, og 3.1. til 3.3., som forudsætter, at det er relevant for respondenter at have adgang til at komme i

kontakt med retten (3.1.), finde dokumenter på domstolens hjemmeside (3.2.) eller møde fysisk i retten (3.3.). Dette er ikke tilfældet for en betydelig del af respondenterne.

Bilagsfigur 4.2. viser den procentuelle fordeling af enighedssvar, når svarene "ved ikke" og "ikke relevant" er sorteret fra. Denne figur folder dermed "Figur – enighed og vigtighed – helt generelt" ud, hvorfor de overordnede resultater er de samme.

Det bemærkes, at spørgsmål 2.4. til 2.7. har en meget høj andel af besvarelser, hvor der er svaret "enig". Disse spørgsmål handler om at forstå, hvad der bliver sagt og skrevet i retten, og her opstår naturligvis en skævhed, idet 42 pct. af besvarelserne i det samlede datagrundlag er afgivet af respondenter, der er professionelle brugere, og som må forventes at være enige heri. I kapitel 4 er disse spørgsmålet splittet op på brugertyper og sagstyper, og analysen her viser, at der med få undtagelser er en god forståelse af, hvad der bliver sagt og skrevet i retten.

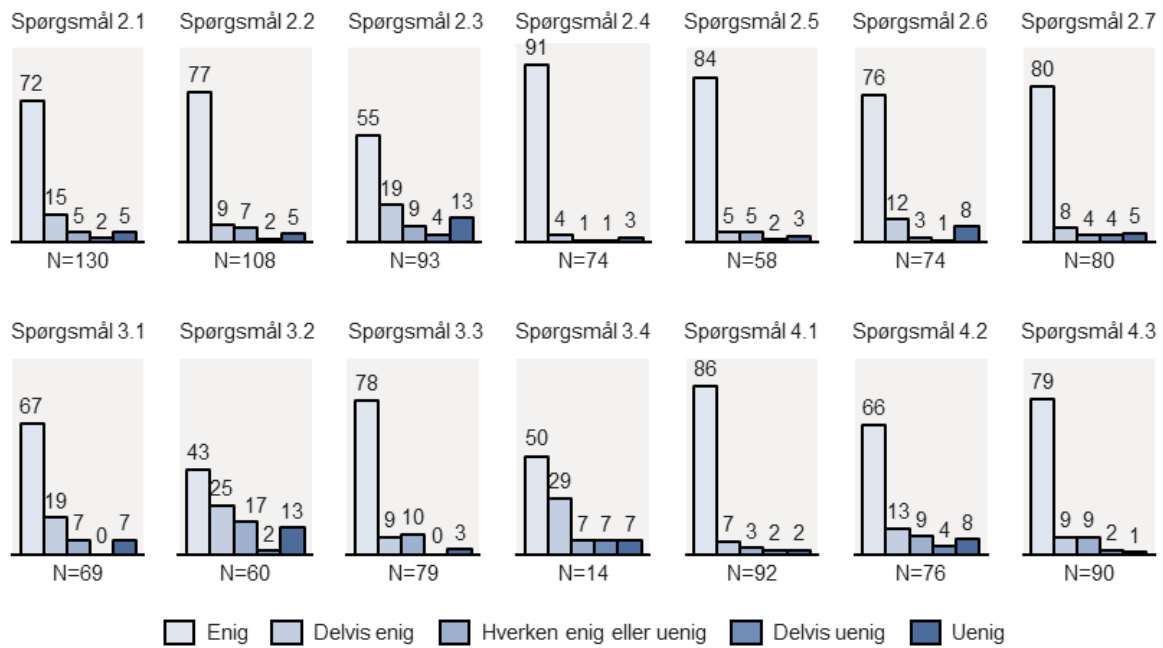
Bilag 5: Uoplyste bruger- og sagstyper

For at give læseren et billede af de uoplyste bruger- og sagstypers indflydelse på totalfremstillingerne af enighed i afsnit 3.1 (og 3.2.) og konsekvenserne ved at tage disse besvarelser ud af data har vi i dette bilag samlet en oversigt over, hvordan de uoplyste hhv. brugertyper og sagstyper tilsammen har svaret på de spørgsmål, hvor der skulle angives enighed.

Fremstillingen giver det indtryk, at tendensen blandt de uoplyste bruger- og sagstyper generelt ikke adskiller sig væsentligt fra den øvrige population.

Figurerne nedenfor viser enighed i forhold til hvert af de 14 udsagn i spørgeskemaet for respondenter med hhv. uoplyst brugertype og uoplyst sagstype.

Bilagsgfigur 5.1. Enighed, uoplyst brugertype (enighed i pct.)



Bilagsgfigur 5.2. Enighed, uoplyst sagstype (enighed i pct.)

