

# **„Der Rechtsschutz ist sehr gut“**

**Auswertung der Mandantenbefragung 2005  
- Kurzfassung -**

# Inhaltsangabe

|   |          |
|---|----------|
| Vorbemerkung  | Seite 03 |
| Allgemeines   | Seite 04 |
| Gesamtauswertung  | Seite 05 |
| Erstkontakt zum DGB Rechtsschutz                                      | Seite 06 |
| Beratung durch den Rechtsschutz                                       | Seite 07 |
| Bewertung einer außergerichtlichen Einigung                           | Seite 08 |
| Vertretung vor Gericht  | Seite 09 |
| Bewertung: Ergebnis der Verhandlung                                   | Seite 10 |
| Relevanz des gewerkschaftlichen Rechtsschutzes für die Mitgliedschaft | Seite 11 |
| Inanspruchnahme freier Anwälte  | Seite 12 |
| Vergleich DGB Rechtsschutz – freie Anwälte                            | Seite 13 |
| Zusammenfassung   | Seite 14 |

# **Vorbemerkung**

Die hier vorgelegten Ergebnisse der Mandantenumfrage der DGB Rechtsschutz GmbH wurden mittels eines Fragebogens im Juni/Juli 2005 erhoben. Es handelt sich dabei um eine Kurzumfrage, die schlaglichtartig einen Ausschnitt aus der Realität der Arbeit der DGB Rechtsschutz GmbH beleuchten 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 Januar, Februar und März 2005. 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 Stellungnahme gebeten.

# Allgemeines

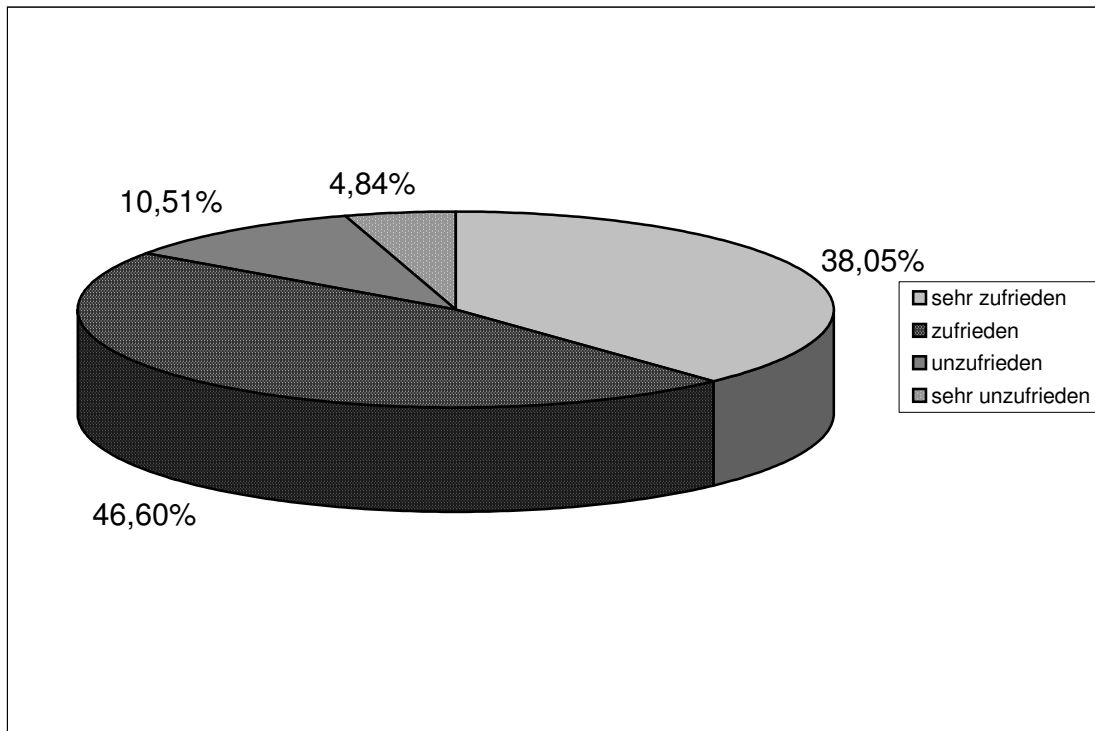
Von den 3.000 angeschriebenen Personen wurden bis zum 31.07.2005 insgesamt 1.001 Fragebögen zurückgesandt und ausgewertet. Die Rücklaufquote beträgt 33,4 Prozent und ist daher für eine schriftliche Befragung als außerordentlich hoch zu bewerten.

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 Fragen 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 - niederlegen.

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

# Gesamtauswertung

- Fragen 1 bis 5 -



| Bewertung        | Anzahl      | Prozent       |
|------------------|-------------|---------------|
| sehr zufrieden   | 1557        | 38,05%        |
| zufrieden        | 1907        | 46,60%        |
| unzufrieden      | 430         | 10,51%        |
| sehr unzufrieden | 198         | 4,84%         |
| <b>Summe:</b>    | <b>4092</b> | <b>100,00</b> |

unbeantwortet

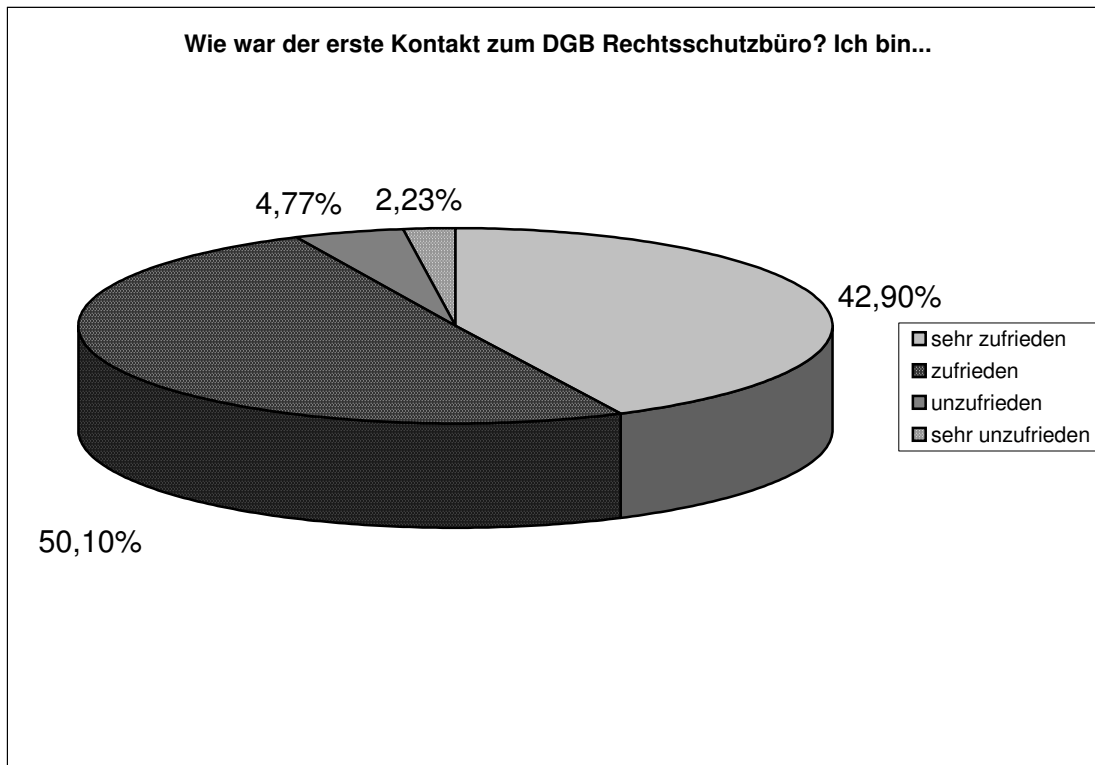
909

Die Gesamtauswertung wurde aus dem Durchschnitt der ersten fünf Fragen gebildet, d.h. die Grundgesamtheit besteht aus  $5 \times 1.001 = 5.005$  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 84,6% der Befragten mit den Leistungen des DGB Rechtsschutzes sehr zufrieden oder zufrieden sind. Im Gegensatz dazu stehen weniger als 4,9%, die mit den Leistungen im Durchschnitt sehr unzufrieden waren. Die Werte liegen damit annähernd auf dem Niveau der Befragung von 2003 (85,8% bzw. 4,7%).

# Erstkontakt zum DGB Rechtsschutz

## - 1. Frage -

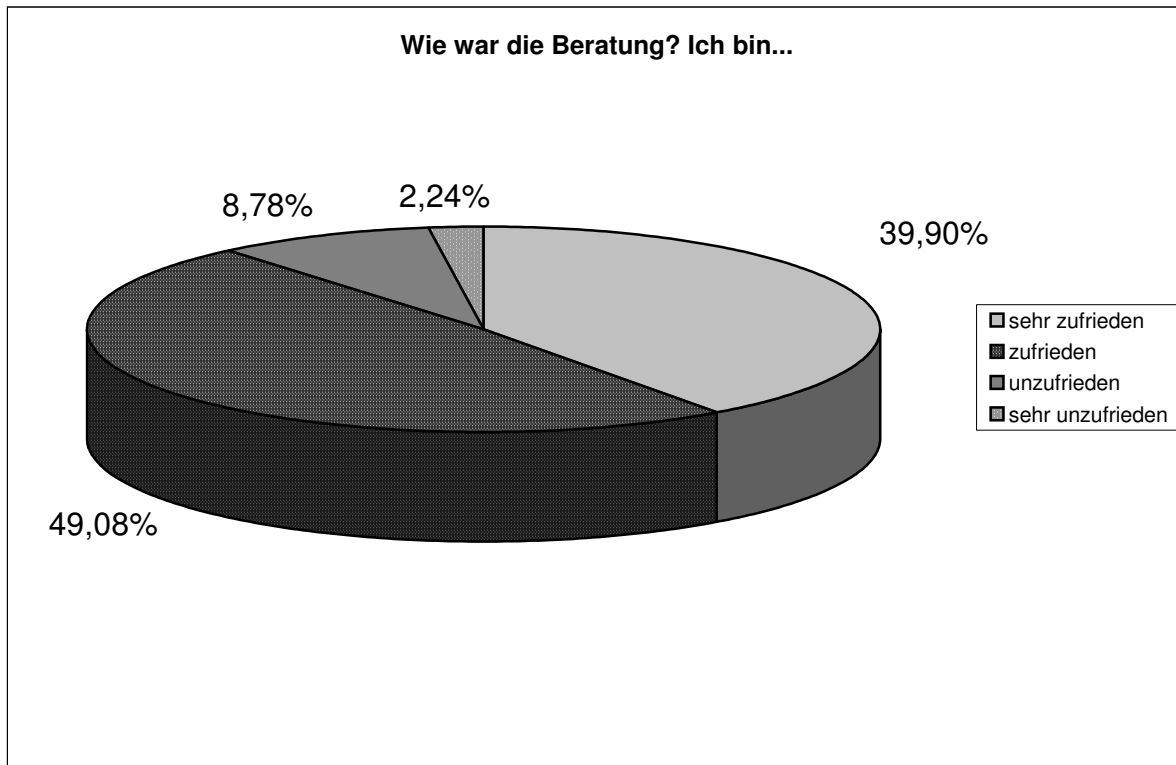


| Bewertung        | Anzahl     | Prozent |
|------------------|------------|---------|
| sehr zufrieden   | 423        | 42,9%   |
| Zufrieden        | 494        | 50,1%   |
| Unzufrieden      | 47         | 4,77%   |
| sehr unzufrieden | 22         | 2,23%   |
| <b>Summe:</b>    | <b>986</b> | 100,00% |
| Unbeantwortet    | 15         |         |

Der erste Kontakt zur DGB Rechtsschutz GmbH wird von 93,0% der Ratsuchenden als sehr zufriedenstellend oder zufriedenstellend beurteilt. Nur etwa 2,2% waren mit dem Erstkontakt sehr unzufrieden. Dies sind im Vergleich aller fünf Fragen die besten Werte. Somit wurde im Bereich des Erstkontaktes auch in diesem Jahr wieder das beste Ergebnis erzielt (2003: 92,8% bzw. 1,9%).

# Beratung durch den Rechtsschutz

- 2. Frage -



| Bewertung        | Anzahl     | Prozent        |
|------------------|------------|----------------|
| sehr zufrieden   | 391        | 39,9%          |
| Zufrieden        | 481        | 49,08%         |
| Unzufrieden      | 86         | 8,78%          |
| sehr unzufrieden | 22         | 2,24%          |
| <b>Summe:</b>    | <b>980</b> | <b>100,00%</b> |

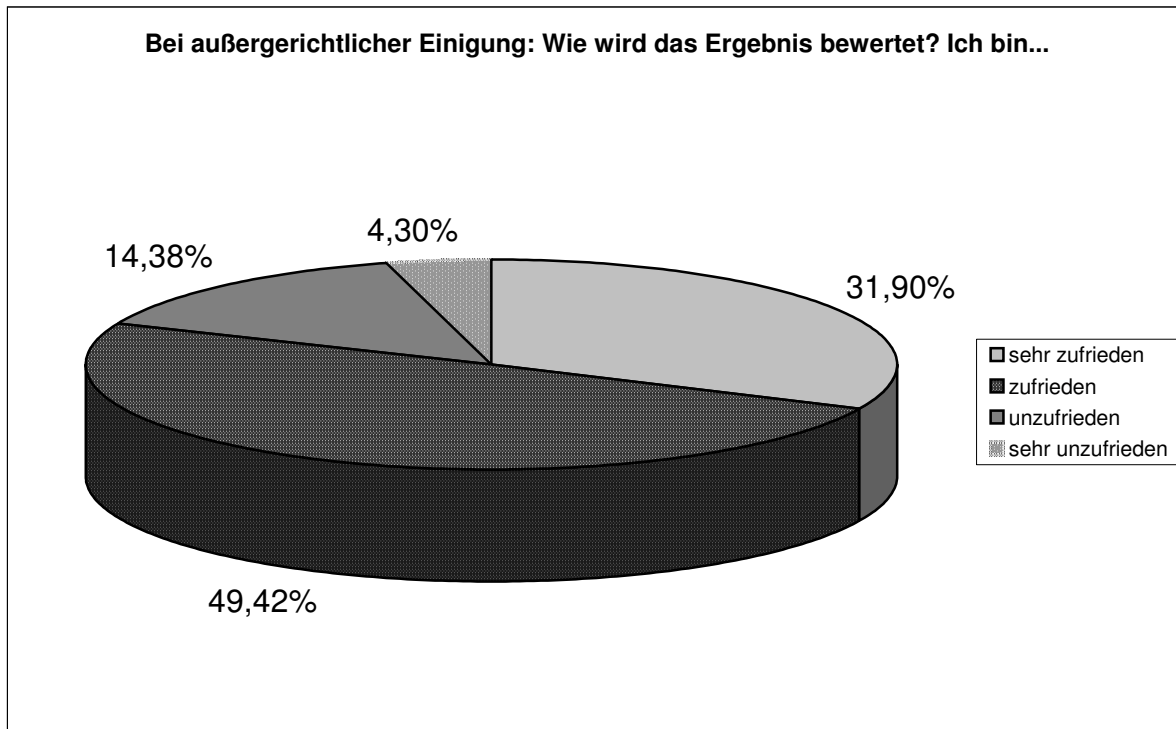
Unbeantwortet 21

Die Beratung durch die DGB Rechtsschutz GmbH erfolgte für nahezu 89,0% der Befragten sehr zufriedenstellend oder zufriedenstellend.

Auch hier war nur ein geringer Teil von knapp über 2% der Mandanten sehr unzufrieden mit der Beratung. Die Werte liegen im Vergleich zur letzten Untersuchung auf stabilem Niveau.

# Bewertung einer außergerichtlichen Einigung

- 3. Frage -



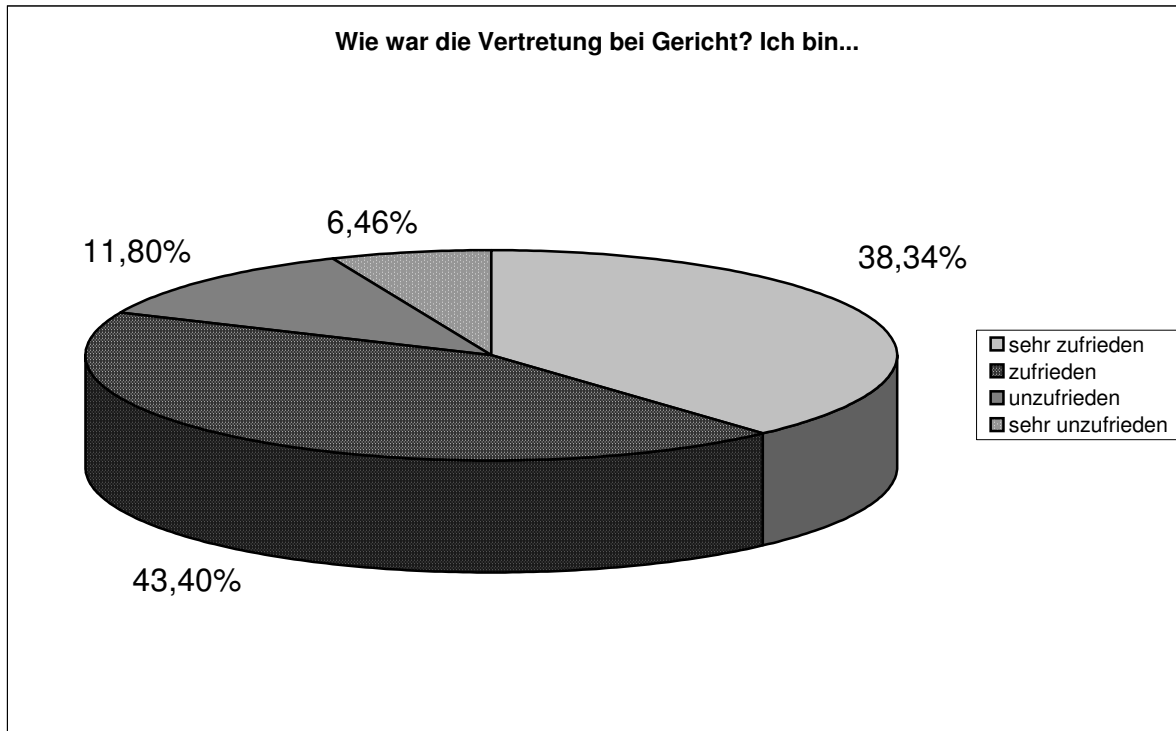
| Bewertung        | Anzahl     | Prozent |
|------------------|------------|---------|
| sehr zufrieden   | 193        | 31,9%   |
| Zufrieden        | 299        | 49,42%  |
| Unzufrieden      | 87         | 14,38%  |
| sehr unzufrieden | 26         | 4,3%    |
| <b>Summe:</b>    | <b>605</b> | 100,00% |

Unbeantwortet 396

Die dritte Frage beantworteten nur etwa 60% der Befragten (2003: 64%), da es bei vielen nicht zu einer außergerichtlichen Einigung kam. Auffällig ist, dass bei dieser Frage der Anteil der Bewertungen mit „zufrieden“ wieder deutlich höher ist als der mit „sehr zufrieden“. Insgesamt äußern sich 81,9 % positiv, 4,3% waren sehr unzufrieden (2003: 84,0% bzw. 4,9%).

# Vertretung vor Gericht

## - 4. Frage -



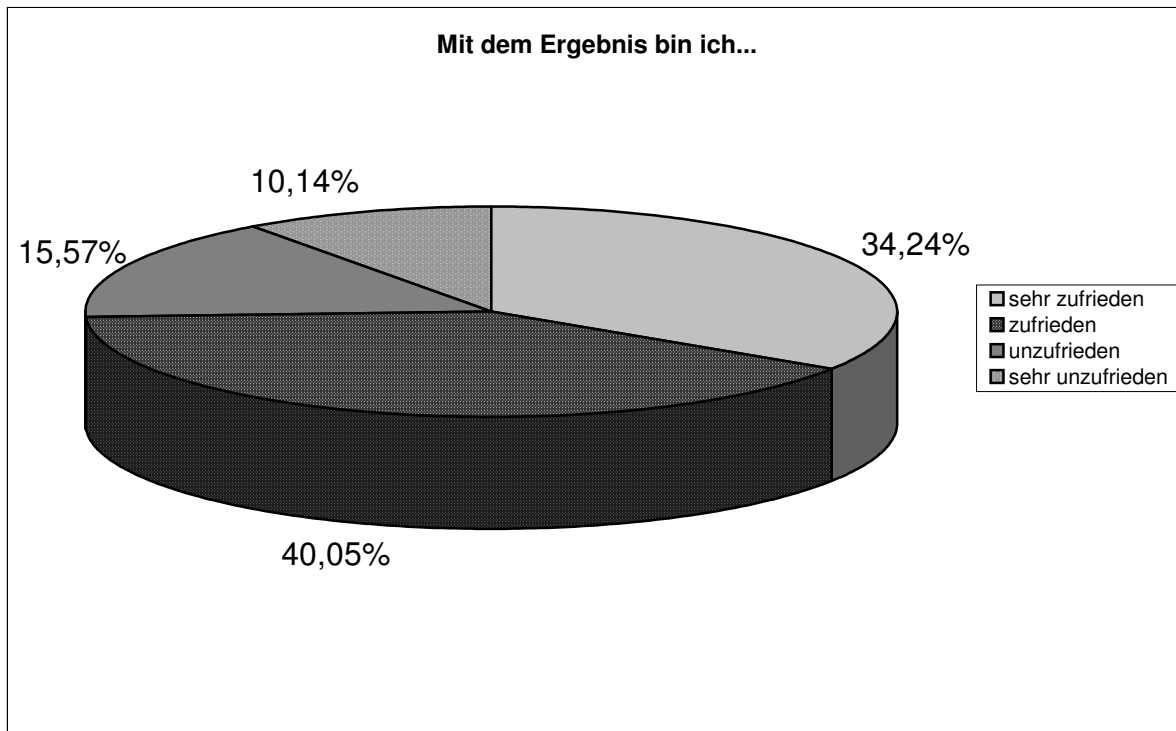
| Bewertung        | Anzahl     | Prozent        |
|------------------|------------|----------------|
| Sehr zufrieden   | 273        | 38,34%         |
| Zufrieden        | 309        | 43,4%          |
| Unzufrieden      | 84         | 11,8%          |
| Sehr unzufrieden | 46         | 6,46%          |
| <b>Summe:</b>    | <b>712</b> | <b>100,00%</b> |

Unbeantwortet 289

Auch die vierte Frage wurde von deutlich weniger Mandanten beantwortet als die ersten beiden, da es nicht immer zu einer Vertretung vor Gericht gekommen ist. Mit etwa 6,5% war wieder nur ein geringer Prozentsatz der Befragten mit der Vertretung überhaupt nicht zufrieden, während sich fast 82% als sehr zufrieden oder zufrieden äußerten (2003: 6,6% bzw. 82,2%).

# Bewertung des Ergebnisses

- 5. Frage -

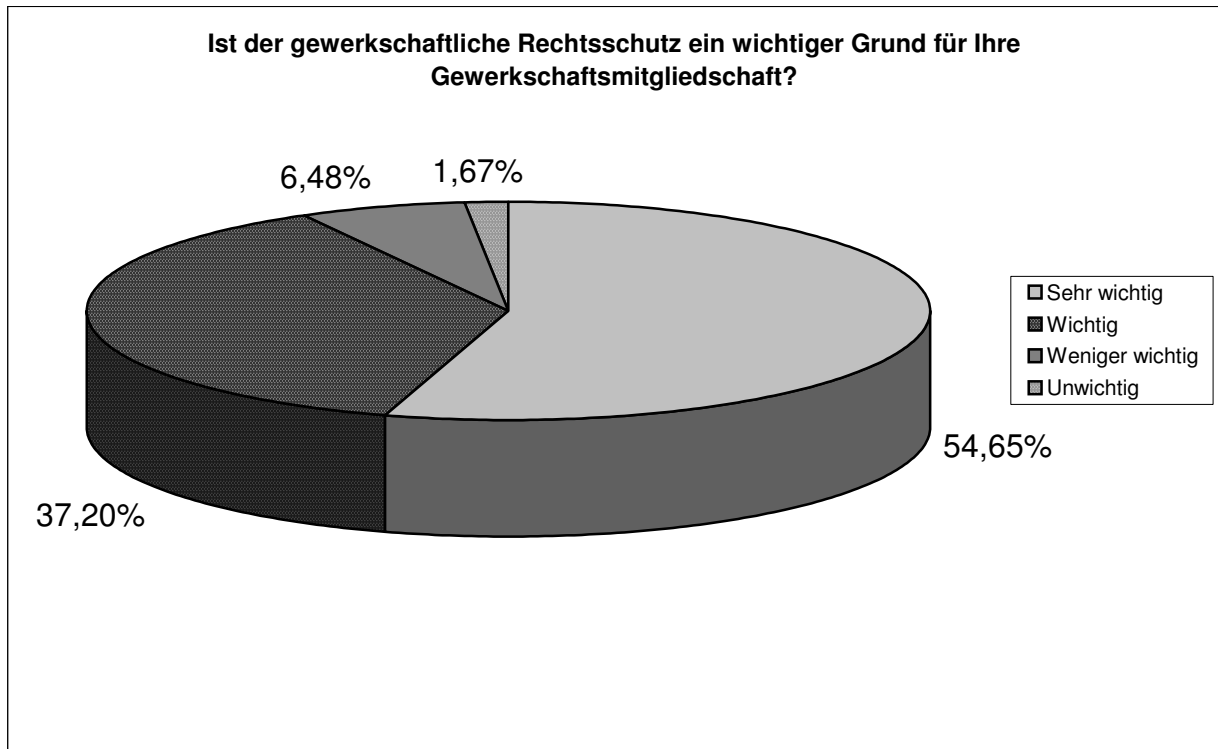


| Bewertung        | Anzahl | Prozent |
|------------------|--------|---------|
| Sehr zufrieden   | 277    | 34,24%  |
| Zufrieden        | 324    | 40,05%  |
| Unzufrieden      | 126    | 15,57%  |
| Sehr unzufrieden | 82     | 10,14%  |
| Summe:           | 809    | 100,00% |
| Unbeantwortet    | 192    |         |

Mit dem erreichten Ergebnis sind mehr als 74% der Befragten sehr zufrieden bzw. zufrieden, 15,6% zeigten sich unzufrieden, 10,1% waren mit dem Ergebnis überhaupt nicht einverstanden. Im Vergleich zu 2003 hat die Zufriedenheit mit dem Ergebnis abgenommen. (77,0%, 14,6 % bzw. 8,3%). Viele Befragte 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 durch die derzeitige Gesetzeslage. Möglicherweise ist auch die Erwartungshaltung gestiegen.

# Relevanz des gewerkschaftlichen Rechtsschutzes für die Mitgliedschaft

## - 6. Frage -



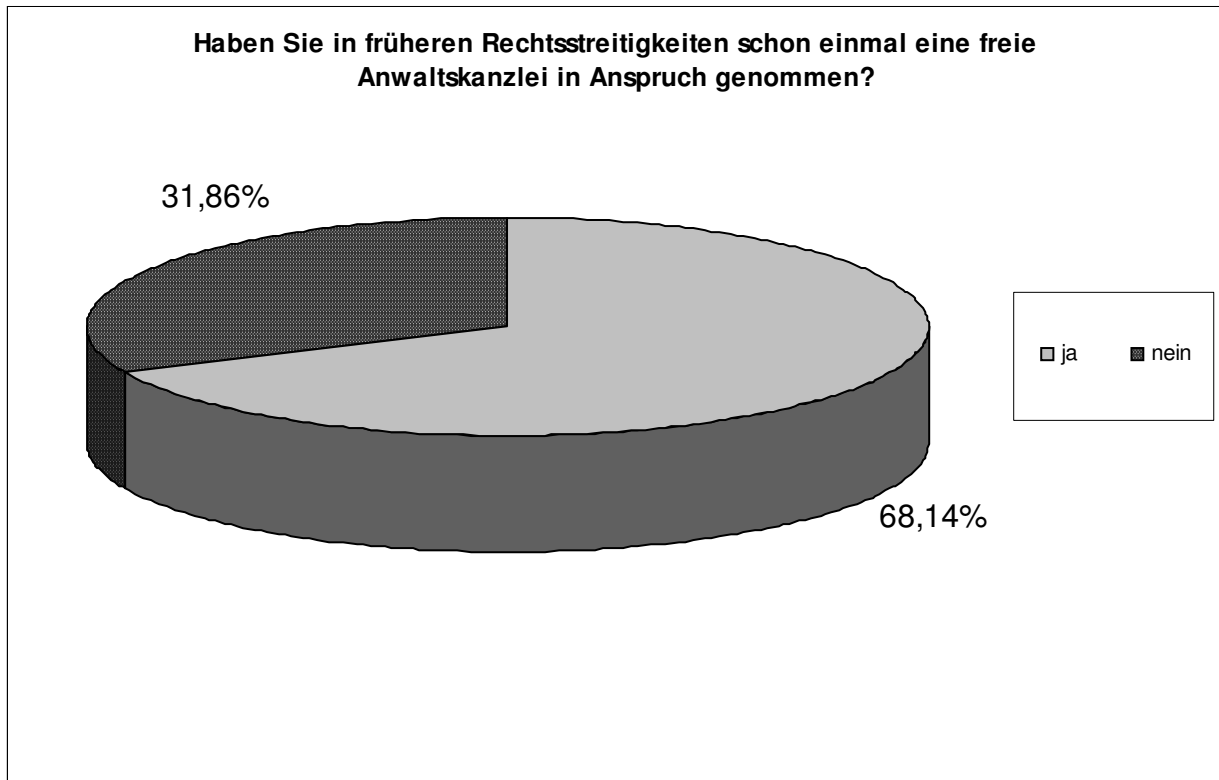
| Bewertung       | Anzahl     | Prozent        |
|-----------------|------------|----------------|
| Sehr wichtig    | 523        | 54,65%         |
| Wichtig         | 356        | 37,20%         |
| Weniger wichtig | 62         | 6,48%          |
| Unwichtig       | 16         | 1,67%          |
| <b>Summe:</b>   | <b>957</b> | <b>100,00%</b> |

Unbeantwortet 44

Für mehr als die Hälfte der Befragten ist der gewerkschaftliche Rechtsschutz ein sehr wichtiger Grund für die Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft, für weitere 37 Prozent ist er wichtig. In Summe sehen also mehr als 92 Prozent im Rechtsschutz ein wichtiges Argument für die Gewerkschaftsmitgliedschaft. Ein beeindruckendes Ergebnis. Nur 1,7 Prozent hingegen halten den gewerkschaftlichen Rechtsschutz für unwichtig.

# Inanspruchnahme freier Anwälte

- 7. Frage -

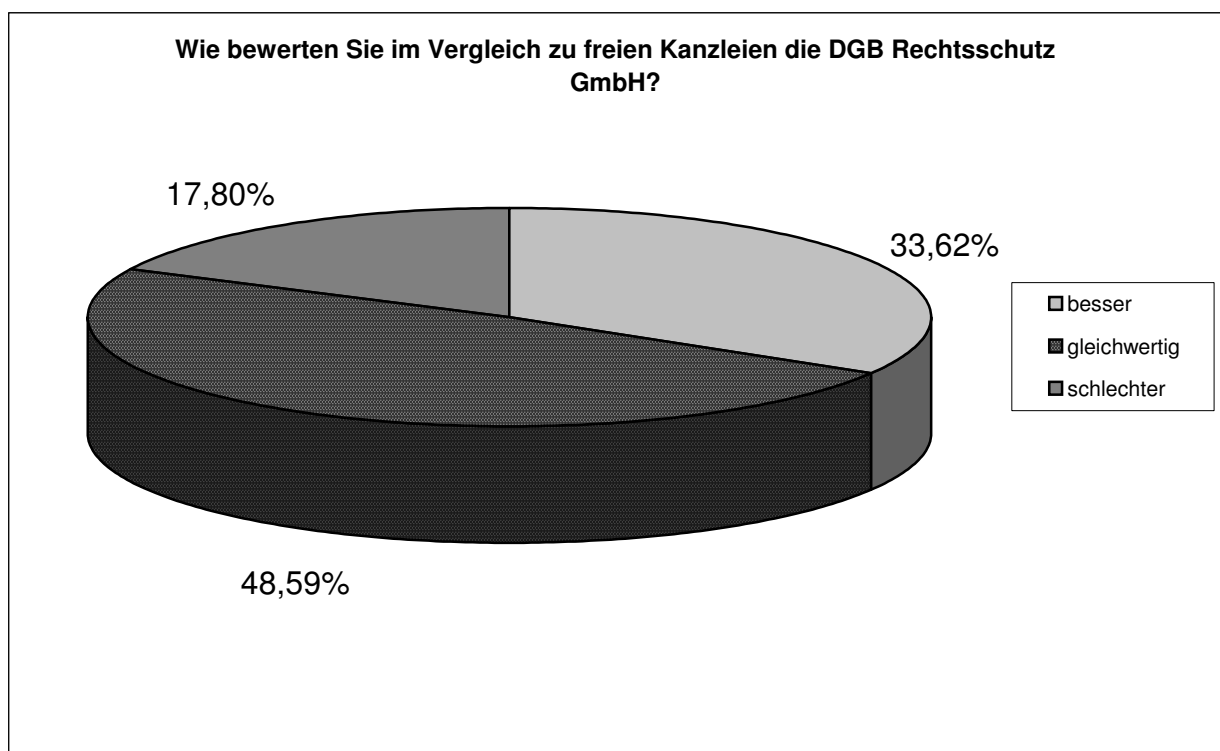


| Bewertung     | Anzahl | Prozent |
|---------------|--------|---------|
| ja            | 680    | 68,14%  |
| nein          | 318    | 31,86%  |
| Summe:        | 998    | 100,00% |
| Unbeantwortet | 3      |         |

Etwa zwei Drittel der befragten Mandanten haben bei früheren Rechtsstreitigkeiten bereits eine freie Anwaltskanzlei in Anspruch genommen. Diese Mandanten hatten die Möglichkeit, auch die letzte Frage zu beantworten.

# Vergleich DGB Rechtsschutz – freie Anwälte

- 8. Frage -



| Bewertung     | Anzahl     | Prozent |
|---------------|------------|---------|
| Besser        | 119        | 33,62%  |
| Gleichwertig  | 172        | 48,59%  |
| Schlechter    | 63         | 17,8%   |
| <b>Summe:</b> | <b>354</b> | 100,00% |

Unbeantwortet 647

Der gewerkschaftliche Rechtsschutz wird als mindestens gleichwertig, oft aber auch besser als die Leistung freier Anwaltskanzleien bewertet. So denken mehr als 82 Prozent aller Befragten. Nur 17,8 Prozent der interviewten Mandanten haben sich bei freien Anwälten besser aufgehoben gefühlt.

# Zusammenfassung

Die Umfrage zeigt sehr deutlich, dass der überwiegende Teil der Mandanten mit den Leistungen der DGB Rechtsschutz GmbH zufrieden ist. Dies verdeutlicht auch der sehr hohe Rücklauf der versendeten Fragebögen sowie der hohe Anteil an Kommentaren zu Kritik und Verbesserungen. Die Unzufriedenheit mancher Mandanten im Bereich der Ergebnisse (außergerichtliche Einigung, Gesamtergebnis) steht teilweise ausdrücklich nicht mit den Leistungen der DGB Rechtsschutz GmbH in Zusammenhang.

Weiterhin ist hervorzuheben, dass viele 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.

Die Ergebnisse bestätigen damit trotz leichter Verschiebungen die sehr guten Resultate der Mandantenbefragungen von 2001 und 2003. Auffallend ist allerdings, dass die Spitzenwerte sowohl im positiven wie im negativen Bereich zurückgegangen sind. 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.

Dennoch sollte auch die Kritik in den Kommentaren ernst genommen werden. Insbesondere die Erreichbarkeit und fehlende persönliche Gespräche wurden immer wieder bemängelt. Selbst wenn es sich hier um Einzelfälle und Einzelschicksale handelt, ist es dennoch die Aufgabe, die bestehenden Defizite im Rechtsschutzbereich auszugleichen.