

**Qualitätsmanagement großer Amtsgerichte**

---



# Rechtsanwaltsbefragung



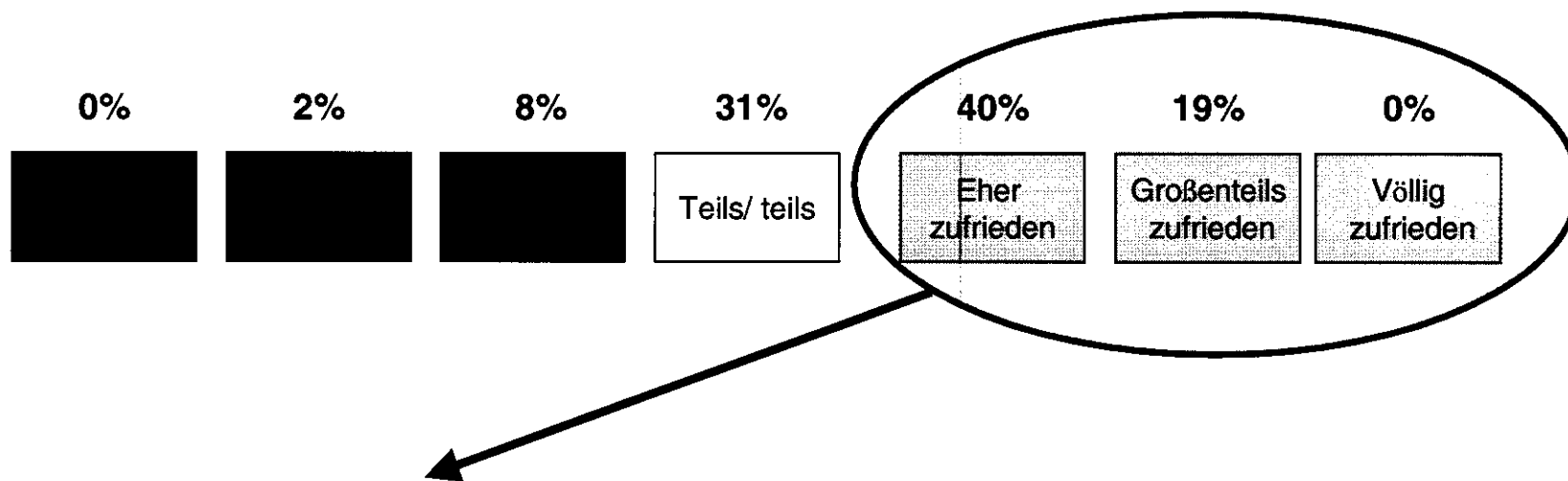
## Rücklauf der Rechtsanwaltsbefragung

**→ Amtsgericht Saarbrücken: 52**



## Abschlussfrage

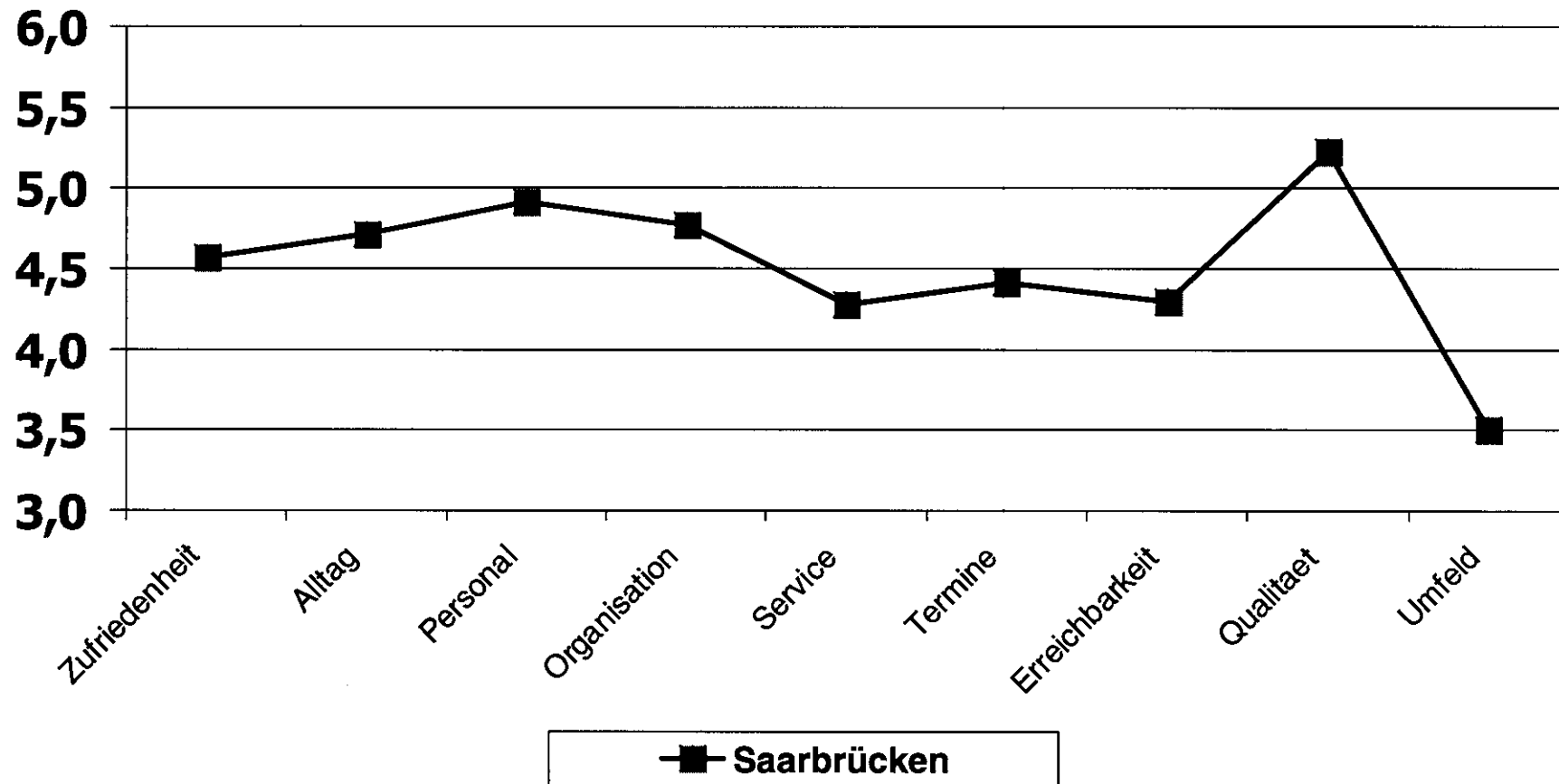
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Amtsgericht?



**59% aller Rechtsanwälte sind zufrieden**



## Ergebnisse der Rechtsanwaltsbefragung





Service	Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme eher nicht zu	Teils/ teils	Stimme eher zu	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ø-Wert AG Saarbrücken
	1	2	3	4	5	6	7	
1. Die Angehörigen des Amtsgerichts widmen mir individuelle Aufmerksamkeit.	1,9%	3,8%	13,5%	30,8%	32,7%	13,5%	3,8%	4,44
2. Die Angehörigen des Amtsgerichts haben meine Interessen im Auge.	5,9%	7,8%	23,5%	41,2%	15,7%	3,9%	2,0%	3,73
3. Anliegen von Anwältinnen und Anwälten werden vor den Angehörigen des Amtsgerichts ernst genommen.	0,0%	7,7%	9,6%	28,8%	30,8%	19,2%	3,8%	4,56
	Völlig unzufrieden	Großenteils unzufrieden	Eher unzufrieden	Teils/ teils	Eher zufrieden	Großenteils zufrieden	Völlig zufrieden	
	1	2	3	4	5	6	7	
4. Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung durch die Angehörigen des Amtsgerichts während eines Verfahrens?	1,9%	3,8%	3,8%	30,8%	36,5%	19,2%	3,8%	4,69
5. Wie zufrieden sind Sie mit den schriftlichen Informationen, die vom Amtsgericht angeboten werden?	2,0%	7,8%	21,6%	19,6%	27,5%	13,7%	7,8%	4,35
6. Wie zufrieden sind Sie mit dem Internetauftritt und den darin gebotenen Informationen des Amtsgerichts?	4,0%	16,0%	12,0%	30,0%	22,0%	12,0%	4,0%	4,02
7. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Service der Angehörigen des Amtsgerichts (Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Kundenkenntnis usw.)?	0,0%	3,8%	13,5%	25,0%	30,8%	23,1%	3,8%	4,67



<b>Erreichbarkeit</b>	Völlig unzufrieden 1	Großenteils unzufrieden 2	Eher unzufrieden 3	Teils/ teils 4	Eher zufrieden 5	Großenteils zufrieden 6	Völlig zufrieden 7	Ø-Wert AG Saarbrücken
1. Wie zufrieden sind Sie mit den Geschäftszeiten des Amtsgerichts?	1,9%	13,5%	26,9%	25,0%	13,5%	13,5%	5,8%	3,98
2. Wie beurteilen Sie die Möglichkeiten, am Amtsgericht während der Geschäftszeiten immer die Gesprächspartnerin oder den Gesprächspartner zu erhalten, den Sie gerade zu sprechen wünschen? Wie zufrieden sind Sie damit?	9,6%	15,4%	19,2%	28,8%	21,2%	5,8%	0,0%	3,54
3. Wie beurteilen Sie die technischen Möglichkeiten, mit dem Amtsgericht Kontakt aufzunehmen (Fax, E-Mail, Telefon usw.)? Wie zufrieden sind Sie damit?	0,0%	9,6%	25,0%	15,4%	23,1%	15,4%	11,5%	4,44
4. Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit der Richterinnen und Richter?	1,9%	9,6%	19,2%	23,1%	23,1%	19,2%	3,8%	4,29
5. Wie zufrieden sind Sie mit der Ausschilderung im Stadtgebiet zum Amtsgericht?	11,8%	19,6%	17,6%	15,7%	7,8%	13,7%	13,7%	3,84
6. Wie zufrieden sind Sie mit der Beschilderung innerhalb des Gerichtsgebäudes?	0,0%	7,7%	3,8%	19,2%	30,8%	21,2%	17,3%	5,06
7. Wie zufrieden sind Sie mit dem behindertengerechten Zugang zu dem Gerichtsgebäude?	2,1%	2,1%	8,3%	27,1%	22,9%	18,8%	18,8%	4,98
8. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Erreichbarkeit der Angehörigen des Amtsgerichts?	2,0%	13,7%	23,5%	21,6%	21,6%	15,7%	2,0%	4,02

<b>Alltag</b>	Völlig unzufrieden 1	Großenteils unzufrieden 2	Eher unzufrieden 3	Teils/ teils 4	Eher zufrieden 5	Großenteils zufrieden 6	Völlig zufrieden 7	Ø-Wert AG Saarbrücken
1. Wie zufrieden sind Sie mit dem Schriftverkehr mit dem Amtsgericht?	0,0%	0,0%	9,6%	28,8%	32,7%	21,2%	7,7%	4,88
2. Wie zufrieden sind Sie mit den Informationen, die Sie von den Angehörigen des Amtsgerichts über den jeweiligen Bearbeitungsstand der Vorgänge erhalten?	1,9%	3,8%	15,4%	38,5%	21,2%	17,3%	1,9%	4,33



3. Wie zufrieden sind Sie mit der Bereitschaft der Angehörigen des Amtsgerichts, bei terminlich drängenden Angelegenheiten sofort zu reagieren?	0,0%	7,8%	9,8%	25,5%	17,6%	25,5%	13,7%	4,84
4. Wie zufrieden sind Sie mit der Bereitschaft der Angehörigen des Amtsgerichts, auf Ihre Anliegen und Anregungen flexibel zu reagieren?	0,0%	3,9%	11,8%	31,4%	27,5%	21,6%	3,9%	4,63
5. Wie zufrieden sind Sie mit der Bereitschaft der Angehörigen des Amtsgerichts, bei auftauchenden Meinungsverschiedenheiten in der konkreten Zusammenarbeit eine faire Lösung zu finden?	0,0%	2,0%	7,8%	25,5%	33,3%	25,5%	5,9%	4,90
6. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der alltäglichen Zusammenarbeit?	0,0%	0,0%	5,8%	36,5%	30,8%	25,0%	1,9%	4,81

Qualität	Stimme überhaupt nicht zu 1	Stimme nicht zu 2	Stimme eher nicht zu 3	Teils/ teils 4	Stimme eher zu 5	Stimme zu 6	Stimme voll und ganz zu 7	Ø-Wert AG Saarbrücken
1. Die Vertraulichkeit eines Vorgangs/ der Zusammenarbeit (z.B. hinsichtlich des Datenschutzes) wird die Angehörigen des Amtsgerichts gewahrt.	2,0%	2,0%	4,0%	2,0%	26,0%	36,0%	28,0%	5,68
2. Die Angehörigen des Amtsgerichts sorgen dafür, dass es während eines Verfahrens fair zu geht.	0,0%	0,0%	8,0%	12,0%	32,0%	28,0%	20,0%	5,40
	Völlig unzufrieden 1	Großenteils unzufrieden 2	Eher unzufrieden 3	Teils/ teils 4	Eher zufrieden 5	Großenteils zufrieden 6	Völlig zufrieden 7	
3. Wie zufrieden sind Sie mit der Rechtsprechung des Amtsgerichts (Rechtssicherheit, Urteilsbegründungen usw.)?	1,9%	1,9%	1,9%	34,6%	30,8%	26,9%	1,9%	4,79
4. Wie zufrieden sind Sie mit der Einhaltung von Verfahrensregeln?	1,9%	1,9%	9,6%	19,2%	34,6%	25,0%	7,7%	4,88
5. Wie zufrieden sind Sie mit der positiven Nutzung von Entscheidungsspielräumen (Entgegenkommen bei Terminierung, gütliche Einigung usw.)?	0,0%	0,0%	5,8%	13,5%	26,9%	42,3%	11,5%	5,40
6. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Qualität der Arbeit ?	0,0%	1,9%	1,9%	17,3%	38,5%	40,4%	0,0%	5,13



Organisation	Stimme überhaupt nicht zu 1	Stimme nicht zu 2	Stimme eher nicht zu 3	Teils/ teils 4	Stimme eher zu 5	Stimme zu 6	Stimme voll und ganz zu 7	Ø-Wert AG Saarbrücken
1. Man kann sich auf die Angehörigen des Amtsgerichts in organisatorischer Hinsicht verlassen.	0,0%	2,0%	9,8%	25,5%	31,4%	19,6%	11,8%	4,92
2. Das Amtsgericht besitzt eine ordentliche Aktenverwaltung.	0,0%	10,0%	4,0%	24,0%	24,0%	30,0%	8,0%	4,84
	Völlig unzufrieden 1	Großenteils unzufrieden 2	Eher unzufrieden 3	Teils/ teils 4	Eher zufrieden 5	Großenteils zufrieden 6	Völlig zufrieden 7	
3. Wie zufrieden sind Sie mit den organisatorischen Rahmenbedingungen der Rechtsprechung (gesetzte Fristen, Verfahrenszeiten usw.)?	3,8%	3,8%	9,6%	21,2%	42,3%	15,4%	3,8%	4,56
4. Wie zufrieden sind Sie <u>insgesamt</u> mit der Organisation?	0,0%	1,9%	9,6%	23,1%	46,2%	17,3%	1,9%	4,73

Termine	Stimme überhaupt nicht zu 1	Stimme nicht zu 2	Stimme eher nicht zu 3	Teils/ teils 4	Stimme eher zu 5	Stimme zu 6	Stimme voll und ganz zu 7	Ø-Wert AG Saarbrücken
1. Wenn die Angehörigen des Amtsgerichts die Erledigung eines Vorgangs bis zu einem bestimmten Zeitpunkt ankündigen, wird dieser auch eingehalten.	0,0%	3,9%	3,9%	13,7%	27,5%	49,0%	2,0%	5,20
2. Die Angehörigen des Amtsgerichts geben genaue Auskünfte darüber, bis wann sie Ihre Leistung ausgeführt haben werden.	2,0%	10,0%	16,0%	22,0%	26,0%	24,0%	0,0%	4,32
	Völlig unzufrieden 1	Großenteils unzufrieden 2	Eher unzufrieden 3	Teils/ teils 4	Eher zufrieden 5	Großenteils zufrieden 6	Völlig zufrieden 7	
3. Wie zufrieden sind Sie mit der Dauer der Verfahren?	3,8%	15,4%	21,2%	30,8%	17,3%	11,5%	0,0%	3,77
4. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Termintreue der Angehörigen des Amtsgerichts?	0,0%	3,8%	7,7%	34,6%	28,8%	23,1%	1,9%	4,65

Qualitätsmanagement großer Amtsgerichte - Häufigkeiten und Mittelwerte aus der Rechtsanwaltsbefragung  
 Amtsgericht Saarbrücken



Personal	Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme eher nicht zu	Teils/ teils	Stimme eher zu	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ø-Wert AG Saarbrücken
	1	2	3	4	5	6	7	
1. Die Qualifikation (Sachkompetenz) der Angehörigen des Amtsgerichts ist hoch.	0,0%	1,9%	5,8%	25,0%	32,7%	30,8%	3,8%	4,96
2. Die Angehörigen des Amtsgerichts machen einen sympathischen Eindruck.	0,0%	1,9%	5,8%	26,9%	26,9%	30,8%	7,7%	5,02
3. Die Angehörigen des Amtsgerichts treten angemessen auf.	0,0%	0,0%	3,8%	23,1%	28,8%	30,8%	13,5%	5,27
4. Die Angehörigen des Amtsgerichts haben eine hohe Bereitschaft, den Anwältinnen und Anwälten zu helfen.	0,0%	5,8%	9,6%	36,5%	28,8%	19,2%	0,0%	4,46
	Völlig unzufrieden	Großenteils unzufrieden	Eher unzufrieden	Teils/ teils	Eher zufrieden	Großenteils zufrieden	Völlig zufrieden	
	1	2	3	4	5	6	7	
5. Wie zufrieden sind Sie bei Rückfragen mit der Schnelligkeit der Verständigung (keine Umständlichkeiten, keine Missverständnisse)?	0,0%	0,0%	13,7%	21,6%	33,3%	25,5%	5,9%	4,88
6. Wie zufrieden sind Sie mit den Auskünften der Angehörigen des Amtsgerichts, wenn es um Nachfragen und die Klärung von Zweifelsfällen geht?	0,0%	1,9%	13,5%	15,4%	40,4%	23,1%	5,8%	4,87
7. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Personal?	0,0%	0,0%	13,5%	17,3%	38,5%	26,9%	3,8%	4,90



Umfeld	Stimme überhaupt nicht zu 1	Stimme nicht zu 2	Stimme eher nicht zu 3	Teils/ teils 4	Stimme eher zu 5	Stimme zu 6	Stimme voll und ganz zu 7	Ø-Wert AG Saarbrücken
1. Die Räumlichkeiten des Amtsgerichts sind ansprechend gestaltet.	13,7%	29,4%	19,6%	17,6%	7,8%	7,8%	3,9%	3,16
	Völlig unzufrieden 1	Großenteils unzufrieden 2	Eher unzufrieden 3	Teils/ teils 4	Eher zufrieden 5	Großenteils zufrieden 6	Völlig zufrieden 7	
2. Wie zufrieden sind Sie mit der Gestaltung der Wartezonen?	7,8%	27,5%	27,5%	23,5%	7,8%	2,0%	3,9%	3,18
3. Wie zufrieden sind Sie mit der Gestaltung des Eingangsbereichs?	9,6%	28,8%	21,2%	17,3%	13,5%	5,8%	3,8%	3,29
4. Wie zufrieden sind Sie mit der Besetzung des Informations-Schalters?	6,1%	8,2%	12,2%	22,4%	30,6%	14,3%	6,1%	4,31
5. Wie zufrieden sind Sie mit der Bibliothek des Amtsgerichts?	30,6%	5,6%	2,8%	25,0%	19,4%	13,9%	2,8%	3,50
6. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Umfeld?	3,8%	23,1%	17,3%	30,8%	19,2%	3,8%	1,9%	3,58

Gesamtzufriedenheit	Völlig unzufrieden 1	Großenteils unzufrieden 2	Eher unzufrieden 3	Teils/ teils 4	Eher zufrieden 5	Großenteils zufrieden 6	Völlig zufrieden 7	Ø-Wert AG Saarbrücken
1. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Amtsgericht?	0,0%	1,9%	7,7%	30,8%	40,4%	19,2%	0,0%	4,67



Zusammenstellung der Themenbereiche

Themenbereich	Ø-Wert AG Saarbrücken
Zufriedenheit	4,57
Alltag	4,71
Personal	4,92
Organisation	4,77
Service	4,28
Termine	4,41
Erreichbarkeit	4,30
Qualität	5,23
Umfeld	3,50

Je höher der Wert desto besser

**Beschreibung der Themenbereiche**

Themenbereiche	Einzelfragen der Themenbereiche
Zufriedenheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gesamtzufriedenheit mit dem Service</li> <li>- Gesamtzufriedenheit mit der Erreichbarkeit</li> <li>- Gesamtzufriedenheit mit der alltäglichen Zusammenarbeit</li> <li>- Gesamtzufriedenheit mit der Arbeitsqualität</li> <li>- Gesamtzufriedenheit mit der Organisation</li> <li>- Gesamtzufriedenheit mit der Termintreue</li> <li>- Gesamtzufriedenheit mit dem Personal</li> <li>- Gesamtzufriedenheit mit dem Umfeld</li> <li>- Gesamtzufriedenheit mit dem Amtsgericht</li> </ul>
Alltag	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zufriedenheit mit dem Schriftverkehr</li> <li>- Zufriedenheit mit den Informationen über den Bearbeitungsstand der Vorgänge</li> <li>- Zufriedenheit mit der Bereitschaft, bei terminlich drängenden Angelegenheiten sofort zu reagieren</li> <li>- Zufriedenheit mit der Bereitschaft, flexibel zu reagieren</li> <li>- Zufriedenheit mit der Bereitschaft, bei Meinungsverschiedenheiten eine faire Lösung zu finden</li> </ul>



Qualitätsmanagement großer Amtsgerichte  
 Ergebnisse der Rechtsanwaltsbefragung  
 Amtsgericht Saarbrücken

Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualifikation (Sachkompetenz) der Mitarbeiter</li> <li>- sympathischer Eindruck</li> <li>- angemessenes Auftreten</li> <li>- Bereitschaft zu helfen</li> <li>- Schnelligkeit der Verständigung bei Rückfragen</li> <li>- Zufriedenheit mit den Auskünften bei Nachfragen und der Klärung von Zweifelsfällen</li> </ul>
Organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verlässlichkeit in organisatorischer Hinsicht</li> <li>- ordentliche Aktenverwaltung</li> <li>- Zufriedenheit mit den organisatorischen Rahmenbedingungen der Rechtsprechung</li> </ul>
Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Angehörige widmen individuelle Aufmerksamkeit</li> <li>- Angehörige haben Interessen im Auge</li> <li>- Anliegen werden ernst genommen</li> <li>- Unterstützung während des Verfahrens</li> <li>- schriftliche Informationen, die angeboten werden</li> <li>- Internetauftritt und die darin angebotenen Informationen</li> </ul>
Termine	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einhaltung angekündigter Erledigungstermine</li> <li>- Auskunftserteilung über Zeitpunkt der Leistungserbringung</li> <li>- Zufriedenheit mit der Dauer der Verfahren</li> </ul>
Erreichbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zufriedenheit mit den Geschäftszeiten</li> <li>- Zufriedenheit mit der Möglichkeit, den gewünschten Gesprächspartner zu erreichen</li> <li>- Zufriedenheit mit den technischen Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme</li> <li>- telefonische Erreichbarkeit der Richterinnen und Richter</li> <li>- Ausschilderung zum Amtsgericht im Stadtgebiet</li> <li>- Beschilderung innerhalb des Gerichtsgebäudes</li> <li>- behindertengerichteter Zugang zum Gerichtsgebäude</li> </ul>
Qualität	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wahrung der Vertraulichkeit eines Vorgangs</li> <li>- Fairness während eines Verfahrens</li> <li>- Zufriedenheit mit der Rechtsprechung (Rechtssicherheit, Urteilsbegründung)</li> <li>- Zufriedenheit mit der Einhaltung von Verfahrensregeln</li> <li>- Zufriedenheit mit der positiven Nutzung von Entscheidungsspielräumen</li> </ul>
Umfeld	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ansprechende Gestaltung der Räumlichkeiten des Amtsgerichts</li> <li>- Gestaltung der Wartezonen</li> <li>- Gestaltung des Eingangsbereichs</li> <li>- Besetzung des Informations-Schalters</li> <li>- Zufriedenheit mit der Bibliothek des Amtsgerichts</li> </ul>