

# Domstolsstyrelsens svar til Rigsrevisionens beretning

17-08-2010

**Nedenfor kan du læse en gennemgang af hovedpunkterne i Rigsrevisionens beretning om digital tinglysning samt Domstolsstyrelsens bemærkninger.**

Hovedpunkterne i Rigsrevisionens beretning er:

- **Rammebetingelser:** Rigsrevisionen peger på, at projektets rammebetingelser gav gennemførelsen af digital tinglysning vanskelige vilkår.
- **It-systemets funktionalitet:** Rigsrevisionen er enig med Domstolsstyrelsen i, at it-systemet ikke blev sat i drift for tidligt, og at hverken testforløbet eller kendte fejl i it-systemet var årsag til problemerne i indkøringsperioden.
- **Beslutningsgrundlaget:** Beslutningsgrundlaget for implementeringen af digital tinglysning var fyldestgørende.
- **Tidsplanen:** Rigsrevisionen er enig med Domstolsstyrelsen i, at udskydelserne af projektet var begrundet i tab af nøglemedarbejdere hos leverandøren samt behov for yderligere test af samspillet mellem tinglysningen og finanssektorens systemer.
- **Økonomien:** Rigsrevisionen er enig med Domstolsstyrelsen i, at ændringer i projektets økonomi har været godkendt af Folketingets Finansudvalg og især var forårsaget af den ændrede tidsplan, der indebar, at effektiviseringsgevinsten blev udskudt.
- **Den organisatoriske forberedelse:** Kapaciteten i Tinglysning retten var for lav til at håndtere ekstraopgaver i indkøringsperioden. Det viste sig, at kapaciteten var utilstrækkelig, men styrelsen er ikke enig i, at det før idriftsættelsen var muligt at forudse, at en ekstra kapacitet på 25 % ikke skulle være tilstrækkelig.

## 1. Rammebetingelser

Rigsrevisionen peger på, at tre rammebetingelser gav gennemførelsen af digital tinglysning vanskelige vilkår:

- "Big bang" (digital tinglysning skulle sættes i kraft samtidig i hele landet uden forudgående pilotdrift i enkelte retskredse).
- Besparelse på 200 medarbejdere fra begyndelsen af ibrugtagningen.
- Centralisering i Hobro (hvor der ikke i forvejen var det fornødne antal uddannede medarbejdere).

## 2. It-systemets funktionalitet

Rigsrevisionen anfægter ikke, at tinglysningssystemet ved udgangen af 2009 fungerede i al væsentlighed tilfredsstillende. Størstedelen af al tinglysning (70 %) sker i dag automatisk på få minutter. Samspillet med brugernes it-systemer (især den finansielle sektors systemer) fungerer tilfredsstillende. Rigsrevisionen understreger, at fejl i it-systemet løbende blev rettet og var uden betydning for de lange sagsbehandlingstider for de sager, der – helt efter planen – skulle behandles af en sagsbehandler.

Domstolsstyrelsen vil ikke afvise, at en formel brugervenlighedstest muligvis havde kunnet bidrage til at påvise nogle uhensigtsmæssigheder i portalen tinglysning.dk.

## 3. Beslutningsgrundlaget

Rigsrevisionen anfører, at beslutningsgrundlaget for implementeringen var fyldestgørende.

## 4. Tidsplanen

Rigsrevisionen er enig med Domstolsstyrelsen i, at udskydelsen af den digitale tinglysning i 1½ år navnlig skyldtes to forhold:

- Kernemedarbejdere hos it-leverandøren sagde op, og
- test af samspillet mellem tinglysningssystemet og finansvirksomhedernes nye it-system behøvede længere tid.

Rigsrevisionen udtaler, at projektstyringen ikke var fuldt ud tilfredsstillende, men anfører ikke negative konsekvenser heraf.

## 5. Økonomien

Rigsrevisionen anfører, at de budgetterede udgifter undervejs er forøget, og at dette i det væsentlige er en følge af den ændrede tidsplan, herunder udskudte besparelser på medarbejdere. Der er ikke tale om overskridelser af budgettet, og alle ændringer i projektets økonomi har været godkendt af Folketingets Finansudvalg.

Rigsrevisionen anfører desuden, at den økonomiske styring ikke har været tilfredsstillende, fordi der ikke foreligger samlet budget og regnskab, der ud over systemudviklingen omfatter projektets organisatoriske forhold.

Domstolsstyrelsen er ikke enig. Der var i samme periode to store parallelle projekter:

- Domstolsreformen (en fusion af 82 retskredse til 25), som Rigsrevisionen ikke har skullet analysere,
- og den digitale tinglysning.

Etableringen af Tinglysningssretten som en selvstændig ret ved siden af de 24 byretter var en integreret del af domstolsreformen og blev derfor styret som en del af dette langt større projekt, der blev iværksat fra januar 2007. Der skulle vælges en afgrænsning mellem de to projekter.

Domstolsstyrelsens valg var det mest hensigtsmæssige og i overensstemmelse med lovgrundlaget. Økonomistyringen har fulgt den valgte afgrænsning mellem de to projekter. Der har været fuldt overblik over økonomien, og der er ikke påvist negative konsekvenser af den valgte tilrettelæggelse af økonomistyringen.

#### **6. Den organisatoriske forberedelse**

Rigsrevisionen er enig med Domstolsstyrelsen i, at etableringen af Tinglysningssretten med personale og bygninger i Hobro var afsluttet i god tid inden ibrugtagningen.

Rigsrevisionen og Domstolsstyrelsen er endvidere enige i, at den planlagte indkøringsperiode på fire måneder blev forlænget til syv måneder (ni måneder for ændringer af ejendomsatrikler), og i at dette skyldes, at Tinglysningssrettens personale med en ekstra kapacitet på 25 % ikke kunne klare opgaverne i indkøringsperioden. Dette skabte i overgangsperioden lange sagsbehandlingstider for den ikke-automatiserede tinglysning (manuelle sager).

Rigsrevisionen anfører, at forberedelsen forud for idriftsættelsen var mangelfuld, og fremhæver, at der ikke forelå grundige beregninger af ressourcer og opgaver. Domstolsstyrelsen og Tinglysningssretten undervurderede derfor opgavernes omfang og kompleksitet, og forventningen til det antal sager, som medarbejderne i indkøringsperioden kunne behandle, var urealistisk. Rigsrevisionen kritiserer desuden, at ressourcer til håndtering af fuldmagter og brugerhenvendelser (vejledninger og hotline) var utilstrækkelige.

Domstolsstyrelsen bemærker hertil, at der allerede tidligt i projektet var foretaget omfattende beregninger af kapacitetsbehovet i Tinglysningssretten (Deloitte-rapporten), og grundnormeringen var fastsat på dette grundlag. Vurderingen af de ekstraordinære opgaver under indkøringen og den nødvendige ekstra bemanning kunne ikke beregnes nøjagtigt, men indebar et skøn. Dette skøn blev foretaget i tæt samarbejde mellem Domstolsstyrelsen og Tinglysningssretten, der var fuldt bekendt med opgaver og personale, herunder personalets oplæring, som retten selv havde forestået.

Det viste sig efterfølgende, at der kom betydelige uforudseelige opgaver til, navnlig:

- konvertering af 200.000 gamle papirpantebreve trods henstilling om at vente til efter indkøringen,
- 4.000 fuldmagter dagligt kombineret med nedbrud af to ud af tre fuldmagtsskannere, samt
- omfattende fejlrrettelse af papirbaserede tinglysninger fra før digitaliseringen.

På kort sigt var ekstra bemanning ud over de planlagte 25 % ikke mulig. En yderligere forøgelse af bemanningen ville kræve, at det ekstra personale skulle igennem mindst et års forudgående uddannelse med henblik på midlertidig ansættelse og midlertidig tilflytning i ca. seks måneder. Problemerne blev i stedet over vinteren løst ved omfattende overarbejde, omorganisering og gennemførelse af en handlingsplan.

Rigsrevisionens bemærkninger om urealistisk forventning til produktiviteten er baseret på beregninger (punkt 151-153), som ikke holder stik.

For det første var normeringen af Tinglysningssrettens personalebehov efter digitalisering (grundnormering) efter detaljerede analyser beregnet, så den kunne klare en højkonjunktur med op til 5 mio. anmeldelser årligt. Det faktiske antal anmeldelser i 2009 lå under 2 mio. Der lå altså allerede her en kapacitetsbuffer.

Tinglysningssretten var før digitaliseringen normeret til 17 anmeldelser pr. medarbejder pr. dag. Rigsrevisionen sammenholder dette tal med forventningen til produktiviteten efter digitaliseringen. Men det giver ikke

mening, at sammenligne en sag før og efter digitaliseringen, da en lang række arbejdsfunktioner i de enkelte sager – også sager til manuel behandling - er forsvundet som følge af både digitalisering og automatisering.

Endelig tager Rigsrevisionen afsæt i det faktiske antal manuelt behandlede sager i indkøringsperioden og finder ved at gange med 3 frem til kapaciteten på årsbasis. Dette tal tager ikke højde for, at der netop – som forventet – var en lavere produktivitet i indkøringsperioden, og det giver derfor ikke mening blot at gange indkøringsperioden op til årsniveau. Dette regnestykke siger i øvrigt kun noget om, at produktiviteten i indkøringsperioden var lavere end forventet – ikke at der var grundlag for andre forventninger.

Domstolsstyrelsen er enig i, at der efter idriftsættelsen har været behov for at udbygge vejledningsmaterialet, og at hotline-funktionen har været under pres. Men Domstolsstyrelsen er ikke enig, når Rigsrevisionen inddrager dette forhold som en væsentlig årsag til efterårets ophobning af sager.

Domstolsstyrelsen er således enig med Rigsrevisionen i, at det **efterfølgende** kan konstateres, at det afsatte beredskab ikke var tilstrækkeligt, men der var ingen indikationer på dette inden idriftsættelsen.

---

\* Tilbage

---