



I andras ögon

Sveriges Domstolars förtroendearbete igår, idag - varje dag



DOMSTOLSVERKET
SVERIGES DOMSTOLAR

Innan du börjar läsa

Det här är en sammanställning av hur Sveriges Domstolar har arbetat för att utveckla bemötandet och domskrivningen sedan (åtminstone) 2009 och vilka resultat som har uppnåtts. Den har gjorts för att kunna utvärdera var vi står idag och för att med utgångspunkt i de samlade erfarenheterna kunna staka ut en färdriktning för framtiden.

Det finns ett digert bakgrundsmaterial i form av ett mycket stort antal undersökningar och exempel på vidtagna åtgärder i domstolarna – alltifrån övergripande sådana, som policyer och riktlinjer, till mycket konkreta och jordnära åtgärder, som nya skyltar i väntrummen, omformuleringar av standardtexter och liknande. Ur detta har det gått att destillera fram en del högst konkreta tips och råd, som vi kanske kan kalla essensen av de åtgärder som har vidtagits

på domstolarna och som också har haft påvisad effekt. Sådana tips och råd finns även med här, eftersom vi vill att detta inte bara ska vara en avrapportering, utan något som går att använda, hitta inspiration och praktiskt stöd i. Klipp eller riv gärna ut sådant du behöver och anteckna i marginalerna!

Det är också värt att nämna att du kommer att hitta mer av initierade kommentarer från engagerade människor med praktisk erfarenhet av arbetet, än siffror och tabeller i den här publikationen. Några av de nyckelpersoner som varit med på resan behöver vara med här också, tycker vi.

Vi hoppas innerligt att det du just nu håller i handen bidrar med i alla fall lite påfyllning av energi, inspiration och motivation att jobba vidare med förtroendefrågorna. För arbetet är inte färdigt än, det kan vi konstatera.

Fredrik Bohlin
Rådman vid
Ystads tingsrätt

Helena Jönrup
Förtroendesamordnare
på Domstolsverket

Helena och Fredrik har gjort själva sammanställandet och arbetat fram förslagen. Med hjälp av Marcus Nilsson, kommunikatör på Domstolsverket, har det blivit en text som resulterat i denna publikation. Foto Johan Wingborg

Innehåll

Inledning och utgångspunkter

Varför är det viktigt att arbeta med förtroendefrågor?.....	4
Långsiktighet och delaktighet är nycklar till varaktig förändring	7

Detta har gjorts

Tusentals har delat med sig av sina upplevelser av domstolarna	10
Domstolarna har genomfört en stor mängd konkreta åtgärder	14
Arbetet har gett resultat men få domstolar har utvärderat insatserna	16
En utmaning att dra arbetet ett varv till.....	28

Sammanfattning

Långsiktigheten har inte uppnåtts.....	29
--	----

Nuläge och förslag

Framtiden för förtroendearbetet i Sveriges Domstolar	31
--	----

Praktiska tips

Bästa möjliga bemötande - samlade erfarenheter.....	38
Bästa möjliga domskrivning - samlade erfarenheter	46

Alla pusselbilder, foto: Per Carlsson

”Relationen till medierna är fortfarande problematisk på så sätt att domare, till skillnad från andra aktörer med egna agendor, alltför sällan kommer till tals och bidrar med ett domstolsperspektiv i uppmärksammade frågor som har med verksamheten i domstol att göra.”

Sigurd Heuman

Varför är det viktigt att arbeta med förtroendefrågor?

- Att medborgarna har förtroende för rättsväsendet i allmänhet och domstolarna i synnerhet är centralt i en demokratisk rättsstat. Den yttersta konsekvensen av att förtroendet börjar svikta på bred front är rättsstatens sammanbrott.

Det säger Fredrik Bohlin, rådman i Ystads tingsrätt, som undersökte förtroendet för Sveriges Domstolar och de faktorer som påverkar detta som sekreterare i Förtroendeutredningen (SOU 2008:106). Efter utredningsarbetet har Fredrik Bohlin arbetat med bemötande- och domskrivningsfrågor inom Sveriges Domstolar för Domstolsverkets räkning. Han är sedan 2015 ordförande i Mediegruppen, en grupp av domare som åtagit sig att vara särskilt tillgängliga för journalister och aktivt stötta utvecklingen av mediekommunikationen inom Sveriges Domstolar. Sedan 2014 är han också ledamot i Klarspråksnämnden, som hör till Språkrådet och har till uppgift att stötta det arbete som Språkrådet bedriver med att främja klarspråk på myndigheter, kommuner, landsting, universitet, organisationer och företag.

- I grunden handlar det förtroendeskapande arbetet i domstol om att säkerställa att dömandet håller en hög och jämn kvalitet. Men det är inte tillräckligt. Det krävs nämligen också att domstolarna kan förmedla detta, både till enskilda parter och till medborgarna. Medierna har i det senare fallet en central funktion som en förmedlande länk mellan domstolarna och medborgarna, säger Fredrik Bohlin.

Sigurd Heuman var särskild utredare i Förtroendeutredningen, och ser hur upplevda brister i domstolarnas förmåga att förmedla sin verksamhet på ett rättvisande sätt ledde fram till att Förtroendeutredningen tillsattes 2007:

- I direktiven till Förtroendeutredningen står det att människor inte förstår processen i domstolarna och vad som står i domarna. Dåligt bemötande har det nog alltid varit i domstol. Och relationen till medierna är fortfarande problematisk på så sätt att domare, till skillnad från andra aktörer med egna agendor, alltför sällan kommer till tals och bidrar med ett domstolsperspektiv i



Foto: Per Carlsson



Foto: Carl Johan Erikson



Foto: Johan Wingborg

Sigurd Heuman var särskild utredare och Fredrik Bohlin sekreterare i Förtroendeutredningen som lämnades in till regeringen i december 2008.



Gerda Cedergren Kilander,
kommunikatör. Foto: Privat

uppmärksammade frågor som har med verksamheten i domstol att göra. Politikerna får i huvudsak sin bild av domstolarna från hur verksamheten där beskrivs i medierna. Så om domstolsverksamheten beskrivs på ett knepigt sätt i medierna har politikerna garanterat koll på det och vill göra något åt det. Det kan vara en förklaring till varför man från politiskt håll initierade Förtroendeutredningen.

Vinster med ett förtroendeskapande arbete

För att kunna upprätthålla och stärka medborgarnas förtroende krävs alltså att domstolarna kan kommunicera sitt dömande på ett sådant sätt att människor förstår hur domstolarna har dömt och varför de har dömt som de har gjort. En grundförutsättning är att domstolarna lyckas förklara vilka spelregler som gäller i domstolen, så att såväl parter och vittnen som medborgare i allmänhet har rätt förväntningar på dömandet i enskilda mål och ärenden. Att kommunicera dömandet handlar framför allt om att ge ett bra bemötande och att utforma domar och beslut på ett sätt som även icke-jurister begriper.

- Att säkerställa ett bra bemötande är det viktigaste som varje enskild domstol kan göra i strävan efter att upprätthålla och stärka människors förtroende för domstolarna. Denna förmåga bestäms i hög grad av medarbetarnas attityder, värderingar och förhållningssätt till utförandet av sina arbetsuppgifter. Förtroendeperspektivet behöver genomsyra allt arbete som bedrivs på domstolarna, säger Fredrik Bohlin.

Att utforma skriftliga avgöranden är den kanske viktigaste arbetsuppgiften som utförs i domstolarna, och för domstolsjuristernas del ofta också den mest tidskrävande, tillsammans med protokollskrivandet. Det är genom domarna och besluten som domstolen avgör tvisterna och tar ställning i de frågor som parterna har lagt fram. Domarna och besluten är mycket betydelsefulla för medborgarnas förståelse av domstolarnas verksamhet, inte minst eftersom de i hög grad påverkar den bild av domstolarna som ges i medierna. Utformningen av domar och beslut har därför mycket stor betydelse för medborgarnas förtroende för domstolarna.

Fredrik Bohlin menar dessutom att eftersom förtroendeperspektivet innebär ett utifrån-och-in-perspektiv på verksamheten, stärker det domstolarnas förmåga att möta förändringar i omvärlden. Det bidrar också till att domstolarna kan vara öppna och moderna arbetsplatser som är i takt med sin tid – och som lockar till sig de bästa medarbetarna.

Ökar kvaliteten i dömandet

Bemötandet är också på andra sätt centralt för domstolarnas förmåga att fullgöra sitt grunduppdrag, det vill säga att avgöra mål och ärenden rättssäkert och effektivt. För att de personer som hörs i domstolen ska kunna lämna en fyllig, fri och korrekt berättelse krävs att de känner sig trygga och lyssnade på i förhörssituationen. De som upplever att de får ett bra bemötande medverkar också i större utsträckning frivilligt i domstolsprocessen, exempelvis genom att komma till förhandlingar och svara på förelägganden.

Gerda Cedergren Kilander, kommunikator med inriktning mot myndigheter och offentlig förvaltning, har studerat domstolarnas

”Att säkerställa ett bra bemötande är det viktigaste som varje enskild domstol kan göra i strävan efter att upprätthålla och stärka människors förtroende för domstolarna.”

Fredrik Bohlin

”Hur domstolarna hanterar människor och deras tvister har till och med större betydelse än utgången, både för benägenheten att frivilligt rätta sig efter domstolarnas avgöranden och för förtroendet för domstolarna.”

Fredrik Bohlin

Vad är processuell rättvisa?

Människor upplever processuell rättvisa när de:

- har fått möjlighet att komma till tals
- uppfattar domstolen som neutral
- upplever att domstolen respekterar människor och deras rättigheter
- upplever att domstolens företrädare är uppriktigt engagerade och vill göra rätt för alla

sätt att kommunicera med parter och vittnen i uppsatsen ”Mer information? Absolut. För jag satt ju och skakade som ett asplöv. Om informationens betydelse för säkerhet, trygghet och förtroende i samband med domstolsförhandling”. I sin uppsats beskriver hon hur viktigt det är att domstolarna strävar efter att ge meningsskapande information, det vill säga information som är anpassad efter mottagarens behov vid olika tillfällen. Lyckas domstolarna med detta ökar möjligheterna att parter och vittnen upplever att de har varit med om en rättvis rättegång, vilket leder till både ökat förtroende och en ökad acceptans av domen.

- Det är en stor anspänning för dem som kommer till en domstol för en förhandling eller kontaktar en domstol under den skriftliga handläggningen. Då behöver de få information som gör att de förstår hur processen går till. Om den som ger informationen gör det på ett sådant sätt att parterna kan komma till tals i processen, så skapar det ett förtroende hos parten för domstolen. Särskilt viktigt är att den som ger informationen kan anpassa den till den kunskapsnivå mottagaren har. Då känner sig personen respektfullt bemött och delaktig i det som sker, säger Gerda Cedergren Kilander.

Processuell rättvisa

De vidgade förtroenderelaterade krav som numera ställs på domstolarnas hantering av mål och ärenden brukar sammanfattas i begreppet processuell rättvisa. Detta är något som har uppmärksamrats allt mer under de senaste decennierna. Forskning visar entydigt att domstolarnas sätt att handlägga mål har en helt avgörande betydelse för hur de inblandade värderar sina erfarenheter av domstolarna.

- Hur domstolarna hanterar människor och deras tvister har till och med större betydelse än utgången, både för benägenheten att frivilligt rätta sig efter domstolarnas avgöranden och för förtroendet för domstolarna. Människor som upplever att de har fått en rättvis behandling i domstolen accepterar helt enkelt i större utsträckning att förlora, säger Fredrik Bohlin.

Det finns fyra nyckelkriterier som är bestämmande för upplevelsen av processuell rättvisa. Två har med själva beslutsfattandet att

göra, nämligen möjligheten att komma till tals och att domstolen upplevs som neutral. De två andra har mer att göra med bemötandet under domstolens handläggning, nämligen att domstolen respekterar människor och deras rättigheter samt att medarbetarna uppfattas som förtroendeingivande. Det senare kräver att man som domstolsanställd öppet förmedlar till parterna att man verkligen försöker göra det som är ”rätt” för alla inblandade och att ens agerande inte styrs av något annat än parternas intresse.

- För att dra nytta av alla de fördelar som det innebär att fokusera på frågor som har med processuell rättvisa att göra, måste domstolarnas arbete med verksamhetsutveckling utgå från människors hela upplevelse av domstolsprocessen, säger Fredrik Bohlin.

Långsiktighet och delaktighet är nycklar till varaktig förändring

Med utgångspunkt i de förslag som Förtroendeutredningen presenterade inledde Sveriges Domstolar 2009 ett systematiskt och långsiktigt arbete med bland annat bemötande- och domskrivningsfrågor, utifrån gemensamma strategier och handlingsplaner som samtliga domstolschefer ställde sig bakom 2010. Det präglades av ett nytt helhetsgrepp på de här frågorna, som motiverades av de insikter som hade vuxit fram inom Sveriges Domstolar:

- Förut har en vanlig uppfattning i domstolarna varit att bemötandet och språket i domar måste vara ganska formellt och präglas av distans till parterna eftersom man annars riskerar att komma i konflikt med grundprinciperna om oberoende, opartiskhet, neutralitet och likabehandling. Exempelvis fanns det långt in på 00-talet domstolar som menade att bemötandet under förhandling borde präglas av formell distans till parter och vittnen, berättar Fredrik Bohlin.

Nuförtiden finns det en insikt om att den nyssnämnda risken är kraftigt överdriven och att ett sådant förhållningssätt tvärtom ska undvikas eftersom det får negativa konsekvenser för människors upplevelser av domstolsprocessen.

- Som domstolsanställd präglas man emellertid av en stark och konservativ tradition av hur man ska uppträda och skriva som ofta gör det svårt för den enskilde medarbetaren att för det första veta vad hen kan ersätta det formella och distanserade förhållningssättet med och för det andra våga göra det, säger Fredrik Bohlin.

Förändring av attityder och beteenden

Utmaningen handlar med andra ord också om att förändra attityder och beteenden som många gånger sitter väldigt djupt. Strategierna och arbetet på domstolarna sedan 2009 utgår från insikten om att det inte går att förändra detta endast genom olika punktinsatser eller engångsjippon i form av exempelvis någon enstaka storföreläsning om klarspråk eller att domstolen hyr in en teatergrupp som dramatiserar olika bemötandesituationer.

En annan insikt som legat till grund för domstolarnas arbete är att det inte går att åstadkomma mer varaktig förändring genom att låta en central arbetsgrupp arbeta med frågorna och ta fram rekommendationer eller andra former av detaljerade pekpinningar för hur man ska uppträda och skriva som är gemensamma för alla domstolar. Attitydrelaterat förändringsarbete kan helt enkelt inte bli framgångsrikt om inte medarbetarna själva är engagerade och delaktiga.

Det är av dessa skäl som tyngdpunkten i arbetet har legat i de enskilda domstolarna och arbetet där liksom Domstolsverkets stöd har utgått från en metod, åskådliggjord av det så kallade kvalitetshjulet, som innebär att arbetet har bedrivits både systematiskt och långsiktigt.

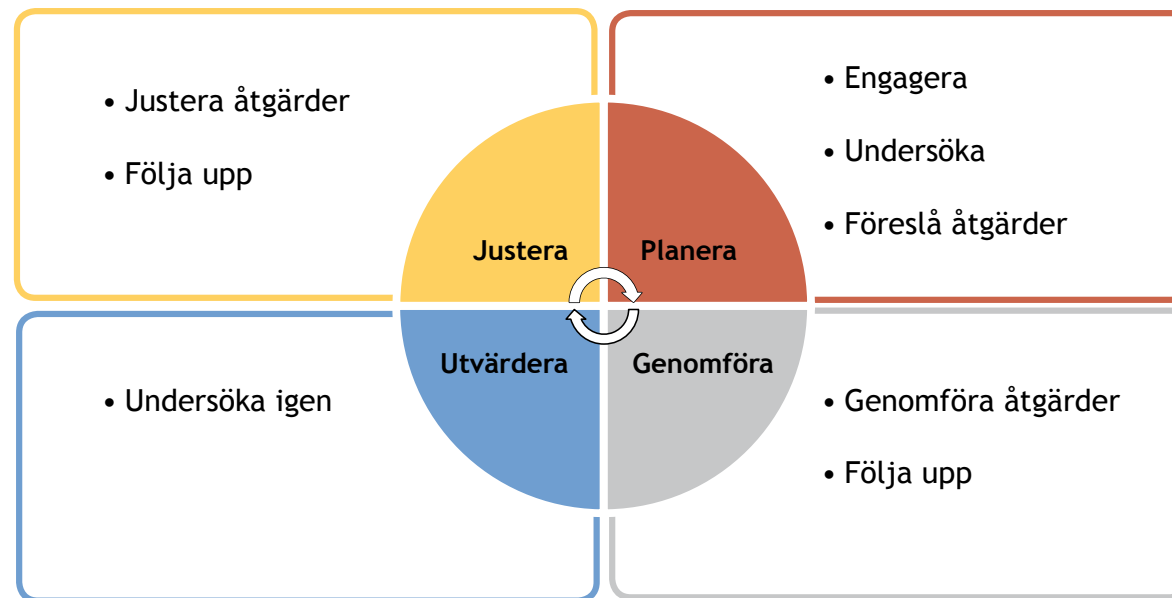
- Vid en jämförelse med andra svenska myndigheter och även domstolar i andra länder är Sveriges Domstolars arbete unikt när det gäller såväl bredden och mängden av genomförda aktiviteter som graden av medarbetarnas delaktighet, säger Helena Jönrup, förtroendesamordnare på Domstolsverket.

”Vid en jämförelse med andra svenska myndigheter och även domstolar i andra länder är Sveriges Domstolars arbete unikt när det gäller såväl bredden och mängden av genomförda aktiviteter som graden av medarbetarnas delaktighet.”

Helena Jönrup



Helena Jönrup, förtroendesamordnare på Domstolsverket sedan 2013. Arbetade tidigare som domstolshandläggare på Hovrätten för Västra Sverige där hon 2006 var en av initiativtagarna till att börja intervjua parter och vittnen om domstolens service, information och bemötande. Foto: Johan Wingborg



Kvalitetshjulet

Metoden för att åstadkomma ett långsiktigt och systematiskt arbete med bemötande- och domskrivningsfrågor kan åskådliggöras med det så kallade kvalitetshjulet, som strategierna och handlingsplanerna utgår ifrån. Hjulet illustrerar hur domstolen återkommande undersöker hur parter och vittnen ser på bemötande och domskrivning (i faserna planera och utvärdera) och vidtar de åtgärder som behövs för att parter och vittnen ska få ett bra bemötande och avgöranden som är tydliga och begripliga (i faserna genomföra och justera).

- Grovt förenklat bygger metoden på att domstolen först undersöker hur parter och andra som är involverade i domstolsprocessen upplever denna och sedan omsätter synpunkterna i konkreta förbättringsåtgärder. Därefter

utvärderar domstolen genom nya undersökningar om de genomförda förändringarna har fått önskad effekt och sedan använder domstolarna resultatet från utvärderingen som underlag för att justera de åtgärder som inte fått önskad effekt. Härefter börjar domstolen om på ny kula och planerar och genomför nya undersökningar i ett aldrig avstannade kretslopp, säger Helena Jönrup.

Metoden innebär alltså att varje domstol ständigt arbetar med frågorna. Därmed hålls engagemanget i frågorna uppe och domstolen säkerställer också att den har koll på hur människors krav och förväntningar på domstolsprocessen förändras över tid.

Strategierna och handlingsplanerna

Samtliga domstolschefer ställde sig 2010 bakom gemensamma strategier för bemötande och domskrivning med tillhörande handlingsplaner för tiden 2011-2014.

Syftet med strategierna är att ange en gemensam viljeinriktning för hur man inom Sveriges Domstolar bör uppträda mot varandra och i kontakter med andra, och hur texter bör utformas. Handlingsplanerna innehåller en beskrivning av aktiviteter som domstolarna var överens om skulle ingå i ett systematiskt arbete inom Sveriges Domstolar med bemötande- och domskrivningsfrågor. Handlingsplanerna innehåller också hållpunkter för när aktiviteterna skulle genomföras och hur återrapportering skulle ske.

Strategierna och handlingsplanerna bygger på ett antal grundidéer och en ansvarsfördelning mellan domstolarna och Domstolsverket:

- Att utveckla bemötandet och domskrivningen handlar om att var och en som arbetar i domstolarna måste vara beredd att förändra sina attityder och i förlängningen sina beteenden.
- Arbetet går ut på att förbättra människors upplevelser av domstolsprocessen, vilket i sin tur leder till ökad rättssäkerhet, ökad effektivitet och ökat förtroende för domstolarna.
- Att förändra attityder och beteenden är inte någon lätt uppgift och det tar tid. Därför krävs att arbetet med dessa frågor bedrivs systematiskt och präglas av långsiktighet. Varje domstol måste återkommande göra grundarbetet, det vill säga undersöka hur domstolens bemötande och texter uppfattas av de som berörs av dem och agera på resultatet från sådana undersökningar.
- Domstolscheferna är nyckelpersoner i att detta arbete kommer till stånd och bedrivs just långsiktigt och systematiskt.

- För att domstolarna ska kunna bedriva ett framgångsrikt arbete med bemötande- och domskrivningsfrågor krävs också att Domstolsverket kan erbjuda resurs- och metodstöd. Domstolsverket ansvarar dessutom för att domstolarna får det stöd de behöver när det gäller kompetensutveckling.

I linje med detta har Domstolsverket bland annat tagit fram handböcker med metodstöd (Råd och tips om bemötande respektive domskrivning), anordnat seminarier om tillämpning av dessa metoder och om intervjuteknik, skapat informationsfilmer och e-utbildningar samt tagit fram riktlinjer för stödet till domstolarnas arbete med bemötande och domskrivning. Domstolsverket har också låtit genomföra en jämförande studie om domskrivningen i förvaltningsrätt och tingsrätt samt initierat ett samarbetsprojekt med Brottsförebyggande rådet om externt bemötande.

I enlighet med intentionen i strategierna och handlingsplanerna har dock tyngdpunkten i arbetet med att utveckla bemötandet och domskrivningen legat i domstolarna. Det är de enskilda domstolarna som har genomfört merparten av det omfattande och högkvalitativa arbetet med att förbättra både bemötandet och domskrivningen.

2015 antogs en ny gemensam handlingsplan för det fortsatta arbetet med bemötande och domskrivning inom Sveriges Domstolar.



! Metodstödet, inklusive Råd och tips-handböckerna, och en hel del annat material hittar du på Intranätet.

”När medarbetarna är engagerade i att själva identifiera brister och ta fram lösningar så är de också betydligt mer engagerade i att genomföra dem för att få verkstad.”

Marie B. Hagsgård

Tusentals har delat med sig av sina upplevelser av domstolarna

De allra flesta domstolar har velat undersöka framför allt bemötandet genom att höra om upplevelserna av domstolsprocessen direkt från parter och vittnen. Det finns inte någon annan myndighet eller domstolar i några andra länder som i sådan omfattning som Sveriges Domstolar genom intervju- och enkätundersökningar har låtit parter och vittnen själva få komma till tals och berätta om sina upplevelser av domstolsprocessen, vad som är bra och vad som kan göras bättre.

Under de senaste åren har tusentals människor på detta sätt bidragit till domstolarnas förbättringsarbete genom att dela med sig av sina upplevelser. I stort sett alla undersökningar har dessutom planerats och genomförts av domstolsmedarbetare själva. På detta sätt har domstolarna säkerställt att det hos medarbetarna finns kunskap om parter och vittnens upplevelser av domstolsprocessen. Att som medarbetare själv få höra vad parter och vittnen tycker och tänker bidrar dessutom i sig på ett kraftfullt och mycket påtagligt sätt till att skapa en drivkraft hos medarbetarna att förbättra parter och vittnens upplevelser av domstolsprocessen.

- Just detta har även uppmärksammats internationellt, berättar Marie B. Hagsgård, konsult som stöttar domstolarna i arbetet med bemötande- och domskrivningsfrågor och som regelbundet deltar i internationella konferenser om utvecklingsfrågor.

Det som har väckt uppmärksamhet är för det första att det är domare och domstolspersonal som intervjuar parter och vittnen och lyssnar på deras synpunkter. Det andra är att det faktiskt har vidtagits en mängd åtgärder för att förbättra information och bemötande.

- I andra länder undersöker man vad parter och vittnen tycker men det leder till väldigt få åtgärder. Därför är de intresserade av hur vi gör efter vi har undersökt, hur kommer det sig att det blir åtgärder i Sverige, hur tar vi fram åtgärder? Svaret på det är ju att eftersom domare och annan personal deltar i arbetet med att ta fram åtgärder får de också effekt. När medarbetarna är engagerade i att själva identifiera brister och ta fram lösningar så

Planera

- Engagera
- Undersöka
- Föreslå åtgärder

är de också betydligt mer engagerade i att genomföra dem för att få verkstad. Är de inte rimliga och riktiga så genomförs de aldrig, säger Marie B. Hagsgård.

Exempel på undersökningar som gjorts

Det är alltså domstolarna själva som har planerat sitt arbete och bestämt vilka aktiviteter man ska genomföra och när det ska ske. Detta har frigjort entusiasm och påhittighet i domstolarna, inte minst när det handlar om att på olika sätt undersöka hur parter och vittnen uppfattar bemötandet och domskrivningen. Totalt har drygt 60 domstolar undersökt både det externa bemötandet och domskrivningen. Här följer några exempel på vad som har gjorts, utöver undersökningar av parter och vittnens upplevelser, och kommentarer om vad undersökningarna bidragit till:

Professionella aktörer

De allra flesta domstolar har undersökt både domskrivningen och bemötandet genom att återkommande fånga upp synpunkter från de professionella aktörer som regelbundet uppträder i domstolen, främst advokater, åklagare och processförare på olika myndigheter. De största fördelarna med att hämta in de professionella aktörernas synpunkter är att de kan verksamheten och att de – åtminstone i viss utsträckning – kan bidra med enskilda parter synpunkter.

Nämndemännen

En del domstolar har fångat upp synpunkter på både bemötandet och domskrivningen genom att fråga nämndemännen. Särskilt intressant kan det vara att fråga nämndemän om bemötandet under förhandling eftersom nämndemännen har arbetat med flera domare och kan jämföra dem i ordföranderollen.

”Gå i parter och vittnens fotspår”

Det finns också domstolar som låtit medarbetare ”gå i parter och vittnens fotspår”. Detta innebär att sätta sig in i hur det är att vara part eller vittne på den egna domstolen, exempelvis genom att ta sig till domstolen och reflektera över om det finns tydliga skyltar som visar vägen, tydliga skyltar på byggnaden och så vidare. Medarbetaren observerar hur det är att vistas i de allmänna utrymmena, hur man blir mottagen, om skyltningen inne i lokalerna är tydlig, vilken information som finns tillgänglig och hur väntrummet är utformat. Detta är ett relativt enkelt sätt att öka förståelsen hos medarbetarna för hur parter och vittnen upplever domstolen och därmed för vikten av att arbeta med dessa frågor.

Kollegial återkoppling

En del domstolar har bjudit in kollegor från andra domstolar som kommit med synpunkter på främst domskrivningen. Vid sidan av själva erfarenhetsutbytet i sig är den kanske största fördelen med kollegial återkoppling att den som återkopplar lär sig minst lika mycket som mottagaren.

Språkvetare/Språkkonsult

Just domskrivningen har många domstolar annars oftast undersökt genom att ge en språkvetare eller en språkkonsult i uppdrag att läsa ett antal av domstolens domar och komma med synpunkter, ibland genom individuell återkoppling till den som skrivit domen. Om man inte bara är ute efter att undersöka begripligheten, utan också efter att få förslag till alternativa sätt att disponera sin text och skriva klarspråk går det knappast att hitta ett bättre sätt än detta.

Kollegor som inte är jurister

Några domstolar har undersökt domskrivningen genom att låta medarbetare som normalt inte skriver domar, läsa domar och komma med synpunkter. Att involvera även dessa medarbetare i arbetet med domskrivningen bidrar inte minst till en helhetssyn på verksamheten hos alla medarbetare.

Internt bemötande

Drygt 60 domstolar har undersökt även det interna bemötandet. Hur vi uppträder mot varandra inom Sveriges Domstolar har förstås stor betydelse för hur vi bemöter parter och andra personer som kommer i kontakt med domstolen. Genom att se varandra och alltid uppträda vänligt, respektfullt och tydligt mot varandra blir det helt enkelt lättare att ge andra samma goda bemötande. Domstolarna har undersökt det interna bemötandet genom att i medarbetarsamtal följa upp resultaten från medarbetarenkäten. En hel del domstolar har också fångat upp synpunkter från medarbetare i samband med avslutnings-samtal. Fördelen med detta är att den som ska sluta ofta både vet mycket om hur det fungerar på arbetsplatsen och kan känna sig friare att lämna även negativa synpunkter.

! Fler tips på vilka undersökningar man kan göra finns i bilaga 1 till Handlingsplanen för Sveriges Domstolars arbete med bemötande- och domskrivningsfrågor. Du hittar den på Intranätet!



Marie B. Hagsgård har stöttat domstolar i arbetet med bemötande- och domskrivningsfrågor under lång tid.
Foto: Johan Wingborg

Hur blev du mottagen när du kom till domstolen?

Tja, mottagen och mottagen...det satt någon bakom en lucka där när jag kom in. Inte för att jag hade förväntat mig "hej du, hej du, välkommen in och känn dig som hemma" men att någon visade lite intresse och kanske talade om vart jag skulle gå eller så. Det hade ju känts bättre om du förstår.

Jag tycker att det var konstigt att de som satt därframme inte presenterade sig så man fick reda på vem som var vem. Det hör väl till alla möten, också ett av detta slag att man börjar med det?

Jag ringde för att få en vägbeskrivning, för att få reda på hur jag skulle köra helt enkelt. Men hon som jag pratade med sa att hon inte kunde hjälpa mig. För hon åkte buss till jobbet.

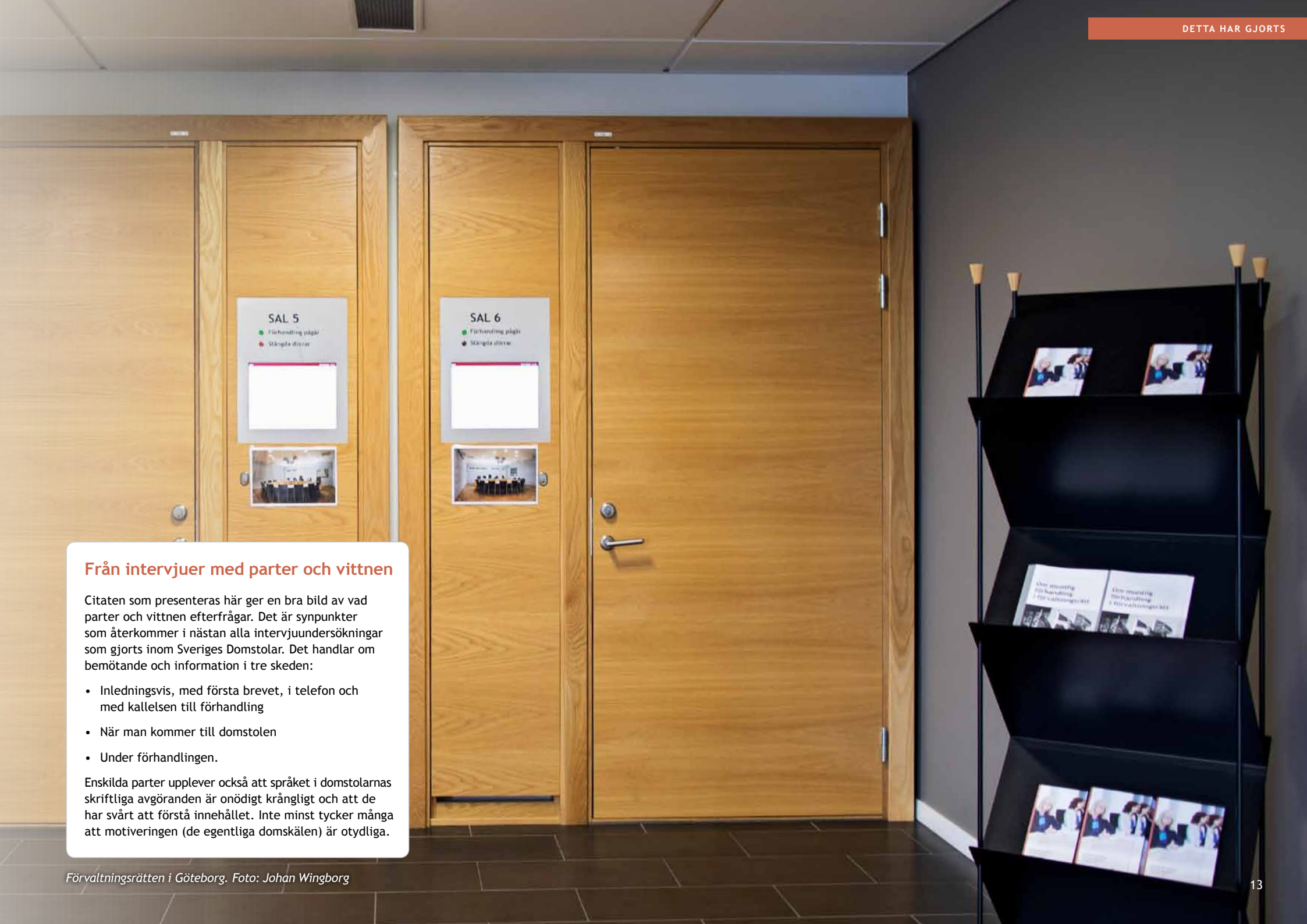
Vad tyckte du om domen?

De sätter aldrig punkt. Långa och krångliga meningar. Innan man kommit till punkt har man tappat bort sig. Jag har läst avgörandet tio gånger men ändå inte förstått någonting.

Det hade verkligen varit bra med en karta eller vägbeskrivning så att man kan se lite hur det ligger och var man kan ställa bilen. Nu när man kommer en bit ifrån så var det ju liksom lite svårt att veta om man verkligen skulle hinna eller inte, det kan man ju bli lite stressad över alltså.

Det fanns ingen motivering alls till varför det blev en villkorlig dom och inte bara böter. Jag letade efter en motivering till det. Det framgick inte heller vad en villkorlig dom innebär. Jag tror inte att det fanns någon information om detta i någon bilaga.

Jag skulle gärna ha haft information om hur en rättegång går till och vem som är vem i salen. Som det var nu var det ju ett helt fotbollslag inne i salen och jag vet inte vem som är vem.



Från intervjuer med parter och vittnen

Citaten som presenteras här ger en bra bild av vad parter och vittnen efterfrågar. Det är synpunkter som återkommer i nästan alla intervjuundersökningar som gjorts inom Sveriges Domstolar. Det handlar om bemötande och information i tre skeden:

- Inledningsvis, med första brevet, i telefon och med kallelsen till förhandling
- När man kommer till domstolen
- Under förhandlingen.

Enskilda parter upplever också att språket i domstolarnas skriftliga avgöranden är onödigt krångligt och att de har svårt att förstå innehållet. Inte minst tycker många att motiveringen (de egentliga domskälen) är otydliga.

! Konkreta exempel på hur man kan göra finns på såväl Intranätet som på några domstolars externa webbplatser.

Domstolarna har genomfört en stor mängd konkreta åtgärder

Med utgångspunkt i de synpunkter på upplevelsen av domstolsprocessen som kommit fram i undersökningarna har domstolarna genomfört en rad konkreta förbättringsåtgärder. Det har handlat om exempelvis tydligare information till parterna och vittnena, och olika åtgärder i lokalerna. Vid sidan av detta har det också tagits fram policyer, rekommendationer eller riktlinjer för bemötandet och domskrivningen. Knappt 50 domstolar har tagit fram en bemötandepolicy och lika många har tagit fram rekommendationer eller riktlinjer för domskrivningen.

Domstolarna har arbetat fram alla dessa åtgärder inte minst genom interna diskussioner mellan medarbetarna.

- Just diskussionerna har kanske många gånger varit väl så viktiga som slutresultatet. Medarbetarna har då fått möjlighet att reflektera kring de synpunkter som kommit fram och fundera på vad som kan göras annorlunda och bättre för att i större utsträckning tillmötesgå de krav och önskemål som finns på både bemötandet och domskrivningen, säger Helena Jönrup.

Genomföra

- Genomföra åtgärder
- Följa upp

Protokollförare

Exempel på genomförda förbättringsåtgärder

Policy och rekommendation

Lokal bemötandepolicy

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha

Lokala rekommendationer för domskrivning

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha

Lokal tolkpolicy

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha

Lokala mallar på klarspråk

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha

Innan besök på domstolen

Vanliga frågor och svar på domstolens hemsida

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha

Virtuell rundvandring i domstolens lokaler

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha

Utskick med information i samband med att målet kommer in till domstolen och i samband med kallelse till förhandling

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha

Broschyr med kort förklaring av dagordning för förhandling på olika språk

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha

Tydligare och bättre information om vittnesstödens funktion och verksamhet

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha

Lokal broschyr med struktur för hantering av studiebesök i domstolen

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha

Utanför förhandlingssalarna

Tydligare skyltning utanför och i domstolens lokaler

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha

En reception som alltid är bemannad

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha

Foton på förhandlingssalen utanför denna

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha



Foto: Johan Wingborg

I förhandlingssalen

Inledning av förhandlingen med presentation av alla med namn och funktion, kort förklaring av vilka frågor som ska behandlas under förhandlingen och av hur förhandlingen går till med särskilt fokus på när parterna ska få komma till tals

☐ Gör vi ☐ Bör vi också göra

Introduktion av vittnen som ovan

☐ Gör vi ☐ Bör vi också göra

Avslutning av förhandlingen med avkunnande av dom/förklaring till varför dom inte kan avkunnas genast

☐ Gör vi ☐ Bör vi också göra

Domares överenskommelser om hur förhandling ska ledas så att parterna vet vad de kan förvänta sig

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha

Checklistor för domare för att komma ihåg att leda förhandlingen på ett sätt som blir tydligt för parterna

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha

Protokollföraren har kontakt med receptionen om förseningar och pauser så att parter och vittnen får information om detta

☐ Gör vi ☐ Bör vi också göra

Skyltar på domarbord och partsbord

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha

Efter dom/beslut

Lathund som gör att personalen kan förklara domslut och verkställighetsfrågor på telefon

☐ Har vi ☐ Bör vi också ha

”Effekterna av det förändrade bemötandet och informationen från domstolens sida är att det skapar en trygghet för huvudmännen.”

Advokat

Arbetet har gett resultat men få domstolar har utvärderat insatserna

Är det relevant information som finns på webben och som skickas ut till parter och vittnen? Hur upplevs domarens information i början och under förhandlingen? Vad får ett aktivt bemötande på plats för effekt för de oroliga vittnena? Har språket blivit mer begripligt? Framgår det att domstolen lyssnat på parternas argument och bemött dem? Är det lättare att förstå varför domen blev som den blev? För att få svar på detta behöver domstolarna utvärdera, det vill säga genomföra motsvarande undersökningar som inledningsvis, enkät- eller intervjuundersökningar och jämföra svaren från första omgången med den efterföljande.

Eftersom endast ett fåtal domstolar, sexton procent, har utvärderat sitt arbete med de här frågorna hittills är det dock svårt att med säkerhet säga något om effekterna av alla de åtgärder som genomförts i olika domstolar och också om de samlade effekterna av alla domstolars arbete med bemötande och domskrivning.

Det som ligger till grund för redovisningen av effekter här är den återrapportering av arbetet med bemötande och domskrivning som domstolscheferna gjorde 2015, lokala utvärderingsresultat, intervjuer med språkvetare som anlitats av domstolarna samt intervjuer med några erfarna professionella aktörer och domare vid domstolar som arbetar systematiskt med frågorna.

Bemötandet har blivit bättre - effekter på domskrivningsområdet mer osäkra

Domstolar som utvärderat sitt bemötandearbete genom nya likadana undersökningar har noterat att parter och vittnen anser att de numera får mer relevant information, ett mer aktivt mottagande och en förhandling där de känner sig mer delaktiga. När det gäller domskrivningen verkar mycket ha hänt när det gäller skribenternas attityd till skrivuppgiften. Numera ser skribenterna det som sin uppgift att formulera sig på ett sätt som även icke-jurister begriper. Det återstår dock en hel del när det gäller att omsätta denna attitydförändring i praktiken.

Utvärdera

- Undersöka igen

De intervjuade professionella aktörerna beskriver att den utökade informationen och det mer mottagaranpassade bemötandet skapar en trygghet och säkerhet som gör att parter och vittnen känner sig mer delaktiga i det som sker under processen. Effekterna av arbetet med domskrivning spretar enligt dem mer. Framför allt skiljer sig domskrivningen mycket mellan domstolar och mellan enskilda domare. De intervjuade professionella aktörerna betonar vikten av att fortsätta med bemötande- och domskrivningsarbetet eftersom man annars faller tillbaka i gamla hjulspår. De menar att arbetet är lika viktigt nu som när det började. Intervjusvaren stämmer väl överens med resultaten från möten med professionella aktörer som genomförts lokalt på domstolarna.

Domstolscheferna beskriver att arbetet med bemötande och domskrivning har medfört att medvetenheten och engagemanget för frågorna har ökat samt att delaktigheten och viljan att genomföra förbättringsåtgärder också har ökat när man fått ett utifrånperspektiv på verksamheten. En del domstolar upplever effektivitetsvinster och även att rättssäkerheten har ökat. Vidare har frågorna blivit en naturlig del i det dagliga arbetet, bidragit till ökad arbetsglädje och förutom de uppenbara vinsterna för parter och vittnen med ett gott bemötande och begripligare domar och beslut, har det blivit tydligare att frågorna har stor betydelse för att upprätthålla eller öka förtroendet för domstolarna.

Professionella aktörer ser positiva effekter

Vi har låtit intervju två advokater och en åklagare med lång erfarenhet. Tillsammans är de verksamma vid tolv olika domstolar (tingsrätt, förvaltningsrätt, hovrätt och kammarrätt). Flera av dessa domstolar bedriver ett systematiskt arbete med bemötande- och domskrivningsfrågor. Svaren från dem vi låtit intervju stämmer väl överens med synpunkter som kommit fram vid möten med professionella aktörer som genomförts på domstolarna.

- Effekterna av det förändrade bemötandet och informationen från domstolens sida är en ökad trygghet för klienterna. Klienterna känner sig tryggare och lugnare i miljön och de vågar prata och berätta. Det har med rättssäkerhet att göra att domaren ser till att alla kan komma till tals på bästa sätt. Den tilltalade blir absolut mer benägen att samarbeta när hen bemöts med respekt. Jag tror också att förtroendet för domstolen ökar med bättre information och bemötande. Jag uppfattar att det ökar deras förtroende för hela rättssystemet, säger en av advokaterna.

Bättre bemötande i förhandlingssalen

Den andra advokaten gör en jämförelse med hur det såg ut tidigare på domstolarna:

- Det är en himmelsvid skillnad mot för 10-15 år sedan. Det är den här presentationen: ”Det är vi tre som ska döma i det här och det här är protokollföraren.” Det finns fotografier utanför salarna: ”Så här ser det ut inuti.” Det är en öppenhet och en tillgänglighet som man inte har upplevt tidigare. Och detta har givetvis påverkat parterna på ett positivt sätt. Det är mycket mer jordnära och konkret och man kommer in i ett sammanhang. Förr upplevde de att de var som en fläck på väggen, det vill säga inte var en del av det som hände, det är en stor skillnad mot idag. Just att känna sig delaktig tror jag är jätteviktigt. För då tror jag att man som part känner att man har ett eget ansvar för att det här ska löpa på och att det här ska bli så bra som möjligt.

Även åklagaren beskriver att den förbättrade informationen och det förändrade bemötandet i salen skapar delaktighet.

– Jag uppfattar att parterna mer är en del av förhandlingen numera istället för att som tidigare ”bli utsatt för den”. Det finns

flera anledningar till detta. Både att det sker en presentation av rätten där man får veta vilka funktioner de olika personerna har och att de ska döma tillsammans. Har man aldrig varit i en domstol förstår man inte det, så det är bra att det görs. Att domarna förklarar hur rättegången kommer att gå till är också bra för vittnen och parter. De är väldigt osäkra och nervösa och då är det bra att få veta vem som ska ställa frågor först och vem som ska ställa frågor sedan. Är man stressad vill man ha struktur och det får man med lagom mycket och relevant information.

– Domarna gör också ett bra jobb med att visa att de är intresserade. De är noga med att få ögonkontakt med parter och vittnen och försöker också se till att informationen går fram genom att söka ögonkontakt, det är positivt. Jag tycker att de förändringar som skett i bemötandet och med informationen har varit till fördel, rättegångarna har blivit bättre. De som kommer in som vittnen får ett bra bemötande och en förklaring om hur det ska gå till.

– Jag tror att folk samarbetar bättre med domstolen när de blir mer involverade, säger hon avslutningsvis.

Bättre information inför förhandling

Att fånga upp parter och vittnen redan när kallelsen skickas ut beskrivs också som viktigt. Advokaterna och åklagaren som intervjuats berättar att deras klienter får bra information om var domstolen ligger, hur man tar sig dit och att en del domstolar också hänvisar till Brottsoffermyndighetens rättegångsskola.

-Många av mina klienter har varit inne och tittat på den. Alla borde verkligen skicka med information med kallelsen, säger en av advokaterna och trycker på vikten av att informationen finns i kallelsen så parter och vittnen inte behöver söka den själv.

- De orkar inte söka informationen själva på nätet, de förtränger förhandlingen så länge de kan. Så att informationen finns redan i kallelsen är bra, säger han.

”Jag tror att folk samarbetar bättre med domstolen när de blir mer involverade.”

Åklagare

”Jag har inte märkt att man i högre utsträckning än tidigare tar med parternas argumentation i domen och bemöter den eller att de egentliga domskälen blivit tydligare och utförligare. Jag tycker inte heller att språket känns modernare och enklare och det märks eftersom klienterna frågar ungefär samma saker som tidigare.”

Advokat

Viktigt med information på plats

De intervjuade professionella aktörerna lyfter fram informationen på plats som viktig för deras huvudmän. Att det finns en bemannad reception med hög servicenivå är viktigt. Likaså skriftlig information att läsa för den som föredrar det.

– Det är bra att det finns information i väntsalen om hur en förhandling går till, bra att det finns fotografier på interiören i rättsalen så att klienterna kan se hur det ser ut därinne, det är viktigt eftersom många bara är på domstolen en gång. Likaså den här broschyren som visar vem som sitter var i rättsalen och en dagordning för förhandlingen är bra. Den informationen lugnar huvudmännen. Och det är bra att de får information både från mig och från domstolen. Det läser sig ibland för klienterna och då är det bra med upprepade information, berättar en av advokaterna.

Tvetydiga resultat av domskrivningsarbetet

Enligt de professionella aktörer som intervjuats är effekterna av arbetet med domskrivning inte lika tydliga. De beskriver att det generellt sett inte skett någon förändring och att det är en stor variation mellan hur domare skriver dom.

- Effekterna är oklara, menar åklagaren, även om hon tycker att de mest gammalmodiga uttrycken har försvunnit och att språket därför blivit något mer begripligt.

– Jag har inte märkt att man i högre utsträckning än tidigare tar med parternas argumentation i domen och bemöter den eller att de egentliga domskälen blivit tydligare och utförligare. Jag tycker inte heller att språket känns modernare och enklare och det märks eftersom klienterna frågar ungefär samma saker som tidigare, säger en av advokaterna.

Den andra intervjuade advokaten anser dock att domskrivningen generellt har förbättrats under senare år.

– Språket har blivit mer lättillgängligt och domarna är mer pedagogiskt uppbyggda nuförtiden. Rubriker i form av frågeställningar, bilder, punktlister, tabeller och innehålls-

förteckningar förekommer oftare och det uppskattar jag, särskilt i längre domar. Det är också just i de större målen som förbättringen varit mest påtaglig.

Det finns en domstol – Södertörns tingsrätt – som utmärker sig när det gäller domskrivning. Advokaterna beskriver att denna domstol har parterna i fokus när de skriver dom.

– De domarna är bäst för språket är relativt lättbegripligt för klienterna. Ibland får de kritik för att de har förenklat språket för mycket, men det håller jag inte med om. Man ska anpassa sig till den man skriver för, säger en av advokaterna.

- Det blir så tydligt när jag har en dom från den domstolen, då får jag mycket färre frågor från klienterna. Det jag också har märkt är att klienterna är mer villiga att acceptera domen när den är tydlig. Klienterna kan vilja överklaga en dom för att man inte har bemött en invändning. Tydlighet kan göra att man kan undvika en del överklaganden, säger han.

De professionella aktörerna betonar vikten av långsiktigt arbete

Sammanfattningsvis ser de intervjuade professionella aktörerna, liksom många av de som fått lämna synpunkter i möten på enskilda domstolar, att arbetet med bemötande och information har gett effekt för parter och vittnen genom att de involveras i processen. Detta verkar skapa delaktighet och trygghet som resulterar i en vilja att samarbeta med domstolen.

- Att arbetet med domskrivning inte har gett samma tydliga effekt kan bero på att färre har valt att arbeta med det. Det kan nog också bero på att det krångliga juristspråket fortfarande har sådan status och att många skribenter verkar uppfatta språkfrågor och hur man uttrycker sig i skrift som en integrerad del av den egna personligheten, säger Fredrik Bohlin.

Man kan också se en tydlig tendens att störst förbättring av domskrivningen har skett i massmedialt uppmärksammas och omfattande mål. Förmodligen tar man sig mer tid och anstränger

sig mer när man har ett sådant mål på sitt bord.

- Arbetet med bemötandefrågor har också i större utsträckning fokuserat på att ta in synpunkter från parter, vittnen och professionella aktörer än vad arbetet med domskrivning har gjort. Ett skäl har varit att det har visat sig vara lättare att intervjua parter och vittnen om bemötande och information än om begriplighet i domar och beslut. Det har inneburit att parter och vittnens behov och önskemål blivit tydligare och lättare att möta beträffande bemötande och information än när det gäller domskrivning. Resultaten har därmed blivit mer synliga för parterna när det gäller bemötande och information, och effekterna mer tydliga, säger Helena Jönrup.

Många av de professionella aktörerna, såväl de vi intervjuat som de som bidragit i enskilda domstolars arbete med frågorna, påpekar dock att bemötande och domskrivning i viss mån fortfarande är kopplat till person och att det är viktigt att fortsätta ett långsiktigt och systematiskt arbete med frågorna för att få ännu större genomslag.

Arbetet med bemötande och domskrivning måste fortsätta

- Det varierar hur mycket arbetet med bemötande och domskrivning har påverkat information och bemötande på olika domstolar, säger en av advokaterna. Men det är jätteviktigt att fortsätta intervjua parter direkt efter förhandling utanför rättssalarna. Då får domstolen direkt återkoppling vilket är bra när klienten har det färskt i minnet. Arbetet måste fortsätta, det är jätteviktigt. Det är så lätt att man faller tillbaka i ett gammalt beteende i domstolarna.

Att arbetet bör bedrivas systematiskt och långsiktigt betonar den andra intervjuade advokaten också.

- Det är oerhört viktigt att fortsätta med bemötande- och domskrivningsarbetet i domstolarna. Jag kan inte förstå att man bara skulle jobba med detta en, två eller tre gånger. Då faller man ju tillbaka. Det är som att slänga alla ansträngningar i sjön. Man måste vara vaksam och uppmärksam och jobba med det återkommande och ta upp bemötande- och domskrivningsarbetet med de domare och andra medarbetare som kommer nya. Om

”Det jag har märkt är att klienterna är mer villiga att acceptera domen när den är tydlig.”

Advokat

Södertörns tingsrätt fick Klarspråkskristallen 2017

Språkrådet vid den statliga myndigheten Institutet för språk och folkminnen delar ut Klarspråkskristallen en gång om året till en myndighet, en kommun eller ett landsting. Priset uppmärksammar goda resultat i arbetet för klara texter och uppmuntrar till fortsatta språkvårdsinsatser. 2017 fick Södertörns tingsrätt ta emot priset.

Juryns motivering:

”Klarspråkskristallen 2017 tilldelas Södertörns tingsrätt för dess långsiktiga och systematiska arbete med att skriva begripliga domar och beslut.

Klarspråksarbetet på domstolen är en integrerad del av organisationens arbete med kvalitet och bemötande, och alla personalgrupper är engagerade. Domstolen arbetar på ett föredömligt sätt med att löpande förbättra sina riktlinjer för domskrivning genom textanalyser och genom att undersöka hur mottagarna förstår domarna. Klarspråksarbetet hålls levande genom kollegial granskning och sprids externt genom föreläsningar för andra domstolar och myndigheter.

Klarspråksarbetet på Södertörns tingsrätt är en förebild för andra, både inom och utanför domstolsvärlden.”

"Det är sällan jag hör att klienter tycker det är viktigare att avgöra fler mål, att det ska gå fortare.

Det klienterna främst efterfrågar är att de vill förstå vad som händer under förhandlingen och känna sig respekterade, lyssnade på och att domen går att förstå."

Advokat

domstolarna faller tillbaka har vi tappat syftet med hela arbetet. Det är ju lika viktigt nu som när det här arbetet började. De som är berörda har rätt att kunna förstå, det ju självklart viktigt, poängterar han.

Den andra advokaten tar upp att relevant information och bra bemötande är viktigare för förtroendet än att målen avgörs snabbt.

- Det är sällan jag hör att klienter tycker det är viktigare att avgöra fler mål, att det ska gå fortare. Det klienterna främst efterfrågar är att de vill förstå vad som händer under förhandlingen och känna sig respekterade, lyssnade på och att domen går att förstå. Det är oerhört viktigt att alla domstolar fortsätter med det här, att förstå att man är till för parterna. Det är ju en "paradfråga" att domstolen är till för parterna, avslutar han.



Foto: Lars Lydig

Språkkonsulterna märker främst en attitydförändring

Språkkonsulterna Maria Hultberg och Maria Sundin har båda många års erfarenhet av att läsa domar och delta i domstolarnas arbete med att utveckla domskrivningen. De har båda noterat att domskrivningen har utvecklats samtidigt som de båda konstaterar att det finns mycket kvar att göra.

- Jag tycker i och för sig att det har hänt jättemycket. Ingen trodde nog att språket i domar så snabbt skulle bli så mycket bättre än det var tidigare, säger Maria Hultberg.

- En tydlig förändring är att domarna inte lika ofta är så långrandiga nuförtiden. Reciterna är inte heller lika ordrika och det är bra. Texturvalet är också aningen bättre. En större förändring är att inställningen till skrivuppgiften har förändrats. Numera finns det få om ens någon förkämpe för ett gammalt förlegat juristspråkligt skrivideal. Men det är något med skrivandet som kan väcka primitiva känslor, inte minst hos jurister. Känslan för språk verkar sitta någonstans mellan magen och hjärtat. Det är därför det är så svårt att få till stånd förändringar. Det ligger också mycket status i att man som jurist en gång har lärt sig, tagit till sig och själv förstår juristspråket.

Maria Sundin, vad har du noterat för förändringar i domskrivningen från 2010 och framåt?

- Jag har framför allt märkt en attitydförändring. Domsribenterna är numera mer positiva till klarspråk och vill skriva vårdat, enkelt och begripligt. I början runt 2010 fanns det alltid någon arg domare som blev provocerad när jag pratade om klarspråk. Fortfarande kan jag möta irritation och vissa kan tycka att det är svårt att hitta balansen mellan klarspråk och juridisk exakthet, men jag upplever inte ilskan som fanns förut.

Maria Sundin har sett konkreta bevis för att domstolarnas klarspråksarbete har haft effekt:

- År 2010 analyserade jag 50 domar på en domstol och gjorde en uppföljning fyra år senare. 2010 hittade jag en enda informativ rubrik i en enda dom, men 2014 fanns flera informativa rubriker i så många som en tredjedel av domarna. Rubriksättningen i



Maria Hultberg har sedan 2010 varit med och hållit i centrala utbildningar för domare på Domstolsakademin och hjälpt till med domskrivningsarbetet lokalt på flera enskilda domstolar. Inom ramen för detta arbete har hon läst många domar och gett återkoppling till enskilda domskribenter. Foto: Privat



Maria Sundin har sedan 2010 undervisat fiskaler vid Domstolsakademin och stöttat många enskilda domstolar i arbetet med domskrivningsfrågor. Hon har gjort begriplighetsanalyser, haft skrivseminarier och gett individuell handledning vid ett tjugotal tingsrätter, en hovrätt, två förvaltningsrätter och två kammarrätter. Foto: Privat

”Känslan för språk verkar sitta någonstans mellan magen och hjärtat. Det är därför det är så svårt att få till stånd förändringar.”

Maria Hultberg

domarna från 2014 var överlag mer rättvisande med tydligare nivåindelning. År 2010 fanns det många ”överlånga” stycken i domarna, men 2014 hittade jag inga ”överlånga” stycken alls. Förändringen var mycket tydlig och hängde ihop med att rubriksättningen hade blivit så mycket bättre. En fungerande rubriksättning med flera rubriknivåer är närmast omöjlig att kombinera med ”överlånga” stycken.

- Jag har också noterat att domarna innehåller mer läsarhjälp 2014 än de gjorde 2010. Framför allt använder skribenterna punktlistor mer. Men det är fortfarande bara i ett fåtal domar som det finns innehållsförteckningar, läsanvisningar och sammanfattningar.

Maria Sundin kunde också se en tydlig förändring i utformningen av de egentliga domskälen:

”Det är stora skillnader mellan domstolar och framför allt mellan enskilda domskribenter.”

Maria Sundin

- Strukturen var bättre, resonemangen var mer pedagogiska och det fanns mer information i skälen. Den bättre rubriksättningen gav bättre överblick. Bemötandet av parternas ståndpunkter var dessutom bättre i domarna från 2014 och fler månade om att förklara vad som var domstolens uppgift i målet.

- Men det är stora skillnader mellan domstolar och framförallt mellan enskilda domskribenter. Jag har exempelvis märkt att pensionärer oftare skriver ålderdomligt än medelålders skribenter. Kanske beror det på att de inte deltagit i de diskussioner som förts på domstolarna under senare år om hur skrivandet kan utvecklas, säger Maria Sundin.

- Även unga domstolsjurister skriver ofta påfallande omodernt. När det gäller de unga tror jag det beror på att de nyligen lämnat universitetet där de påverkats av äldre juridisk litteratur. Säkert påverkas språket också av att de är rädda för att göra fel och därför håller sig nära gamla förlagor. Det verkar vara lättare att skriva ”rakt på sak” när man är mer erfaren.

Domstolarna ser effekter

Av de 64 domstolschefer som har återrapporterat sitt arbete med bemötande och domskrivning har 59 svarat att arbetet med frågorna har gett effekt. Domstolscheferna har framför allt beskrivit de effekter arbetet har gett internt.

Utdrag ur domstolschefernas enkätsvar publiceras på nästföljande sidor, grupperade under tre teman:

- Ökat medvetande och engagemang,
- Utifrånperspektiv och kunskap, samt
- Effektivitet och kvalitet.

Redovisningen är på inget sätt heltäckande, men ger exempel på effekter som domstolscheferna säger sig ha kunnat se.

Svarta listan - ord och fraser som kan ersättas i författningsspråk

Svarta listan har varit ett redskap i arbetet med att modernisera ord och fraser i författningarna alltsedan den gavs ut första gången 1988. Ordlistan ges ut av rättschefen i Statsrådsberedningen och har utarbetats av granskningskansliets språkexperter. Den tar upp ord som ger ett stelt och kanslispråkligt intryck. Ersättningsorden och -fraserna är så gott som alla hämtade från moderna författningar och alltså redan etablerade i författningsspråket. Länk till Svarta listan finns på Intranätet och den kan laddas ner från regeringens webbplats.



Ökat medvetande och arbetsglädje

- Då inga utvärderingar eller uppföljningar ännu gjorts på vår domstol så har vi inte till fullo sett de konkreta effekterna av arbetet med bemötande och domskrivning. Nu kommer det fortsatta arbetet att riktas in på att följa upp resultaten och de förslag till åtgärder som arbetats fram i de olika projektgrupperna. Effekterna kommer vi egentligen kunna se först vid våra nästa undersökningar. Vi vill dock belysa att en viktig effekt med bemötande- och domskrivningsarbetet som genomförts på domstolen är att medvetenheten om ett gott bemötande har blivit en naturlig del i vårt dagliga arbete bland samtliga personalkategorier. Domskrivningsfrågor diskuteras också aktivt i ett öppet och tillåtande klimat. Engagemanget från hela personalen har varit stort och varje enskild medarbetare har haft möjlighet att reflektera över "För vem är jag till?". Vikten av ett bra bemötande internt har synliggjorts.

- Det är svårt att idag redovisa vilka åtgärder som gett störst resultat då åtgärderna ännu inte följts upp eller utvärderats. Men ett viktigt resultat som sammanfattar hela arbetet med bemötande och domskrivning är engagemanget från hela personalen.

- Högre medvetenhet hos medarbetarna om att domstolen är till för parter och vittnen.

- En ökad medvetenhet om vikten av bemötande och domskrivning.

- Ökad medvetenhet bland medarbetarna om bemötande och om begriplighet i skrift.

- En större medvetenhet om alla dessa frågor i det dagliga arbetet.

- Att bemötandet har blivit bättre samt att bemötandefrågorna tydligt kommit upp på agendan. En ökad medvetenhet om vikten av att arbeta med domskrivning samt att domstolen kontinuerligt arbetar med detta.

- Vikten av ett bra bemötande har blivit en självklar del i domstolens arbete.

- Medvetenheten om hur brukarna upplever förhandlingen och att de professionella aktörerna uppfattar att domskrivningen blivit tydligare och lättare för brukarna att förstå.

- Dels har det blivit roligare att skriva domar och att hålla förhandlingar eftersom man själv tänker en extra gång på att pedagogiskt förklara avgörandena. Sedan tror jag att det lett till att alla medarbetare känner sig mer delaktiga och betydelsefulla eftersom bemötandearbetet påverkar alla lagdelar inom domstolen och det utåtriktade arbetet som handläggare och tingsvärdar utför har uppvärderats jämfört med tidigare.

- Större delaktighet från alla. Gemensam stolthet över att få återkoppling på att vi löser vår uppgift på ett bra och riktigt sätt.

Utifrånperspektiv och kunskap

- Vi har i större utsträckning än tidigare ett utifrånperspektiv i vår dagliga verksamhet. Vi arbetar mer med information, skriftlig, muntlig, på plats, på webben eftersom vi har fått insikt om hur viktigt det är med information för våra brukare. Och i arbetet med begriplighet och domskrivning har vi fått insikt i att en avkunnad dom betyder mycket för parterna. Genom att avkunna underlättar vi också domskrivningen som ofta blir enklare och mer rakt på sak när man har avkunnadesituationen, det vill säga ett tydligt mottagarperspektiv färskt i minnet vid domskrivningen.

- Ökad medvetenhet om vikten av bemötandet som en förtroendeskapande åtgärd.

- Större medvetenhet och ett utifrånperspektiv.

- Bemötandefrågor är numera en självklar del i arbetet både på kansli och i rättsalen. Vi etablerar ett utifrånperspektiv hos all personal.

- Det har blivit mer fokus på mottagaren och vem vi är till för. Vidare har tydligheten, effektiviteten och kvaliteten i verksamheten ökat. Delaktigheten och kunskapen bland medarbetarna har också ökat.

- Det har samlat personalen kring att arbeta med bemötande och tänka ut förbättringsområden. Vi har fått en bättre förståelse för brukarnas behov och ett bättre samarbete med de professionella aktörerna.

- Förtroendet för tingsrätten bedöms ha ökat hos brukare och professionella aktörer som advokater, åklagare och andra myndigheter bland annat genom en bättre dialog och kontaktyta. Tryggheten för besökare har ökat genom bättre information.

- Frågor om domskrivning och bemötande har förts upp som naturliga frågor på domstolens agenda.

- Domskrivningen genomsyras av klarspråk. Såväl externt som internt bemötande har blivit ännu bättre. Allt detta leder tveklöst till ett större förtroende för domstolens arbete.

- Bemötandearbetet har lett till en ökad förståelse hos personalen för andras arbetsuppgifter och en ökad insikt hos personalen om att ett gott bemötande ökar förtroendet för domstolen. Tingsrättens domar har blivit mer enhetliga och lättlästa.

- Det viktigaste har varit att vi har medvetandegjort betydelsen av bemötandet. Att vi börjar uppmärksamma att bemötandet är viktigt. Vi har fått en insikt i att domstolen inte är till för oss själva, utan för brukarna. Förändringen har inneburit att vi har tagit till oss vad brukarna tycker, det har blivit en viktig fråga för hela personalen. Det är en väldigt positiv förändring, att vi har insett att vi ska vara till för allmänheten.

Effektivitet och kvalitet

- När man har ett utifrånperspektiv och blir medveten om parter och vittnens/brukares behov och agerar därefter, till exempel genom att ge dem mer relevant information och skriva dom och beslut med ett tydligt språk och tydliga motiveringar får man också effektivitetsvinster. Parter och vittnen kan med rätt information samverka bättre med domstolen inför avgörandet och kan lämna de uppgifter de har till domstolen på bästa möjliga sätt. Och när domen är klar, tydlig och välmotiverad finns en större chans att parterna accepterar domen och agerar i enlighet med den.

- Handläggningstiderna har blivit kortare. Tingsrätten har under de senaste åren förfinat den strukturerade domskrivningsprocessen i tvistemål, vilket starkt har bidragit till att genomströmningstiderna för tvistemålen är extremt korta. Detsamma gäller brottmålsprocessen. Domböckerna är sedan ett antal år betydligt tunnare trots fler avgöranden och utförligare domskäl. Referatdomar förekommer inte längre. I alla fall inte i den traditionella meningen. Istället lägger vi krutet på de egentliga domskälen. Vi vinner tid samtidigt som domskälen blir bättre. Den förbättrade informationen i utskick och på den externa hemsidan innebär att vi, trots att antalet mål och ärenden har ökat, får avsevärt färre telefonsamtal idag jämfört med fem år sedan. Därmed inte sagt att vi inte vill tala med våra brukare. Det är ju tvärtom! Men vi vill inte ha onödiga samtal, det vill säga sådana samtal som vi får för att vi själva lämnat otydlig eller ofullständig information eller skrivit ett obegripligt föreläggande.

- Arbetet med domskrivning och bemötandefrågor är en del av ett löpande kvalitetsarbete som bygger på extern och intern dialog. Denna dialog innebär ett konstant flöde av goda idéer som hjälper oss att avgöra mål och ärenden effektivt och rättssäkert. Det viktigaste resultatet av kvalitetsarbetet är naturligtvis att vi med lätthet når våra mål för verksamheten. En annan effekt, som också är en förklaring till den goda måluppfyllnaden, är att personalens delaktighet och engagemang har ökat. Medarbetarna har ett tydligt utifrånperspektiv och ser varje chans att eliminera onödigt arbete så att domstolen lättare kan nå sina mål. Vi har mycket stor nytta av vår (sent vunna) kunskap om sambandet mellan det goda bemötandet och parternas upplevelse av "fair trial". Kunskapen omsatt i praktisk handling möjliggör en smidig process i alla mål- och ärendetyper.

- Ett bra bemötande och begripliga domar underlättar kontakten med aktörerna vid domstolen och bidrar till att undvika onödiga kontakter och frågor, det vill säga mer tid åt arbete.

- Färre telefonsamtal med frågor.

- Ännu färre inställda rättegångar. En större vilja från alla aktörer att medverka till att en rättegång kan genomföras på bästa sätt och inom utsatt tid.

FRÅN UPPFÖLJANDE INTERVJUER

Citaten här beskriver effekterna av flera genomförda förbättringsåtgärder; mer relevant information, ett mer aktivt mottagande, en förhandling där parten känner sig delaktig och en dom som är tydlig för parterna.

Pratade du med någon på domstolen innan rättegången?

Ja, jag ringde hit för att kolla om han (den tilltalade) hade överklagat.

Hur uppträdde den personen du pratade med?

Hon var väldigt hjälpsam och lugn liksom, jag tyckte ju att det kändes lite jobbigt att behöva gå igenom allt en gång till då, va... men hon förklarade väldigt bra vad som skulle hända och också ungefär när det skulle bli rättegång så det var skönt att veta lite mer.

Tycker du att det bemötandet skulle varit på något annat vis?

Nej absolut inte! Det var mycket trevligare än vad jag hade förväntat mig, det kändes liksom som om hon hade tid med mig och det var skönt tycker jag, du vet att ibland så kan man få känslan av att man liksom är till besvär eller så när man ringer till en myndighet men så var det verkligen inte här, det var positivt.

Vakterna var jättetrevliga. De skämtade till och med mig och sa välkommen in. Det var kul. Inget otrevligt polisaktigt beteende alltså. Det var kanon faktiskt.

Det var ingenting som var otydligt eller oklart i domen. Det gick att följa resonemanget och ingenting var tvetydigt. Det var inga ord som jag inte förstod och jag upplevde inte domen som byråkratisk eller svårt juridisk.

Saknade du någon information?

Nej, inte alls. Jag fick med en jättebra karta med kallelsen och på samma lapp stod allt jag behövde veta om själva rättegången och så också. Så det var klart redan från start om man säger så.

Jag tyckte att jag förstod domen bra. Jag förstod vad det var som jag hade gjort fel och varför jag blev dömd.

Hur var rättegången?

Den här domaren vi hade nu, hon är så jäkla bra. Skitbra är hon. Och nämndemännen är också bra.

Hur då menar du?

Jamen, domaren då. Hon började med att presentera sig och liksom berättade lite vad som skulle hända och så. Då släpper lite av nervositeten va' och man kan slappna av lite. Ja, och sen lyssnade hon, tittade på mig när jag pratade och jag fick säga det jag skulle ha sagt och så. Spelar ingen roll om jag får fängelse faktiskt.

”Det hade aldrig funkat om inte alla medarbetare kommit med på tåget. Alla måste vara med, så är det bara.”

Petra Lundh

En utmaning att dra arbetet ett varv till

Eftersom det är få domstolar som har utvärderat är det ännu färre som tagit steg för att justera de förbättringsåtgärder man sett inte gett önskad effekt. Det finns med andra ord bara någon enstaka domstol som lyckats dra kvalitetshjulet ett helt varv och fått det att börja snurra. Samtidigt kan man konstatera att har man väl gjort det stora grundläggande arbetet så kan det räcka med väldigt små justeringar för att nå ett steg längre – och för att säkerställa att de åtgärder man vidtagit inte har varit tid och resurser kastade i sjön.

- Vid en utvärdering som jag var med och gjorde fick vi samma önskemål om mer information om hur en förhandling går till som vid det första intervju tillfället. Detta trots att vi tagit fram broschyrer med den informationen som efterfrågades och placerat i domstolens väntrum. Vi bestämde oss då för att lägga fram broschyrerna på borden i väntrummet istället för att ha dem i en bokhylla och då såg parter och vittnen dem och fick på så sätt den information de behövde. En enkel justering som gjorde att förbättringsåtgärden fick önskad effekt, berättar Helena Jönrup.



*Petra Lundh, lagman vid
Södertörns tingsrätt
Foto: Tobias Liedholm*

- Justera åtgärder
- Följa upp

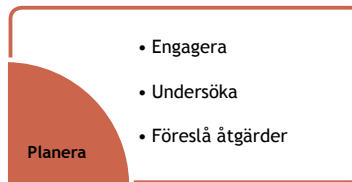
Justera

Södertörns tingsrätt är, som tidigare antytts, kanske den domstol som har kommit längst när det gäller att få hjulet att snurra. Lagmannen Petra Lundh berättar om vad hon ser som nycklar för att få till ett systematiskt och uthålligt arbete:

- Jag vet inte om det finns ett sätt som passar alla men för oss så fungerade det väldigt bra att det från början var en person, Britt Björneke, som höll i detta, drog frågorna och såg till att vi planerade för att göra undersökningar, uppföljningar och utvärderingar. Då fick vi rutiner och frågorna kom upp på agendan, om och om igen. Och att chefen pratar och lyfter frågorna, det är också en nyckel. Men det hade aldrig funkat om inte alla medarbetare kommit med på tåget. Alla måste vara med, så är det bara. Annars når man inte till att frågorna genomsyrar allt vi gör och då blir det inte ”på riktigt”.

Långsiktigheten har inte uppnåtts

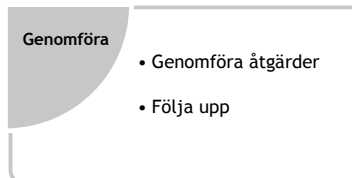
Som framgår av denna sammanställning har de flesta domstolar under många år nu arbetat intensivt med bemötande- och domskrivningsfrågor.



- Framför allt har domstolarna genomfört ett både kvantitativt och kvalitativt mycket imponerande arbete med att undersöka hur i första hand bemötandet, men även domskrivningen, uppfattas av parter, vittnen och professionella aktörer. Särskilt imponerande är de intervjuundersökningar som genomförts med parter och vittnen, säger Helena Jönrup.

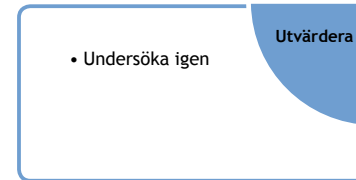
I jämförelse med andra svenska myndigheter och med domstolar i andra länder finns det numera ett närmast unikt material inom Sveriges Domstolar att utgå från när det handlar om hur parter och vittnen uppfattar domstolarna och vilka förväntningar och krav de har.

De allra flesta domstolar som har undersökt bemötandet och domskrivningen har också agerat på resultatet genom att bland annat ta fram bemötandepolicier



och rekommendationer för domskrivningen. När det gäller bemötandet har det även skett andra påtagliga och omfattande förbättringar, framför allt när det handlar om sådant som skyltning och information. Domskrivningen har också blivit bättre, även om bilden är mer spretig. Benägenheten att i praktiken förändra skrivandet verkar variera mer, både mellan domstolar och mellan enskilda domskribenter. Det viktigaste konkreta resultatet som arbetet gett på individnivå är en tydlig attitydförändring hos medarbetarna. Numera ser medarbetarna behovet och vikten av att ge parter och vittnen ett bra bemötande och skriva domar och beslut som även icke-jurister begriper.

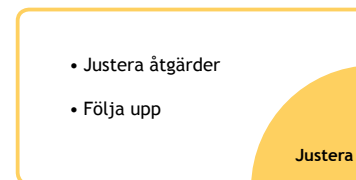
Lika entusiastiskt och energiskt som domstolarna har tagit sig an att undersöka bemötandet och domskrivningen och agera på resultatet av dessa undersökningar, lika svårt verkar det vara att sedan utvärdera effekterna av de åtgärder som de har vidtagit.



- En orsak till detta kan vara att arbetet med bemötande- och domskrivningsfrågor på de flesta domstolar har drivits i olika typer av projekt, vid sidan av allt annat arbete. Det verkar ha varit svårt för domstolarna att i den organisationsformen få till stånd den systematik och långsiktighet som är en grundförutsättning för ett i längden framgångsrikt arbete med dessa frågor, säger Fredrik Bohlin.

Förtroendefrågorna har fört in ett utifrånperspektiv

Det viktigaste resultatet av arbetet med förtroendefrågor är en perspektivförskjutning i domstolarnas arbete med verksamhetsutveckling. Traditionellt har domstolarna nämligen i allt för stor utsträckning bedrivit utvecklingsarbete med ett inifrånperspektiv och den egna arbetssituationen i fokus. Förtroendearbetet har lett till att domstolarna har fått in ett utifrånperspektiv eller medborgarperspektiv på verksamheten, med de möjligheter det öppnar för att i utvecklingsarbetet utgå från enskilda parter och vittnens krav, förväntningar och behov.



Sigurd Heuman, särskild utredare i Förtroendeutredningen:

”Bemötandet är det viktigaste verktyget i lådan i strävan att avgöra mål rättssäkert och effektivt.”

Erik Sundström

- I tiden före Förtroendestredningen hade man inom domstolarna börjat intressera sig för kvalitetsarbete. Dåvarande hovrättslagmannen i Hovrätten för Västra Sverige, Staffan Levén, var en ledande person i det arbetet. Det togs fram en broschyr för hur sådant arbete kunde bedrivas och då med ett utifrånperspektiv på den egna verksamheten. Just utifrånperspektivet var poängen. Domstolarna skulle alltså inte själva definiera vad som var kvalitet i domstolsverksamhet utan i stället tala med allmänheten om detta. Mer extrovert och mindre introvert än det varit tidigare.

Erik Sundström, lagman vid Lycksele tingsrätt, har lång erfarenhet av att arbeta med bemötandefrågor:

- När vi så smått började arbeta med bemötandefrågor 2004 fanns ingen medvetenhet inom domstolarna alls om kopplingen mellan kärnverksamhet och bemötande. Inte heller jag förstod då att bemötandet är det viktigaste verktyget i lådan i strävan att avgöra mål rättssäkert och effektivt. Första gången vi arrangerade bemötandedagar i Norr- och Västerbotten sa jag att det var prioriterat att arbeta med bemötandefrågor, men jag förklarade inte varför. Snarare sa jag att detta var något som pådyvlats oss uppifrån. Avgörande i detta arbete är förmågan till självinsikt och självreflektion. Har man den förmågan inser man att vi måste vända oss utåt och fråga vad som krävs av oss.

Krävande att få till verklig och varaktig förändring

Att det är särskilt viktigt att arbeta systematiskt och långsiktigt med just bemötande- och domskrivningsfrågor beror på att det är svårt och tar tid att åstadkomma förbättringar i praktiken. Detta hänger i sin tur ihop med att det är kulturer på arbetsplatserna och medarbetarnas beteenden som måste förändras; kulturer och beteenden som – inte minst när det gäller språket – är djupt rotade. Som framgår av denna redovisning finns det också mycket kvar att göra. De ”lägst hängande frukterna” har många domstolar redan plockat, men det svåraste återstår, nämligen att på bred front få den attitydförändring som skett på individnivå att få genomslag också i praktiken.



Erik Sundström, lagman vid Lycksele tingsrätt

- För att få till stånd denna verkliga och varaktiga förändring måste ”grytan hållas kokande” och arbetet med frågorna ständigt pågå. Om domstolarna i stället lutar sig tillbaka och anser arbetet vara klart nu efter de senaste årens alla insatser är risken överhängande att utvecklingen kommer stanna av och att man i stället kommer falla tillbaka i gamla traditionella mönster av såväl stelt, oengagerat och icke-informativt bemötande som ett högtravande och svårbegripligt juristspråk. Så stark är nämligen traditionen, säger Fredrik Bohlin.

Dessutom kommer det ständigt nya medarbetare till domstolarna, påpekar Fredrik Bohlin. Om de börjar arbeta på en domstol där man har slutat lyssna på hur parter, vittnen, professionella aktörer och andra som kan ge ett utifrånperspektiv uppfattar verksamheten i domstolen, förlorar vi till slut kunskapen om vad som är viktigt för att upprätthålla och stärka förtroendet för den rättskipning som bedrivs i domstolen.

Framtiden för förtroendearbetet i Sveriges Domstolar

- Att döma av de olika kontakter som vi har haft med domstolarna, förefaller det nu finnas en viss mättnad när det gäller arbetet med förtroendefrågor, berättar Fredrik Bohlin och Helena Jönrup. På sina håll verkar det rentav som att man tycker sig ha lagt ned ett alltför omfattande arbete på förtroendområdet under senare år i förhållande till de effekter man tycker sig ha sett av insatserna.

Det kan nog också vara så att en del domstolar lagt ner onödigt mycket eller kanske snarare alltför omständligt arbete, framför allt på olika typer av undersökningar av bemötandet.

- I detta sammanhang bör det understrykas att det endast krävs 10–15 intervjuer för att nå så kallad teoretisk mättnad¹ när man genomför en kvalitativ intervjuundersökning, säger Helena Jönrup.

- Det ska också framhållas att de åtgärder som domstolarna har genomfört med anledning av de undersökningar de gjort inte har varit onödiga eller missriktade. Inte heller finns det någon domstol som arbetat för mycket med att utvärdera effekterna av de åtgärder man har vidtagit. Tvärtom kan nästan alla domstolar bli bättre just när det gäller att utvärdera och att få till stånd ett systematiskt och långsiktigt arbete med förtroendefrågorna, säger Fredrik Bohlin.

Petra Lundh, lagman vid Södertörns tingsrätt:

- Om man säger att man inte har tid med förtroendearbetet för att man har så mycket annat att göra då har man verkligen inte förstått vad detta handlar om; vi gör ju inte minst effektivitetsvinster genom att arbeta systematiskt och långsiktigt med de här frågorna.

Erik Sundström, lagman i Lycksele tingsrätt:

- Alla är nu medvetna om vikten av arbetet med bemötandefrågor. Men en del tycker nog att det blivit en ”over-kill” och att arbetet

blivit för omfattande i förhållande till vad det har gett. Nu är vi ”klara” är en vanlig uppfattning; projektet är avslutat.

Att skapa motivation för det fortsätta arbetet med förtroendefrågor

Det absolut viktigaste för framtiden är att vi som jobbar ute i domstolarna kan skapa motivation och se meningen med att fortsätta arbetet med förtroendefrågor på ett systematiskt och uthålligt sätt. För att åstadkomma detta krävs först och främst att chefskollektivet inom Sveriges Domstolar inser vinsterna med detta. Utan drivande chefer kommer nämligen arbetet utan tvekan att stanna av.

Charlotte Brokelind, president i Göta hovrätt:

- Jag tror att chefer som är trötta på förtroendearbetet tänker mycket på själva tillvägagångssättet, det vill säga att genomföra en massa intervjuer. Samtidigt tror jag att en tagg har satt sig i bakhuvudet på många; det vill säga de har fattat vikten av

”Om man säger att man inte har tid med förtroendearbetet för att man har så mycket annat att göra då har man verkligen inte förstått vad detta handlar om; vi gör ju inte minst effektivitetsvinster genom att arbeta systematiskt och långsiktigt med de här frågorna.”

Petra Lundh



Charlotte Brokelind,
hovrättspresident vid Göta hovrätt.
Foto: Carl Johan Erikson

¹Teoretisk mättnad (eng. theoretical saturation) innebär att den nya data som samlas in (ytterligare intervjuer) inte längre bidrar till analysen och utvecklingen av konceptet utan i stället endast bekräftar den data man redan samlat in (de genomförda 10–15 intervjuerna).

”Det gäller att få till ett bra hjul – hitta en bra struktur. Har man rutiner så funkar det. Tvättar du varje torsdag så blir det tvättat.”

Anders Hagsgård



*Anders Hagsgård, lagman vid Förvaltningsrätten i Göteborg
Foto: Johan Wingborg*



*Annika Rojas Wiberg, chef för enheten för verksamhetsutveckling på Domstolsverket
Foto: Tobias Liedholm*

bemötandet i vid mening. Men jag tror man måste sluta stirra på metod. Det krävs kanske en annan ingång till frågorna framöver. Man ska inte heller underskatta vikten av att ha höga chefer med sig. Presidentgruppen är kanske särskilt viktig. Urvalet av chefer och innehållet i chefsutbildningar är av oerhörd vikt för det fortsatta bemötandearbetet.

Petra Lundh om chefsens roll:

- Som chef har man en viktig roll i detta, att förmedla att det här är viktiga frågor och att det handlar om att arbeta med kvalitet. Jag tar alla tillfällen att prata om de här frågorna, jag pratar om dem ofta, dagligen skulle jag säga och trycker på att vi ska vara ”brukarvänliga” och ligga i framkant.

Anders Hagsgård, lagman vid Förvaltningsrätten i Göteborg, har ett jordnära perspektiv på hur man får till stånd systematiken:

- Det gäller att få till ett bra hjul – hitta en bra struktur. Har man rutiner så funkar det. Tvättar du varje torsdag så blir det tvättat.

Annika Rojas Wiberg, chef för enheten för verksamhetsutveckling på Domstolsverket:

- Ytterst handlar det om vilken förmåga domstolscheferna har

att motivera och engagera sina medarbetare, hur man lyckas skapa förståelse i organisationen för vikten av att arbeta med de här frågorna. Har man väl skapat den här förståelsen som ger motivation och engagemang då är det relativt lätt att ta till sig metoderna. Vi arbetar ju efter vedertagna metoder och modeller som dessutom kan användas för all verksamhetsutveckling.

För att åstadkomma ett systematiskt och uthålligt arbete med förtroendefrågor har domstolarna enligt den handlingsplan som gäller sedan 2015 kommit överens om att detta arbete – liksom arbete med andra utvecklingsfrågor – ska ingå som en naturlig del i domstolarnas återkommande verksamhetsplanering. Av handlingsplanen framgår att domstolarna ska beskriva sitt arbete med bemötande- och domskrivningsfrågor i verksamhetsplanen och för Domstolsverket. Syftet med detta åtagande från domstolarnas sida är att det ska bidra till att få till stånd ett systematiskt arbete över tid med dessa frågor.

- Vi måste helt enkelt fortsätta på samma sätt genom kvalitetshjulet. Den senaste handlingsplanen bygger på domstolarnas erfarenheter från de senaste fyra-fem åren av att arbeta med förtroendefrågor. Det finns ett helt smörgåsbord av exempel på aktiviteter att tillgå där. De mängder av undersökningar av bemötandet som gjorts är också en skatt att ösa ur. Man behöver alltså inte uppfinna hjulet på nytt nu och man kan också välja de enklaste bitarna om man så vill. Det räcker för att hålla idén om bemötandets betydelse för upplevelsen av processuell rättvisa levande. Har man upplevt hur detta arbete hjälpt domstolen – effektivare målhantering och nöjdare parter – är det inga problem. Men om vi i stället tycker att detta tar tid från målhanteringen krävs olika incitament för att det ska bli verkstad med frågorna. Det ligger i den mänskliga naturen att fortsätta göra det man är trygg med trots att det binder ris åt ens egen rygg, säger Erik Sundström.

Domstolsverkets stöd måste utvecklas

- För att få till stånd en nystart och hålla uppe motivationen måste vi nog samtidigt hitta ännu enklare och smartare sätt att arbeta med förtroendefrågor. Visserligen finns denna väg framåt redan utstakad i handlingsplanen från 2015 och det omfattande arbete som har bedrivits innebär att det numera finns mallar och exempel på det mesta. Men, liksom när det gäller bemötandet

och domskrivningen i sig, kan naturligtvis även själva sättet att arbeta med dessa och andra förtroendefrågor bli bättre, säger Helena Jönrup.

Domstolsverkets kanske viktigaste uppgift när det gäller att stötta domstolarnas arbete med förtroendefrågor är att ge metodstöd. Av 2015 års handlingsplan följer också att Domstolsverket ska ge sådant stöd till domstolarna för att domstolarna ska kunna genomföra och följa upp effekterna av sitt arbete. Till handlingsplanen finns dessutom en bilaga med olika stöd som Domstolsverket erbjuder, exempelvis utbildning i intervjuteknik, processtödjare och ekonomiskt stöd.

Annika Rojas Wiberg:

- Domstolsverket har den självklara rollen att bidra med metodstöd, varje domstol kan inte klara det själv. Domstolsverket ska också samordna de erfarenheter som finns och möjliggöra en kunskapsöverföring mellan domstolarna och utveckla former för uppföljning och utvärdering. Det är väldigt viktigt att kunna påvisa effekterna för att skapa engagemang och motivation för det fortsatta arbetet med förtroendefrågorna, annars blir det svårt att förstå varför man ska lägga tid och kraft på detta. Nyckeln framåt är att skapa motivation och engagemang och att se vikten av att bygga förtroende. Det är helt uppenbart att domstolarna måste driva de här frågorna. Engagemang måste finnas hos såväl chefer som medarbetare. Det är viktigt att vi kan visa på effekterna och tillhandahålla verktyg för uppföljning och utvärdering. Detta är frågor vi arbetar med just nu.

Anders Hagsgård om domstolarnas behov av stöd från Domstolsverket:

- Vi behöver bättre stöd från Domstolsverket, ett bättre och mer flexibelt och individuellt anpassat metodstöd, hela hjulet runt. Ett sätt passar inte alla. Domstolsverket har en jättestor roll i att coacha domstolarna när det gäller verksamhetsutvecklingsfrågor. Man behöver ha tätare kontakter med domstolarna för att se deras behov och sedan kunna komma ut och stötta. Det räcker inte att hänvisa till en utbildning som ges om ett år – Domstolsverket måste bli mer snabbfotat än så och alltså gärna komma ut till domstolarna, det skulle vara väldigt värdefullt. Här är det också

viktigt att fånga upp nya domstolschefer och hjälpa dem med sina första insatser när det gäller de här frågorna så att det blir lyckat, det kan vara en av nycklarna till att få engagemang och motivation att fortsätta arbeta med de här frågorna. Chefsstödet är verkligen viktigt.

- Och man får inte glömma att stöd behövs inte bara i genomförandefasen utan också när man som domstolschef ska ta hand om exempelvis undersökningsresultat och få till verkstad, hur sjutton gör man? Och återigen – här skulle man behöva få stödet på plats, på sin domstol precis när det är aktuellt, då skulle säkert fler domstolar komma varvet runt och få till systematiken som så väl behövs, för all verksamhetsutveckling.

Erik Sundström funderar kring hur man kan åstadkomma verkstad i förtroendefabriken:

- Det behövs kanske både piska och morot för att det ska bli något gjort även framöver. De som redan är inne i det har sett vinsterna och kommer fortsätta oavsett. De andra behöver lyftas, exempelvis genom att frågorna fokuseras av Domstolsverket inom ramen för budget- och resultatdialogen. I verksamhetsplanen ska vi beskriva vad vi ska göra på området och det måste Domstolsverket intressera sig för. Kanske kan det vara läge att lägga in ekonomiska incitament i detta från Domstolsverkets sida, det vill säga belöna eller bestraffa. När man sedan är inne i det, det vill säga när hjulet börjat snurra, är moroten mycket viktigare än piskan. Domstolsverket bör alltså lyfta fram att detta är viktiga frågor och pressa på lite mer. Idag är det för mycket ekonomi och för lite bemötande och domskrivning i dialogen med Domstolsverket.

Arbetet kräver resurser och nya samarbetsformer

Men oavsett vilka incitament man använder sig av för att skapa motivation för att fortsätta arbetet med förtroendefrågor i domstolarna kommer man inte ifrån att arbetet kräver resurser. Visserligen menar de domstolar som fått till stånd ett långsiktigt och systematiskt arbete med förtroendefrågor att de fått igen nedlagda resurser på detta arbete flera gånger om, inte minst

”Det räcker inte att hänvisa till en utbildning som ges om ett år – Domstolsverket måste bli mer snabbfotat än så och gärna komma ut till domstolarna, det skulle vara väldigt värdefullt.”

Anders Hagsgård



Jag tror på fler regionala samarbeten, där finns mycket att vinna. Man måste hitta nya samarbetsvägar. Det får inte vara antingen centralstyrt genom Domstolsverket eller enskilda domstolar som gör saker.

Martin Holmgren

genom de effektivitetsvinster arbetet gett. Inte desto mindre visar erfarenheten att de domstolar som varit mest framgångsrika i arbetet har avsatt resurser för detta. Vid sidan av en drivande chef verkar möjligheten för domstolen att avsätta resurser vara den viktigaste förutsättningen.

För de större domstolarna är det knappast något bekymmer att avsätta resurser för arbetet med förtroendefrågor. För mindre domstolar däremot kan det ofta vara svårare. Ett sätt att komma framåt här vore kanske att skapa olika former av samarbeten mellan domstolarna i arbetet med förtroendefrågor.

Martin Holmgren, generaldirektör för Domstolsverket, om nya samarbetsformer:

- Jag tror på fler regionala samarbeten, där finns mycket att vinna. Man måste hitta nya samarbetsvägar. Det får inte vara antingen centralstyrt genom Domstolsverket eller enskilda domstolar som gör saker. Man kan tänka sig geografiska samarbeten men också andra varianter, exempelvis samarbeten mellan domstolar som är någorlunda lika när det gäller storlek, förutsättningar och behov. Stockholmsdomstolarna har sedan länge samarbetat administrativt. Det kan vara en förebildsmodell som kan spridas och användas även för andra typer av samarbeten. Det pågår inte just nu något konkret arbete på Domstolsverket om regional samverkan. Men det borde kunna utvecklas. Kanske kan DC-rådet användas för att få fart på detta. Domstolsverket har, genom detta organ och andra, bra samverkansformer med domstolarna, i vart fall på chefsnivå. Det ställs i dessa forum många krav på Domstolsverket och det är bra eftersom det ökar möjligheterna till gemensamma lösningar av olika saker.

Anders Hagsgård om behovet av att avsätta resurser som en nyckel till framgång:

- Det behövs någon som driver på arbetet, lagmannen har inte möjlighet att göra allt själv, det går inte. Men för att kunna avsätta resurser krävs en lite större domstol, på de små fungerar det inte. Därför hade det varit bra om Domstolsverket kunde se till att det finns regionala verksamhetsutvecklare som har koll på vad som händer i sina respektive områden och som kan stötta alla domstolar där med metod för till exempel fokusgrupps-



Martin Holmgren, generaldirektör för Domstolsverket
Foto: Patrik Svedberg

möten eller kollegial återkoppling eller vad det nu kan vara.

Förtroendeperspektivet bör genomsyra allt

En av de viktigaste insikterna som bör vara styrande för förtroendearbetet framöver är att förtroendefrågorna inte bara omfattar bemötande och domskrivning och andra kommunikationsfrågor utan genomsyrar allt som görs i domstolarna. Grundläggande från denna utgångspunkt är att domstolarna i alla frågor förmår arbeta långsiktigt och systematiskt med ett utifrånperspektiv. Fredrik Bohlin nämner digitaliseringen som ett exempel:

- Sveriges Domstolar befinner sig i inledningskedet av ett arbete med digitalisering. Förmågan att ha ett utifrånperspektiv är centralt i detta arbete, framför allt när det gäller frågor om digital kommunikation och det digitala mötet. Och förmågan att ha ett utifrånperspektiv bestäms av domstolarnas förmåga att på djupet fånga olika externa intressenters synpunkter. Vilka behov, krav och förväntningar har de på exempelvis kommunikationen via domstolarnas externa webbplatser? Vilka e-tjänster efterfrågas? Och

vilka eventuella intressentbehov kan användningen av sociala medier som en del i domstolens externa kommunikation lösa?

Martin Holmgren igen:

- Förtroendefrågor uppfattas generellt som viktiga i domstolarna. Vi pratar ofta om omvärldens syn på oss och om hur viktigt det är att vi till exempel sätter dagordningen i mediefrågor som berör oss. Förtroendefrågor kommer fortsatt vara viktiga, mer viktiga snarare än mindre viktiga framöver. Det hänger till exempel ihop med utvecklingen av sociala medier. Hur en domstol eller en medarbetare agerar sätter bilden av oss generellt.

Petra Thor Jonzon, kommunikationschef på Domstolsverket, om digitaliseringsarbetet:

- Vi har tagit fram en ny mediestrategi som inkluderar sociala medier. Strategin ska lanseras i höst. Vi arbetar också med en förstudie för den externa webbplatsen. Det finns över huvud taget många fler digitala gränssnitt mellan domstolarna och medborgarna än tidigare och det måste vi förhålla oss till.



Petra Thor Jonzon, kommunikationschef på Domstolsverket
Foto: Patrik Svedberg

Kompetensförsörjningen är ett annat exempel på en högt prioriterad fråga inom Sveriges Domstolar. Det beror bland annat på att det i flera fall finns otillräckligt kvalificerade sökande till chefsdomaranställningar och domaranställningar samt på att personalomsättningen inom kategorierna föredragande/beredningsjurister och domstolshandläggare är alltför hög.

- För att kunna vara en attraktiv arbetsgivare som har lätt att rekrytera och behålla sina medarbetare är förtroendeperspektivet centralt. För att kunna förhålla sig till potentiella nya medarbetares krav, behov och förväntningar på Sveriges Domstolar som arbetsgivare måste domstolarna kunna fånga upp vilka dessa är och också hur de förändras över tid, säger Helena Jönrup.

Lika viktigt är att varje domstol bedriver ett långsiktigt och systematiskt arbete med det interna bemötandet, det vill säga återkommande fångar upp motsvarande synpunkter från de som redan är anställda och tar synpunkterna i beaktande i arbetet med att utveckla verksamheten.

- Endast genom en fortsatt bred och systematisk satsning på förtroendefrågor lär Sveriges Domstolar kunna leva upp till målet att vara en attraktiv arbetsgivare som har en god arbetsmiljö och är i takt med sin tid och därigenom långsiktigt kunna säkra kompetensförsörjningen, säger Fredrik Bohlin.

Petra Lundh om förtroendearbetets effekter på attraktiviteten:

- När man har ett tänk kring frågor som dessa, ett kvalitetstänk som alla är med på och där det genomsyrar verksamheten – vi gör något bra och drar åt samma håll – då skapar det en ”vilkänsla”, till och med på en så stor domstol som vår. Detta tror jag också ger oss ett gott rykte. Vi är inte en domstol som ligger på det roligaste stället men vi har de senaste två-tre åren haft mycket bra personer som sökt sig till oss, det är personer som vill något och som vet att det finns ett bra klimat för kvalitetsfrågor hos oss och som vet att det är högt i tak och att vi är en modern arbetsplats. Det är också en väldigt viktig aspekt av arbetet med de här frågorna – vi måste ju se till att vi är attraktiva arbetsgivare. Vi ska vara moderna och pedagogiska i allt vi gör. Då vill man komma till oss. Jag vet till exempel att vi har ett väldigt gott rykte när det gäller utbildning av fiskaler och det är roligt.

”Förtroendefrågor kommer fortsatt vara viktiga, mer viktiga snarare än mindre viktiga framöver”

Martin Holmgren



”Endast genom en fortsatt bred och systematisk satsning på förtroendefrågor lär Sveriges Domstolar kunna leva upp till målet att vara en attraktiv arbetsgivare som har en god arbetsmiljö och är i takt med sin tid och därigenom långsiktigt kunna säkra kompetensförsörjningen.”

Fredrik Bohlin

Charlotte Brokelind:

- Det är helt enkelt inte möjligt att kombinera att skriva 1800-talssvenska med att samtidigt vara öppen, kommunikativ och modern. Vi konkurrerar med andra arbetsgivare om de bästa juristerna och då är arbetsmiljö och internt bemötande superviktigt.

En gemensam förtroendestrategi för Sveriges Domstolar bör övervägas

De domstolar som kommit längst i arbetet med förtroendefrågor har redan insett att förtroendefrågorna genomsyrar allt som görs i domstolarna och låter denna insikt vara styrande i allt arbete med verksamhetsutveckling.

Charlotte Brokelind:

- Man kan dessutom se bemötandefrågorna från så himla många perspektiv, de genomsyrar ju allt; JiM (jämsliddhetsintegrering i myndigheter), arbetsmiljö (externt och internt hänger intimt ihop), locka till sig de bästa, lokalfrågor, säkerhetsfrågor, jobba effektivt etc. Bara den egna fantasin sätter gränser för hur man kan få in bemötandeperspektivet i olika frågor. Bemötandeperspektivet måste genomsyra allt; förändringsarbete, utbildning, kompetensförsörjning etc. Gör det inte det får vi problem, exempelvis med att rekrytera.

Petra Lundh:

- Vi bedriver en samhällsviktig verksamhet och när man gör det måste man vara ödmjuk och ha ett intresse för de som brukar vår domstol, vi kan inte sitta här som fyrkantiga jurister utan att se för vilka vi egentligen är till. Juridiken är bara en liten del i detta, en liten ingrediens som såklart är viktig men att vara brukarvänliga innebär så himla mycket mer. Det måste vi förstå.

- Det förhållandet att förtroendeperspektivet genomsyrar allt som görs i domstolarna återspeglas däremot inte i vår gemensamma hantering av frågorna. Tvärtom spretar den betänkligt,

exempelvis genom att bemötande- och domskrivningsfrågor å ena sidan och mediefrågor å den andra hanteras av olika avdelningar på Domstolsverket utan närmare samordning, säger Fredrik Bohlin.

Samtidigt hänger just dessa tre förtroendefrågor intimt samman i praktiken, menar Fredrik Bohlin, inte minst i samband med handläggningen av enskilda uppmärksammade mål. Men när det gäller dessa tre förtroendefrågor är förtroendeperspektivet i alla fall ständigt närvarande i hanteringen av frågorna. Detta till skillnad från i andra frågor om exempelvis säkerhet, lokaler och kompetensförsörjning där förtroendeperspektivet ofta verkar spela en mer undanskymd roll.

Idag finns det tre olika gemensamma strategier på förtroendområdet; en mediestrategi, en bemötandestrategi och en domskrivningsstrategi. Strategierna har samma grundstruktur och målsättningarna i var och en av dem knyter an till respektive område.



Exempel på hur stelt och krångligt skyltspråk kan bli om förtroendeperspektivet inte finns med i alla delar när man bygger nya lokaler. Foto: Johan Wingborg

- Målen i mediestrategin är att vi ska öka kunskapen om domstolarnas roll och uppgift i samhället och att allmänheten ska känna till vårt uppdrag att avgöra mål och ärenden på ett rättssäkert och effektivt sätt.
- Målen i bemötandestrategin är att alla som deltar i en domstolsprocess ska veta vad som förväntas av dem och känna till domstolens roll och samhällsuppgift och att alla som kommer i kontakt med en domstol ska uppleva att vi är intresserade och har förståelse för deras specifika behov och förutsättningar.
- Målen i domskrivningsstrategin är att de som läser en dom eller ett beslut ska förstå språket, hitta i texten och begripa domstolens resonemang och att de resurser som läggs på att utforma domar och beslut ska användas på ett ändamålsenligt och effektivt sätt.

Målen i respektive strategi har givetvis också ett övergripande gemensamt, om än outtalat, mål, nämligen att stärka förtroendet för domstolarna.

- Det har inom ramen för arbetet med denna sammanställning blivit tydligt att vi nu bör ställa oss frågan om den nuvarande hanteringen av förtroendefrågorna är optimal, säger Fredrik Bohlin.

- Som ett första steg mot en bättre samordning och ett tydliggörande av hur förtroendeperspektivet genomsyrar allt som görs i domstolarna, bör övervägas om inte Sveriges Domstolar ska ha en gemensam övergripande förtroendestrategi som täcker alla aspekter av verksamheten i domstol. Med en sådan strategi på plats skulle det bli lättare att se hur de olika förtroendefrågorna hänger ihop och därmed både få med förtroendeperspektivet i alla frågor och få till stånd en bättre samordning av Domstolsverkets stöd till domstolarna i alla olika förtroendefrågor, säger Helena Jönrup.

Ett arbete med att ta fram en gemensam förtroendestrategi för Sveriges Domstolar bör lämpligen initieras och drivas av Domstolsverket, medan innehållet bör bestämmas av domstolarna. Det arbete som genomförts med att ta fram bemötande-, domskrivnings-, och mediestrategierna kan fungera som inspiration

och förebilder till hur strategiarbetet kan läggas upp.

- Viktiga inslag i strategin bör vara att slå fast vad det generellt innebär att ha ett utifrånperspektiv samt ge exempel på hur man lämpligen gör för att inhämta externa intressenters synpunkter och sedan låter dessa vara vägledande i arbetet med olika frågor. Mot bakgrund av erfarenheterna av de senaste årens arbete med bemötande- och domskrivningsfrågor är det särskilt viktigt att strategin också kan ge besked om hur domstolarna bör gå till väga för att få till stånd ett systematiskt och långsiktigt arbete med förtroendeperspektivet närvarande i alla frågor. De domstolar som kommit längst i sitt arbete med förtroendefrågor bör kunna fungera som förebilder och inspiration i arbetet med att ta fram strategin, menar Helena Jönrup.

- Till syvende och sist är det upp till domstolarna att bestämma vilken typ av organisation Sveriges Domstolar ska vara i framtiden. Vill man vara en öppen och kommunikativ organisation som är i takt med sin tid och som har förmåga att möta en föränderlig omvärld är ett fortsatt systematiskt och långsiktigt arbete med ett förtroendeperspektiv närvarande i alla frågor centralt, sammanfattar Fredrik Bohlin.

Martin Holmgren avslutar:

- Vi måste vara ihärdiga med förtroendefrågorna. Man kan genom det arbete som har gjorts se en utveckling som är bra och som vi ska spinna vidare på. Det verkar bli mer och mer naturligt i domstol att jobba med exempelvis mediefrågor, skriva pressmeddelanden och förklara domar. Men det får aldrig stanna vid enskilda starka röster eller enskilda starka domstolar. Vi måste i stället fördjupa detta och få ännu mer draghjälp av de domstolar som kommit längre och få bred förankring i hela organisationen för vikten av detta. Vi har gjort mycket bra och måste hitta vägar för att spinna vidare på det utan att det blir för komplicerat. Det är uppenbarligen svårt med uppföljning och utvärdering. Man kanske skulle bli bättre på att i olika projekt lägga kraft på den delen också. Domstolsverket har en viktig roll här i att underlätta, stötta och inspirera. Men jobbet måste göras i domstolarna.

Till syvende och sist är det upp till domstolarna att bestämma vilken typ av organisation Sveriges Domstolar ska vara i framtiden. Vill man vara en öppen och kommunikativ organisation som är i takt med sin tid och som har förmåga att möta en föränderlig omvärld är ett fortsatt systematiskt och långsiktigt arbete med ett förtroendeperspektiv närvarande i alla frågor centralt.

Fredrik Bohlin



Bästa möjliga bemötande - samlade erfarenheter

Det viktigaste som har kommit fram i intervju- och enkätundersökningarna med parter och vittnen om information och bemötande är att de vill ha information på ett sätt som gör det möjligt att komma till tals under processen. Och detta gäller oavsett om processen är skriftlig eller muntlig. För att kunna komma till tals behöver olika personer olika mycket information och på olika sätt. Den information som domaren och domstolspersonalen lämnar muntligt verkar ha störst betydelse, vilket troligen har att göra med att de då kan ”läsa av” hur mycket information parten eller vittnet behöver.

Bemötandet är också väldigt viktigt. Det parterna lyfter fram är att de vill behandlas lika och att det är viktigt att framför allt domaren framstår som opartisk. Parterna vill också behandlas med respekt så att de kan följa med under förhandlingen och förstå det som sker under processens gång. Om domaren och domstolspersonalens agerande inger förtroende till exempel genom att de lyssnar aktivt på parterna, sätter sig in i parternas situation och förklarar processen i de delar parterna behöver det, så växer parternas förtroende för domstolen. En engagerad kommunikationsstil bidrar helt enkelt till både ökad rättssäkerhet och ett ökat förtroende för domstolen.



Christian Ohnesorge, expeditionsvakt vid
Göteborgs tingsrätt Foto: Johan Wingborg

Vad vill parter och vittnen ha för bemötande?

1. Information inledningsvis

- Vad är domstolens uppgift?
- Vilka är de olika stegen fram till förhandling eller avgörande på handlingarna?
- Huvuddragen för en förhandling

Det här skulle vi kunna utveckla:

.....

.....

2. Inför förhandlingen

- Var ligger domstolen och hur tar jag mig dit?
- Var kan man parkera?
- Information om vad jag gör när jag anländer till domstolen, var kan jag vänta, finns avskilt väntrum?

Det här skulle vi kunna utveckla:

.....

.....

3. Information om förhandlingen

- Hur går den till?
- Var kommer jag in i förhandlingen?
- Vilka är de olika personerna i rättssalen och vilka uppgifter har de?
- Vad händer efter förhandlingen; vad är nästa steg?

Det här skulle vi kunna utveckla:

.....

.....

4. Under förhandlingen

Vänlighet - Hälsa på parter och vittnen och presentera rätten. Ta ögonkontakt och uppmärksamma om någon behöver extra information.

Tydlighet - Tala om vad som gäller och vem som är ordförande och hur förhandlingen kommer gå till, det skapar lugn och ordning. Tala om när de olika personerna kommer att få säga sitt.

Opartiskhet- Det finns ett stort fokus på likabehandling från parternas sida. Det är därför viktigt att tänka på att informera båda, att behandla ombud lika och att vända sig mot båda lika mycket. Opartiskhet kan också visas genom att man förklarar att processen är lika för alla och vilken lagstiftning som gäller i det aktuella fallet. Då förstår man att alla fall behandlas lika och enligt samma regler.

Intresse - Lyhördhet för olika personers behov. Exempelvis svårigheter att förstå det som sker beroende på annan kulturell bakgrund. Visa intresse för det som sägs.

Lugn - Visa lugn även i upprörda situationer. Låt alla få tala till punkt. Om du måste avbryta, tala om varför och gör det lugnt.

Respekt - Behandla parter och vittnen med värdighet, exempelvis genom att inte sätta sig över, utan se till att kommunikationen med parter och vittnen sker på samma nivå, så att de känner sig delaktiga.

Det här skulle vi kunna utveckla:

.....

.....

Vad är ett bra bemötande i domstol?

För det första måste parter och vittnen bli informerade om vad som kommer att hända i domstolen. De måste också få information om vad som förväntas av just dem i deras respektive roller. Dessutom måste parter och vittnen få ett bra personbemötande. Det får de om domare och andra domstolsanställda uppträder respektfullt, artigt, sakligt, tydligt och värdigt i mötet med parter och vittnen.

Det låter som ganska självklara saker. Men det finns ett problem i detta som hänger samman med domstolarnas speciella roll i samhället och rättssystemet. Grundprinciperna för domstolsverksamhet om opartiskhet, neutralitet och likabehandling leder nämligen lätt till att bemötandet blir alldeles för formellt, distanserat och återhållsamt för att kunna betecknas som bra.

- Respekt kan man exempelvis visa samtidigt som man är just distanserad och lite reserverad. Men man kan också visa respekt genom att vara vänlig och utstråla mänsklig värme. Nära ett reserverat och distanserat förhållningssätt ligger vad som brukar kallas välvillig neutralitet. Det innefattar en i och för sig allmänt välvillig hållning, men som samtidigt är opersonlig och oengagerad. Ett sådant bemötande är inte bra. Det uppfattas nämligen som motsägelsefullt, säger Fredrik Bohlin, och fortsätter:

- Den allmänna välviljan ger signaler till parten eller vittnet om att nu kommer jag att bli sedd och lyssnad på. Förväntningarna kommer sedan på skam genom den opersonliga och oengagerade stilen. För den ger tvärtom signalen till parten eller vittnet att ingen här bryr sig om mig eller om vad jag säger. Det går med andra ord att vara hur respektfull, artig, saklig, tydlig och värdig som helst, men om man inte samtidigt visar engagemang i mötet med andra går det inte att ge ett bra bemötande.

Engagemang och empati är nyckelord

Nyckelordet för ett bra bemötande är alltså engagemang, som egentligen är samma sak som empati. Empati är ett neutralt begrepp som inte handlar om att tycka något om den andre, utan om att förstå och som innefattar en förmåga att lyssna. Ett bra bemötande handlar därför om att visa engagemang eller empati.

- Det gör man genom att vara uppmärksam och intresserad, det vill säga genom att ha ögonkontakt och lyssna aktivt. Då signalerar man närvaro och att man ser den andre. Det skapar en lyhördhet hos en själv som gör att man sedan kan ana vilket bemötande som är relevant för en viss person i en viss situation, säger Helena Jönrup.



Foto: Per Carlsson

- Genom att uppmärksamma och agera på små signaler skapar man en förhörssituation där vittnet känner sig trygg och lyssnad på. Hon exemplifierar:

- Behöver vittnet en paus?
- Mer information om förutsättningarna för förhöret?
- Ett klagörande av att vittnet inte behöver skynda på utan få ta sig tid att fundera?

Uppfattas som återhållsamma och kyliga

Det har visat sig att många som arbetar i domstol ofta är dåliga på att ge ett sådant här engagerat och situationsanpassat bemötande. I stället uppfattas domstolens representanter alldeles för ofta som högrivande, formella, distanserade eller likgiltiga. Grundprinciperna om opartiskhet, neutralitet och likabehandling leder som sagt gärna till att domstolsanställda är mer återhållsamma och kyliga i sitt bemötande än vad som är nödvändigt.

I rättsalen kommer detta många gånger till närmast extrema uttryck. Man sitter till att börja med onaturligt långt ifrån varandra i en rättssal. Det bidrar till att skapa distans. Språkbruket och procedurerna i rättsalen liknar närmast något slags religiös liturgi. Inte minst under huvudförhandlingar i brottmål är tillvägagångssättet stramt, formellt och standardiserat. Domare, åklagare och advokater är förstås bekväma med detta och vet precis vad som ska hända och vad de olika momenten har för betydelse.

- Men det vet inte parter och vittnen. De sitter i stället och undrar vad det är som händer, vem som är vem i salen och framför allt när det är dags för dem att prata. Deras känsla av utanförskap förstärks genom att de inte har tillgång till förundersökningsprotokoll och andra dokument som domaren, åklagaren och advokaten hela tiden bläddrar i och hänvisar till. Och inte blir det bättre om det dessutom är svårt att få ögonkontakt med ledamöterna i rätten. De tittar nämligen inte alltid upp eftersom de är upptagna med att febrilt anteckna allt som sägs. Dessutom är de påfallande försiktiga och återhållsamma med sina kroppsrörelser. Det kan uppfattas som nonchalans och ointresse, säger Helena Jönrup.

Med bättre information kommer man långt

För att domstolsjurister ska klara av att ge ett bra bemötande måste vi med andra ord förändra en hel del av de ritualer som än idag präglar svenska rättegångar. Genom bättre information kommer man långt. Parter och vittnen behöver ha någorlunda koll på domstolarnas roll och samhällsuppgift. Parter och vittnen måste också veta vad som förväntas av just dem i deras respektive roller. Och det är klart att man har bättre förutsättningar att hantera kontakterna med rättsväsendet om man känner till de ritualer som förekommer i rättegångar och om man vet när man själv kommer att få prata än om man inte har det.

- Men det räcker inte med att parter och vittnen är välinformerade. Vi som arbetar i domstol måste också generellt skaffa oss en mer öppen, lyssnande och förklarande kommunikationsstil. Det skapar känslor hos parter och vittnen av förståelse och att de känner sig välkomnade. Det leder också till att parter och vittnen upplever sig trygga och respekterade. Undersökningar visar att dessa känslor och upplevelser dessutom leder till att parter och vittnen verkligen känner att de har fått säga sitt och att domstolen tagit detta till sig, samtidigt som det blir lättare för parterna att acceptera negativa beslut, säger Fredrik Bohlin.

Innan parter och vittnen kommer till domstolen

Det första bemötandet sker ofta på telefon och är en viktig kontakt. Det här tillfället är en möjlighet för domstolen att förbereda parter och vittnen på nästa steg i processen, inte minst för förvaltningsdomstolarna då telefonkontakten inte sällan är den enda personliga kontakten domstolen har med enskilda parter, innan domen skickas till dem. Eftersom parter och vittnen generellt sett har dålig kunskap om hur ett mål handläggs och avgörs och följaktligen inte vet vad de ska ställa för frågor är det bra att ge mer information än vad den som ringer frågar efter. Tänk på att människor som inte brukar ha med rättsväsendet att göra aldrig kan bli överinformerade.

”Det går att vara hur respektfull, artig, saklig, tydlig och värdig som helst, men om man inte samtidigt visar engagemang i mötet med andra går det inte att ge ett bra bemötande.”

Fredrik Bohlin

I det inledande skedet är det viktigt för parterna att få reda på hur domstolen, i stora drag, handlägger just deras mål. Om det är skriftlig handläggning behöver de få veta att de ska skicka in allt de vill ha med innan domstolen dömer i målet och hur det kommer att gå till när domstolen avgör målet. Om det är förhandling behöver de information om hur den går till; vad händer under förhandlingen; vad förväntas av dem och när får de berätta sin sida av saken.

Svårt att ta till sig information

Mycket av den här informationen går att hitta på domstolarnas gemensamma hemsida, domstol.se, men få verkar söka sig dit. Två förklaringar, som kommit fram i brukarundersökningarna, är att informationen där upplevs vara för omfattande och att få parter och vittnen själva söker information i den situation av stress som de befinner sig i. Många gånger är de också rädda. Allt detta bidrar till att det ofta kan vara svårt för parter och vittnen att ta till sig information. Tänk därför på att ge information både skriftligt och muntligt vid flera olika tillfällen. Då får de möjlighet att ta till sig informationen när de är mottagliga för den.

Även information av mer praktisk karaktär och med lokala kopplingar behöver ges inledningsvis. Det handlar om hur man tar sig till domstolen, var man kan parkera om man kommer med bil, vad man förväntas göra när man kommer in i domstolen, och om det finns möjlighet att vänta avskilt så att man inte behöver sitta tillsammans med motparten. Om det är möjligt är det också bra att exempelvis informera om att förhandlingen kan vara försenad och varför det är så, redan innan parten eller vittnet har hunnit till domstolen.

Bemötande av parter och vittnen som kommit till domstolen

Nästa skede är bemötande och information på plats. De flesta parter och vittnen vill ha en personlig kontakt med en domstolsanställd så fort de kommer till domstolen. De vill även i detta skede få reda på var de kan vänta innan förhandlingen, om det finns möjlighet att sitta avskilt eller i vart fall på en plats som inte är precis vid motparten. De behöver också få veta om deras förhandling är försenad och helst hur lång förseningen är så att de kan göra något annat under väntetiden. Dessutom vill de veta hur förhandlingen ska gå till och när de ska få komma till tals.

Det sista skedet är bemötande och information i förhandlingssalen. Här är det viktigt att visa engagemang, vilket man gör genom att lyssna aktivt och ha ögonkontakt. Parter och vittnen behöver få tid att sätta sig ner och komma i ordning. Sedan är det oerhört viktigt att de uppfattar att de blir behandlade på samma sätt som motparten.

- Och för att minska nervositeten, som alltid är stor hos både parter och vittnen när de kliver in i salen, så hjälper det om ordföranden börjar med att presentera sig själv, nämndemännen och protokollföraren med vilka funktioner de har och även de professionella aktörer som är med på förhandlingen. Ett bra sätt att visa engagemang är att ställa frågor till parter och vittnen och visa med kroppsrörelser att man ”ser” den andre, säger Helena Jönrup.

Parter och vittnen vill även ha muntlig information från domaren om hur förhandlingen kommer att gå till och när de kommer att få säga sitt. Även om ombuden har förklarat detta i förväg ger det en extra trygghet och tyngd när ordföranden talar om det. I förvaltningsdomstol är det också viktigt att man får klart för sig vilka frågor som ska behandlas under förhandlingen. Ett bra bemötande kräver också att ordföranden undviker juristjargong och i stället pratar vanlig svenska.

Konsult med stor erfarenhet av intervjuer med parter och vittnen

Marie B. Hagsgård som är konsult med domarbakgrund, har under lång tid stöttat domstolarna i arbetet med bemötandefrågor. Hon har läst cirka 2 000 intervjuer med parter och vittnen och själv varit med och genomfört ungefär 200 intervjuer. Hon har även arbetat mycket med just ordföranderollen och förhandlings-situationen.

Vad är viktigast att tänka på under själva förhandlingen?

- Ja, i rättssalen är det väldigt viktigt med vänlighet, tydlighet och likabehandling, det ser man klart och tydligt i intervjusvaren. Utöver det här är det viktigt att tänka på att människor är olika, det kan finnas språksvårigheter, annan kulturell bakgrund och olika funktionshinder att ta hänsyn till, så lyhördhet för olika personers behov. Och givetvis ett intresse för vad som sägs. Parter och vittnen lägger tydligt märke till om rätten är engagerad och lyssnar och hur det tar sig uttryck, bland annat i domarens kroppsspråk.

- Många uttrycker också att de uppskattar om domaren under förhandlingen tänker på att förklara vad som händer under processens gång så att de känner att de kan vara delaktiga i det som sker. Många påpekar att det är viktigt att domaren behåller sitt lugn även i upprörda situationer och låter alla få tala till punkt. Måste man avbryta så är det bra med en förklaring och att man gör det på ett lugnt sätt.

Marie B. Hagsgård berättar också att parter och vittnen ofta funderar på vad som händer när allt är över. Om domen inte avkunnas direkt vill man veta varför och vittnen undrar om de kommer att få se domen. Avkunnas domen vill man ofta veta hur man ska betala sina böter eller i alla fall vad nästa steg är, exempelvis hur man betalar sitt skadestånd. En del vittnen upplever ett obehag när de kommer ut från salen och har berättat saker som de är oroliga att de skulle kunna råka illa ut för. De skulle vilja ha någon att vända sig till då.

Så man skulle kunna säga att ett aktivt bemötande med relevant information från början till slut är vad parter och vittnen skulle vilja ha?

- Det stämmer, ett respektfullt bemötande med hänsyn till olika personers behov kanske man kan kalla det, säger Marie B. Hagsgård. Man kan också se att det är informationen från domaren som ger allra störst effekt eftersom det är domaren som bestämmer och såväl parter som vittnen verkar tänka att ”om den personen ger mig den här informationen så är det den som gäller”. I andra hand vill man ha informationen från någon annan på domstolen, det tycks i alla fall ge större trygghet om det är en person som är anställd på domstolen än om det är någon utifrån.



Marie B. Hagsgård. Foto: Johan Wingborg

Alla ska ha tillgång till och har rätt att förstå vad som står i texter som skrivs av exempelvis domstolar.

Fredrik Bohlin

Bästa möjliga domskrivning - samlade erfarenheter

Domar och beslut måste för det första kunna läsas och förstås även av parter och andra som inte är juridiskt kunniga och för det andra ha egentliga domskäl som innehåller en ordentlig juridisk argumentation där domskribenten tar upp och problematiserar både skälen för och emot den slutliga bedömningen. Samtidigt som de egentliga domskälen bör vara utförliga finns det många gånger anledning för domskribenterna att vara mindre långrandiga i andra delar av domtexten.

Från dessa utgångspunkter vill vi utifrån det arbete som domstolarna har bedrivit under senare år med att förbättra domsskrivningen peka på några saker som utmärker en väl skriven dom.

Av 11 § språklagen (2009:600) följer att språket i offentlig verksamhet, inklusive domar och beslut, ska vara vårdat, enkelt och begripligt. För att kunna uppfylla detta krav måste domskribenterna använda klarspråk. Klarspråk är just myndighetstexter skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk.

- Ytterst handlar klarspråk om demokrati. Närmare bestämt om att alla ska ha tillgång till och har rätt att förstå vad som står i texter som skrivs av exempelvis domstolar. Att domstolarna ska bryta med den tradition som innebär att domar formas av ålderdomliga förlagor när det gäller språklig ton, perspektiv i texten och uttryckssätt och i stället använda klarspråk framgår också av den domskrivningsstrategi som alla domstolar ställt sig bakom, säger Fredrik Bohlin.

Mottagarperspektivet är centralt

Övergripande går klarspråk ut på att man som skribent måste försöka se texten med mottagarens ögon när man planerar, strukturerar och bearbetar den. Att göra detta anknyter också till ett annat mål i domskrivningsstrategin, nämligen att använda de resurser som läggs på att utforma domar och beslut på ett ändamålsenligt och effektivt sätt. Kort sagt handlar det klarspråkliga texturvalet och mottagarperspektivet om att ge varje mål vad målet förtjänar. I detta ligger framför allt att anpassa bakgrundstexter och redovisning av muntlig och skriftlig

bevisning till vad som krävs i varje enskilt mål.

- Man ska ha klart för sig att jurister, inte minst domstolsjurister, generellt sätt är väldigt duktiga på språkriktighet, det vill säga på sådant som handlar om språkregler och grammatik. Att man kan detta innebär dock inte per automatik att man också kan skriva klarspråk. Det är snarare tvärtom så att domstolsjurister oftast är mindre bra på klarspråk. Framför allt har domstolsjurister en tendens att skriva för mycket, för krångligt och med oöverskådlig yttre struktur, säger Fredrik Bohlin.

Språkkonsulten Maria Sundin:

- Jag tror en stor del av språkproblemen beror på okunskap om hur svårt juristspråket faktiskt är för icke-jurister. Som domskribent har man helt enkelt dålig koll på vad allmänheten faktiskt begriper. Den som verkligen vill skriva klarspråk måste därför byta perspektiv och ta in andra röster än de egna, till exempel genom att ta del av intervjuer med enskilda parter och andra som inte har juristspråket i ryggmärgen.

Från det stora till det lilla kantas alltså domstexten av problem som har med den språkliga utformningen att göra. De flesta av dessa problem är relativt lätta att komma till rätta med. Domstolsjurister måste bara kasta sin barlast av onödigt krångligt juristspråk över bord och lära sig skriva klarspråk i stället.

Klarspråkstestet konstruerades ursprungligen av språkexperten Barbro Ehrenberg-Sundin och följde med som bilaga till Förtroendestredningen (SOU 2008:106).

I de intervjuer som gjorts med parter, inte minst enskilda parter i förvaltningsdomstol, är det påfallande många som påpekat att de vill ha en tydligare motivering till domen. Marie B. Hagsgård, som flera gånger varit med och intervjuat parter om domskrivningen, och därtill läst mängder av andra intervjusvar, samt hållit i flera domskrivningsseminarier med professionella aktörer som kommenterat domar och föreslagit förändringar:

- Jag har inte fått uppfattningen att parterna egentligen har så stora problem med att förstå språket i domarna. En ofta återkommande kritik är däremot att de egentliga domskälen är för tunna, det vill säga att motiveringen till varför domstolen har dömt som den gjort är otydlig och ibland till och med obefintlig. Det viktigaste är därför att satsa på utförligare och tydligare domskäl. Som ett led i denna strävan kan domstolarna arbeta med att ta fram exempeldomar med mer fullständiga domskäl.

Man bör använda namn (för- och efternamn) i stället för personernas processuella ställning. Ord som målsägande, tilltalad, kärande, svarande, klagande och motpart bör man alltså undvika.

Det finns en förkärlek för passiva verb i juridiska texter. Ofta har det till exempel "skickats blanketter" eller "lämnats uppgifter". Problemet med passivformen är att det ofta förblir oklart vem som har skickat blanketten och vem som har lämnat uppgiften.

Klarspråk i domar

Det går att klarspråkstesta domar med hjälp av de här frågorna. I pratbublarna finns kommentarer och resonemang i anslutning till frågorna.

Läsaren

- Vilka är de huvudsakliga mottagarna av domen?
- Vad behöver de få veta?
- Vilka förkunskaper har de?

Dispositionen

- Står det som läsaren är mest intresserad av tidigt i domen?
- Är dispositionen tematisk när många yrkanden eller sakfrågor behandlas?
- Används så kallad vävteknik i domskälen?

Viktigt innehåll i domen

- Innehåller domen det som läsarna behöver veta och det som krävs enligt lag?
- Är domslutet klart och entydigt formulerat?
- Har viktig information integrerats i texten i stället för att lämnas i bilagor?
- Lämnas relevant information om händelsen eller ärendet och vad parter, vittnen eller myndigheter sagt och skrivit?
- Finns det förklaringar till varför inte all dokumentation har återgetts?
- Är de egentliga domskälen pedagogiskt presenterade under egen rubrik?
- Är motiveringen till utgången utförlig och tydlig?

Tonen i domen

- Benämns de agerande i domen tydligt och konsekvent?
- Framgår det tydligt vem som gör vad - är språket befolkat?
- Har domen ett vardagsnära språk i stället för ett omständligt och högravande?

De viktigaste mottagarna av domar är parterna i målet. Det är för dem som en dom först och främst måste vara anpassad. Innan man börjar skriva en dom måste man därför fråga sig vad parterna behöver veta, vad de är mest intresserade av i domen och vilka förkunskaper de har. Sedan får man disponera domtexten därefter.

För mycket text som inte är omedelbart relevant för att besvara eller resonera om den eller de frågor som domtexten egentligen handlar om kan skymma sikten för läsaren. Domstolsjurister tenderar ofta att redovisa för mycket av det som har lagts fram. En hel del bakgrundsfakta och redovisningar av lagtext och rättsliga utgångspunkter är faktiskt inte nödvändiga, vilket de flesta också kan se om man bara tar sig tid att reflektera över detta.

Det är vanligt med substantivsjuka i domtexter. Alltför många domstolsjurister skriver till exempel att "Kalle Karlsson har varit i dröjsmål med att erlagga betalning" i stället för "Kalle Karlsson har dröjt med att betala". Det är onödigt och gör att texten känns högravande och ålderdomlig.

"I de fall man skriver ett pressmeddelande tycker jag man kan kosta på sig att också skriva en sammanfattning eftersom jobbet ju redan är gjort i och med pressmeddelandet."

MARIA SUNDIN, SPRÅKKONSULT

Rubriker ska svara mot innehållet och vara informativa. Det bästa är om rubriken kan innehålla slutsatsen av det resonemang man för under rubriken. En rubrik till ett textavsnitt i ett brottmål om misshandel som behandlar skuldfrågan får därför gärna formuleras "Kalle Karlsson döms för misshandel".

"Det går att se en tydlig utvecklingsgång när det handlar om användningen av rubriker. Först testas man med rubriker i form av frågor och sedan när man inser att det går att vara ännu tydligare går man över till att skriva rubriker i påståendeform. När man som skribent hamnat i detta senare läge tycker man att de hangups man tidigare hade är fåniga. Frågerubriker kan alltså sägas vara en inkörsport till ett tyngre bruk av påståenderubriker."

MARIA HULTBERG, SPRÅKKONSULT

När man skriver argumenterande text är det viktigt att använda bindeord som signalerar jämförelse eller motsättning. Exempel på sådana ord är visserligen, däremot och tvärtom. Det är också bra att använda bindeord som för framåt i texten. Som exempelvis dessutom och slutligen. I domtexter är det annars alltför vanligt med bindeord som bara summerar. Exempel på sådana ord är därför, alltså, således och följaktligen.

Fraser som "Med hänsyn till det ovan sagda" eller "Med beaktande av vad som tidigare har anförts" är exempel på vaga eller oklara hänvisningar till något som står på ett tidigare ställe i texten. Undvik sådana!

Läsarhjälp

- Finns det en sammanfattning i domen (om längre än ca 20 sidor)?
- Finns det en innehållsförteckning i början av domen (om längre än ca 20 sidor)?
- Finns det en bakgrundsbeskrivning som ger ramen till målet?
- Finns det läsanvisningar som talar om hur texten är upplagd?
- Används punktlister, tabeller, skisser eller andra uppställningar eller "bilder" för att förtydliga komplicerat eller viktigt innehåll?

Rubrikerna

- Har domen rubriker med tydlig nivåindelning?
- Har domen rubriker som svarar mot innehållet?
- Är underrubrikerna informativa?

Styckena och sambanden

- Är nya stycken markerade med blankrad?
- Är styckeindelningen logiskt genomförd med en tankegång per stycke?
- Finns det bindeord som visar hur stycken och meningar hänger ihop, som exempelvis eftersom, men, därför att, trots att, nämligen, däremot, visserligen?
- Syftar personliga pronomen (han, hon, hen, de, denne, denna, dessa) på rätt person?
- Är hänvisningarna inom texten tydliga?

"En del skribenter säger att de inte kan lägga in bilder eller göra innehållsförteckningar. Domstolsjurister är överlag märkligt dåliga på word jämfört med andra myndighetsskribenter. På andra myndigheter har medarbetarna grundläggande kunskaper i word och kan formatera rubriker med mera."

MARIA SUNDIN, SPRÅKKONSULT

Ett exempel på en läsanvisning är frasen "Efter dessa inledande synpunkter övergår tingsrätten nu till prövningen av frågan om åklagaren har lyckats bevisa att Kalle Karlsson har gjort sig skyldig till misshandel." Genom att använda sådana fraser vägleder man inte bara läsaren genom texten. Man ger också läsaren möjlighet att ta en paus. Pausen hjälper läsaren att orka hålla uppe koncentrationen.

"Det har tyvärr inte hänt mycket med rubrik-sättningen. Framför allt används för få rubriker. Jag skulle gärna se att skribenterna använder fler rubriknivåer och med det menar jag tre i stället för de två som mestadels används idag. Jag har noterat att skribenterna utformar rubrikerna friare ju längre ner de kommer i rubriknivåerna. På nivå tre ligger rubriken nära texten och det verkar då vara lättare att tänka att rubriken ska anknyta till texten under. På nivå tre har skribenten inte heller samma uppsättning "färdiga" rubriker att ta till (ex. YRKANDEN M M, DOMSKÅL etc.)."

MARIA HULTBERG, SPRÅKKONSULT

Det är viktigt att dela upp texten i lagom långa stycken. Inled gärna stycket med en nyckelmening som sammanfattar huvudtanken och ägna sedan resten av stycket åt att utveckla huvudtanken genom förklaringar, exemplifieringar och konkretiseringar.

Domstolsjurister har en tendens att använda onormal ordföljd med subjektet på fel plats. Det stör läsningen. Som exempel bör en fras som "I avgörandet har även deltagit nämndemännen A, B och C" i stället formuleras "I avgörandet har nämndemännen A, B och C deltagit". Det blir mer normalt då.

Som skribent ska man också försöka undvika vänstertunga meningar. De uppkommer när meningen inleds med fraser som "Mot bakgrund av" eller "Med hänsyn till".

Meningarna

- Varierar meningslängden så att några meningar är korta (omkring 10 ord) och andra är längre (upp till ungefär 25 ord)?
- Är meningarna enkelt byggda utan till exempel långa inskjutna satser (inskott) och bestämmningar före sitt huvudord?
- Har meningarna en normal ordföljd med subjektet på dess rätta plats?

Orden och fraserna

- Är orden och fraserna allmänspråkliga i stället för ålderdomliga och juristspråkliga?
- Används korta och klara prepositioner (på, för, till, av, om) i stället för de långa och vaga angående, avseende, beträffande, gällande, rörande m.fl.?
- Förklaras fackord och förkortningar som måste vara med i domen?
- Undviks fackjargong som använts i tidigare instanser?

Stavning och språkriktighet

- Är domen korrekturläst så att den inte innehåller felstavade ord eller andra språkfel?

Domens uppställning och yttre utformning

- Är beslutsfattarna angivna och anges det om domen är enhällig eller inte?
- Följs anvisningar för domars formella och grafiska utformning (uppgifter i sidhuvud, teckensnitt och teckenstorlek, marginaler, radavstånd med mera)?

Försök också skriva enkla meningar. Det gör man genom att undvika långa inskjutna satser. Man gör det också genom att undvika bestämmningar före sitt huvudord. Det innebär att man i stället för att skriva till exempel "En till Försäkringskassan ansluten läkare" ska skriva "En läkare som är ansluten till Försäkringskassan".

Ord som föreligga, jämte, förplikta, ostridigt och ålägga inte bara kan utan ska bytas ut. Ersättningsord hittar man i den så kallade Svarta listan som Regeringskansliet ger ut.

En professor i svenska, Erik Wellander, skrev redan 1950 om juristers älsklingsverb och förespråkade i stället för verb som anför, uttala, uppge, påtala, framställa och yrka mer allmänspråkliga verb som säga, mena, anse, ange, framföra, påstå och begära. Detta har ännu inte mer än ett halvt århundrade senare riktigt slagit igenom, vilket nog säger en del om hur benägna domstolsjurister är att förändra språket i domtexter.

"Jag har förståelse för att det är svårt att byta ut vissa ord som exempelvis tredskodom. Men ålderdomliga ord går att byta ut och de orden ska man också byta ut. Det kan också vara bra för domstolsjurister att veta att uppfattningen om vad som inte kan bytas ut har förändrats under åren. Exempelvis diskuterade domstolsjurister på 1980-talet ordet "obilligt" som man då inte ansåg kunde bytas ut mot något enklare och mer lättbegripligt ord."

MARIA HULTBERG, SPRÄKKONSULT



SVERIGES DOMSTOLAR

www.domstol.se