

# Stor tilfredshed blandt domstolenes brugere

Hovedkonklusionen i domstolenes brugerundersøgelse er, at brugerne generelt har en god oplevelse, når de møder retsvæsenet. Klar kommunikation og god og respektfuld behandling scorer allerhøjest. Den kommende tid skal der sættes ind på de områder, hvor forbedringer efterlyses. Blandt andet i forhold til ensartethed.

Af Nana Vogelbein  
Foto: Søren Svendsen

3.603 personer deltog i sidste kvartal af 2020 i en undersøgelse af brugertilfredshed og brugeroplevelser ved Danmarks Domstole. Brugerundersøgelsen er et vigtigt værktøj til at følge op på domstolenes strategi for 2019-2022, hvori brugerfokus står centralt. På en skala fra 1 til 5 ligger den gennemsnitlige tilfredshed hos brugerne på 4,4. Brugerundersøgelsen omfatter professionelle og ikke-professionelle brugere inden for alle sagsområder. Privatpersoner er de mest tilfredse brugere, advokater er med scoren 4,3 de mindst tilfredse brugere.

Brugerne blev i et spørgeskema udspurgt om selve deres sagsforløb og den service, de havde oplevet fra retten under sagsforløbet. Spørgeskemaundersøgelsen blev efterfølgende suppleret af en kvalitativ interviewrunde med deltagelse af 50 brugere.

"Det flotte resultat vidner om, at den store indsats, som de knap 2.500 medarbejdere ved Danmarks Domstole yder hver dag, har enorm betydning. Det anerkender brugerne meget klart i undersøgelsen. Sammenholdt med, at de internationale målinger gang på gang viser, at det danske retsvæsen har verdens bedste retsstatsgarantier, og på trods af, at Danmark samtidig er det land i EU, hvor udgifterne til retsvæsenet udgør den mindste procentandel af BNP, har vi al mulig grund til at være tilfredse. Brugernes fine vurdering af vores indsats er den største og vigtigste cadeau, vi som organisation kan få", siger Kristian Hertz, direktør for Domstolsstyrelsen.

Merethe Eckhardt, udviklingsdirektør i Domstolsstyrelsen, supplerer:

"Det engagement og den lyst og vilje, som brugerne har udvist ved at bidrage med omfattende feedback, er i sig selv utrolig positivt. Det imponerende antal besvarelser har kun været muligt at opnå igennem en stor og meget prisværdig arbejdsindsats ved de enkelte retter, så mange tak for den. Vi skal nu udvinde mest mulig viden fra undersøgelsen og omsætte inputtet til forbedringer. Nogle indsatser vil være forholdsvis nemme at søsætte, mens andre kræver en længere indsats. Vigtigst af alt er det, at vi nu kender de helt håndgribelige potentialer, som vi kan pejle os ind på i arbejdet for at gøre brugerens møde med retssystemet endnu bedre".

## Klar kommunikation

Dommeres og rettens øvrige medarbejders evne til at kommunikere klart og forståeligt er med et samlet resultat på 4,8 undersøgelsens topscorer. Stort set alle deltagende brugere tilkendegiver, at de forstår, hvad dommere og øvrige medarbejdere kommunikerer under et sagsforløb. Tidssvarende kommunikation er et erklæret delmål for domstolene.

Når det gælder kommunikation, ligger alle sagstyper på scoren 4,6 eller derover, bortset fra tinglysningssager, der ligger på 4,2. I tinglysningssager giver virksomheder og repræsentanter i form af henholdsvis advokater og ikke-advokater generelt en højere score end privatpersoner.

”

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 i spørgeskema.*

### Den gode oplevelse

Også når det gælder det oplevede brugerhensyn, viser undersøgelsen gode takter. Den samlede tilfredshed med hensynet til brugeren er 4,3, og ingen sagstyper har en tilfredshedsscore på under 4,0.

Der gives i undersøgelsens besvarelser mange eksempler på, at brugere føler sig mødt med stor imødekommenhed i retten. Den gode oplevelse tillægges væsentlig betydning, specielt hvis brugeren har følt sig usikker, nervøs eller pinligt berørt i forbindelse med sit møde med retsvæsenet. Der opleves dog samtidig stor uensartethed blandt retterne på dette punkt.

”

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 ... 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.

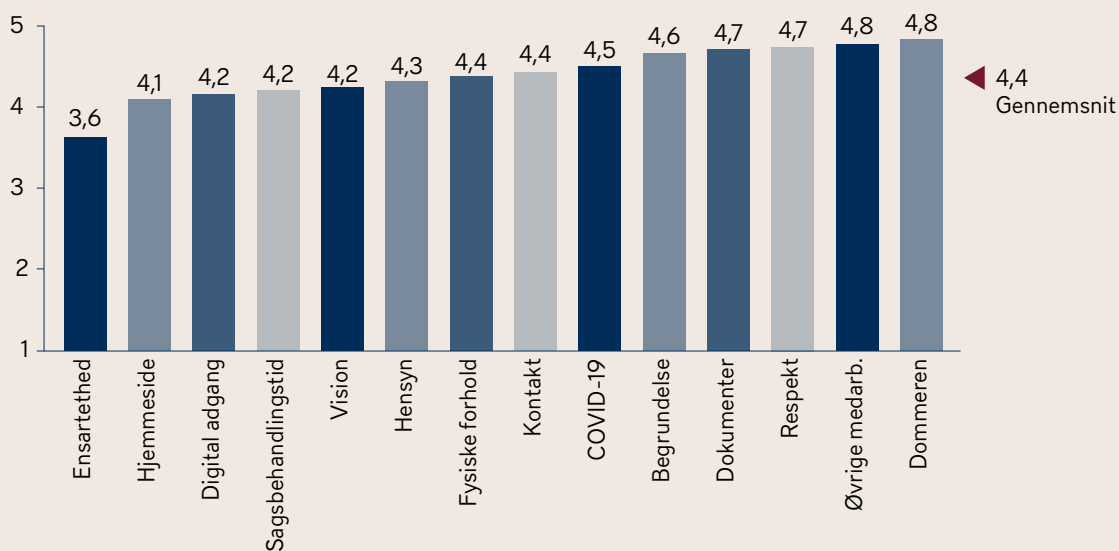
*Privatperson i notarialforretning - under kvalitativt interview.*

”

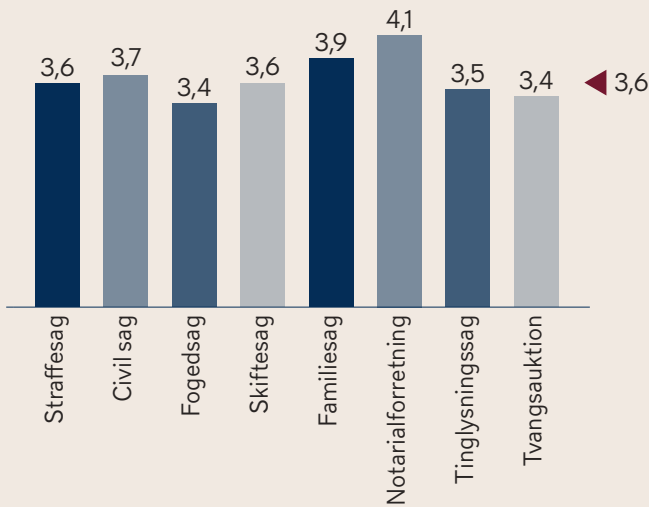
... da sagen (som har stået på i meget lang tid) kom for retten, var alt meget trygt, professionelt og ordentligt.

*Privatperson i civil sag - svar på åbent spørgsmål i spørgeskema.*

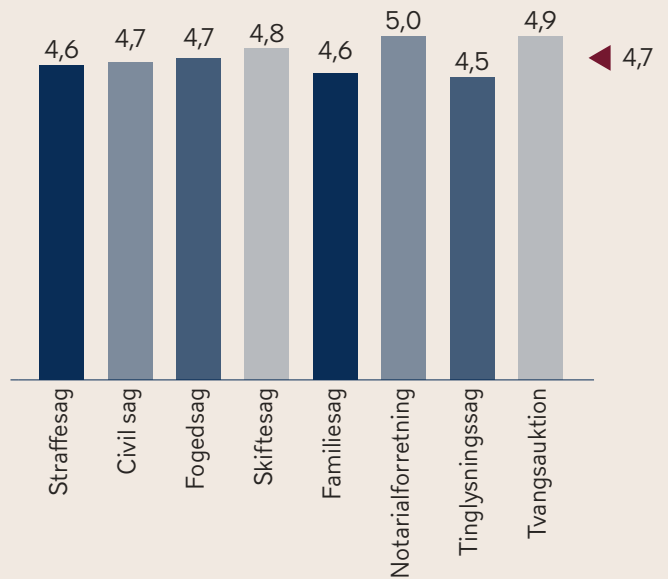
Tilfredshed (enighed) helt generelt



Ensartetheden i serviceniveauet på tværs af retterne opnår den laveste tilfredshed i brugerundersøgelsen



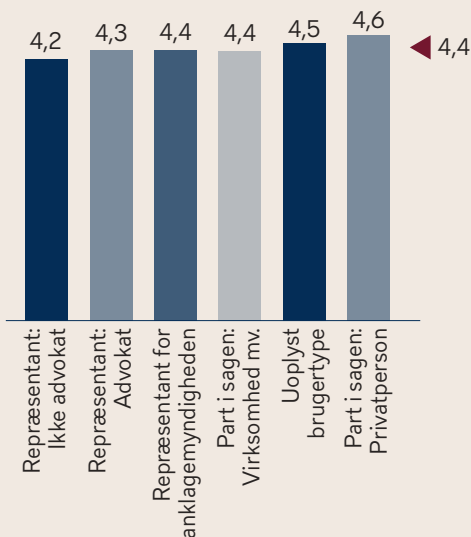
Brugere ved Danmarks domstole mødes generelt med en respektfuld behandling i deres sagsforløb



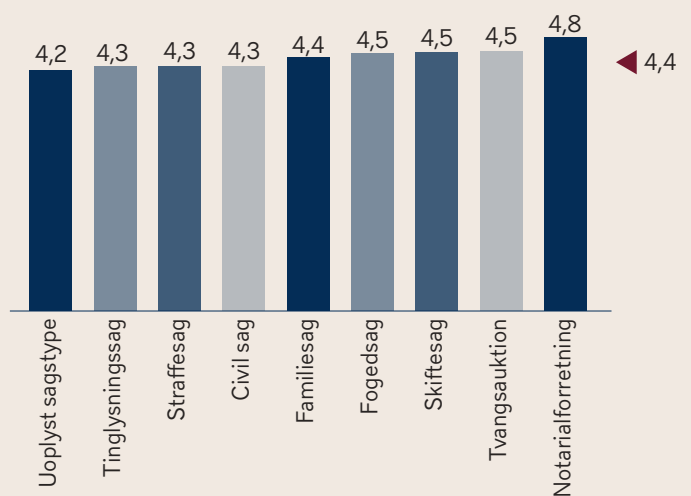
Hvor enig er du i følgende udsagn: "Serviceniveauet, herunder fx åbningstider, telefontider, svartider, adgang til rettens medarbejdere, imødekommenhed, mødeplanlægning, it-forhold/it-udstyr og fysiske forhold, er ensartet på tværs af retterne"?

Hvor enig er du i følgende udsagn: "Jeg blev behandlet med respekt gennem sagsforløbet"?

Privatpersoner og notarkunder er generelt de mest tilfredse



Privatpersoner og notarkunder er generelt de mest tilfredse



Tilfredshed (enighed) på tværs af udsagn for hver brugertype

Tilfredshed (enighed) på tværs af udsagn for hver sagstype

## Hvad betyder dommen?

Brugerne forstår generelt begrundelsen for sagens resultat og vurderer området til 4,6. Ifølge undersøgelsen er det primært privatpersoner, der i straffesager og civile sager kan have svært ved at forstå begrundelsen. I tinglysningsager gør det omvendte sig gældende, da det er privatpersoner, der bedst forstår begrundelsen. En del brugere peger på, at det er vigtigt at føle sig hørt i retten og at få lov til at fremføre sine synspunkter, selv om de kan være af mindre betydning for sagens udfald. Der efterlyses desuden mere udførlige domme.

"Netop domsafsigelsen og den skrevne dom er kernen i retternes arbejde, og vi har en god sprogpolitik til at bistå retterne. Det er glædeligt, at vurderingen af området ligger så højt. Det giver et godt afsæt til at fortsætte arbejdet med at tydeliggøre over for parterne, hvad resultatet af en sag er. At budskabet leveres klart og tydeligt i et forståeligt sprog, uden at det kompromitterer dommerens og dommens autoritet", fastslår Merethe Eckhardt.

Hun fortsætter:

"Og så synes jeg, at det er værd at notere, at undersøgelsen viser, at brugere, der har indgået forlig, er de mest tilfredse – også mere tilfredse end dem, der vinder en sag. Det viser, at det at tage medansvar for at løse sin egen sag er værdifuldt".

”

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 ....

*Privatperson under kvalitativt interview.*

”

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 ... og uanset udfaldet af sagen var 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 i spørgeskema.*

## Respekt for retten

Dommerens retsledelse er et emne, som ikke direkte blev adresseret i spørgeskemaet. Alligevel har mange brugere selv taget emnet op i interviews eller via åbne spørgsmål i spørgeskemaet, og særligt blandt unge anklagere er der en oplevelse af, at der til tider kan være en hård tone i retten.



En del professionelle brugere efterspørger 'tydelig' eller 'håndfast' retsledelse. Blandt andet i situationer, hvor det kan opleves, som om forsvareren går for langt over for anklageren. Undersøgelsen giver en klar indikation af, at det er vigtigt for retssystemet, at dommeren har, og opfattes som, en autoritet.

”

Noget, vi ikke må udvande for meget, er domstolernes autoritet. Jeg er meget tilhænger af den distance, vi har i retten – både med pulte og med kapper og alt det der...

*Advokat – under kvalitativt interview.*

”

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 kvalitativt interview.*

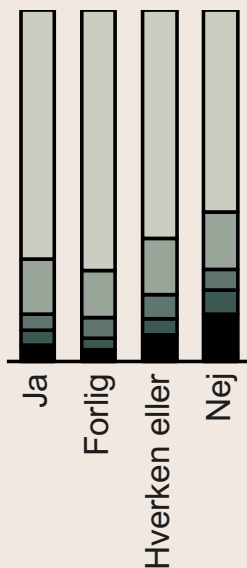
## De vigtige sagsbehandlingstider

Undersøgelsen identificerer en række områder, hvor brugeroplevelsen kan forbedres. Domstolenes sagsbehandlingstider er et af dem.

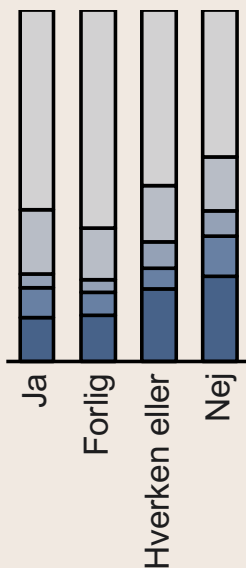
"Sagsbehandlingstider fremhæves, ganske forståeligt, som et vigtigt indsatsområde af brugerne. Netop sagsbehandlingstiderne har jo stor betydning for brugeroplevelsen. En samlet tilfredshed med rettens sagsbehandlingstid på 4,2 kan synes som en flot score, men sagsbehandlingstiderne i mange typer sager stiger støt år efter år, og vi får flere og tungere sager ind i høj kadence. Antallet af modtagne domsmandssager fra 2014 til 2020 er steget med lidt over 30 pct. Antallet af modtagne nævningsager er i samme periode steget med ca. 88 pct. Sagsbehandlingstiden i domsmandssager og nævningsager ►

# Enighed på hvert spørgsmål på tværs af bruger-

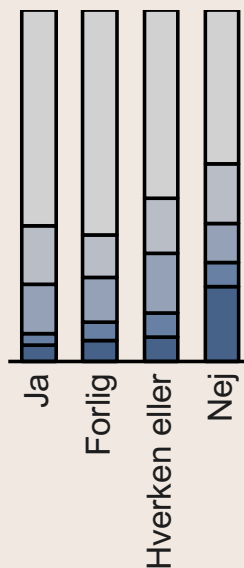
Alle spørgsmål



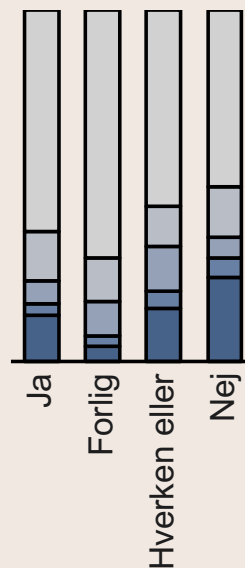
Sagsbehandlingstid



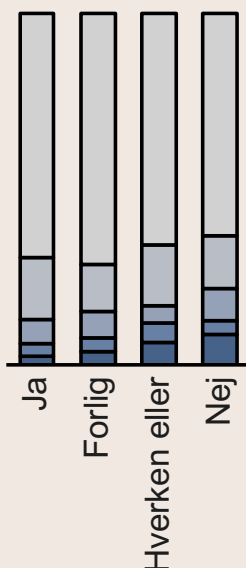
Hensyn



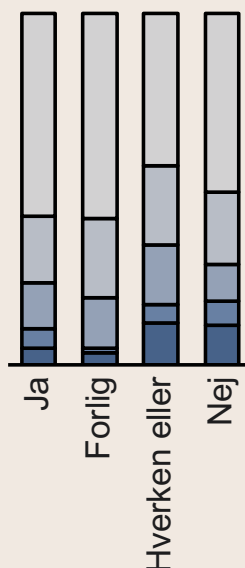
Digital adgang



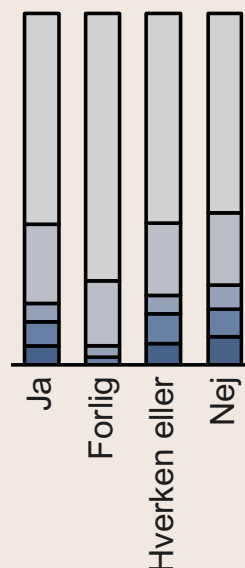
Kontakt



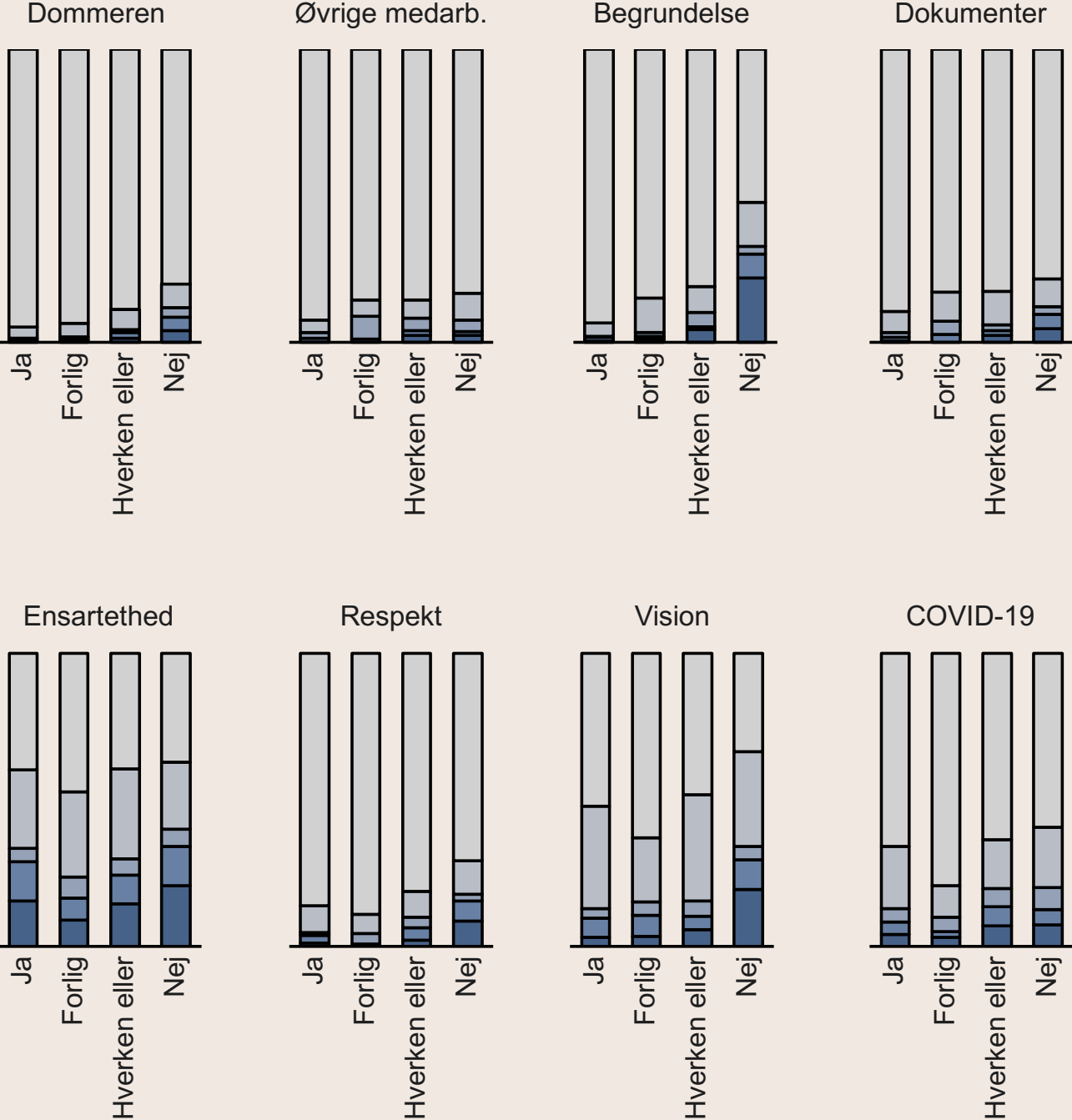
Hjemmeside



Fysiske forhold



# og sagstyper, fordelt på sagens udfald







er siden 2015 steget med henholdsvis ca. 33 pct. og med 15 pct., svarende til en stigning på ca. 1,4 måned og 0,9 måned eller 43 og 27 dage. Den udvikling skal vendes, og derfor har

vi også stort fokus på at sikre de nødvendige ressourcer til Danmarks Domstole", siger Kristian Hertz.

Der er nogen forskel i graden af tilfredsheden blandt brugere af de forskellige sagstyper. Brugere i straffesager, civile sager og familiesager er mindre tilfredse med sagsbehandlingstiden end de øvrige brugere.

### Forskelle og digitalisering



'Ensartethed' er det tema, som brugerne er mindst tilfredse med. Området får samlet 3,6 – den klart laveste score i undersøgelsen. Det er kun hyppige brugere af Danmarks Domstole med et bredt grundlag for at besvare, der er blevet spurgt om temaet. En stor del af disse brugere giver bl.a. udtryk for, at retterne løser

deres opgaver uensartet, at de stiller forskellige krav til brugerne, og at der er stor forskel på de services, brugerne tilbydes.

"Ensartethed er et nuværende og videreført mål fra forrige strategiperiode. Vi søger kontinuerligt at finde frem til fælles løsninger på tværs af organisationen, netop så vi fremstår mere ensartet, der hvor det giver mening at være ensartet, uden at vi går på kompromis med den enkelte ret og dommers uafhængighed. Nogle brugere peger på uens sagsbehandling, andre på forhold, der har en mere praktisk karakter. For at øge ensartetheden skal vi formentlig stykke flere elementer sammen, og undersøgelsen peger ikke entydigt på, om der skal sættes samlet ind nationalt, eller om regionale og lokale indsatser er løsningen. Vi drøfter nu en god fremgangsmåde til at højne brugerne oplevelse af ensartethed ved domstolene, der hvor det giver mening, herunder om vi skal iværksætte yderligere initiativer end dem, vi allerede har sat i søen", lyder det fra Merethe Eckhardt.

Undersøgelsen viser desuden, at der er plads til forbedringer i forhold til den digitale håndtering af tinglysningsager. I oktober 2020 offentliggjordes et udbud på driften af Tinglysningsystemet, og området har haft og har stort fokus ved Tinglysningsretten og i Domstolsstyrelsen.

### Ordentligt og sobert

I den kvalitative del af undersøgelsen, hvor ordet har været frit for brugerne, opsummeres spørgeskemaundersøgelsens overordnede resultater: at forholdene ved Danmarks Domstole er ordentlige og sobere, at brugerne forstår, hvad der bliver kommunikeret til dem, og at brugerne føler sig respektfuldt behandlet.

"Domstolenes værdier er ansvarlighed, respektfuldhed, troværdighed samt åbenhed og lydhørhed.

Brugerundersøgelsen viser, at vi som organisation virkelig formår at føre de værdier ud i livet. Det skal vi anerkende hinanden for", siger Kristian Hertz og fortsætter:

"Det er desuden værd at bemærke, at brugerne vurderer vores COVID-19-håndtering til et gennemsnit på 4,5, hvilket jeg er glad for. Danmarks Domstole kom, ligesom resten af landet og verden, under massivt pres, da pandemien brød ud. Fra den ene dag til den anden skulle vi operere i nødberedskab og have etableret flere tusinde opkoblinger til arbejde på distancen. Da vi fysisk kunne åbne gradvist for retterne, var der en masse sundhedsmæssige retningslinjer at tage hensyn til, og der er fortsat et lille stykke vej til normale tilstande. Også på det område har vi al grund til at være tilfreds med vores indsats for ret og retfærdighed", konkluderer Kristian Hertz.

## Fakta

Brugerundersøgelsen er forankret i Danmarks Domstoles strategi og har til formål "at inspirere domstolene til at tilrettelægge opgaveløsningen med fokus på brugerne".

Brugerundersøgelsen bestod af en spørgeskemaundersøgelse samt opfølgende kvalitativ interviewrunde med deltagelse af 50 brugere. 901 ud af de 3.603 deltagere i undersøgelsen kom med uddybende svar i spørgeskemaet.

Spørgeskemaundersøgelsen omfattede en række baggrundsspørgsmål og 14 indholdsmæssige udsagn, som brugerne først blev bedt om at tage stilling til, om de var enige i, dernæst om udsagnene var vigtige for brugeren.

Samtlige retter har generelt fået en flot bedømmelse af brugerne. Retten på Bornholm blev topscoreren med 4,7 ud af 5; 11 retter scorede 4,6, og 7 retter fik 4,5 ud af 5. Den seneste brugerundersøgelse ved Danmarks Domstole blev gennemført i 2013. Da 2020-undersøgelsens design er væsentligt ændret, er det ikke muligt direkte at sammenligne resultaterne fra de to undersøgelser.

Alle scorer i denne artikel er angivet på en skala på 1-5.