





Elevator 

Informationscenter 

# RETTE RUNDT

# 34  
JUNI  
2021

## TEMA Brugerfokus

Stor tilfredshed blandt domstolenes brugere 6

Begge sider af boligsagen 20

"Det stille, dybe vand rummer også noget godt og vigtigt" 22

# Brugerne giver domstolene en flot bedømmelse

Brugerfokus er ét af de fire nuværende strategiske mål for Danmarks Domstole. Det er ikke nyt, at domstolene har blik for de borgere, virksomheder og professionelle brugere, som vi er i kontakt med, men særligt siden 2019, da vores nuværende strategiperiode trådte i kraft, har vi iværksat flere initiativer, der stiller skarpt på alle typer af brugere og deres oplevelser med domstolene.

Sidste år gennemførte vi således bl.a. en stor brugerundersøgelse, og denne udgave af Retten Rundt handler om resultaterne af undersøgelsen og forskellige andre eksempler på vores brugerfokus.

Undersøgelsen tegner et flot billede af den daglige indsats ved retterne, som brugerne generelt er meget tilfredse med, og vores overordnede arbejde for ret og retfærdighed. Helt i undersøgelsens top rangeres dommerens og rettens øvrige medarbejders evne til at kommunikere klart og forståeligt. Det er der god grund til at være stolt af.

Set i lyset af, at vi er underlagt effektiviseringskrav, at domstolene sættes under yderligere pres af flere og tungere sager, og at vores sagsbehandlingstider på flere områder er stigende, er resultatet af brugerundersøgelsen blot endnu flottere.

At fastholde brugerens tillid til retsvæsenet kræver målrettet og kontinuerligt arbejde – og nogle gode rammer. Vi fortsætter derfor også indsatsen for at sikre nogle ordentlige økonomiske rammevilkår for Danmarks Domstole.

Et af de områder, hvor brugerne peger på, at der er plads til forbedring, er i forhold til ensartethed. Det er en balancegang at sikre større ensartethed i en organisation som vores, fordi ensartetheden aldrig må kompromitere retternes uafhængighed. Vi vil nu dykke ned i brugerens konkrete indikationer af, hvor ensartethed har stor betydning og kan skabe yderligere værdi.

Brugerfokus bør være en indgroet del af vores kultur og skal tænkes ind i de løsninger, som vi udvikler. Brugere er derfor også helt centrale, når det gælder udviklingen af fremtidens straffe- og skiftesystem. Projektet er på vej ind i den næste fase, hvor finansieringen endeligt skal sikres, og hvor grundlaget for og forberedelserne til at kunne starte selve udviklingen af systemet op skal falde helt på plads. Efter planen startes udviklingen til oktober i år.

Samarbejdet mellem retterne og de medarbejdere, der skal være med til at udvikle systemet, er et vigtigt omdrejningspunkt og en forudsætning for at

lykkes. Jeg er spændt på at se resultaterne af det tværfaglige samarbejde, som er og bliver en rød tråd gennem systemudviklingen. Senere i forløbet bliver også de eksterne brugere taget med på råd, så vi sikrer, at det nye straffe- og skiftesystem rammer plet både inden i og uden for organisationen. Du kan inde i bladet læse meget mere om arbejdet med at skabe et nyt it-system i samspil med brugerne.

Hvis du synes, at magasinet ser anderledes ud, end det plejer, er det, fordi denne udgave af Retten Rundt er det første af sin slags med Danmarks Domstoles nye design. Jeg håber, at du synes om det.

God læselyst og god sommer.

Kristian Hertz  
Direktør, Domstolsstyrelsen



Foto: Kristian Brasen

## Indhold

Blik for brugeren .....	3
Stor tilfredshed blandt domstolens brugere .....	6
Familierettens fire modeller .....	14
Brugerrejse blev en øjenåbner .....	16
Nyt straffe- og skiftesystem har brugeren i centrum .....	18
Begge sider af boligsagen .....	20
Sammenhæng på tværs .....	21
"Det stille, dybe vand rummer også noget godt og vigtigt" ...	22
Mød medarbejderne .....	25
Kort nyt .....	26

**Forsidefoto:** Kristian Brasen

Tidsskrift for ca. 2.400 ansatte ved domstolene, i Procesbevillingsnævnet og Domstolsstyrelsen samt interesserede brugere

**Udgivet af:**  
Domstolsstyrelsen  
Store Kongensgade 1-3  
1264 København K  
Telefon 70 10 33 22

**Ansvarlig ifølge medieansvarsloven:** Direktør Kristian Hertz  
**Redaktører:** Nana Vogelbein og kommunikationsenheden  
kommunikation@domstolsstyrelsen.dk

**Redaktionsgruppe:** Mai Ahlberg, Retten i Glostrup, Ulla Otken, Retten på Frederiksberg, Ellen Busck Porsbo, Østre Landsret

**Design, layout og tryk:** Rosendahls a/s

**Oplag:** 3.300



Foto: Kim Matthäi Leland

# Blik for brugeren

Det strategiske mål om brugerfokus er i fuld gang med at blive udfoldet. Målet skal sikre, at domstolene arbejder tillidsvækkende, tidssvarende og professionelt for ret og retfærdighed. At imødekomme de forventninger og krav, som de mange ikke-professionelle og professionelle brugere har til Danmarks Domstole, kræver en målrettet og fælles indsats.

Af Nana Vogelbein

Brugerfokus har altid været et omdrejningspunkt for domstolene. Med 'Strategi for Danmarks Domstole 2019-2022' blev brugerfokus et formuleret mål, som bl.a. skal opfyldes ved tidssvarende kommunikation og ved at sikre, at domstolens kultur og det daglige arbejde understøtter og imødekommer borgeres og virksomheders krav og forventninger.

"Det er altafgørende, at domstolene kontinuerligt skaber værdi for brugerne og samfundet. At vi følger med den teknologiske udvikling og de strømninger i samfundet, som vi er en del af. Brugere er vores fundament. Kun ved at videreudvikle vores organisation, opgaveløsning og kultur til at tage endnu mere udgangspunkt i brugernes behov kan vi fastholde den høje tillid til domstolene og sikre, at vi fortsat er relevante. Vi har derfor, siden strategien i 2019 blev vedtaget, fokuseret på at indsamle og modtage input fra både professionelle og ikke-professionelle brugere af Danmarks Domstole på en systematisk måde, der gør os i stand til at tilrettelægge opgaveløsning med høj kvalitet og blik for brugeren. Senest har vi

gennemført en større brugerundersøgelse. Den viser generelt høj tilfredshed. Ved at forbedre brugerens i forvejen gode oplevelse af mødet med domstolssystemet bliver vi i stand til fortsat at arbejde tidssvarende og professionelt", forklarer Kristian Hertz, direktør i Domstolsstyrelsen.

## Gennemsigtigt digitalt retsvæsen

Danmarks Domstole har daglig kontakt til et stort antal borgere, professionelle aktører, institutioner, virksomheder og myndigheder. Domstolene har dermed et stort ansvar for at understøtte moderne og tidssvarende løsninger, som tilgodeser brugerens behov for og forventninger til tilgængelighed og service. For at kunne møde brugerne på en god måde er det desuden vigtigt, at den digitale dagsorden aktivt bidrager til at opretholde et gennemsigtigt digitalt retsvæsen, der er nemt at interagere med. Brugerfokus er helt centralt i domstolens digitaliseringsstrategi fra 2019 og en grundlæggende forudsætning for udvikling af digitale projekter og vedligeholdelse af it-systemer i den digitale transformation, ►

”

Det er en stor opgave og udfordring at gennemføre digitale udviklingsprojekter af denne karakter. Succes med transformationen kræver fleksibilitet i organisationen og mange sideløbende, tværgående indsatser, men jeg er fortrøstningsfuld i forhold til, at vi får skabt sammenhæng i digitale løsninger, som skaber værdi ved retterne og for vores slutbrugere.

*It-direktør i Domstolsstyrelsen Martin Wood i Retten Rundt 33, som havde digitalisering og it som tema.*



## MÅL 1 BRUGERFOKUS

Domstolene værner om vores demokrati, retssamfund og den enkeltes retssikkerhed. For at kunne leve op til dette skal domstolene fortsat være i stand til at skabe værdi for brugerne og samfundet. Samfundet udvikler sig – bl.a. som følge af den teknologiske udvikling – med stadig større hastighed, og for fortsat at kunne imødekomme borgers og virksomheders krav og forventninger er brugerfokus et væsentligt område for domstolene at arbejde med over de kommende år.

Domstolene vil undersøge realiseringen af målet om brugerfokus ved bl.a. at kommunikere tidsvarende og ved at arbejde med domstolenes kultur, så det naturlige afsæt i domstolenes arbejde med de daglige opgaver og med forandringer i højere grad bliver, hvordan brugerne og samfundets ønsker, forventninger og behov kan tilgodeses.

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. På denne måde kan domstolene fortsat arbejde tidssvarende og professionelt for ret og retfærdighed.

som Danmarks Domstole er i gang med. For domstolenes brugere skal de opgraderede og nye digitale løsninger sikre hurtig og ensartet sagsbehandling og aktivt bidrage til oplevelsen af ret og retfærdighed i Danmark.

### Det vigtige møde

Også i Danmarks Domstoles kommunikationsstrategi er den vigtigste målgruppe brugerne. Dels de almindelige brugere, der i den ene eller anden henseende kommer i kontakt med Danmarks Domstole, og dels de professionelle brugere og personer med et professionelt tilhørsforhold til domstolene, herunder politi, anklagemyndighed, advokater, sagkyndige, lægdommere mv.

Mange ikke-professionelle brugere møder kun systemet én eller få gange, de færreste kender det på forhånd, og de fleste møder retterne i en sårbar situation. Derfor er det helt afgørende for brugernes oplevelse og retssikkerhed, at domstolene giver dem tilstrækkelig, forståelig og tilgængelig information. Også advokater og andre professionelle brugere skal have nem adgang til information, selvbetjeningsløsninger og blanketter. Det er afgørende for brugerne, men også for retternes mulighed for at afvikle sagerne professionelt, værdigt og effektivt.

”Domstol.dk er domstolenes vigtigste kanal til generel brugerinformation, blanketter og selvbetjeningsløsninger. Siden havde i 2020 knap fire millioner besøg. De mange besøg vidner om et stort informationsbehov blandt domstolens brugere. Den nye hjemmeside, som blev lanceret sidste år, er baseret på brugertests. Vi arbejder nu målrettet på at indfri både retternes og de besøgendes forventninger og ønsker, så vi bedst muligt kan holde hjemmesiden opdateret og aktuel. Derudover fokuseres der på tværs af organisationen på at gøre domstolens tekster og vejledninger forståelige for brugerne og med handlingsanvisninger”, fastslår Lars Peter Schaumburg-Levy, kommunikationschef i Domstolsstyrelsen.

### En opgave for alle

I en periode, hvor domstolene står over for at skulle modernisere porteføljen af it-systemer, samtidig med at brugerne stigende krav og forventninger indfries, er det derfor vigtigt, at det er en samlet organisation, der løser opgaven med at give brugerne de bedst mulige betingelser, påpeger Merethe Eckhardt, udviklingsdirektør i Domstolsstyrelsen.

”Danmarks Domstole løfter en afgørende samfundsopgave, som varetages med høj integritet og troværdighed. Vores omdrejningspunkt er at skabe værdi og fortsat relevans for brugerne. Det forudsætter, at vi hele tiden bliver bedre til at sætte os i brugerens sted. I en travl hverdag med et massivt sagspres er det en udfordring, men for at fastholde den høje tillid, som borgerne har til domstolene, er det en forudsætning, at vi aldrig slipper vores brugerfokus. Heldigvis står domstolene på et solidt fundament af stærke værdier, høj faglighed og et brændende medarbejderengagement. Det gør mig meget optimistisk i forhold til, at vi rammer alle typer brugere bedst muligt med vores indsats”, siger hun.

## DE FIRE MÅL



## DE STRATEGISKE TEMAER

Danmarks Domstole har fastsat otte strategiske temaer,  
som skal understøtte realiseringen af de fire mål.  
De strategiske temaer genbesøges hvert år i perioden 2019-2022.

<b>Stabil og fremtidssikret system- understøttelse</b>	<b>Fælles løsninger og effektiv drift</b>
<b>Bedste praksis</b>	<b>Kommunikation og branding</b>
<b>En moderne og attraktiv arbejdsplads med de rette kompetencer</b>	<b>Brugerorienteret kultur</b>
<b>Straffesagsområdet</b>	<b>Styrket governance og eksekveringskraft</b>

Du kan finde 'Strategi for Danmarks Domstole 2019-2022' på [www.domstol.dk/strategi](http://www.domstol.dk/strategi)

## Fakta

Følgende fem strategiske aktiviteter er med til at understøtte Digitaliseringsstrategiens pejlemærke om at facilitere brugerfokuseret digitalt samarbejde:

- 1** Domstolene skal skabe den gode (end-to-end) brugerrejse
- 2** Vi skal opdatere vores samarbejdsmodel med nye roller
- 3** Vi skal i højere grad inddrage brugerne i et samarbejde
- 4** Vi skal prioritere samarbejde og videndeling mellem myndigheder
- 5** Vi skal stræbe mod bedre gevinstrealisering og forandringsledelse

Frem til 2023 skal domstolens kommunikation sikre, at domstol.dk giver brugerne den information, som de søger, og at breve og vejledninger, der har domstolene som afsender, er til at forstå og handle på.

# 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.

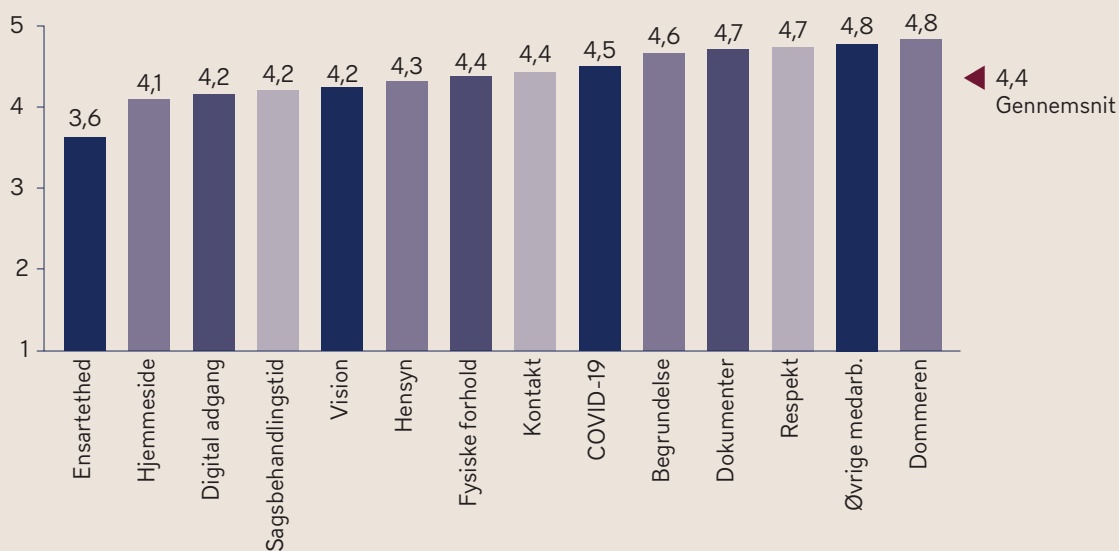
*Privatperson i notarialforretning - under kvalitativt interview.*

”

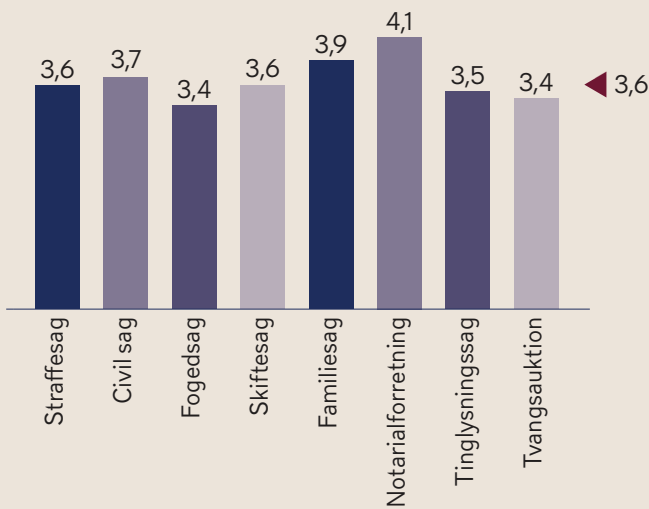
... da sagen (som har stået på i meget lang tid) kom for retten, var alt meget trygt, professionelt og ordentligt.

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

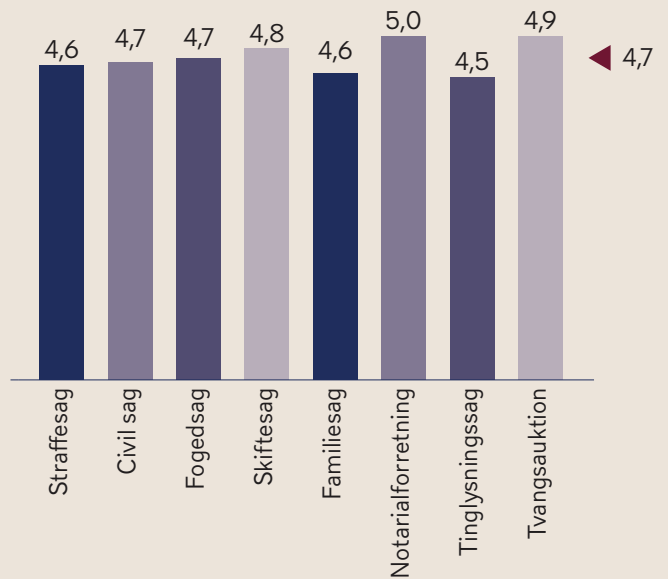
Tilfredshed (enighed) helt generelt



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



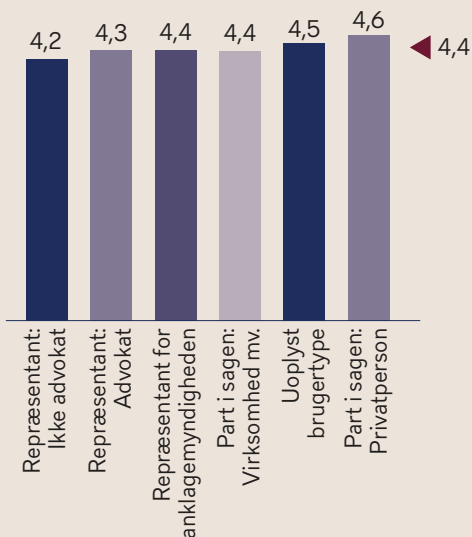
Brugere ved Danmarks domstole mødes generelt med en respektfuld behandling i deres sagsforløb



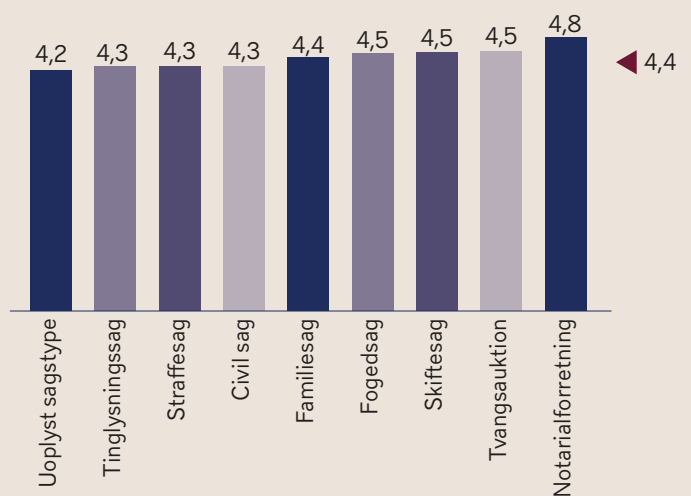
Hvor enig er du i følgende udsagn: "Serviceniveauet, herunder fx åbningstider, telefontider, svartider, adgang til rettens medarbejdere, imødekommenhed, mødeplanlægning, it-forhold/it-udstyr og fysiske forhold, er ensartet på tværs af retterne"?

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.*

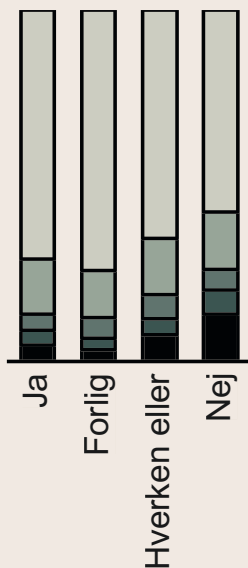
## De vigtige sagsbehandlingstider

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

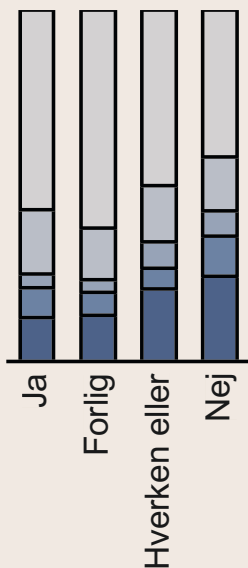
"Sagsbehandlingstider fremhæves, ganske forståeligt, som et vigtigt indsatsområde af brugerne. Netop sagsbehandlingstiderne har jo stor betydning for brugeroplevelsen. En samlet tilfredshed med rettens sagsbehandlingstid på 4,2 kan synes som en flot score, men sagsbehandlingstiderne i mange typer sager 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 nævningesager er i samme periode steget med ca. 88 pct. Sagsbehandlingstiden i domsmandssager og nævningesager ►

# Enighed på hvert spørgsmål på tværs af bruger-

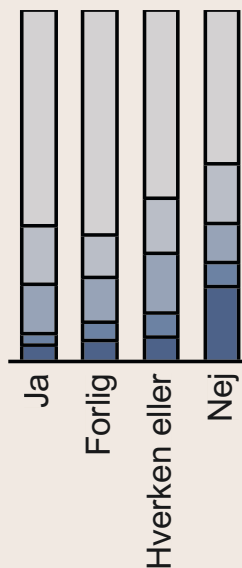
Alle spørgsmål



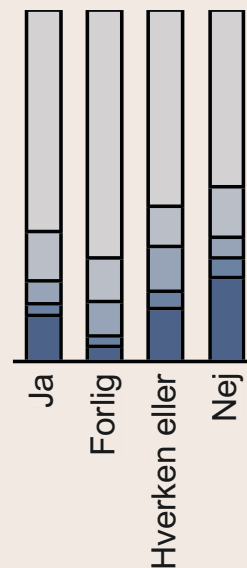
Sagsbehandlingstid



Hensyn



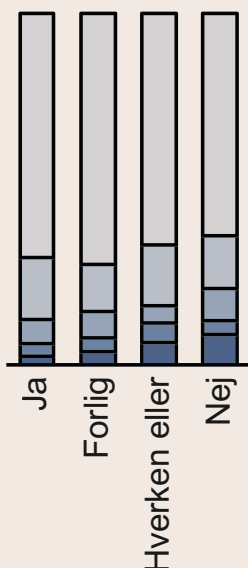
Digital adgang



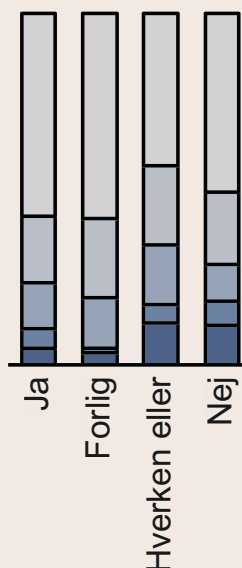
- Enig
- Delvis enig
- Hverken eller
- Delvis uenig
- Uenig

- Enig
- Delvis enig
- Hverken eller
- Delvis uenig
- Uenig

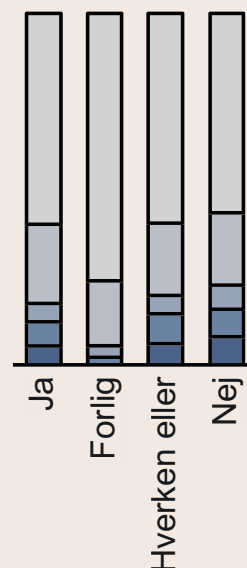
Kontakt



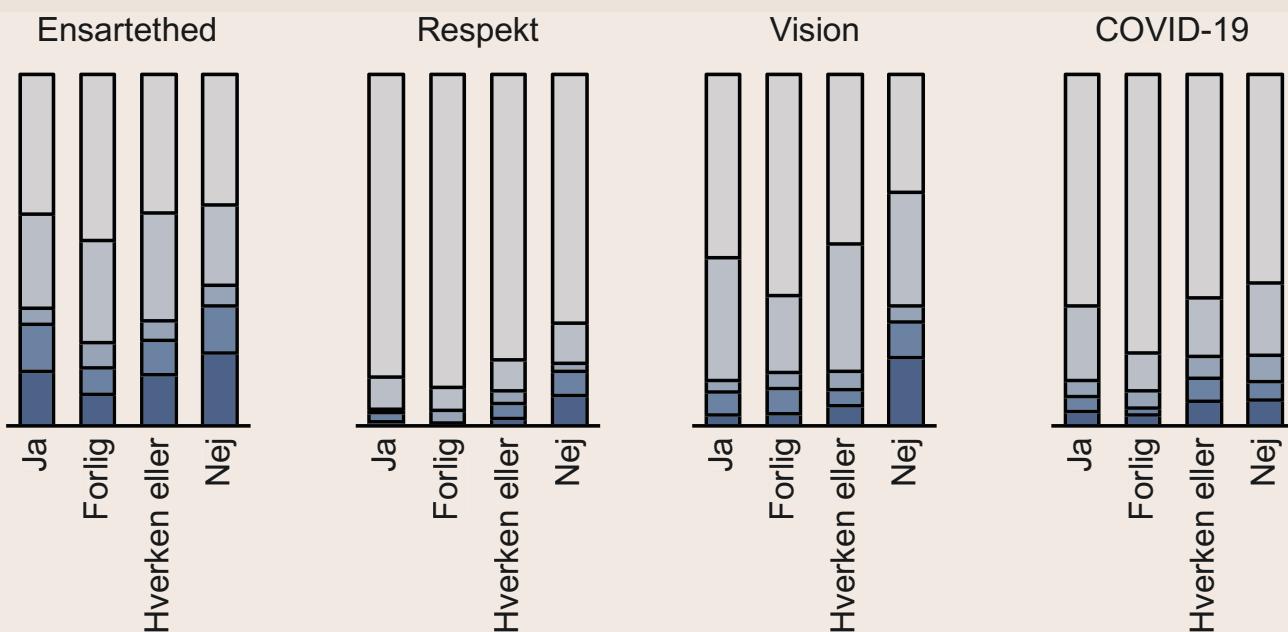
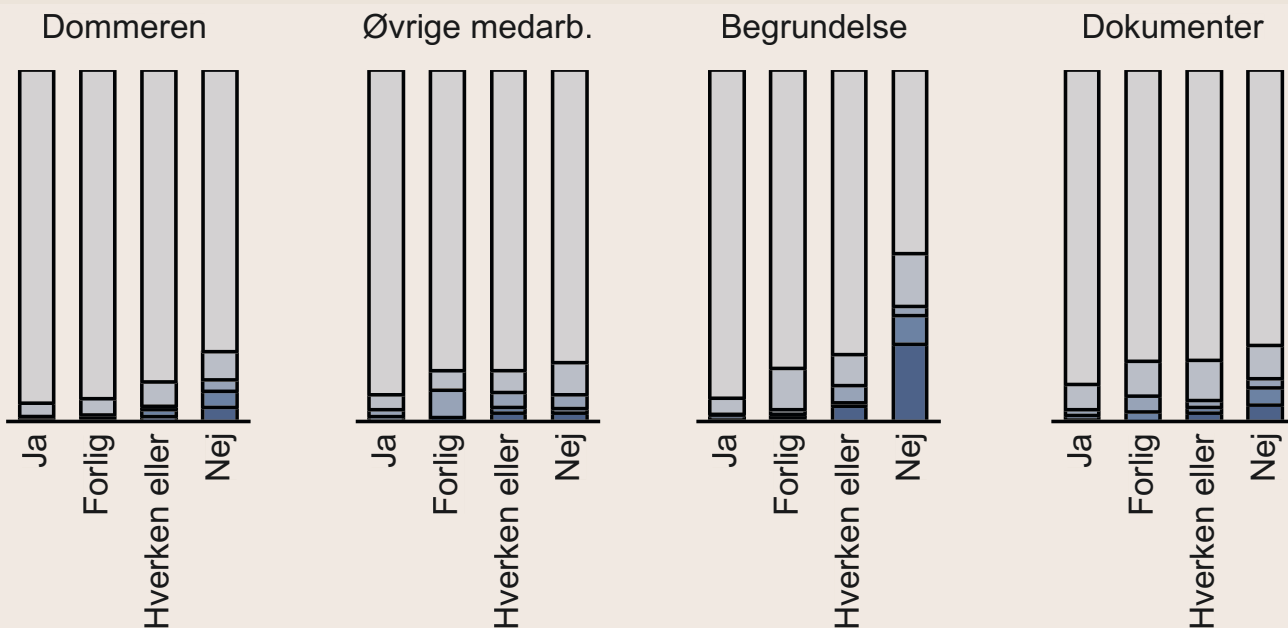
Hjemmeside



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 brugernes 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 tinglysningssager. I oktober 2020 offentliggjordes et udbud på driften af Tinglysningssystemet, og området har haft og har stort fokus ved Tingslysningssretten 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.

# Familierettens fire

Også i familieretten tages der udgangspunkt i brugerens konkrete behov. For at tilpasse sagens forløb til den enkelte families situation kan der vælges mellem fire forskellige modeller.

Af Nana Vogelbein

## NÅR FORÆLDRE GÅR FRA HINANDEN Nyt familieretligt system



Vi går fra hinanden.  
Hvad nu med børnene,  
samvær, bopæl og  
forældremyndighed?

### FAMILJERETSHUSET



Vi er enige om samvær,  
bopæl og forældremyndighed.



Vi er IKKE enige om samvær,  
bopæl og forældremyndighed.



Vi er SLET IKKE enige og har  
måske også andre udfordringer.



De fleste kontakter  
en advokat.



Vi registrerer aftale over  
nettet og behøver ikke  
mødes i Familieretshuset.



En børnesagkyndig  
kontaktperson kan have  
samtaler med børnene for at  
forstå deres situation.



Familieretshuset hjælper  
med familiens konflikt og  
udfordringer og gør sagen  
klar til familieretten.



Vi modtager svar digitalt.



Mægling mellem forældre.

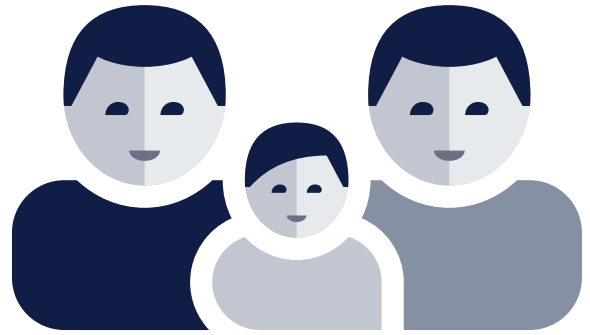


Familieretshuset hjælper  
os med at blive enige.



Vi når ikke frem til en  
løsning i Familieretshuset.

# modeller



## FAMILIERETTEN



En dommer vurderer sagen.



Der er eventuelt en samtale med børnene, hvor dommeren og børnesagkyndig er til stede.



Retsmøde, som kan munde ud i, at forældrene indgår aftale.



Hvis forældrene fortsat ikke er enige, træffer dommeren en afgørelse, der eventuelt kan ankes til landsretten.

Når Familieretshuset indbringer en sag for familieretten, vil dommeren vurdere, om der skal indhentes ny og mere information. Dommeren vil typisk holde et telefonmøde med forældrenes advokater for at finde ud af, hvordan sagen bliver behandlet bedst muligt. Med tanke på den aktuelle sag og den enkelte families situation vil dommeren tilpasse sagens forløb og vælge mellem fire gængse modeller:

### 1 'Forligsmetoden'

Dommeren holder et møde med forældre, deres advokater og en børnesagkyndig. Her kan forældrene på baggrund af spørgsmål fra den børnesagkyndige fortælle om deres opfattelse af situationen med fokus på barnet. Målet med dette forløb er at tale sig frem til den løsning, der er bedst for barnet. Lykkes det ikke at opnå enighed om en løsning, kan dommeren indkalde til en hovedforhandling, hvor forældrene har mulighed for at afgive forklaring. Herefter vil dommeren afgøre sagen.

### 2 Forberedende møde med deltagelse af børnesagkyndig

Dommeren indkalder forældre og deres advokater til et forberedende møde, hvor en børnesagkyndig deltager. Forældrene har mulighed for at afgive forklaring, og dommeren og den børnesagkyndige har en samtale med barnet før eller efter, at forældrene har afgivet forklaring. Dommeren og den børnesagkyndige vil fortælle forældrene om indholdet af samtalen. Herefter vil dommeren ofte høre, om forældrene kan nå til enighed. Hvis det ikke er tilfældet, vil dommeren afgøre sagen.

### 3 Hovedforhandling uden forberedende møde

Forældrene får mulighed for at afgive forklaring, og advokaterne fremfører deres synspunkter. Dommeren og en børnesagkyndig kan inden eller efter hovedforhandlingen have en samtale med barnet. Herefter vil dommeren afgøre sagen.

### 4 Retsmægling

En retsmægler, eventuelt ledsaget af en børnesagkyndig, mødes med forældrene for at finde frem til en løsning på konflikten. Det forudsætter, at forældrene er indstillede på at deltage i mægling, og at dommeren vurderer, at forældrenes uoverensstemmelser kan løses ad denne vej.

### Ny vejledning til inspiration

Danmarks Domstoles Familieretsnetværk offentliggjorde i begyndelsen af 2021 en ny vejledning til sagsbehandlingen af forældreansvarssager ved familieretten. Vejledningen er tilgængelig på [domstol.dk](http://domstol.dk). Sigtet med vejledningen er at komme med forslag til en palet af sagsbehandlingsmodeller inden for de eksisterende regler og økonomiske rammer.

Der er indhentet oplysninger fra de enkelte familieretter, og netværket har fået inspiration gennem løbende oplæg fra og dialog med blandt andet familieretsadvokater, forskere, børnesagkyndige psykologer, Børns Vilkår, Center for Familieudvikling og Familieretshuset.

Vejledningen henvender sig til dommere og andre jurister, der behandler sager om forældremyndighed, bopæl og samvær samt tvangsfuldbyrdelse af samme i familieretterne. Den tjener først og fremmest til inspiration og videndeling, men søger også at skabe fundament for en mere ensartet og forudsigelig behandling af de familieretlige sager. Vejledningen udvikles i takt med bl.a. lovændringer.

# Brugerrejse blev en øjenåbner

En workshop, der varede en eftermiddag, og et dialogmøde har fået Retten i Svendborg til at tilrette sit samarbejde med domsmændene, der nu tænkes ind på en ny måde.

Af Nana Vogelbein  
Foto: Kim Matthäi Leland



Som et led i domstolens arbejde med at forbedre brugerens oplevelse blev der i efteråret 2020 afholdt en række workshops ved landets retter. Retten i Svendborg gennemførte i den forbindelse en brugerrejse for sine domsmænd, som bl.a. indeholdt en oversigt over de kontaktsteder, der er mellem ret og domsmænd.

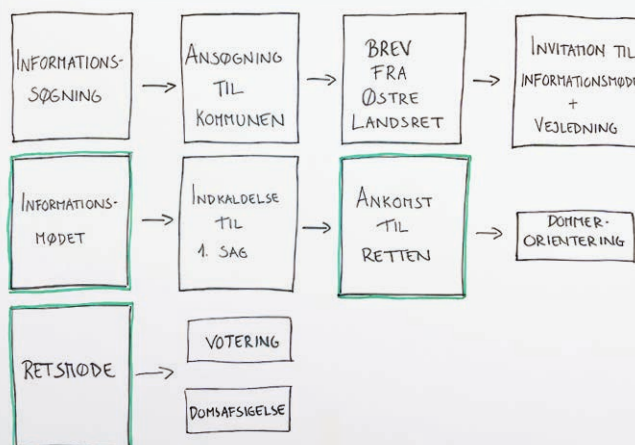
"Vi gravede ned i tre af stederne: informationsmødet, ankomsten til retten og selve retsmødet. Vores sekretærer og frontpersonale kom med deres bud på de udfordringer, der kunne være i mødet mellem domstol og lægdommer. Vi inviterede derefter afgående og kommende domsmænd til et dialogmøde. Nogle af de afgående domsmænd takkede nej til at deltage. De gav udtryk for, at de følte sig 'fyrede', og at de manglede information i forbindelse med, at deres periode som lægdommere nu var ovre. Det var lidt af en øjenåbner for os", forklarer Signe Banke, afdelingsleder i retsafdelingen ved Retten i Svendborg.

## Et nuanceret billede

De domsmænd, der deltog i mødet, bidrog med vigtig viden. Bl.a. kom det frem, at nye domsmænd foretrækker, at det er erfarne 'kolleger', og ikke en jurist, som besvarer spørgsmål om hvervet til informationsmødet for nye domsmænd. Distancen mellem dommere og lægdommere kan nemlig

føles stor, fastslog domsmændene. Retten i Svendborg har efterkommet ønsket.

"Fordi domsmændene havde forberedt sig rigtig grundigt på at skulle give input, har vi et nuanceret billede af, hvad de lægger vægt på i deres møde med domstolene. Det har bevirket, at vi tænker domsmændene ind på en anden måde. Domsmændene ønskede adgang til et fælles lokale





## Fakta

En domsmand, som ikke blev udtaget på ny, afslog at deltage i dialogmødet og skrev bl.a. til Retten i Svendborg:

"Venligst, modtag mit: 'nej tak' til arrangementet. Grunden til mit afslag er, at jeg til min store ærgrelse ikke er udtaget til domsmand for næste periode. Jeg vil gerne her benytte lejligheden til at fortælle, at til trods for, at jeg har fået at vide, at udvælgelsen forgår ved lodtrækning, så føles det som en afskedigelse. Jeg synes, at det er vældig interessant at være domsmand, og jeg ville rigtig gerne have været fortsat! Man kan synes, at det er at 'gå i små sko', at man så ikke vil bidrage med erfaringer til de nye, men jeg er faktisk ked af at være blevet 'fyret', så det har jeg ikke lyst til.

Jeg håber, at informationen om, hvordan det føles ikke at blive udtaget, kommer videre i systemet, således at det måske kunne indgå i en evt. evaluering af udvælgelsesprocessen".

i pauserne, når de er i retten. Det har stor værdi for dem at kunne diskutere deres rolle og oplevelser med ligesindede. De har derfor fået deres eget rum, hvor der er køleskab til medbragt mad", fortæller Anni Højmark, retspræsident ved Retten i Svendborg.

### Stort afkast

Retten i Svendborg har forsøgt at følge alle domsmændenes input til dørs. Før brugerrejsen udsendte retten påmindelses-sms'er til domsmændene på et sent tidspunkt på døgnet. Nu udsendes påmindelsen langt tidligere på dagen. Retten har desuden været i dialog med Østre Landsret for at få optimeret den information, der udgår fra domstolene, når en lægdommerperiode er ovre, så afgående domsmænd ikke føler, at de bliver afskedigede.

"Vi brugte en eftermiddag på workshoppen.

Konklusionerne kan sagtens skabe værdi ved andre retter og give anledning til nogle af de samme strategiske overvejelser, som vi har gjort os i kølvandet på brugerrejsen. Det er vigtigt, at vi yder en god service over for domsmændene, ligesom over for alle vores andre brugere. Det at få sat ansigt på domsmændene og høre dem fortælle med egne ord, hvad de har af ønsker og forventninger, har givet et stort afkast", siger Anni Højmark.



# Nyt straffe- og skiftesystem har brugeren i centrum

Videnindsamling ved retterne og etablering af et tværfagligt fællesskab i det selvstændige udviklingscenter, som skal levere domstolenes nye it-system på straffe- og skifteområderne, er helt essentielle ingredienser i opskriften på træfsikkerhed i løsningen.

Af Nana Vogelbein  
Foto: Privat

Fokus på slutbrugernes behov er en rød tråd gennem tilblivelsen af domstolenes nye straffe- og skiftesystem, som forventes at være klar til brug med udgangen af 2026. Hele organiseringen i straffe- og skifteprogrammet, det selvstændige center, der skal etablere en ny it-løsning på området, er lagt an på at udvikle den bedst mulige it-understøttelse af retterne og andre professionelle og ikke-professionelle brugere inden for straffe- og skifteområderne.

Skal systemet blive en succes, er det afgørende, at der tages afsæt i den virkelighed, systemet skal indgå i, og at brugerfokus og teknologi tænkes sammen helt fra begyndelsen, forklarer programchef Jane Eriksson Dahl.

"Vi har ekstra skarpt fokus på slutbrugerne. Programmet vil i forbindelse med analyse og løsningsdesign besøge

retterne for at indsamle viden og sikre en grundig forståelse af det arbejde, hvori det nye straffe- og skiftesystem skal indgå. De medarbejdere, som skal anvende systemerne til daglig, bliver pejlemærker for udviklingen af den nye løsning. I besøgene deltager bl.a. interaktionsdesignerne, der fungerer som en slags brobyggere og oversættere mellem slutbrugernes arbejde og selve løsningsdesignet. Der skal være tillid mellem rettens og programmets medarbejdere. Derfor spiller samarbejdet med retterne en stor rolle i at skabe et solidt fundament for løsningens udvikling", siger hun.

## Styrke i forskelligheder

Jane Eriksson Dahl understreger, at det tværfaglige samarbejde i straffe- og skifteprogrammet er en vigtig

forudsætning for at levere et træfsikkert og realiserbart it-system på de to store og vigtige områder. Det træfsikre aspekt bygger dels på programmets stærke slutbrugerfokus, dels på samarbejdet med repræsentative straffe- og skifte-arbejdsgrupper fra retterne.

”Det helt centrale er, at de personer, der skal samarbejde om at udvikle systemet, fra begyndelsen får en fælles forståelse af det arbejde, som systemet skal understøtte. De respektive fagligheder vil være opmærksomme på forskellige perspektiver, som derfor tidligt bliver repræsenteret i arbejdet med at analysere og designe systemet. Det vil typisk være med afsæt i, hvad systemet skal kunne, og hvordan it-arkitekturen skal være, for at sikre en løsning, der er hurtig, stabil, tidssvarende, og som kan holde i mange år. Parallelt med, at vi analyserer og designer løsningen, vurderer vi desuden hele tiden gennemførligheden af et specifikt initiativ, altså om det er realistisk at implementere. Men det vigtigste spørgsmål, vi stiller os selv og hinanden, er dog: 'Hvordan giver løsningen værdi for slutbrugeren?’, fastslår Jane Eriksson Dahl.

Programmet består af repræsentanter for slutbrugerne, forretningspecialister fra retterne og faglige profiler, der tilsammen sikrer sammenhængen mellem forretning og it-udvikling. Når forskellige profiler samarbejder om både analyse og design af løsningen, sikres det, at både forretningsmæssige og tekniske aspekter belyses samtidig, og at løsningen dermed bliver så helstøbt som muligt.

## IT-PROFILER I PROGRAMMET, SOM RETTERNE TYPISK VIL MØDE

**Informationsarkitekten** arbejder med at beskrive, hvilke arbejdsprocesser straffe- og skiftesystemet skal understøtte, og hvilke informationer (data) det skal indeholde. Informationsarkitekten skaber desuden et overblik over, hvordan data hænger sammen og anvendes i systemet, og udarbejder en meget detaljeret beskrivelse af data. Det giver en ensartet, fælles forståelse for forretningsområdet. Informationsarkitektens rolle kan ses som bindeled mellem forretning og udvikling. Informationsarkitekter har behov for et indgående kendskab til straffe- og skifteområdet. Derfor stiller de meget detaljerede spørgsmål om både betydningen af de begreber, der anvendes, samt de daglige arbejdsgange med behandlingen af sager.

**Løsningsarkitektens** opgave er at udarbejde og vedligeholde et tværgående billede af, hvordan den samlede løsning skal struktureres, hvilket præsenteres i systemets løsningsarkitektur. Løsningsarkitekterne sikrer også, at udviklerne overholder it-arkitekturen, og dermed, at kravene til løsningen bliver overholdt. En løsningsarkitekt på besøg i retterne vil typisk fokusere på at opnå forståelse for, hvilke krav der er til en kommende løsning – det kan f.eks. vedrøre, hvad systemet skal kunne (ønskede funktioner for rettens brugere og omverdenen), hvor hurtigt systemet skal være (svartidskrav og belastningsbehov), krav til sikkerhed (sikkerhedsstandarder), og om der skal hentes informationer fra andre systemer (integrationer), eller om der er krav til rapportering.

## Fakta

Straffe- og skifteprogrammet er en selvstændig organisation i Domstolsstyrelsen, der ledes af programchef Jane Eriksson Dahl, som er ansvarlig for programmet og udviklingen af løsningen. Programchefen refererer direkte til Domstolsstyrelsens direktør, Kristian Hertz. I programmet er der derudover tre ledere: enhedschef for styringsteamet og projektleder Karen Vestenbæk, produktansvarlig Martin Buur og enhedschef for analyse- og udviklingsenheden Anna Rønne Vang. Programmet består i skrivende stund af 27 medarbejdere, heraf fire forretningspecialister fra retterne.

Der er etableret en styregruppe for programmet, som består af direktør Kristian Hertz (formand), retspræsident Carsten Kristian Vollmer, retspræsident Jørgen Lougart, retspræsident Henrik Engell Rhod, retspræsident Christian Schou, programchef Jane Eriksson Dahl, it-direktør Martin Wood og udviklingsdirektør Merethe Eckhardt.

Straffe- og skifteprogrammet gennemgik, ligesom alle større statslige it-projekter skal, i april 2021 en risikovurdering ved Statens It-råd. Grundlaget for risikovurderingen er en udførlig beskrivelse af tilgangen til udvikling af et it-system ud fra et forretningsmæssigt, teknisk, økonomisk og organisatorisk perspektiv. På dette grundlag vurderede It-rådet, at programmet har en normal risikoprofil. Det er et flot resultat, fordi projektet har en betydelig størrelse og kompleksitet. Rådet roste desuden det beskrivende materiale for dets grundighed, detaljegråd og refleksion.

En risikovurdering er en forudsætning for den efterfølgende finansieringsproces, og risikoprofilen påvirker ofte, hvor smidig processen kan være. Det videre forløb for straffe- og skifteprogrammet er, ud over sikring af finansiering, en fortsættelse af det igangværende analysearbejde samt forberedelser til den planlagte opstart af selve løsningsudviklingen til oktober.

**Interaktionsdesigneren** er optaget af, at den endelige løsning tilpasses brugernes behov – og ikke omvendt. Derfor har interaktionsdesigneren fokus på at facilitere indsamling af brugerbehov og bringe dem ind i forretningsanalysen og udformningen af løsningsdesignet. For at forstå, hvem der skal bruge løsningen, hvilke behov brugerne har, og hvilken kontekst løsningen skal virke i, er interaktionsdesigneren afhængig af at komme på besøg i retterne. Efter indsamling af viden fra retterne (eller andre brugere) har interaktionsdesigneren en vigtig rolle i forhold til at omsætte de identificerede behov (indsigter) til prototyper, der så kan bruges til feedback og afprøvning i samarbejde med dem, der i sidste ende skal bruge løsningen.

# Begge sider af boligsagen

Mere end 500 nyudpegede boligdommere skal de næste fire år bidrage med fagkyndig viden i boligsager. Den særlige type lægdommere er desuden med til at sikre, at såvel lejers som udlejers interesser er repræsenteret i en tvist.

Af Nana Vogelbein

Landsretspræsidenterne har efter forhandling med lejer- og grundejer-/udlejerforeningerne udpeget nye boligdommere pr. 1. juli 2021. I alt er der udpeget 506 boligdommere til at virke ved byretterne: 205 i Vestre Landsrets kreds og 301 i Østre Landsrets kreds.

Boligdommerne udpeges fra to forskellige lister – én, der repræsenterer udlejerne, og én, der repræsenterer lejerne. Sagens parter har mulighed for at pege på konkrete lægdommere fra listen. Ordningen med lægdommere skal sikre fagkyndig viden om forholdene, og at både lejers og udlejers interesser er repræsenteret. Boligrettens afgørelser træffes ved stemmeflerhed.

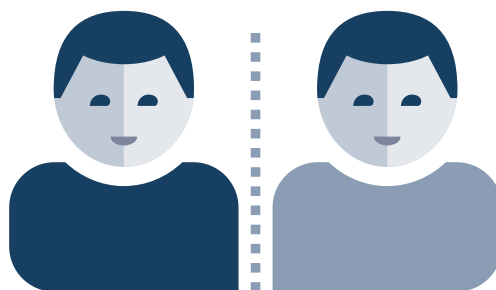
”Det, at der både er en repræsentant for lejer- og udlejer-siden, kan give boligretten en større legitimitet og autoritet for dens brugere. Fra mit synspunkt er boligdommerne også vigtige i forligssituationer, fordi det formentlig er nemmere for en part i sagen at acceptere et forlig, hvis vedkommendes egen repræsentant er enig i, at det er en god løsning”, siger Anne Bundgaard, der er dommer ved Retten i Nykøbing Falster, hvor hun bl.a. behandler boligsager.

## Input fra den virkelige verden

I forbindelse med det sagsforberedende møde spørges parter altid, om de ønsker boligdommere. Anne Bundgaard vurderer, at der takkes ja i mere end halvdelen af boligsagerne ved Retten i Nykøbing Falster. Hun er glad for den ekspertise og viden, som boligdommerne bidrager med.

”Boligdommerne har specialviden, vi som dommere ikke besidder. De har et stort forudgående kendskab til for eksempel lejeniveauer i erhvervslejemål og ved også, hvad praksis er i forbindelse med fraflytningsopgørelser. Som dommere er vi generalister med styr på de juridiske aspekter. Boligdommerne giver os gode og brugbare input fra den virkelige verden, om man så må sige”, lyder det fra Anne Bundgaard.

Cirka 1.300 gange om året behandler byretterne en boligsag. I 2020 modtog byretterne 1.289 boligsager. De afsluttede 1.265 boligsager.



## Fakta

De nye boligdommere besikkes for en periode på fire år, fra 1. juli 2021 til 30. juni 2025. Der er kommet indstillinger fra 11 organisationer.

Boligretten er en særlig del af byretten. Hvis en udlejer og en lejer bliver uenige om et lejemål, for eksempel huslejens størrelse, kan parterne indbringe sagen for boligretten. I lejesager kan retten tiltrædes af to lægdommere (boligdommere), der kender til husleje- og boligforhold, hvis en af parterne anmoder herom, eller hvis retten beslutter det.

I de fleste tilfælde skal boligsager begynde i huslejenævnet eller beboerklagenævnet i den kommune, hvor boligen ligger, inden tvisten kan indbringes for boligretten. Hvis sagen er kompliceret eller ligger uden for huslejenævnets eller beboerklagenævnets kompetenceområde, kan lejer eller udlejer vælge at indbringe sagen direkte for boligretten.



# Sammenhæng på tværs

Fire retter mødtes i marts måned til halvanden times virtuelt foredrag om positiv psykologi. Mere end 150 medarbejdere loggede på fra arbejdet eller privaten.

Af Nana Vogelbein

Under overskriften 'Sur for en sikkerheds skyld?' gav foredragsholder Mikael Kamber i løbet af halvanden time et overblik over den nyeste viden om trivsel, livsglæde og stærke relationer i privatlivet og i arbejdslivet. Han gav desuden konkrete metoder til, hvordan man kan bevæge sig i retning af at være livsglad med vilje.

Arrangementet, der var for medarbejdere ved retterne i Sønderborg, Kolding, Horsens og Esbjerg, samlede mere end 150 medarbejdere foran skærmene.

"Det, der står klarest efter foredraget, er Mikael's mantra: 'Giv mig sindsro til at acceptere, hvad jeg ikke kan ændre, mod til at ændre det, jeg kan, og visdom til at se forskellen'. I forhold til arbejdslivet tænker jeg, at det drejer sig om at se mulighederne i stedet for begrænsningerne. Vi kan hver dag udvikle os. Den mulighed kan man lige så godt gribe. I sidste ende er bekymringer jo ligegyldige. De ændrer ikke ved en given situation", siger Christina Legind Vissing, der er kontorfuldmægtig ved Retten i Horsens, hvor hun har været ansat i mere end 15 år.

## Fremtidens format

De fire administrationschefer fra de deltagende retter taler jævnligt sammen om, hvordan de kan skabe mere sammenhæng på tværs. Det virtuelle arrangement var det første af sin slags, men formentlig ikke det sidste.

"Det er måske fremtidens måde at holde arrangementer på tværs af retterne på. Vores debut gav os i hvert fald en klar fornemmelse af, at medarbejderne er positivt stemt over for at mødes virtuelt, og vi er gået i tænkeboks i forhold til, om vi kan lave noget lignende i den nærmeste fremtid", forklarer Christian Just, der er administrationschef ved Retten i Esbjerg.

Christina Legind Vissing er enig i, at idéen om at mødes online er god.

"Den fleksibilitet, som onlinearrangementer giver, passer nok mange. I en travl hverdag er det en god løsning, fordi man ikke skal ud ad døren og måske køre langt for at være med. Det betyder formentlig, at flere deltager", siger hun.



## Fakta

Har boet i Silkeborg siden 1984

Gift og mor til tre børn på henholdsvis 32, 28 og 11 år

Nummer seks i søskendeflok på ni

Sad bl.a. i en arbejdsgruppe, som udarbejdede målene i den nuværende strategi for Danmarks Domstole, og i et retsledelsesprojekt, hvor flere dommere ved fem af landets retter arbejdede med at sætte fokus på og udvikle dommernes ledelse i retslokalet.

# ”Det stille, dybe vand rummer også noget godt og vigtigt”

Rampelyset er ikke Laila Nitschkes yndlingsbelysning. Den 55-årige retspræsident i Viborg vil langt hellere lægge sine kræfter i kulissen, hvor hun kan samle trådene og sørge for, at medarbejdere og brugere ved retten er tilfredse.

Af Nana Vogelbein  
Foto: Kim Matthäi Leland

Menneskelige relationer er et af de helt store fokuspunkter i Laila Nitschkes liv. Hun er rundet af sin opvækst i en stor familie med ni børn, som bl.a. har udstyret hende med en stærk holdspillerånd. ”The more the merrier”, lyder det med et smil. Hun bliver ’tanket op’ af at være blandt mennesker, men har ikke behov for at være midtpunkt, lader hun forstå.

”Min omsorg for andre ligger dybt i mig. Privat, som jurist og som leder. Jeg går fortsat i retten, når der er tid. Ikke kun for at bevare min legitimitet som dommer, men også, fordi jeg sætter en stor ære i at give vores brugere en god oplevelse. Den tiltalte skal føle sig respektfuldt behandlet og udtrykke tilfredshed, selvom han eller hun har fået en straf. Der er altid bagvedliggende grunde til, at et menneske har opført sig uhensigtsmæssigt, og vi bærer på forskellige historier. Det må man aldrig glemme”, siger hun.

## **Luksusproblem/ledelsesproblem**

Hvis der ikke er planlagte møder, forlader Laila Nitschke sit kontor kl. 16 hver dag i løbet af arbejdsugen. Hun organiserer sig på en måde, der giver god plads til familien. Er der ikke balance i forholdet mellem job og privatliv, går det ud over begge dele.

”Jeg arbejder meget om aftenen, men forventer aldrig, at mine medarbejdere svarer retur i ydertimerne. Det har jeg gjort helt klart for dem. Ved domstolene er de ansatte

meget engagerede. Det er et luksusproblem, som faktisk kan gå hen og blive et ledelsesproblem, for det nytter ikke, at alle medarbejdere ender på plustid. Min fornemste opgave som leder er at værne om medarbejderne og sørge for, at de får rammerne til at udfolde deres potentiale. Det er ikke ensbetydende med, at de skal være tilgængelige døgnet rundt. Tværtimod. Opskriften på at være et helt menneske er tid til sit arbejde og tid til sig selv og sine”.

## **Plets kud og forbiere**

Retten i Viborg har for nylig gennemført tre pilotprojekter. Alle med brugerfokus som omdrejningspunkt. Selvom blot ét af projekterne har overlevet, skal der ikke fejles noget ind under gulvtæppet. Man skal turde tale om både plets kud og forbiere, understreger Laila Nitschke.

”Vi forsøgte os med en kontaktformular til brugerne af skifteretten. Projektet var i sig selv en god idé, men viste sig at være svært at få til at leve i virkeligheden. Formularen kunne ikke håndtere de nuancerede, professionelle henvendelser, der kom udefra. Der var desuden en udfordring med at få lagret henvendelserne ordentligt, hvilket gav dobbelte arbejdsgange. Læringen er klar: Et isoleret system skal kunne spille problemfrit sammen med vores øvrige sagsbehandlingssystemer for at skabe værdi. Desuden skal brugerne inddrages under udarbejdelsen af et nyt initiativ.



Det eksterne syn og samarbejde havde simpelthen fået for lidt opmærksomhed, og derfor nedlagde vi hurtigt projektet igen", forklarer hun.

### At trække stikket

Også en chatfunktion på rettens hjemmeside fik kort levetid. Kongstanken var, at chatten kunne aflaste rettens telefon og hurtigt give brugerne svar på spørgsmål, men projektet blev ramt af persondataforordningen: Brugerne måtte ikke spørge til konkrete sager. På to måneder kom der blot fire henvendelser, som retten måtte besvare, og det var om emner, som i forvejen var beskrevet på hjemmesiden. Det medførte, at medarbejderne havde svært ved at se meningen med funktionen.

"Den tekniske løsning var god, projektorløbet ligeså, men de lovmæssige rammer blev en forhindring. Når ejerskabet hos medarbejderne forsvinder, skal man trække stikket. Til gengæld har vi god succes med vores checkin-stander, der også er et pilotprojekt. Specielt i fogedretten giver den en nødvendig og god diskretion, fordi brugeren får et nummer og slipper for at skulle identificeres ved navn", siger Laila Nitschke og fortsætter:

"Efter sommerferien skal vi beslutte, om standeren skal blive stående, og fra centralt hold skal der kigges på, om initiativet kan udbredes til andre retter. For mig er det vigtigste ved de tre initiativer, at vi har lært noget nyttigt. De erfaringer tager vi med i den samlede evaluering af projekterne og den fremtidige planlægning af, hvordan vi kan skærpe vores brugerfokus".

### Verden som den plejer

Hver lørdag kl. 07, året rundt, løber Laila Nitschke en tur og friluftsbader bagefter. Sådan har det været i mere end 20 år. Traditionen er hendes anker i livet.

"Der står verden, som den plejer, og der finder jeg tilbage til min 'grounding'. Jeg er ret ekstrovert og skal være opmærksom på, at jeg nogle gange skal skrue lidt ned for min udadvendthed. Min søn er til gengæld meget introvert. Det har lært mig en hel masse om at kunne rumme min diametrale modsætning. Jeg skal huske mig selv på, at nogle mennesker har brug for længere tid til at tænke over tingene, end jeg har. Det stille, dybe vand rummer også noget godt og vigtigt".

### Lederskab, ikke management

Rent personlighedsmæssigt betegner hun sig selv som 'mere lederprofil end dommerprofil'. Hun synes, at de fleste idéer er gode, og hendes engagement er højt. Derfor er det et opmærksomhedspunkt for retspræsidenten, at hun fornemmer, om der er fælles fodslag om den kurs, hun har udstukket. Dialog er hendes stærkeste værktøj til at finde tilbage til det rette antrit, for Laila Nitschke tror på lederskab frem for management.

"Jeg er ingenting uden medarbejderne. Det er dem, der bærer vores mål frem. Jeg er blot et strategisk bindeled, som skal sørge for, at tingene går op i en højere enhed. Vi skal bære de samme værdier. Ville de samme ting. Derfor har jeg stort fokus på at give rettens mellemledere en hånd i ryggen, så de også lærer at lede. Og vi forventningsafstemmer meget hos os. Hvis jeg skal træffe et valg, der kan synes kontroversielt, inviterer jeg rettens dommere til et dialogmøde, så de får indsigt i mine bagvedliggende tanker og jeg kvalificerer mine beslutninger. Inddragelse og information er nøgleord for mig. I begyndelsen af min lederkarriere troede jeg, at jeg skulle bedrive 1:1-ledelse. Nu ved jeg, at jeg skal lede gennem andre. Følgeskab i de ledelsesmæssige beslutninger handler om tillid. Den tager tid at opbygge".

### Slip den negative fortælling

I en arbejdsdag, der foregår i høj kadence, er det nemt at stirre sig blind på vilkår, man ville ønske var anderledes, men som man ikke er herre over. Laila Nitschke har derfor blikket fast rettet på de faktorer, hun og hendes medarbejdere kan påvirke.

"Jeg fokuserer på de ting, vi har indflydelse på. I stedet for at bruge energi på at tale om det, vi ikke kan ændre, skal vi vende fokus til de områder, vi kan gøre noget ved. Og så tage ansvar for at gøre det. Det giver mening for mig arbejdsmæssigt og privat. Alle mennesker har indflydelse. Hele tiden. Det kræver, at man kigger på sig selv og undlader at bruge en masse energi på andres handlinger. Jeg er stærk fortaler for, at man skal sige til, hvis en anden person gør noget, man er træt af. Tier man stille, gælder det om at komme videre og undlade at dvæle ved irritationen. Det ødelægger kulturen, hvis man konstant bærer på en negativ fortælling. På den facon er jeg meget autentisk, synes jeg".

### Konsensus tager tid

Lige så optaget som Laila Nitschke er af sine medarbejdere, lige så meget ligger brugernes oplevelse af domstolene hende på sinde. Hun har siddet med i et væld af projektgrupper, hvis hovedsigte har været at sikre, at Danmarks Domstole følger med tiden.

"Som organisation er vi i kraft af vores kerneopgave bagudskuende, men vi er samtidig også nødt til at være dynamiske og udvikle os for at kunne følge med det samfund, vi er en vigtig del af. Tålmodighed er i den sammenhæng uendelig vigtigt. Processer og sikring af konsensus tager tid. At turde eksperimentere og tage to skridt frem og et tilbage er afgørende for, at domstolene kan være tidssvarende og fortsat skabe stor værdi", konkluderer Laila Nitschke.



Mange medarbejdere ved Danmarks Domstole udfører opgaver, som den brede offentlighed sjældent hører om. Denne gang fortæller to ansatte om, hvordan de arbejder med brugerfokus til dagligt.

Tekst: Nana Vogelbein  
Foto: Privat

# Mød medarbejderne



## MARI LOUISE SKRIVER

29 år  
Kontorfuldmægtig i fogedafdelingen  
Retten i Sønderborg  
Ansæt som retsassistent 1. juni 2015,  
siden 1. oktober 2019 kontorfuldmægtig  
Tidligere elev ved retten fra 2011- 2013

**Jeg går meget op i**, at de fogedkunder, jeg møder, går herfra med en god mavefølelse og en lettelse. De skal føle, at de er blevet behandlet med respekt, og at der ikke er blevet set ned på dem. Vores brugere er ofte i en sårbar situation, og mange af dem giver udtryk for, at de slet ikke har sovet om natten før et møde. Det første, jeg gør, når de træder ind ad døren, er at smile. Lægger jeg ud med at vise, at jeg er åben og positiv, forsvinder deres frygt eller irritation for det meste. Det er vigtigt, at vores fogedkunder ikke føler, at de blot er et nummer i køen.

**I rettens handlingsplan for 2021** er der bl.a. sat fokus på, at vi skal være ensartede i den måde, vi kommunikerer

på. Og at vi som medarbejdere skal huske på, at smil er den korteste vej mellem to mennesker. Den behandling og kommunikation, som brugerne oplever, skal være ens på tværs af rettens kontorer. Det må ikke være sådan, at brugerne oplever, at der er forskel på Retten i Sønderborg og afdelingskontorerne i Tønder og Haderslev.

**Det bedste råd, jeg kan give i forhold til brugerfokus**, er, at man skal behandle andre, som man gerne selv vil behandles, og at alle, uanset deres situation, skal behandles lige. Vi er alle forskellige steder i livet. Det skal man huske på. Empati er meget vigtig i fogedsager.



## AGNETHE KIRSTINE KERRN-JESPERSEN

31 år  
Specialkonsulent  
Procesbevillingsnævnet  
Ansæt siden 1. februar 2017  
Tidligere studentermedhjælp ved Østre Landsret

**Hver gang jeg svarer telefonen**, tænker jeg over at tilpasse mit svar til personen i røret. Vi får mange henvendelser fra borgere, og brugerfokus indgår som en helt naturlig del af stort set al vores kommunikation. De afgørelser, vi skriver, følger et bestemt format, der er lovmæssigt fastlagt. Ikke-professionelle brugere kan have svært ved at forstå afgørelsen. Derfor er det meget vigtigt, at den telefoniske kontakt og de breve, vi afsender, så til gengæld er i et sprog, der er i øjenhøjde med brugere uden jurabaggrund.

**Vi diskuterede på en temadag i nævnet** vigtigheden af, at vi undlader at bruge kancellisprog. At vores fokus

skal være modtagerorienteret. Vi har desuden ændret flere af vores hjemmesidetekster og gjort dem endnu mere forståelige. Det skal fremgå helt klart og tydeligt for enhver, hvorfor vi fx har givet en appeltilladelse.

**Brugerfokus handler om at sætte sig i en anden persons sted**, synes jeg. Derfor overvejer jeg altid, hvordan jeg ville udforme mit svar, hvis jeg skulle forklare mig til min kæreste, der ikke er jurist. Får man begyndt et godt og forståeligt sted, er sandsynligheden for, at mødet mellem os og brugeren ender godt, meget større.

# KORT NYT

Redaktionen modtager gerne forslag til 'Kort Nyt' eller andre artikler til kommende udgaver af Retten Rundt. Alle ideer – både store og små – er velkomne.

Send dit forslag eller udkast til en artikel til [kommunikation@domstolsstyrelsen.dk](mailto:kommunikation@domstolsstyrelsen.dk)



## FLERE MIDLERTIDIGE LOKALER TIL RETTERNE

Behovet for større lokaler uden for retsbygningerne har under COVID-19-pandemien især været presserende i større straffesager med flere tiltalte, hvor det kan være svært at afvikle sagerne sundhedsmæssigt forsvarligt. Derfor har Domstolsstyrelsen sammen med en række retter lejet lokaler rundt omkring i landet, hvor retterne kan føre store sager. Flere steder er der desuden blevet ombygget lokaler i eksisterende retsbygninger, så de kan huse større sager.

I København har både Københavns Byret og Østre Landsret ført retssager

i Bella Center samt i lokaler på Christianshavn. I Aarhus arbejder byretten i en kontorbygning ved Ringvejen, og i Esbjerg er der lejet midlertidige lokaler ved havnen. Også Retten i Roskilde har lejet sig ind i eksterne lokaler for at få plads til en nævningsag mod tre personer, der er tiltalt i en højprofileret terrrorsag.

Domstolsstyrelsen har på grund af behovet for midlertidige lokaler fået tilført bevillinger til at dække omkostningerne ved de midlertidigt lejede lokaler. Lejemålene udløber som udgangspunkt i 2021.



## RETTEEN I AARHUS ER RYKKET I 'SMYKKESKRINET'

Efter flere års ombygning og restaurering af en historisk ejendom med tilnavnet 'Smykkeskabet' kunne Retten i Aarhus i begyndelsen af året rykke i nye lokaler. Det over 115 år gamle, tidligere erhvervsarkiv, som ligger over for kunstmuseet Aros i Aarhus, er indrettet med helt nye rets- og mødelokaler. Renoveringen har bl.a. skullet tage hensyn til, at en stor del af inventaret er fredet.

Bygningen er tegnet og opført af arkitekten Hack Kampmann i årene 1898-1902.

*Billedet er bragt med tilladelse fra H+ Arkitekter.*

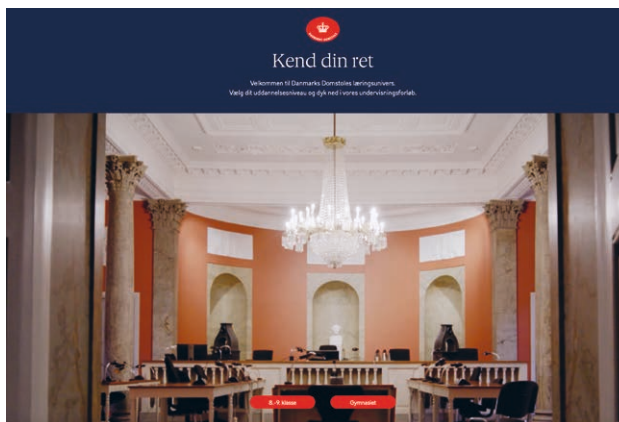


# KENDDINRET.DK I NYT OG MODERNE FORMAT

Danmarks Domstole har relanceret Kenddinret.dk, så det nu er et opdateret og moderne digitalt læringsunivers for udskolingselever og gymnasieklasser. Kenddinret.dk skal bidrage til de unges viden om en grundpille i det danske demokrati – det uafhængige retsvæsen.

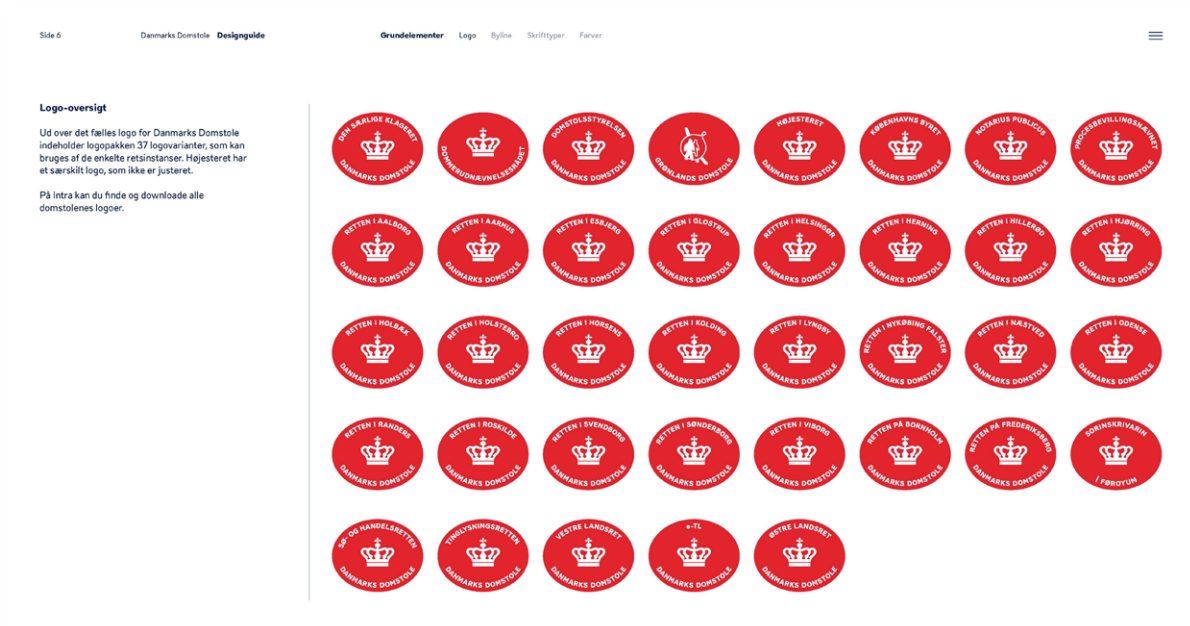
På Kenddinret.dk kan eleverne få svar på spørgsmål som: Hvorfor er magtens tredeling vigtig? Hvilken rolle har dommer, forsvarer, anklager, tiltalte, vidne og lægdommer ved en retssag? Har der været dødsstraf i Danmark?

Hjemmesiden er en blanding af information, videoer, web-stories, lydfortælling, rollespil, quizzer og opgaver i øjenhøjde med de unges hverdag. Den store variation af pædagogiske virkemidler skal styrke elevernes opmærksomhed og engagement, samtidig med at de kommer igennem



Børne- og Undervisningsministeriets mål for undervisningen om det danske retssystem i både udskolingen og gymnasiet.

Universet rækker videre end de to primære målgrupper og kan bruges af alle, der har interesse i at lære vores retssystem at kende. Se mere på [www.kenddinret.dk](http://www.kenddinret.dk)



## NYT DESIGN FOR DANMARKS DOMSTOLE

Danmarks Domstole har fået et nyt stærkt design-koncept, der giver os en mere tidssvarende, professionel og ensartet visuel identitet. Den nye designguide indeholder et nyt grafisk koncept og giver konkrete retningslinjer og inspiration til det grafiske arbejde med fysiske materialer, tryksager, web, infografikker, ikoner, skabeloner m.m.

Guiden skal gøre det nemmere for de enkelte retsinstanter og styrelsen at understøtte et fælles udtryk, der giver et professionelt og imødekomende udtryk.

Designguiden er udviklet på baggrund af en række workshops med aktører fra styrelsen og retterne.

Den nye designguide lægger op til en ændring af flere eksisterende elementer – herunder justering og modernisering af logo, farver og skrifttyper. Desuden erstatter et laksegl det tidligere bånd som den visuelle identitet, ligesom der er udviklet en række ikoner og infografikker, som kan bruges på tværs af organisationen. Endelig er der udviklet et webkoncept med tværgående elementer, der overholder tilgængelighedskriterierne.

Du kan se og downloade den nye designguide, logoer, ikoner og infografikker på [Intra](http://Intra).



Danmarks Domstole  
Domstolsstyrelsen  
Store Kongensgade 1-3  
1264 København K

Telefon 70 10 33 22  
[www.domstol.dk](http://www.domstol.dk)