

Domstolsstyrelsen



J.nr. 2009-4305-0037-9

15. januar 2010

## Status for digital tinglysning

Den digitale tinglysning trådte i kraft den 8. september 2009. Perioden frem til årsskiftet har været en indkøringsperiode med fejlrettelser af it-systemet og en tilvænnning for både brugere og medarbejdere.

Status efter fire måneders drift er, at de væsentlige fejl og mangler i it-systemet er rettet, og at den grundlæggende funktionalitet er på plads, men der har i hele indkøringsperioden været store gener for brugerne, og sagsbehandlingstiden har i ca. halvdelen af sagerne været uacceptabelt lang.

Dette notat beskriver status efter indkøringsperiodens afslutning og hovedårsagerne til den nuværende sagsbunke i Tinglysningsretten. Der er desuden udarbejdet en handlingsplan for nedbringelse af sagsbunken i foråret 2010.

### Status i tal

Der er fra den 8. september til udgangen af 2009 modtaget ca. 266.000 anmeldelser, hvoraf 75 % (ca. 200.000 sager) er afsluttet, 20 % (ca. 53.000) er til manuel behandling og 5 % (ca. 13.000) ligger i kø, dvs. afventer sager til manuel behandling.

Antallet af anmeldelser lå i september og oktober væsentligt under det normale niveau. Det lave antal anmeldelser havde sammenhæng med en ekstraordinær tilgang af sager i juli og august måned, men perioden var også domineret af indkøringsvanskeligheder for tinglysningsystemet og dets brugere.

Sagstilgangen har i november og december nærmet sig det forventede niveau under de nuværende konjunkturforskel på ejendomsmarkedet, dvs. ca. 5.000 anmeldelser om dagen.

Af det samlede antal anmeldelser er 63 % modtaget via system-system løsningen (primært finanssektoren), mens 37 % er modtaget via internetportalen tinglysning.dk (primært fra advokater og ejendomsmæglere).

Hæftelser (pantebreve m.v.) tegner sig for 64 % af anmeldelserne, adkomster (skøder m.v.) for 22 % og øvrige anmeldelser (matrikulære ændringer m.v.) for 14 %.

Der er i løbet af de fire måneder gennemført mere end 1,3 mio. forespørgsler i systemet.

### **Indkøringsperioden**

Digital tinglysning baserer sig på et avanceret it-system, bygget på moderne serviceorienteret arkitektur (SOA), med en høj grad af automatisering og et meget komplekst samspil med systemtil-system brugere (især finanssektoren) og dataleverandører (primært en række offentlige registre). På grund af de høje sikkerhedskrav kan systemet kun tilgås med digital signatur og ikke med f.eks. pinkoder, som det er kendt fra andre offentlige systemer. Systemet er med stor sikkerhed et af de mest avancerede og automatiserede tinglysningssystemer i verden.

Perioden fra 8. september 2009 til årets udgang har været defineret som en indkøringsperiode for digital tinglysning. Indkøringsperioden skulle tage højde for uforudsete fejl og mangler, som altid vil opstå, når et komplekst it-system sættes i produktion, ligesom det var forudset at både brugerne og medarbejderne ved Tinglysningsretten ville have en tilvænningsperiode til systemet og til helt nye arbejdsgange.

### **Status ved indkøringsperiodens afslutning**

#### *a. It-systemets funktion*

Status ved indkøringsperiodens afslutning er, at væsentlige fejl og mangler i it-systemet og i datakonverteringen er rettet. Der er således ikke længere problemer med den it-tekniske håndtering af fuldmagter eller kladder, som gav store problemer for brugerne i løbet af indkøringsperioden.

Systemets automatiseringsgrad er ved indkøringsperiodens afslutning tilfredsstillende, idet ca. 60 % af alle sager håndteres automatisk, dvs. typisk på få minutter. Dertil skal lægges ca. 8 %, som svarer til de sager i det tidligere system, som helt er bortfaldet ved digitaliseringen. Automatiseringsgraden er altså nu meget tæt på de forventede 69 % af sagerne i det tidligere tinglysningssystem. Det er forventningen, at automatiseringsgraden kan øges yderligere med nogle få procentpoint på sigt.

Systemets svartider er generelt tilfredsstillende målt hos leverandøren, men der har over efteråret været eksempler på, at portalbrugere ([www.tinglysning.dk](http://www.tinglysning.dk)) i perioder har oplevet for lange svartider. Svartider måles løbende, ligesom Tinglysningsrettens it-konsulent har søgt årsagerne til de rapporterede svartidsproblemer ved at besøge en række brugere.

Det vurderes ved indkøringsperiodens afslutning, at denne type problemer for brugerne er reduceret væsentligt.

Det komplekse samspil mellem finanssektorens systemløsning og tinglysningssystemet har også i perioder udløst driftsforstyrrelser i begge systemer, men driftsstabiliteten overvåges og forbedres løbende i et tæt samarbejde parterne imellem.

Tinglysningssystemet henter data fra en række eksterne services, herunder leverandøren af den digitale signatur og en række offentlige registre som f.eks. CPR- og CVR-registrene. Nedbrud i andre systemer kan betyde, at tinglysningssystemet er utilgængeligt for brugerne i kortere perioder.

Der er igennem indkøringsperioden med bistand fra professionelle brugergrupper udarbejdet supplerende vejledninger og hjælpetekster, der skal forbedre tinglysningsportalens brugervenlighed og tilgængelighed. En workshop for professionelle brugere vil i nær fremtid indsamle brugernes oplevelser fra indkøringsperioden, så erfaringerne kan indgå i arbejdet med videreudvikling af den digitale tinglysning. Der vil desuden være en løbende dialog med de professionelle brugeres organisationer.

I et mindre antal sager har anmeldelse til tinglysning krævet særlige, midlertidige procedurer, fordi der har vist sig juridiske barrierer, f.eks. fordi disponenten ikke ifølge loven kan tildeles et cvr-nummer. Disse barrierer vurderes for tiden i Justitsministeriet og i Økonomi- og Erhvervsministeriet.

Der vil også fremover blive foretaget fejlrettelser, funktionalitetsforbedringer og justeringer af systemets drift, som det er helt normalt i et system af denne type.

#### *b. Sagsbehandlingstiden og årsagerne til sagsbunken*

Sagsbehandlingstiden i indkøringsperioden var i knap halvdelen af de ekspederede sager kortere end før digitaliseringen, idet 46 % af sagerne over hele perioden blev afsluttet samme dag, som de var modtaget. Alene fremsendelse og modtagelse af dokumenter med post ville før digitaliseringen lægge nogle dage til ekspeditionstiden. Andelen af sager afsluttet samme dag har været stigende over efteråret, og ved årets slutning blev godt 60 % af sagerne afsluttet samme dag. Det svarer til, at der hver dag bliver behandlet mere end 2.500 sager på få minutter.

Sagsbehandlingstiden for størstedelen af de øvrige sager er imidlertid uacceptabelt lang. Således blev 10-dages fristen i indkøringsperioden kun overholdt i 54 % af sagerne, hvor niveauet i årets første halvdel var ca. 94 %.

Den lange sagsbehandlingstid for sager udtaget til manuel behandling skyldes først og fremmest, at der på grund af indkøringsproblemer, uventet mange papirsager samt tilvæning og manglende rutine hos medarbejderne ved Tinglysningsretten er behandlet færre sager end forventet, selvom der er sagsbehandlet 6 dage pr. uge i hele indkøringsperioden.

Når det har taget længere tid end forudsat at opbygge rutine hos medarbejderne, skyldes det dels mindre tid til oplæring i systemet før produktionsstart, dels en ekstraordinær belastning fra en række af opgaverne knyttet til indkøringsperioden.

Som følge af forsinkelser i færdiggørelsen af systemet til produktion og en ekstraordinær tilgang af papirsager i juli og august måned var der ikke tilstrækkelig tid til at oplære alle medarbejderne i Hobro grundigt i det nye system. Således blev der arbejdet koncentreret i både Tinglysningsretten og i landets byretter lige op til lukkedagen for indtastning i det gamle system den 1. september. Det var en forudsætning for produktionsstart 8. september, at alle sager fra det gamle system var tastet ind inden datakonverteringen i første uge af september. Det lykkedes, men havde altså en negativ effekt på oplæringen.

En række uforudsete startvanskeligheder gav en ekstraordinær belastning af Tinglysningsrettens medarbejdere, som dermed ikke havde tilstrækkelig tid til at behandle de løbende sager og opnå rutine i det nye system. De største problemer i indkøringsperioden var følgende:

- En fejl i skanningen af papirfuldmagter og mange begynderfejl i de indsendte fuldmagter betød, at fuldmagterne skulle kontrolleres manuelt. Vejledningen omkring fuldmagterne og fuldmagtsformularens udformning var en del af årsagen til de mange brugerfejl. Fejlen i skanningen blev rettet med udgangen af september, men det voldsomme antal fuldmagter (ca. 4.000 om dagen) og den begrænsede brug af digital signatur betød, at et antal medarbejdere måtte arbejde i 3-holdsskift (døgnet rundt) for at udnytte skanningskapaciteten maksimalt og bringe bunken ned. Bunken blev nedbragt omkring 1. november, hvorefter sagsbehandlingstiden for fuldmagter har været på de forventede 2-3 dage.
- En række fejl og mangler i tinglysningssystemet og i datakonverteringen betød, at visse sager voldte problemer, og at en række sagsgange var tungere end forventet. Eksempelvis måtte en kontrol, der skulle sikre automatisk behandling af pantebreve, udskydes kort før produktionsstart, hvorfor langt flere pantebreve end forventet er blevet udtaget til manuel behandling de første 3 uger. Det var ikke uventet, at der trods omfattende tests ville være et antal fejl og mangler i indkøringsperioden, men karakteren af de konkrete fejl var ikke kendt på forhånd. Væsentlige fejl og mangler er løbende blevet rettet i indkøringsperioden.
- Udover de ca. 4.000 papirfuldmagter, som Tinglysning retten modtager hver dag, kom der uventet mange andre papirekspeditioner, idet en række sager afsluttet op til lukningen af det gamle system skulle fejlrettes på papir. Desuden modtog Tinglysning retten over efteråret et uventet stort antal papirsager, herunder sager om konvertering af pantebreve, som der var åbnet mulighed for i lovgivningen, og som det var forudsat i Tinglysning rettens planlægning, ville blive håndteret af de professionelle brugere.
- Endelig har spørgsmål fra brugerne via mail og telefon udgjort en meget stor belastning af Tinglysning retten. Det betød, at flere medarbejdere end forventet skulle bruge deres tid på at svare på spørgsmål i hotline eller på mail. Det store antal brugerhenvendelser må i et vist omfang tilskrives den forventede tilvænnning til systemet, men spørgsmål til anskaffelse af digital signatur, lokal browser-opsætning m.v. havde et større omfang end forventet. Belastningen af både den telefoniske hotline og fra mængden af indkomne mails trak et betydeligt antal medarbejdere væk fra den egentlige sagsbehandling. Samtidig kom de mange spørgsmål på et tidspunkt, hvor der ikke var oparbejdet rutiner i håndtering af kundehenvendelser, der sikrede tilstrækkeligt hurtige, ensartede og korrekte svar.

De ekstraordinært mange henvendelser var dog også en konsekvens af, at de vejledninger, som var tilgængelige for brugerne, ikke var gode nok. Der er siden udarbejdet en række bedre og mere let forståelige vejledninger til tinglysningssystemet.

### **Nedbringelse af sagsbunken og sagsbehandlingstiden**

Situationen i dag er, at tinglysningssystemet behandler godt 60 % af alle sager automatisk, altså normalt på få minutter. Den lavere kapacitet i den manuelle sagsbehandling har imidlertid betydet en ophobning af sager og alt for lange sagsbehandlingstider. Sagsbunken vokser ikke længere og er ved årsskiftet stabiliseret på 66.000 sager. Heraf er ca. 50.000 sager udtryk for en ”mer-bunke” i forhold til en fremtidig normal drift, hvor der må forventes at være ca. 10-20.000 sager til behandling konstant.

Der er udarbejdet en handlingsplan, der skal bringe sagsbunken og sagsbehandlingstiderne ned til det normale niveau i løbet af foråret 2010. Det er således forventningen,

- At godt 60 % af alle ekspeditioner stadig fremover foretages på få minutter.
- At 95% af alle pantebreve og skøder udtaget til manuel behandling vil have en sagsbehandlingstid på 10 dage eller derunder fra den 6. april 2010. I foråret 2009 blev 94% ekspederet inden for 10 dage.
- At 95% af de matrikulære ændringer vil have en sagsbehandlingstid på 10 dage eller derunder fra den 10. maj 2010.
- Ingen sager vil efter 10. maj have en sagsbehandlingstid over 1 måned.

Digital tinglysning sparer fra driftsstarten i september 2009 staten for knap 100 mio. kr. årligt, og brugerne vil – når sagsbunken er nedbragt – spare tid og penge på hurtigere tinglysning i almindelige sager om handel og belåning af fast ejendom.