



26. august 2013

Tinglysningensrettens brugerundersøgelse 2012: Opfølgning på indsatsområder III

Tinglysningensretten har siden overgangen til digital tinglysning den 8. september 2009 gennemgået en omfattende udvikling. I de første faser efter digitaliseringen var der primært fokus på Tinglysningensrettens sagsbehandlingstider og på ventetiderne i Tinglysningensrettens hotline. Dette har båret frugt, idet Tinglysningensrettens sagsbehandlingstider og ventetider i Hotline på alle områder lever op til eller ligger bedre end de opstillede mål.

Det primære fokus på sagsbehandlings- og ventetiderne er muligvis en del af forklaringen på, at brugerne i den seneste brugerundersøgelse af Tinglysningensretten fra januar 2012 peger på, at man nu ønsker, at der sker kvalitetsforbedringer i Tinglysningensrettens kommunikation med brugerne, såvel i forbindelse med selve tinglysningsekspeditionerne, som i forbindelse med telefonbetjeningen i Tinglysningensrettens hotline.

Resultaterne af brugerundersøgelsen lå klar i april 2012, og Tinglysningensretten nedsatte derefter i efteråret 2012 to interne arbejdsgrupper, der fik til opgave at undersøge, hvorledes disse ønsker bedst kunne imødekommes. Disse arbejdsgrupper har arbejdet med resultaterne af brugerundersøgelsen frem til udgangen af marts måned 2013.

På baggrund af brugerundersøgelsen og arbejdsgruppernes anbefalinger har Tinglysningensretten iværksat en række tiltag, der skal forbedre brugernes oplevelse i forbindelse med kontakt til Tinglysningensretten.

Af de konkrete tiltag kan bl.a. nævnes, at Tinglysningensretten har gennemgået og sprogligt revideret alle de afvisningstekster, som systemet automatisk genererer, således at teksterne nu er blevet lettere tilgængelige for brugerne. Tinglysningensretten har på tilsvarende måde gennemgået og sprogligt revideret alle de standardtekster, som sagsbehandlerne indsætter ved afvisninger i de manuelt behandlede sager.

For yderligere at understøtte ensartetheden i sagsbehandlingen er der endvidere udarbejdet en intern fælles registreringsvejledning vedrørende alle sagsområder. Denne vejledning vil sammen med de nye tekster blive anvendt fra 1. september 2013.

I Tinglysningensrettens hotline udvides kompetencen, således at der fra 1. september 2013, i større omfang end hidtil også gives vejledning om forståelsen af de konkrete afgørelser, typisk vejledning vedrørende begrundelsen for en afvisning af en sag. Spørgsmål vedrørende tinglysningensfuldmagter kan fra den 1. oktober 2013 stilles til alle medarbejderne i hotline. Den særlige hotline for fuldmagter vil således blive nedlagt.

Registreringsvejledningen og de nye tekster understøtter også en mere ensartet sagsbehandling i hotline. Herudover sættes der ligeledes i hotline et række projekter i gang med det formål at højne kvaliteten i telefonbetjeningen.

I hotline vil der desuden blive sat fokus på den måde, hvorpå samtalerne afvikles.

Tinglysningsretten håber, at brugerne i den kommende tid som noget positivt vil mærke alle de nye tiltag. Det er planen, at der i første halvår af 2014 iværksættes en ny brugerundersøgelse af Tinglysningsretten, og forhåbentlig vil de nye tiltag kunne aflæses i resultaterne af næste brugerundersøgelse.