

Qualitätssicherung

Ergebnisse der Mandantenbefragung 2014

Kontinuierliche Mandantenbefragungen
zur Qualitätskontrolle, zur Qualitätssicherung
und zur Anpassung des Qualitätskonzeptes

Frankfurt, 20.08.15

Entwurf, Textgestaltung und Redaktion



DGB Rechtsschutz GmbH
Hans-Böckler-Str. 39

40476 Düsseldorf

www.dgbrechtsschutz.de

INHALT

| | |
|--|-----------|
| Ergebnisse der Mandantenbefragung 2014 | 4 |
| Vorbemerkung und allgemeine Hinweise | 4 |
| Kurz gefasst | 4 |
| Gesamtauswertung Fragen 1-5 | 7 |
| Erstkontakt zum DGB Rechtsschutz | 8 |
| Beratung durch den DGB Rechtsschutz..... | 9 |
| Bewertung einer außergerichtlichen Einigung | 10 |
| Vertretung vor Gericht | 11 |
| Bewertung des Ergebnisses..... | 12 |
| Relevanz des gewerkschaftlichen Rechtsschutzes für die Mitgliedschaft..... | 13 |
| Inanspruchnahme freier Anwälte | 14 |
| Vergleich zwischen DGB Rechtsschutz und freien Anwaltskanzleien..... | 15 |
| Die Beurteilung durch die Gewerkschaften | 16 |
| Vergleich Rückläufer und Fallaufkommen nach Gewerkschaften..... | 17 |
| Zufriedenheitsanalyse nach Gewerkschaften Mandantenbefragungen 2007 – 2014 | 19 |
| Offene Fragen als Impulsgeber | 20 |
| <i>Über welchen Weg sind Sie zu uns gekommen?</i> | <i>20</i> |
| <i>Wie haben Sie die DGB Rechtsschutz GmbH wahrgenommen?</i> | <i>22</i> |
| <i>Wie können wir nach Ihrer Meinung den Rechtsschutz weiter verbessern?</i> | <i>23</i> |
| Anhang | 24 |
| <i>Fragebogen der Mandanten-Befragung</i> | <i>24</i> |

ERGEBNISSE DER MANDANTENBEFRAGUNG 2014

VORBEMERKUNG UND ALLGEMEINE HINWEISE

Die hier vorgelegten Ergebnisse der Mandantenumfrage der DGB Rechtsschutz GmbH wurden mittels eines Fragebogens im November 2014 erhoben. Es handelt sich dabei um eine Kurzumfrage, die einen Ausschnitt aus der Arbeit der DGB Rechtsschutz GmbH darstellen soll.

In die Umfrage gelangten insgesamt 3.000 Personen, die repräsentativ in Bezug auf das Aufkommen der Verfahren in den verschiedenen Regionen sowie den einzelnen Gewerkschaften ausgewählt wurden. Es handelte sich dabei um abgeschlossene Verfahren der Monate Juli, August und September 2014. Die Fragebogenaktion wurde von der DGB Rechtsschutz GmbH eigenständig durchgeführt, der Fragebogen von der Hauptverwaltung entwickelt. Alle ausgewählten Personen wurden angeschrieben und um eine schriftliche Rückantwort und anonyme Stellungnahme gebeten.

Von den 3.000 angeschriebenen Personen wurden bis zum 28.11.2014 insgesamt 947 Fragebögen zurückgesandt und ausgewertet. Die Rücklaufquote beträgt 32 % (2011: 32,4 %) und ist daher für eine schriftliche Befragung als außerordentlich hoch zu bewerten. Die Ergebnisse sind damit valide.

Fünf der acht Fragen des Bogens erlaubten den Befragten eine Einstufung auf einer vierteiligen Zufriedenheitsskala mit den Ausprägungen: „sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden“, die Frage sechs eine Einstufung nach „sehr wichtig, wichtig, weniger wichtig und unwichtig“. Die Frage sieben konnte mit „ja“ oder „nein“ beantwortet werden, Frage acht mit „besser, gleichwertig, schlechter“. Abschließend konnten die Befragten ihre Verbesserungswünsche und Vorschläge in schriftlicher Form - als Kommentar - wiedergeben.

Teilweise waren auf den Fragebögen die Bewertungen nicht eindeutig einer Stufe zugeordnet. Es wurde daher bei der Auswertung der dem Kennzeichen nächste Skalenpunkt gewertet.

KURZ GEFASST

Die Umfrage zeigt sehr deutlich (Fragen 1-5), dass 87 % der Mandanten mit den Leistungen der DGB Rechtsschutz GmbH zufrieden sind. Dies verdeutlichen auch der sehr hohe Rücklauf der versendeten Fragebögen sowie der hohe Anteil an Kommentaren zu Kritik und Verbesserungen. Die Unzufriedenheit mancher Mandanten in besonderen Ergebnisbereichen (z.B. außergerichtliche Einigung) steht teilweise ausdrücklich nicht mit den Leistungen der DGB Rechtsschutz GmbH in Zusammenhang.

Weiterhin ist hervorzuheben, dass 45 % der Befragten eine sehr gute Bewertung abgaben, sich auch in ihren Kommentaren ausdrücklich für die gute Betreuung bedankten und die Arbeit der DGB Rechtsschutz GmbH lobten.

Außer der Hervorhebung positiver Beurteilungen und der Darstellung der Untersuchungsergebnisse zur Bestätigung einer erfolgreichen Arbeit darf der Blick auf die Kritiken nicht verstellt sein. Für uns ist jede Kritik ein Ansatzpunkt, unablässig nach Qualitätsverbesserungen zu streben.

Weitere Details aus der Ergebnisauswertung sollen das positive Gesamtergebnis veranschaulichen:

- Die erste Kontaktaufnahme mit unseren Büros „vor Ort“ zeigen mit unter das beste Ergebnis mit einer allgemeinen Zufriedenheit von 93 % an. Dicht gefolgt von der guten Beratungsleistung der Kollegen*innen mit 90 %.
- Da es bei vielen Fällen nicht zu einer außergerichtlichen Einigung kam, haben im Schnitt ca. 60 – 70 % der Befragten auf diese Frage antworten können. Das Resultat stellt eine positive Bewertung der Einigung und Vertretung vor Gericht mit einem durchschnittlichen Wert von 85 % dar.
- Mit dem Gesamtergebnis der geführten Prozesse waren 78 % der Befragten sehr zufrieden bzw. zufrieden.
- Sehr beeindruckend ist, dass 94 % der Mandanten bestätigen, dass der gewerkschaftliche Rechtsschutz ein wichtiger Grund für die Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft wäre.
- Besonders erfreulich ist der unmittelbare Vergleich mit den Leistungen der freien Anwaltskanzleien, bei dem die Arbeit der DGB Rechtsschutz GmbH in der Tendenz deutlich besser beurteilt wurde als die der freien Anwälte. Die Hälfte der Mandanten befindet die Arbeit der DGB Rechtsschutz GmbH als gleichwertig, ein Drittel als besser und nur ein Sechstel als schlechter gegenüber freien Anwaltskanzleien.

Aus den einzelnen Analysen haben sich einige Ableitungen ergeben, die an dieser Stelle auswahlweise und in kompakter Form vorangestellt sind. Sie werden letztlich der Ankerpunkt sein für die weiteren Planungen und operative Schritte im Sinne der proaktiven Gestaltung unseres Qualitätsmanagements.

Kritik ist für uns Ansporn genug, das Qualitätsmanagement und die Qualitätsanforderungen nochmals auf den Prüfstand zu stellen.

Auswahlweise und in kompakter Form bieten die nachfolgenden Handlungsoptionen einen guten Überblick zu Veränderungsmöglichkeiten:

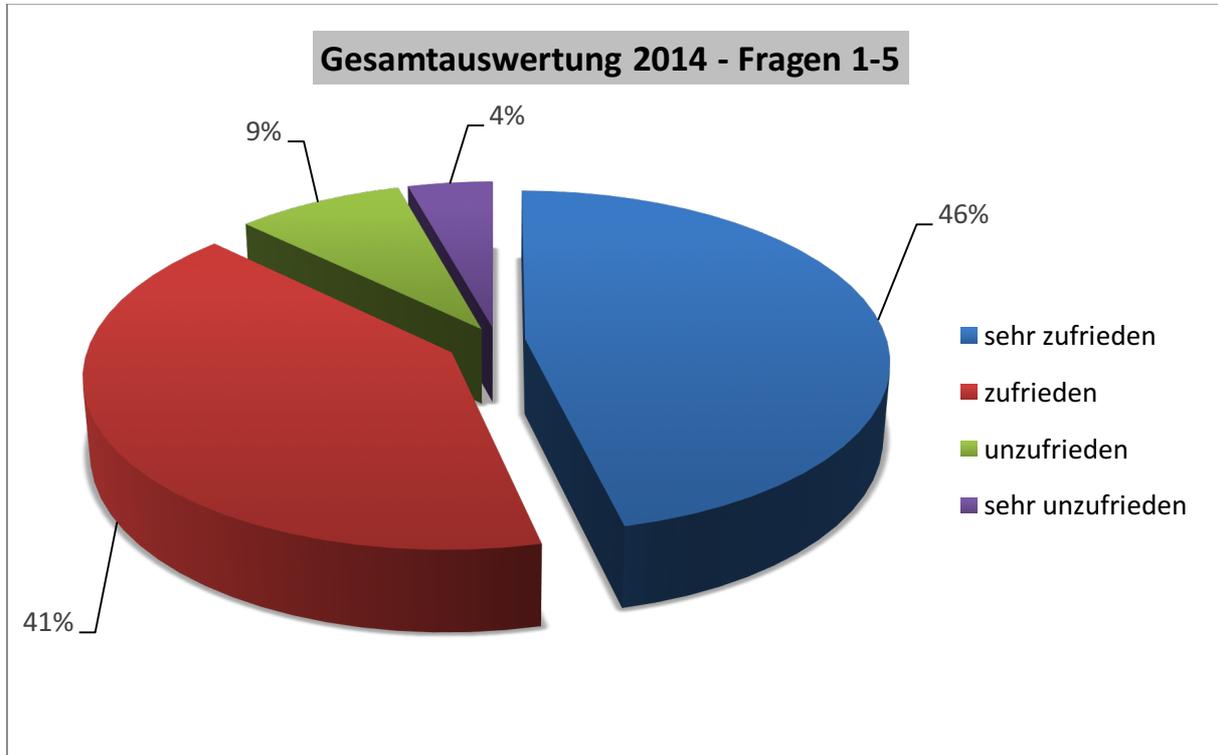
- Bei der offenen Frage danach, wie der Weg zur DGB Rechtsschutz GmbH gefunden worden ist, ist augenfällig geworden, dass wenn auch kein beträchtlicher Teil der Befragungsteilnehmer, so doch aber zumindest ein wahrnehmbar Teil der Befragten über den Betriebsrat zum Rechtsschutz gekommen ist. Dies mag auf den ersten Blick genauso wenig verwundern, wie die Vermittlung durch die Gewerkschaften. Während jedoch der Weg über die Gewerkschaften einem standardisierten Verfahren gleichkommt, ist die Weiterleitung durch die Betriebsräte bisher wenig systematisiert worden. Letzten Endes stehen wir ja ebenso den Betriebsräten im Sinne des gewerkschaftlichen Rechtsschutzes beratend zur Seite.
- Hinsichtlich der offenen Fragen ist ganz allgemein zu prüfen, ob diese überarbeitet werden sollen und welche Ausrichtung sie erfahren sollen. An dieser Stelle Veränderungen vorzunehmen, würde den anderen Teil der standardisierten Fragen mit einem

Rating nicht berühren. Diese könnten weiterhin einer diachronen Betrachtung unterzogen werden, während die offenen Fragen als reine Impulsgeber verstanden werden.

- Ebenfalls ist kritisch zu prüfen, inwieweit das bislang erfolgreich erprobte Instrumentarium auf eine zeitgemäße Schiene gesetzt werden kann. Hiermit ist konkret der mittel- bis langfristige Übergang in eine Online-Befragung gemeint. Der Vorteil dieser Methode liegt eindeutig in der Unmittelbarkeit, der Effizienz und der Repräsentativität. Schließlich könnte die Befragung zu unterschiedlichen Zeitpunkten durchgeführt, die Testpopulation deutlich erhöht und die Ergebnisse leichter ausgewertet werden. In der letzten Entwicklungsstufe würde die Befragung automatisch angestoßen und automatisch ausgewertet werden. Es würde jederzeit Zugriff auf die Auswertungen bestehen und man könnte Veränderungsphasen zuverlässiger identifizieren und regionale Besonderheiten leichter herausarbeiten.
- Statistische Auffälligkeiten, wie z.B. der Zufriedenheitswert bei den GdP- oder EVG-Mitgliedern kann zum Anlass genommen werden, das Kompetenzfeld *Beamten-/Verwaltungsrecht* auszubauen. Auf der anderen Seite muss festgehalten werden, dass im Zuge der Binnendifferenzierung nach Gewerkschaften die statistische Repräsentativität und empirische Gültigkeit nicht mehr gegeben sind, wenn nur eine Hand voll Fragebögen zur Auswertung nach Einzelgewerkschaften zur Verfügung steht.
- Die offenen Fragen haben ein gewisses Inventar an Begriffen hervorgebracht, die für das Marketing einsetzbar sind. Diese Begriffe, mit denen die Dienstleistung der DGB Rechtsschutz GmbH bewertet wird, könnten in Werbemaßnahmen und/oder Informationsmaterialien eingesetzt werden, da sie imstande sind, Authentizität und Wiedererkennung zu stabilisieren.

Abschließend ist zu sagen: Die Ergebnisse bestätigen insgesamt die sehr guten Resultate der früheren Mandantenbefragungen.

GESAMTAUSWERTUNG FRAGEN 1-5



| Bewertung Fragen 1-5 | Anzahl | Prozent |
|----------------------|-------------|-----------------|
| sehr zufrieden | 1768 | 44,57 % |
| zufrieden | 1672 | 42,15 % |
| unzufrieden | 329 | 8,29 % |
| sehr unzufrieden | 198 | 5,00 % |
| Summe | 3967 | 100,00 % |

Unbeantwortet: 768

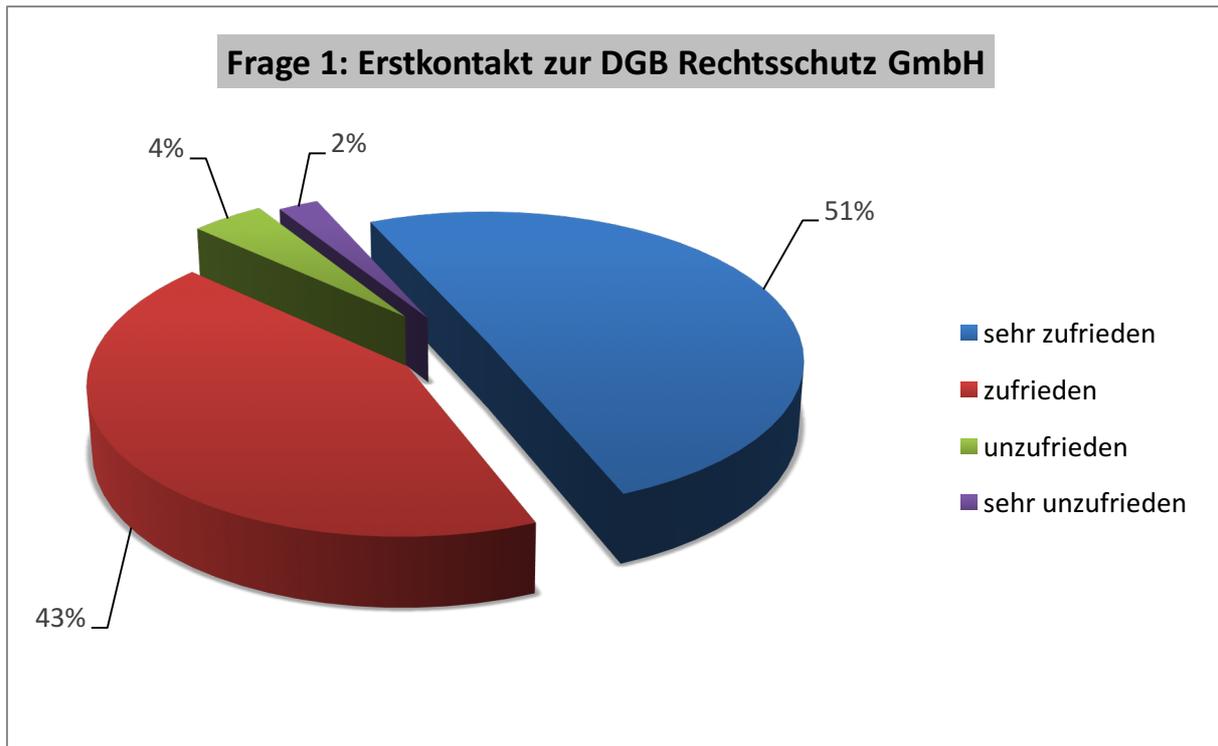
Die Gesamtauswertung wurde aus dem Durchschnitt der ersten fünf Fragen gebildet, d.h. die Grundgesamtheit besteht aus $5 \times 947 = 4.735$ abzüglich der unbeantworteten Fragen. Dann wurden die einzelnen Bewertungen der Fragen addiert und durch die Grundgesamtheit dividiert.

Aus dieser Grafik wird deutlich, dass im Durchschnitt 87 % der Befragten mit den Leistungen des DGB Rechtsschutzes sehr zufrieden oder zufrieden sind. Im Gegensatz dazu sind nur 5 % mit den Leistungen im Durchschnitt sehr unzufrieden. Die Gesamt-Zufriedenheit ist somit höher als in 2011 (85,5 % bzw. 4,3 %) wobei auch gleichzeitig die sehr unzufriedenen Mandanten um 0,7 Prozentpunkte gestiegen sind.

ERSTKONTAKT ZUM DGB RECHTSSCHUTZ

Frage 1

Wie war der erste Kontakt zum DGB Rechtsschutzbüro? Ich bin ...



| Bewertung Frage 1 | Anzahl | Prozent |
|-------------------|------------|-----------------|
| sehr zufrieden | 473 | 50,48 % |
| zufrieden | 402 | 42,90 % |
| unzufrieden | 40 | 4,26 % |
| sehr unzufrieden | 22 | 2,34 % |
| Summe | 937 | 100,00 % |

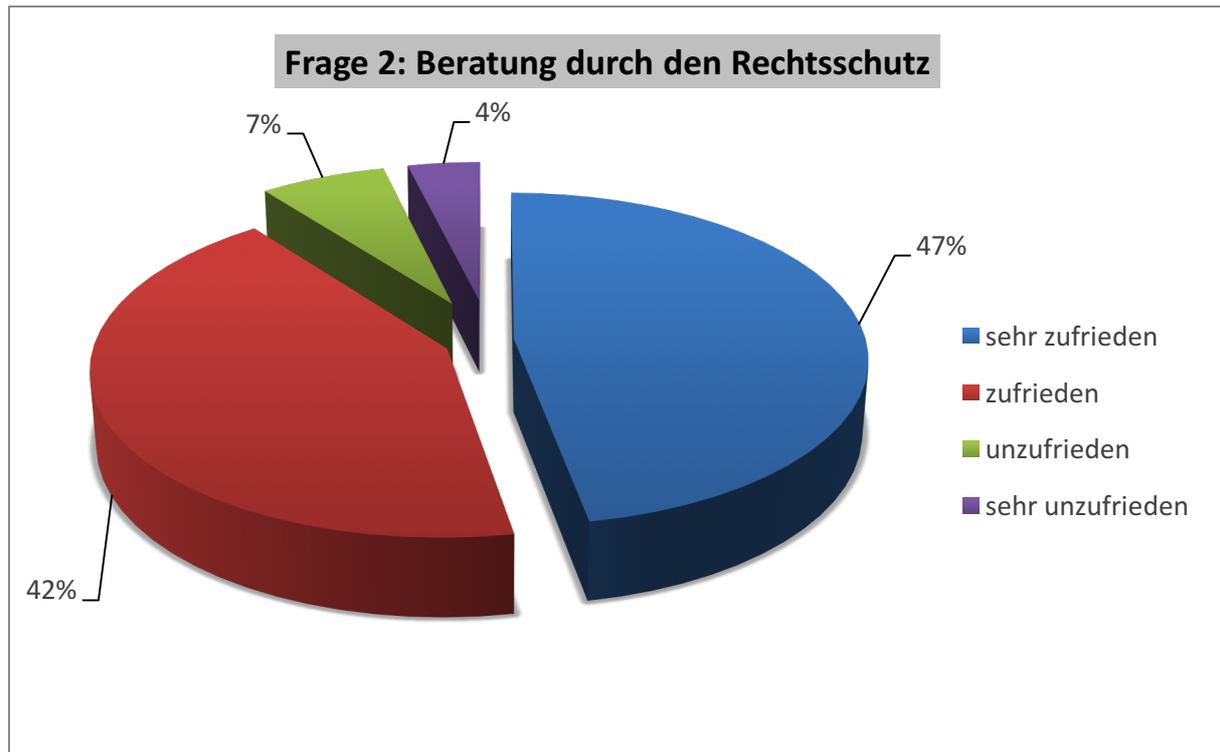
Unbeantwortet: 10

Der erste Kontakt zur DGB Rechtsschutz GmbH wird von mehr als 93 % der Ratsuchenden als sehr zufriedenstellend oder zufriedenstellend beurteilt. Nur 2,3 % waren mit dem Erstkontakt sehr unzufrieden. Somit wurde im Bereich des Erstkontaktes auch in diesem Jahr wieder das beste Ergebnis der Befragung erzielt (2011: 92,8 % bzw. 2,1 %).

BERATUNG DURCH DEN DGB RECHTSSCHUTZ

Frage 2

Wie war die Beratung? Ich bin...



| Bewertung Frage 2 | Anzahl | Prozent |
|-------------------|------------|-----------------|
| sehr zufrieden | 442 | 47,12 % |
| zufrieden | 399 | 42,53 % |
| unzufrieden | 62 | 6,61 % |
| sehr unzufrieden | 35 | 3,73 % |
| Summe | 938 | 100,00 % |

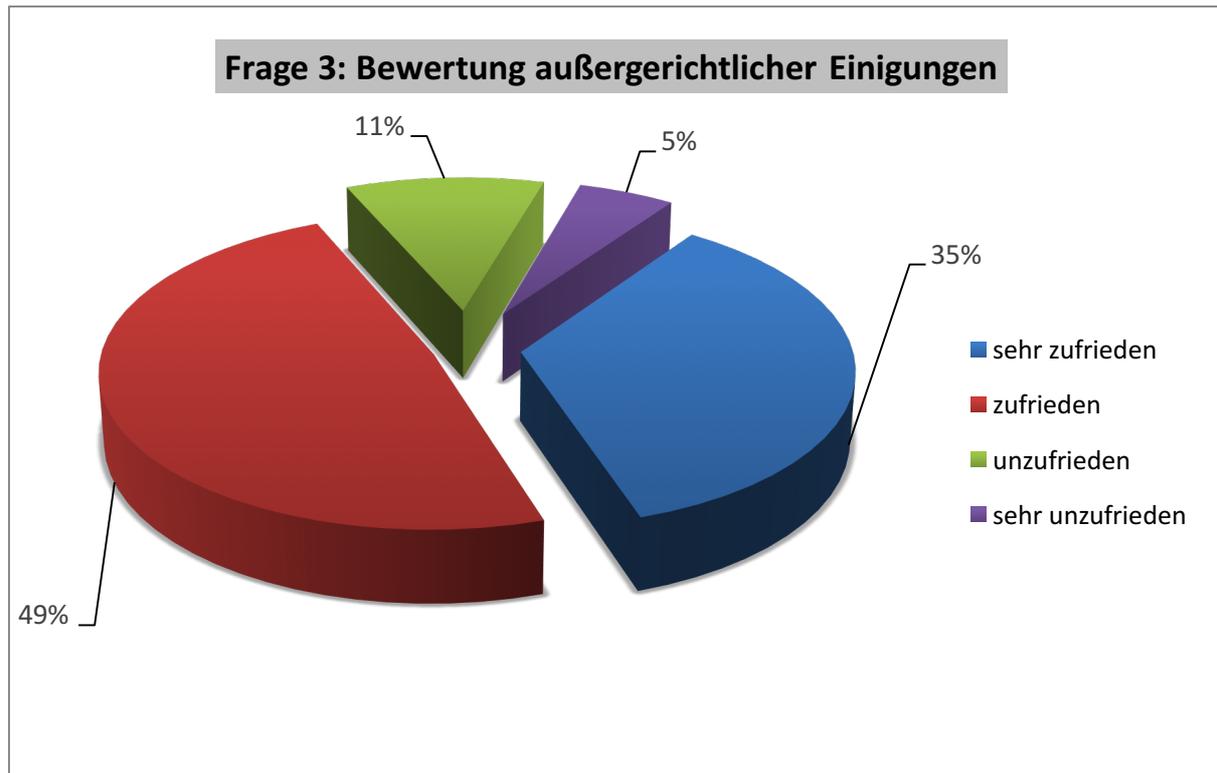
Unbeantwortet: 9

Die Beratung durch die DGB Rechtsschutz GmbH erfolgte für 90 % der Befragten sehr zufriedenstellend oder zufriedenstellend (2011: 88,5 %). Auch hier war nur ein sehr geringer Teil von ca. 3,7 % der Mandanten sehr unzufrieden mit der Beratung, dies ist etwas mehr als in 2011 (2,8 %), aber mit gleichzeitiger Steigerung der Gesamtzufriedenheit.

BEWERTUNG EINER AUßERGERICHTLICHEN EINIGUNG

Frage 3

Bei außergerichtlicher Einigung: Wie wird das Ergebnis bewertet? Ich bin ...



| Bewertung Frage 3 | Anzahl | Prozent |
|-------------------|------------|-----------------|
| sehr zufrieden | 241 | 35,34 % |
| zufrieden | 331 | 48,53 % |
| unzufrieden | 74 | 10,85 % |
| sehr unzufrieden | 36 | 5,28 % |
| Summe | 682 | 100,00 % |

Unbeantwortet: 265

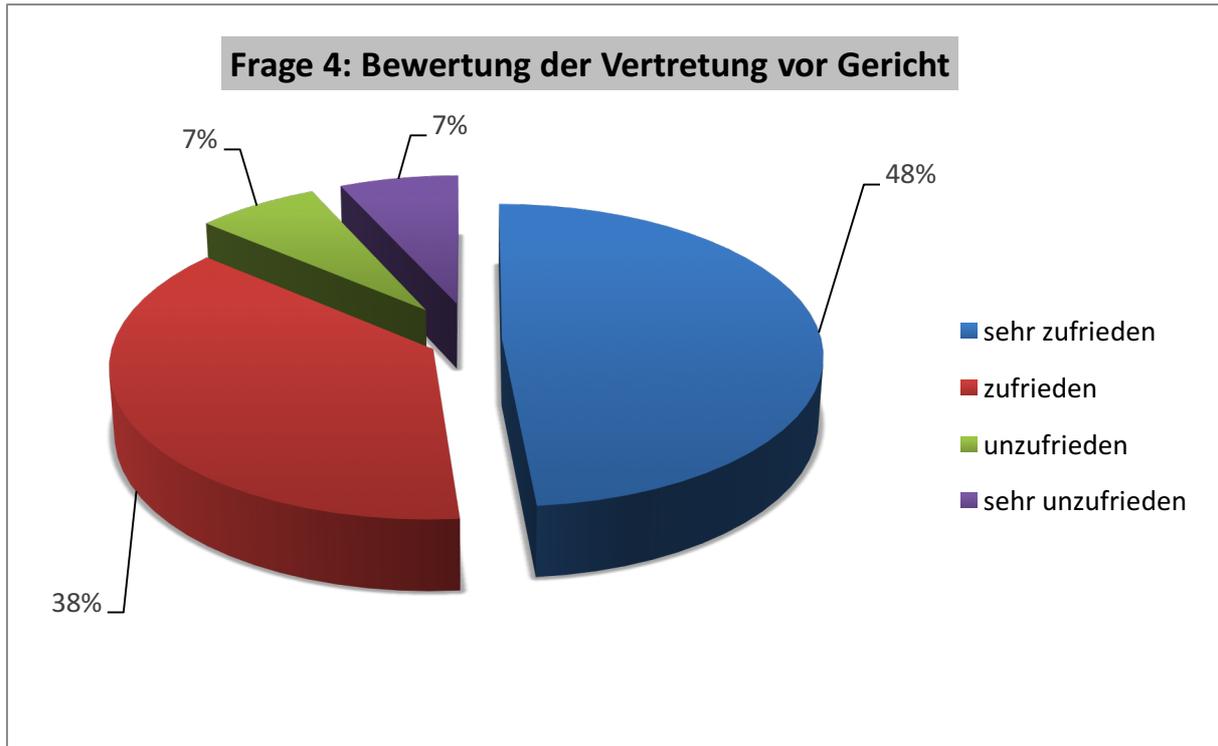
Die dritte Frage beantworteten etwa 72 % (2011: 67,7 %) der Befragten, da es bei vielen nicht zu einer außergerichtlichen Einigung kam.

Auffällig ist, dass bei dieser Frage der Anteil der Bewertungen mit „zufrieden“ rund 14 % höher ist als der mit „sehr zufrieden“. Insgesamt äußern sich 84 % (2011: 82,7 %, 2009: 84,4 %) positiv, nur 5,3 % (2011: 4,1 % 2009: 3,9 %) waren sehr unzufrieden. Hier liegt das Gesamtergebnis höher als bei den beiden letzten Erhebungen.

VERTRETUNG VOR GERICHT

Frage 4

Wie war die Vertretung vor Gericht? Ich bin ...



| Bewertung Frage 4 | Anzahl | Prozent |
|-------------------|------------|-----------------|
| sehr zufrieden | 305 | 48,57 % |
| zufrieden | 236 | 37,58 % |
| unzufrieden | 44 | 7,01 % |
| sehr unzufrieden | 43 | 6,85 % |
| Summe | 628 | 100,00 % |

Unbeantwortet: 319

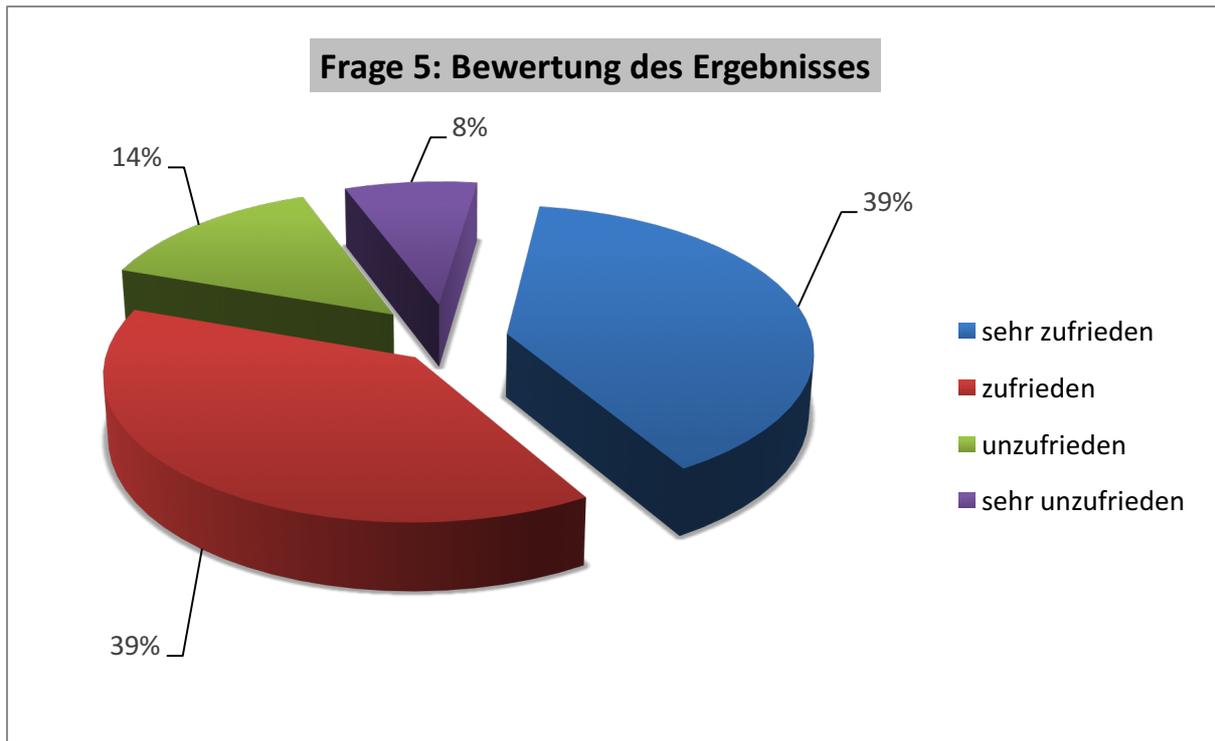
Die vierte Frage wurde lediglich von 66 % der Mandanten beantwortet, da es nicht immer zu einer Vertretung vor Gericht gekommen ist.

Der Prozentsatz der sehr Zufriedenen oder Zufriedenen stieg auf nunmehr 86 %, was die Ergebnisse von 2011 (85,2 %) und 2009 (83,7 %) in den Schatten stellt. Mit 6,8 % (2011: 4,7 %, 2009: 6,6 %) verschlechtert sich zwar die Unzufriedenheit, aber es verliert sich unter der Betrachtung des Gesamtergebnisses.

BEWERTUNG DES ERGEBNISSES

Frage 5

Mit dem Ergebnis bin ich...



| Bewertung Frage 5 | Anzahl | Prozent |
|-------------------|------------|--------------|
| sehr zufrieden | 307 | 39,26 % |
| zufrieden | 304 | 38,87 % |
| unzufrieden | 109 | 13,94 % |
| sehr unzufrieden | 62 | 7,93 % |
| Summe | 782 | 100 % |

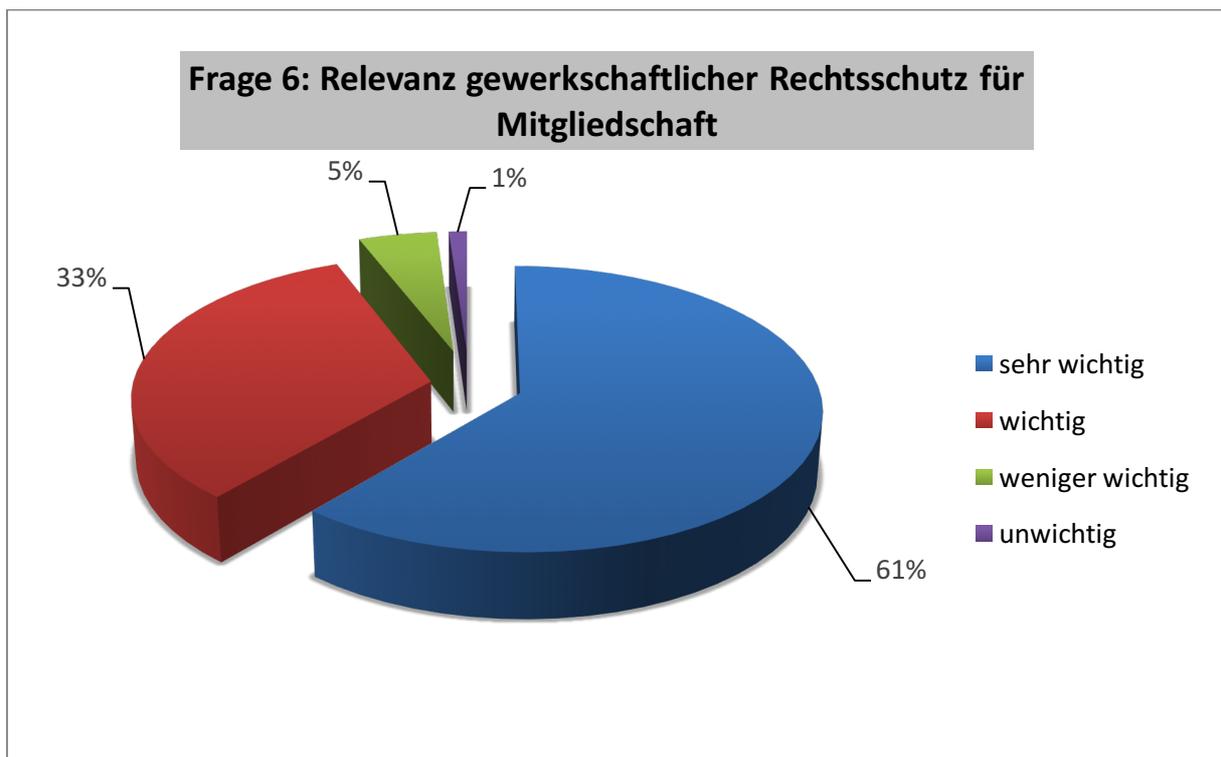
Unbeantwortet: 165

Mit dem erreichten Ergebnis sind 78 % der Befragten sehr zufrieden bzw. zufrieden, 14 % zeigten sich unzufrieden und 8 % waren mit dem Ergebnis überhaupt nicht einverstanden. Im Vergleich zu 2011 (76 % zu 24 %) hat sich das Ergebnis der positiven zu den negativen Bewertungen verbessert. Das diesjährige Ergebnis der sehr Zufriedenen mit 39,2 % liegt somit zwischen 2011 und 2009 (38,4 % bzw. 40,8 %). Die Zahl der zufriedenen Mandanten erhöhte sich im Vergleich zu 2011 von 37,5 % auf 38,8 %. Ein Teil der Befragten notierten auf ihrem Fragebogen, dass die Unzufriedenheit mit dem Ergebnis nicht in der Verantwortung der DGB Rechtsschutz GmbH liege, sondern durch andere Faktoren ausgelöst sei, beispielsweise da die Aussicht auf Erfolg nicht hoch waren.

RELEVANZ DES GEWERKSCHAFTLICHEN RECHTSSCHUTZES FÜR DIE MITGLIEDSCHAFT

Frage 6

Ist der gewerkschaftliche Rechtsschutz ein wichtiger Grund für Ihre Gewerkschaftsmitgliedschaft?



| Bewertung Frage 6 | Anzahl | Prozent |
|-------------------|------------|-----------------|
| sehr wichtig | 572 | 61,24 % |
| wichtig | 307 | 32,87 % |
| weniger wichtig | 45 | 4,82 % |
| unwichtig | 10 | 1,07 % |
| Summe | 934 | 100,00 % |

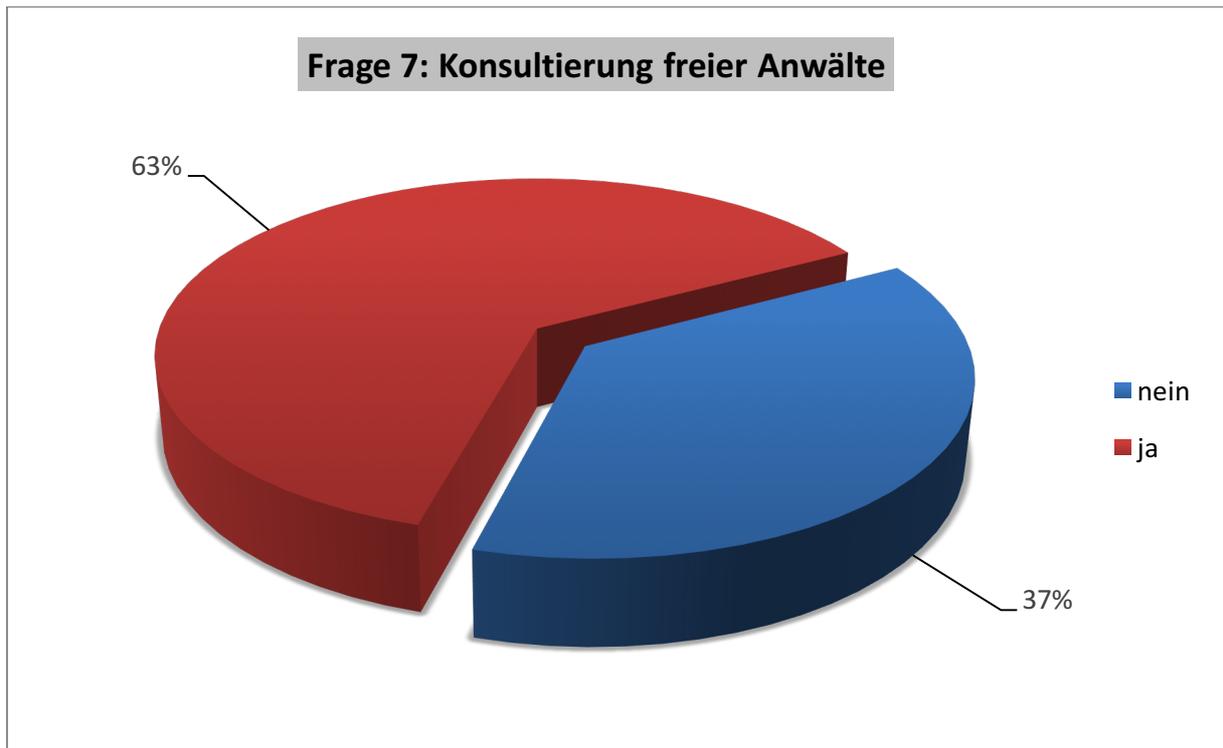
Unbeantwortet: 13

Für 61,2 % (2011: 56,7 %) der Befragten ist der gewerkschaftliche Rechtsschutz ein sehr wichtiger Grund für die Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft, für weitere 32,8 % (2011: 34,9 %) ist er wichtig. In der Summe sehen also 94 % (2011: 91,5 %) der befragten Mandanten im Rechtsschutz ein wichtiges Argument für die Gewerkschaftsmitgliedschaft. Ein beeindruckendes Ergebnis, das höher liegt als bei der Befragung 2009 (93,5 %) und 2011. Nur 1,0 % (2011: 2,1 %) halten den gewerkschaftlichen Rechtsschutz für unwichtig.

INANSPRUCHNAHME FREIER ANWÄLTE

Frage 7

Haben Sie in früheren Rechtsstreitigkeiten schon einmal eine freie Anwaltskanzlei in Anspruch genommen?



| Bewertung Frage 7 | Anzahl | Prozent |
|-------------------|------------|-----------------|
| ja | 343 | 37,08 % |
| nein | 582 | 62,92 % |
| Summe | 947 | 100,00 % |

Unbeantwortet: 22

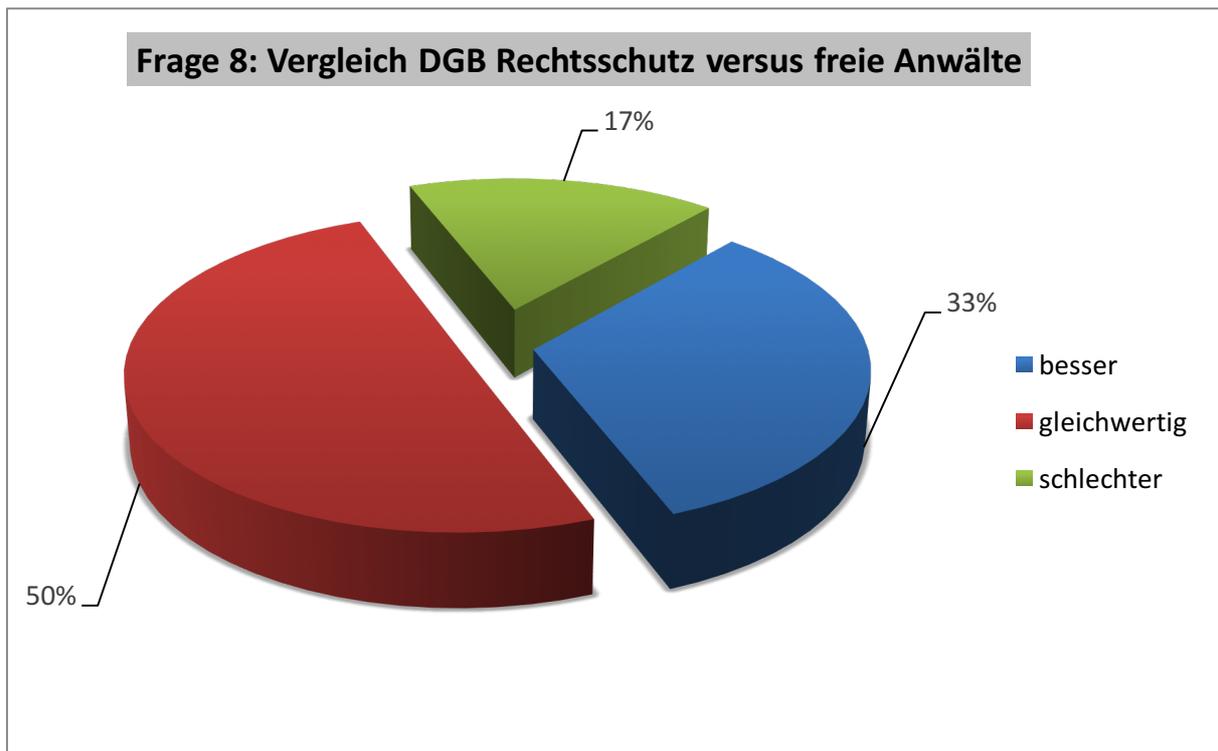
Etwas mehr als ein Drittel (37 %) der befragten Mandanten haben bei früheren Rechtsstreitigkeiten bereits eine freie Anwaltskanzlei in Anspruch genommen. Das ist annähernd das Ergebnis von 2011 (39 %).

Nur diese Mandanten hatten die Möglichkeit, auch die letzte Frage zu beantworten.

VERGLEICH ZWISCHEN DGB RECHTSSCHUTZ UND FREIEN ANWALTSKANZLEIEN

Frage 8

Wie bewerten Sie im Vergleich zu freien Anwaltskanzleien die DGB Rechtsschutz GmbH?

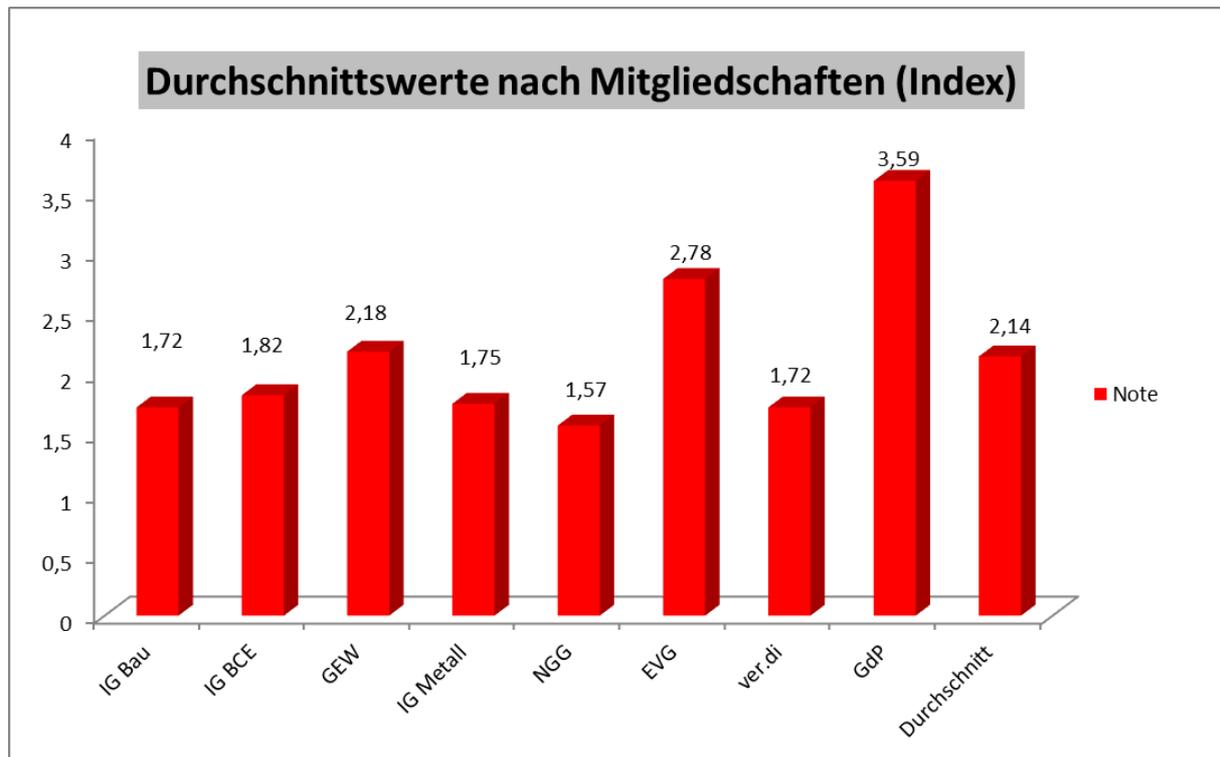


| Bewertung Frage 8 | Anzahl | Prozent |
|-------------------|------------|-----------------|
| besser | 130 | 32,12 % |
| gleichwertig | 187 | 49,08 % |
| schlechter | 64 | 16,80 % |
| Summe | 381 | 100,00 % |

Unbeantwortet: 566

Der gewerkschaftliche Rechtsschutz wird in 32,1 % (2011: 32,7 %) der Fälle besser als die Leistung freier Anwaltskanzleien bewertet, das ist ein vergleichbarer Stand gegenüber der letzten Befragung. Jedoch genau die Hälfte (50 %) der Befragten beurteilen die Leistungen als gleichwertig (2011: 51,2 %, 2009: 45,5 %). Nur noch 16,8 % (2011: 16,2 %, 2009: 17,9 %) der interviewten Mandanten fühlten sich bei freien Anwälten besser aufgehoben. Das Ergebnis liegt daher genau zwischen 2011 und 2009.

DIE BEURTEILUNG DURCH DIE GEWERKSCHAFTEN

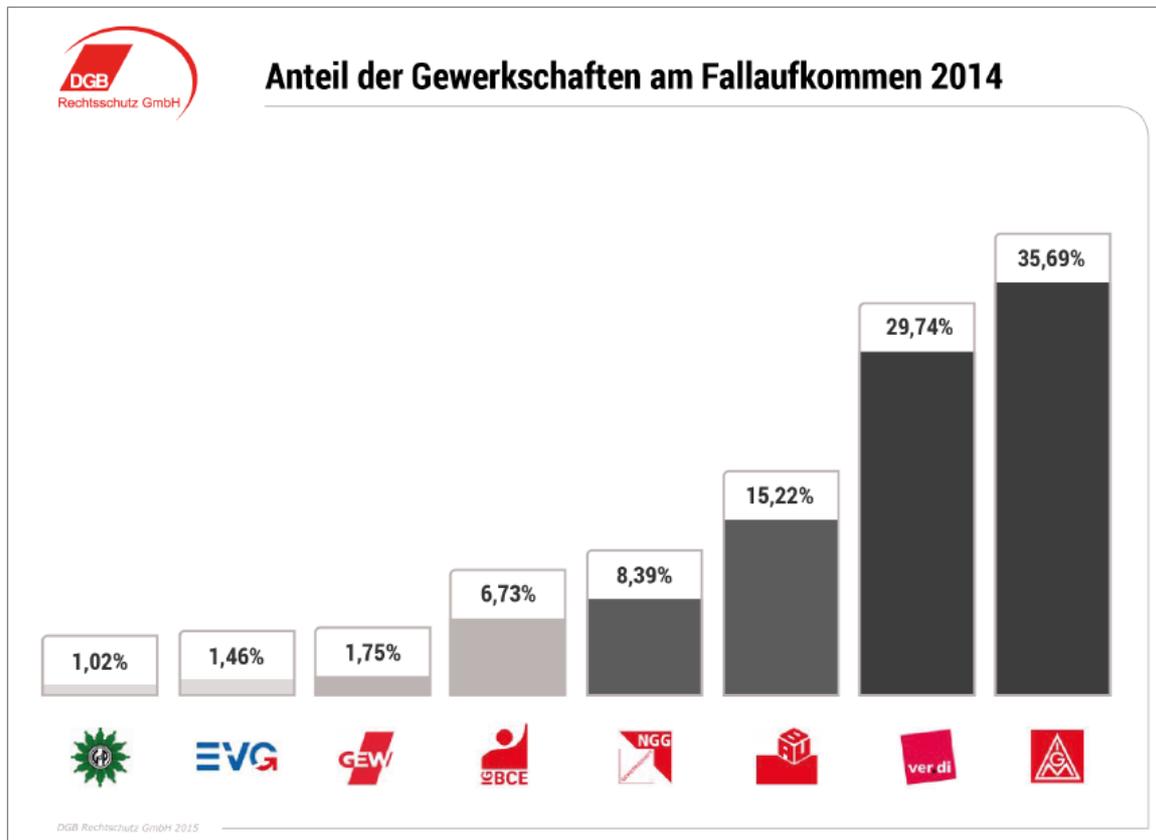
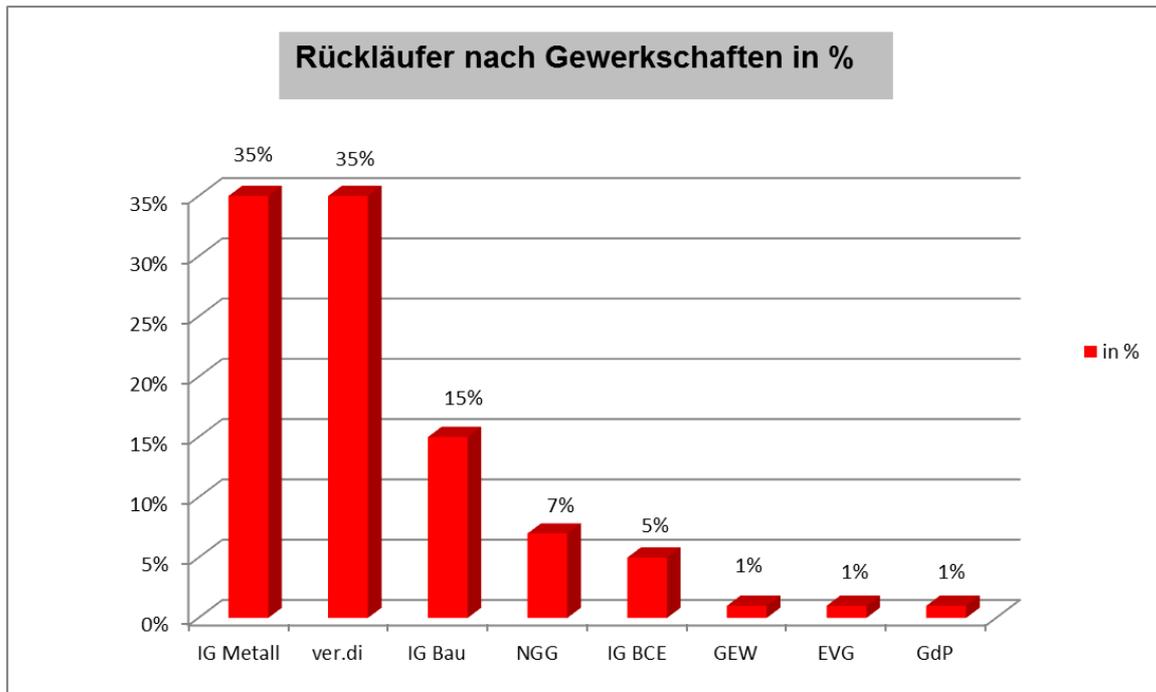


Gibt es Unterschiede in der Beurteilung der Leistungen zwischen den Mitgliedern der Gewerkschaften? Um diese Frage zu beantworten, wurden wiederum die Antworten auf die ersten fünf Fragen ausgewertet. Daraus wurden die „Durchschnittsnoten“ ermittelt, wobei „sehr zufrieden“ eine „1“ ist, „zufrieden“ eine „2“ usw. Die Durchschnittsbewertung über alle Fragen und alle Gewerkschaften hinweg liegt bei 2,14.

Zu beachten ist, dass die Datenbasis von GEW-, EVG- und GdP-Bewertungen sehr gering ist. Wenn hier dann noch eine mittelmäßige Bewertung abgegeben wird, drückt dies den Durchschnittswert etwas runter. Insofern könnte die Durchschnittsnote bei höheren Rückläufen anders ausfallen.

Wieder lassen sich deutliche Unterschiede erkennen. Die Mitglieder der NGG sind mit den Leistungen der DGB Rechtsschutz GmbH äußerst zufrieden; sie gaben eine 1,57. Auch die Mitglieder von ver.di und IG Bau gaben eine Beurteilung deutlich über dem Durchschnitt ab (1,72). Nur die Mitglieder der Gewerkschaften GdP, GEW und EVG bewerten die Leistungen des DGB Rechtsschutz GmbH mit einem Durchschnittswert über zwei. Hier ist die Datenbasis jedoch mit 8,13 und 5 Rückläufern auch sehr gering.

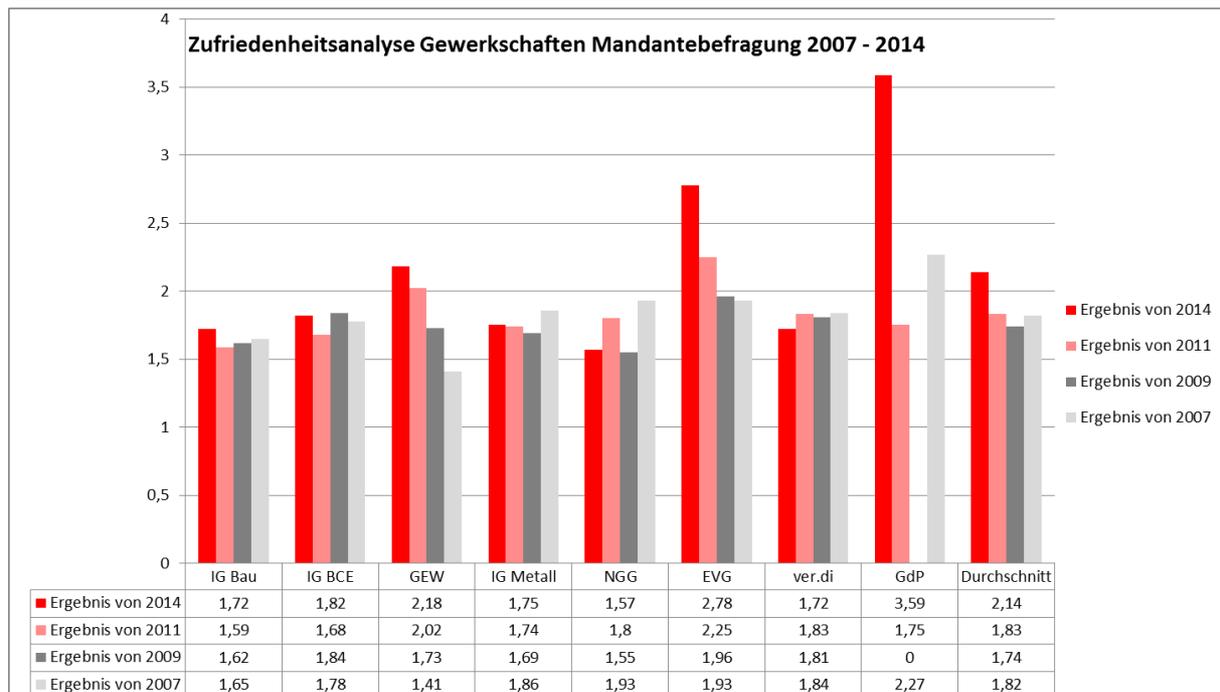
VERGLEICH RÜCKLÄUFER UND FALLAUFKOMMEN NACH GEWERKSCHAFTEN



Die erste Grafik zeigt die Rückläufer der Mandanten nach Gewerkschaften im Rahmen der Mandantenbefragung 2014. In der unteren Abbildung ist das Fallaufkommen der DGB Rechtsschutz GmbH nach Gewerkschaften aufgeführt. Im direkten Vergleich sind eindeutige Parallelen erkennbar, die Gewichtung bei den Gewerkschaften ist teilweise 1:1 übertragbar. Unter der genauen Betrachtung der oben aufgeführten Durchschnittsbewertung, sollte auch die Anzahl der Rückmeldungen und Fallaufkommen berücksichtigt werden.

Die Signifikanz, dass die Rückläufe gewissermaßen mit der Verteilung des Fallaufkommens nach Gewerkschaftszugehörigkeit korrelieren, ist auf den ersten Blick nachvollziehbar und darf sogar erwartet werden. Hier wäre es interessant, wenn sich andere Verteilungsverhältnisse gezeigt hätten. Im Hinblick auf das rege Rücklaufverhalten sind keine weiteren besonderen Maßnahmen einzuleiten, allerdings sollte man sich nicht der Verantwortung entziehen weitere Anstrengungen zu unternehmen, eine noch höhere Beteiligung herbeizuführen. Das Antwortverhalten zeigt sich eher als unabhängig von der Gewerkschaftszugehörigkeit. Somit deutet das Datenmaterial darauf hin, dass der Fokus direkt auf den Teilnehmer und nicht über die Gewerkschaften auf die Teilnehmer zu richten ist.

ZUFRIEDENHEITSANALYSE NACH GEWERKSCHAFTEN MANDATENBEFRAGUNGEN 2007 – 2014



Die Zufriedenheitsanalyse nach Gewerkschaften zeigt über die Jahre hinweg ein sehr stabiles Ergebnis. Auffällig sind die Abweichungen bei der EVG und insbesondere bei der GdP. Hier wurde bereits im Vorfeld dargestellt, dass die Rücklaufquote als auch das Fallaufkommen sich auf 1–2 % beläuft. Wenn hier eine mittelmäßige Bewertung abgegeben wird, zieht es nach sich eine allgemein niedrigere Benotung zu erhalten. Die Lücke 2009 bei GdP resultiert daraus, dass es damals keine Rückmeldungen von GdP-Gewerkschaftsmitgliedern gab und hier kein Vergleichswert vorliegt.

OFFENE FRAGEN ALS IMPULSGEBER

Der Teil der offenen Fragen kann als Impulsgeber betrachtet werden. Selbstverständlich liefern die anderen Untersuchungsergebnisse in gleichem Maße Anregungen für Veränderungen, die offenen Fragen offenbaren dagegen noch mehr Hinweise auf Möglichkeiten zur Operationalisierung. Das soll heißen, dass über die Auswertung mögliche operative Maßnahmen viel schneller und leichter erkennbar werden.

Über welchen Weg sind Sie zu uns gekommen?



Fast erwartungsgemäß hat mit über 60 % der Weg über die Gewerkschaften hin zum gewerkschaftlichen Rechtsschutz geführt. Viel interessanter erscheint dagegen die Tatsache, dass immerhin in einem Fünftel der Rückmeldungen irgendwie geartete Kontakte dafür geltend gemacht haben, dass sie sich Mandanten an die DGB Rechtsschutz GmbH gewandt haben.

Eine weitere Auffälligkeit stellt die Vermittlung durch die Betriebsräte dar. Mit 7 % der Teilnehmer mag die Gruppe eher nur marginal wahrgenommen werden. Doch das Ergebnis wirft zugleich Fragen auf wie z.B.: Liegt hier Potenzial zur Mandantengewinnung vor?

Dass Medien kaum eine Bedeutung bei der Mandantengewinnung spielen ist nicht verwunderlich. Zum einen wird dieser Kommunikationsweg nicht direkt zur Zielgruppenansprache

genutzt, zum anderen gibt es ein festes standardisiertes Verfahren, was die Übertragung des Mandats durch die Gewerkschaften betrifft. Grundsätzlich muss gewiss die Frage zugelassen sein, ob und inwieweit dieser Weg neue Mandanten zur DGB Rechtsschutz GmbH führen kann. Ohne dabei die Relation von Aufwand und Nutzen aus den Augen zu verlieren.

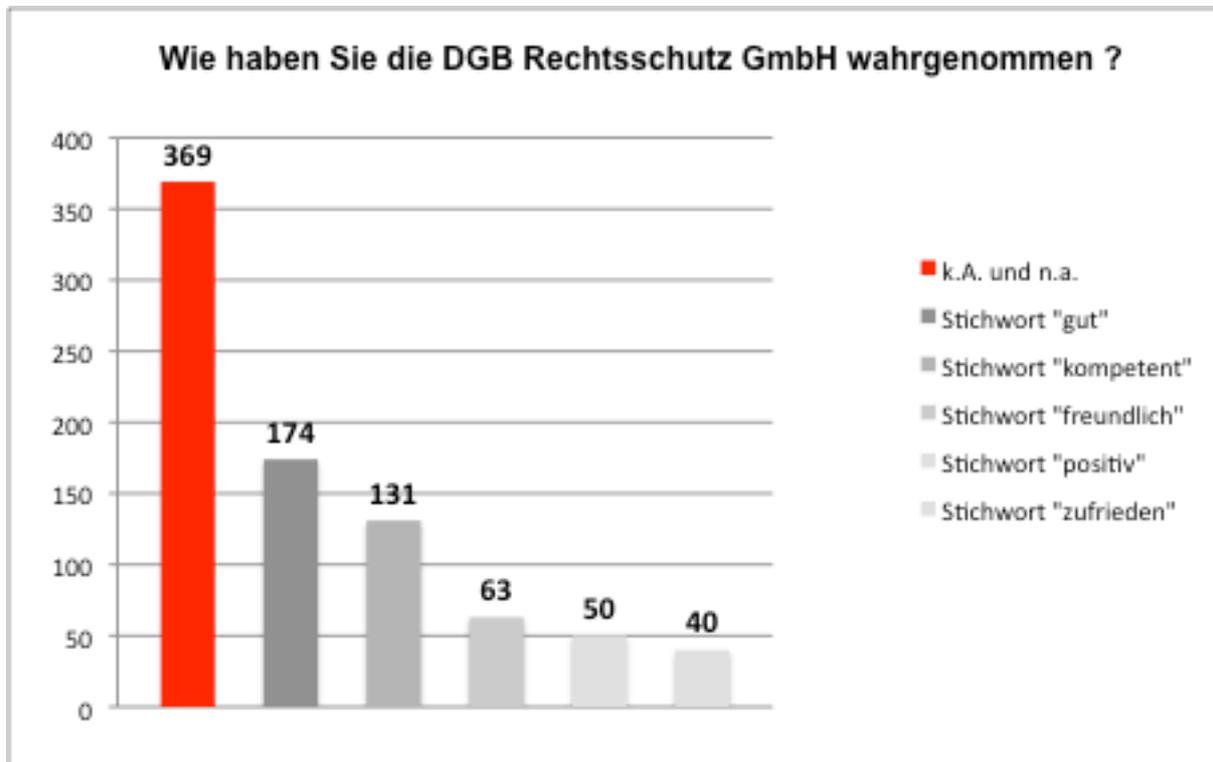
Bevor jetzt die Strukturierung sowie Kategorisierung vorangetrieben wird, sollte grundsätzlich geprüft werden, inwieweit dieser Fragepunkt anzupassen bzw. neu zu formulieren ist. Damit die Ergebnisse valide Werte dafür liefern, wie sich die Gewinnung neuer Mandanten zuverlässiger steuern lässt, muss zunächst festgehalten, auf welchem Wege die Mandanten zum Rechtsschutz geführt werden sollen. Erst auf dieser Grundlage kann über Steuerungsmaßnahmen nachgedacht werden.

Weiterhin bleibt nachzuforschen, inwieweit der Weg zum Rechtsschutz über die Betriebsräte ausgebaut werden kann, d.h. wie können über die Betriebsräte Mandanten gewonnen werden? Sicherlich ist die Weiterleitung durch die Betriebsräte eng an die gewerkschaftliche Zusammenarbeit gekoppelt, trotzdem muss analysiert werden, was Betriebsräte zur Vermittlung bewegt und was Betriebsräte dabei helfen könnten. Dies können spezifische Informationsmaßnahmen sein, dies kann eine durchdringende wie nachhaltige Bewerbung der Betriebsräte sein oder dies können konzertierte Aktionen mit den Gewerkschaften sein.

Die Überarbeitung der offenen Fragen scheint durchaus legitim, zumal die Befragung statistisch und wertorientiert ausgerichtet ist. Dies soll bedeuten, dass mit Veränderungen bei den offenen Fragen die Betrachtung von Untersuchungsergebnissen nicht durchbrochen wird. Die Rating-Fragen bleiben unverändert und können somit weiterhin der Betrachtung über Perioden unterzogen werden. Die offenen Fragen lassen hinsichtlich der diachronen Betrachtung weniger auf interessante Werte hoffen. Deren Funktion als Impulsgeber ist weiter oben angesprochen worden. Daher ist die Überarbeitung der offenen Fragen angezeigt.

Im Zusammenhang mit der ersten offenen Frage des Fragebogens muss dann zunächst grundsätzlich geklärt werden, ob die Kommunikationswege sowie die Außenwahrnehmung oder die Mandantengewinnung im Vordergrund steht.

Wie haben Sie die DGB Rechtsschutz GmbH wahrgenommen?

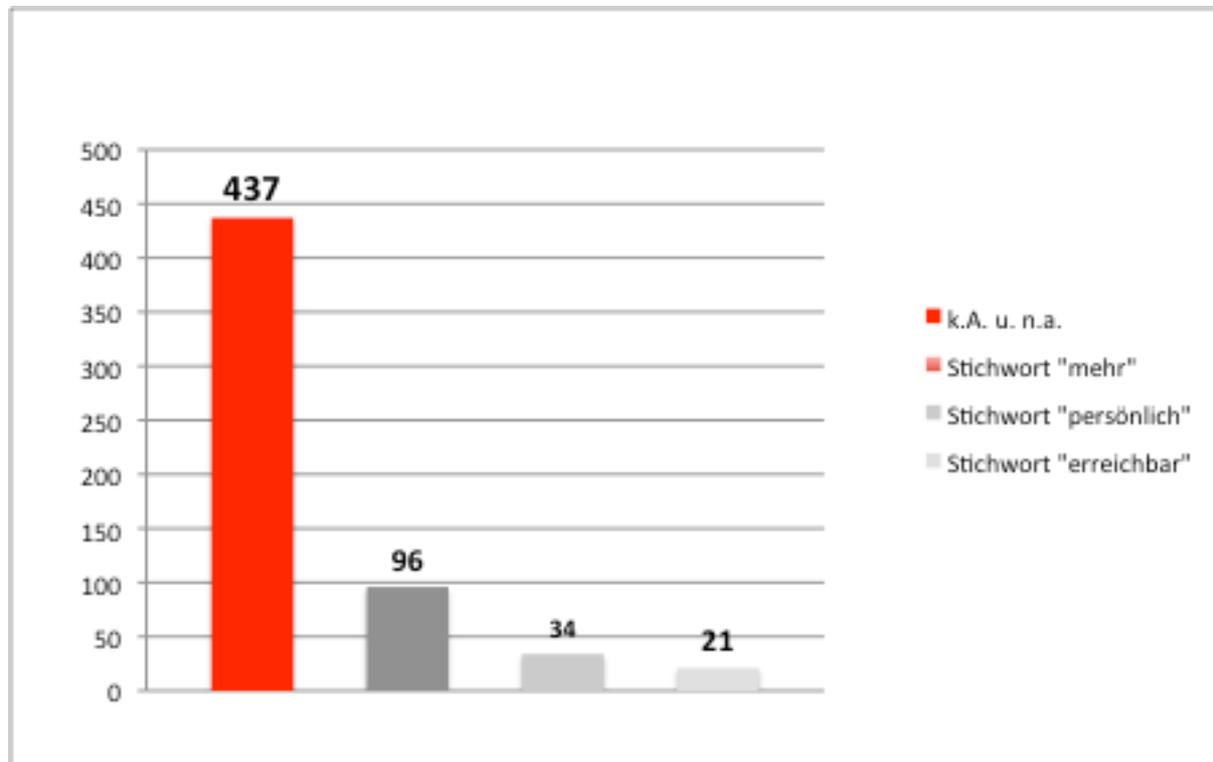


Auf den ersten Blick fällt bei der Analyse dieses Fragepunktes auf, dass über ein Drittel der Befragten nichts zur Wahrnehmung von außen beitragen konnten oder wollten. Die statistische Annäherung kann aufgrund der Offenheit nur über die Stichwortanalyse erfolgen. Letztlich sind es ja die Impulse aus den einzelnen Antworten die Interpretationen zulassen.

Die angesprochene Stichwortanalyse wurde wegen der beschränkten Repräsentativität auf eine kleine Auswahl beschränkt: gut, kompetent, freundlich, positiv, zufrieden.

Berücksichtigt man, dass ausschließlich nach der Wahrnehmung gefragt worden ist, dann sind 18 % der Äußerungen über die Leistung der DGB Rechtsschutz GmbH als gut und 14 % als kompetent zu bewerten. Dies ist als ein durchaus erfreuliches Ergebnis zu sehen. Vergleichbares muss dann für die Stichwörter freundlich, positiv und zufrieden gelten.

Wie können wir nach Ihrer Meinung den Rechtsschutz weiter verbessern?



Vereinzelte Äußerungen lassen sich statistisch nicht erfassen, da sie sowohl sehr individuell als auch heterogen sind. Dies trifft selbstverständlich in gleicher Weise für positive und negative Rückmeldungen zu. Die Antworten auf die offenen Fragen kann an dieser Stelle Anregungen liefern oder Anlass geben weiter Ideen zu entwickeln.

Obleich 28 Statements mit dem Hinweis auf die Erreichbarkeit (Suchstichwort „erreichbar“) nur ca. 2 % der Gesamtantworten zu dieser Frage umfassen, ist zumindest festzuhalten, dass es diesen 2 % bei einer offenen Frage der Erwähnung wert war, dass sie mit der Erreichbarkeit nicht zufrieden waren. Denn alle Antworten, die auf die Erreichbarkeit eingehen, waren negative Rückmeldungen zur Erreichbarkeit. Das gleiche gilt für das Schlüsselwort „persönlich“, auch hier stand die Kritik am fehlenden persönlichen Kontakt bzw. am Mangel individueller Betreuung im Vordergrund (4 % der Antworten).

Bei 10 % der Äußerungen kam das Stichwort *mehr* auf, wobei keine weiterführenden gültigen Systematisierungen vorgenommen werden konnten. Die signifikanteste Häufigkeit und einzig statistisch systematisierbarer Wert besteht in der Tatsache, dass 437 Teilnehmer*innen keine Angaben machten oder die Antworten nicht auswertbar waren. Mit 46 % sind das fast die Hälfte der Antworten. Es muss grundsätzlich festgehalten werden, dass die eingesetzten offenen Fragen überarbeitet werden sollten.

ANHANG

Fragebogen der Mandanten-Befragung

Bitte ausgefüllt senden an:

LfdNr.«-LfdNr»

DGB Rechtsschutz GmbH
- Mandantenbefragung 2014 -
60224 Frankfurt am Main

Fragebogen

1. Wie war der erste Kontakt zum DGB Rechtsschutzbüro? Ich bin....

sehr zufrieden zufrieden unzufrieden sehr unzufrieden

2. Wie war die Beratung? Ich bin...

sehr zufrieden zufrieden unzufrieden sehr unzufrieden

3. Bei außergerichtlicher Einigung: Wie wird das Ergebnis bewertet? Ich bin....

sehr zufrieden zufrieden unzufrieden sehr unzufrieden

4. Wie war die Vertretung bei Gericht? Ich bin....

sehr zufrieden zufrieden unzufrieden sehr unzufrieden

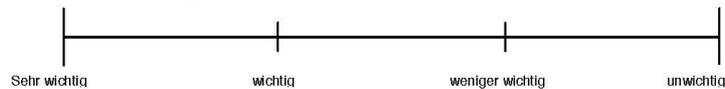
5. Mit dem Ergebnis bin ich....

sehr zufrieden zufrieden unzufrieden sehr unzufrieden

bitte wenden

Seite 1 von 2

6. Ist der gewerkschaftliche Rechtsschutz ein wichtiger Grund für Ihre Gewerkschaftsmitgliedschaft?



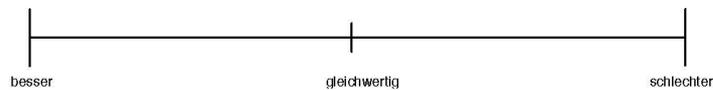
7. Haben Sie in früheren Rechtsstreitigkeiten schon einmal eine freie Anwaltskanzlei in Anspruch genommen?

Ja Nein (Zutreffendes bitte ankreuzen)

8. Wenn ja:

Wie bewerten Sie im Vergleich dazu die DGB Rechtsschutz GmbH?

Die DGB Rechtsschutz GmbH ist....



Über welchen Weg sind Sie zu uns gekommen?

.....
.....
.....

Wie haben Sie die DGB Rechtsschutz GmbH wahrgenommen?

.....
.....
.....

Wie können wir Ihrer Meinung nach den Rechtsschutz weiter verbessern?

.....
.....
.....

