

**„Ohne den gewerkschaftlichen
Rechtsschutz hätte ich meine Rechte
nicht durchsetzen können.“**

Auswertung der Mandantenbefragung 2009

Kurzfassung

Inhaltsangabe

Vorbemerkung und allgemeine Hinweise	Seite 03
Zusammenfassung der Ergebnisse	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

Vorbemerkung und allgemeine Hinweise

Die hier vorgelegten Ergebnisse der Mandantenumfrage der DGB Rechtsschutz GmbH wurden mittels eines Fragebogens im Sommer 2009 erhoben.

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 2009. 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.

Von den 3.000 angeschriebenen Personen wurden bis zum 09.09.2009 insgesamt 931 Fragebögen zurückgesandt und ausgewertet. Die Rücklaufquote beträgt 31,03 Prozent und ist daher für eine schriftliche Befragung als außerordentlich hoch zu bewerten. Die Ergebnisse sind valide.

Fünf der acht gestellten Fragen erlaubten die 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 - 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.

Zusammenfassung der Ergebnisse

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

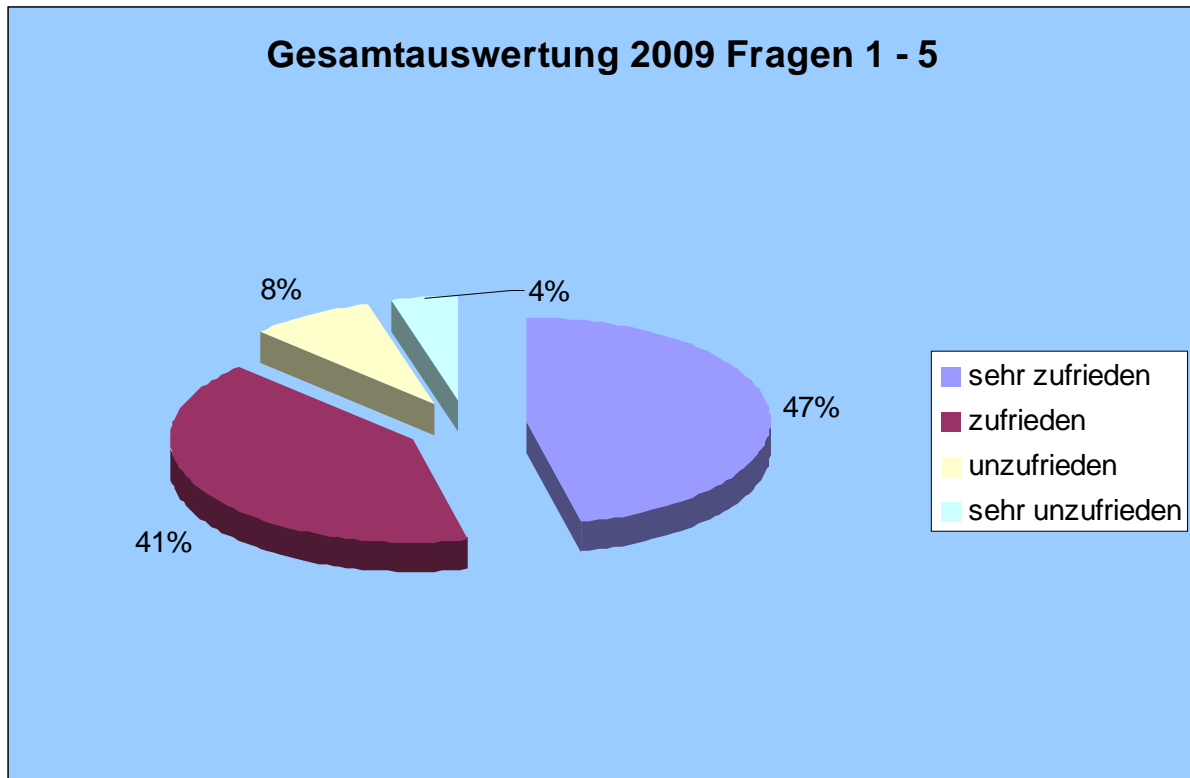
Weiterhin ist hervorzuheben, dass viele der Befragten eine sehr gute Bewertung abgaben, sich auch in ihren Kommentaren ausdrücklich für die gute Betreuung bedankten und die Arbeit der DGB Rechtsschutz GmbH lobten.

Ursache für die weiter gestiegene Bedeutung für die Mitgliedschaft in der Gewerkschaft könnte zum einen die verbesserte Qualität des Rechtsschutzes, zum anderen die erhöhte Verunsicherung der Arbeitnehmer sein, ausgelöst durch die Folgen der Weltwirtschaftskrise, die den Wunsch nach „Schutz“ und „Sicherheit“ bei den Gewerkschaftsmitgliedern erhöht.

Die Ergebnisse bestätigen und übersteigen sogar insgesamt die sehr guten Resultate früherer Mandantenbefragungen. Anders als vor zwei Jahren zeigt sich ein Trend zu noch besserer Bewertung. Besonders erfreulich ist der unmittelbare Vergleich mit den Leistungen der freien Anwaltskanzleien, bei dem die Arbeit der DGB Rechtsschutz GmbH deutlich besser beurteilt wurde als die der freien Anwälte und sogar eine Steigerung gegenüber 2007 um 6,5 Prozent erfuhr.

Gesamtauswertung

Fragen 1 bis 5



Bewertung 1 - 5	Anzahl	Prozent
sehr zufrieden	1771	46,30%
zufrieden	1564	40,89%
unzufrieden	324	8,47%
sehr unzufrieden	166	4,34%
Summe:	3825	100,00%

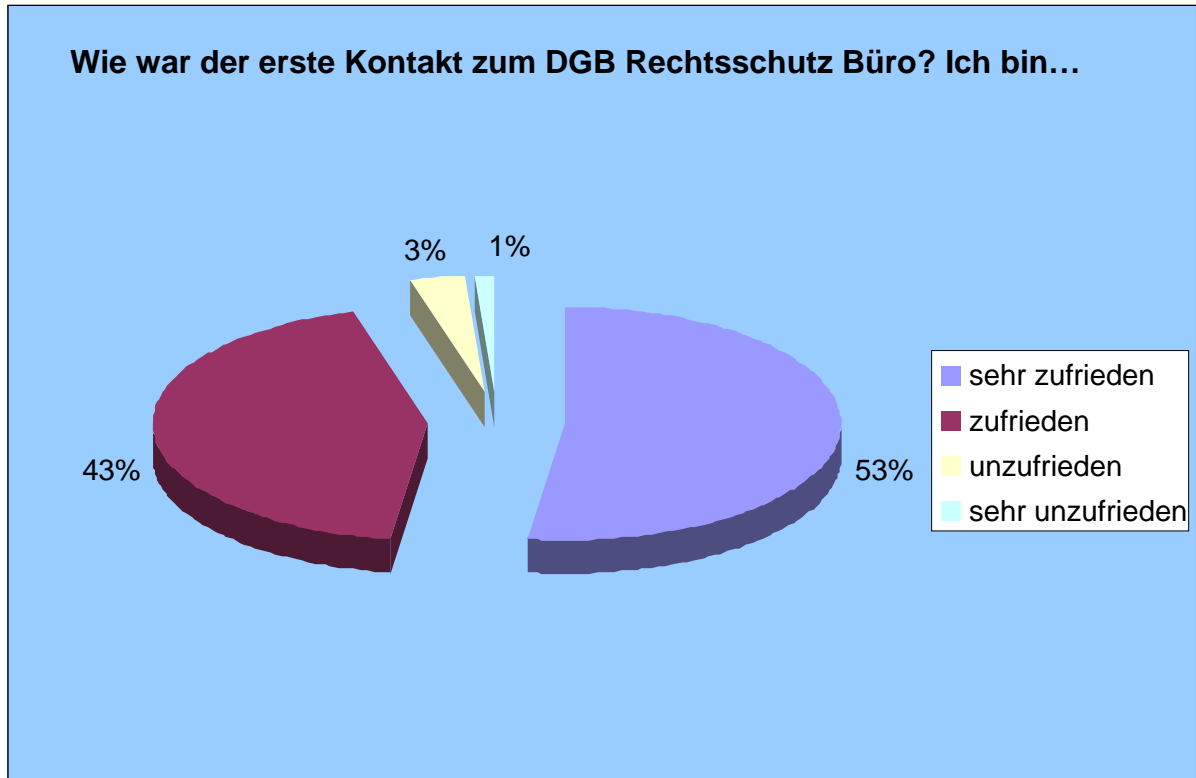
Unbeantwortet 830

Die Gesamtauswertung wurde aus dem Durchschnitt der ersten fünf Fragen gebildet, d.h. die Grundgesamtheit besteht aus $5 \times 931 = 4.655$ 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 87,2 % der Befragten mit den Leistungen des DGB Rechtsschutzes sehr zufrieden oder zufrieden sind. Im Gegensatz dazu stehen weniger als 5 %, die mit den Leistungen im Durchschnitt sehr unzufrieden waren. Die Gesamt-Zufriedenheit ist somit noch höher als 2007 (85,2 %).

Erstkontakt zum DGB Rechtsschutz

1. Frage



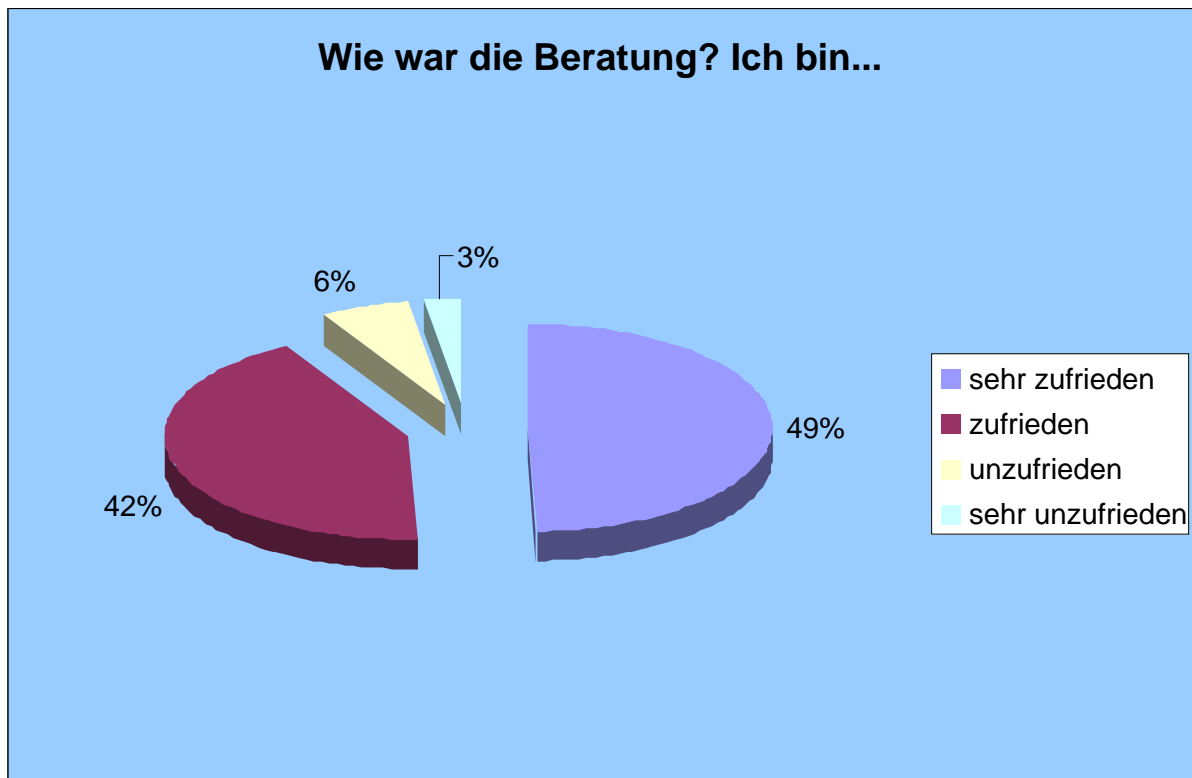
Bewertung Frage 1	Anzahl	Prozent
sehr zufrieden	480	52,12%
zufrieden	399	43,32%
unzufrieden	32	3,47%
sehr unzufrieden	10	1,09%
Summe:	921	100,00%

Unbeantwortet 10

Der erste Kontakt zur DGB Rechtsschutz GmbH wird von mehr als 95 % der Ratsuchenden als sehr zufriedenstellend oder zufriedenstellend beurteilt. Nur 1,1 % waren mit dem Erstkontakt sehr unzufrieden. Somit wurde im Bereich des Erstkontaktes auch in diesem Jahr wieder das beste Ergebnis erzielt (2007: 93,0 %).

Beratung durch den Rechtsschutz

2. Frage



Bewertung Frage 2	Anzahl	Prozent
sehr zufrieden	453	49,51%
zufrieden	385	42,08%
unzufrieden	54	5,90%
sehr unzufrieden	23	2,51%
Summe:	915	100,00%
Unbeantwortet	16	

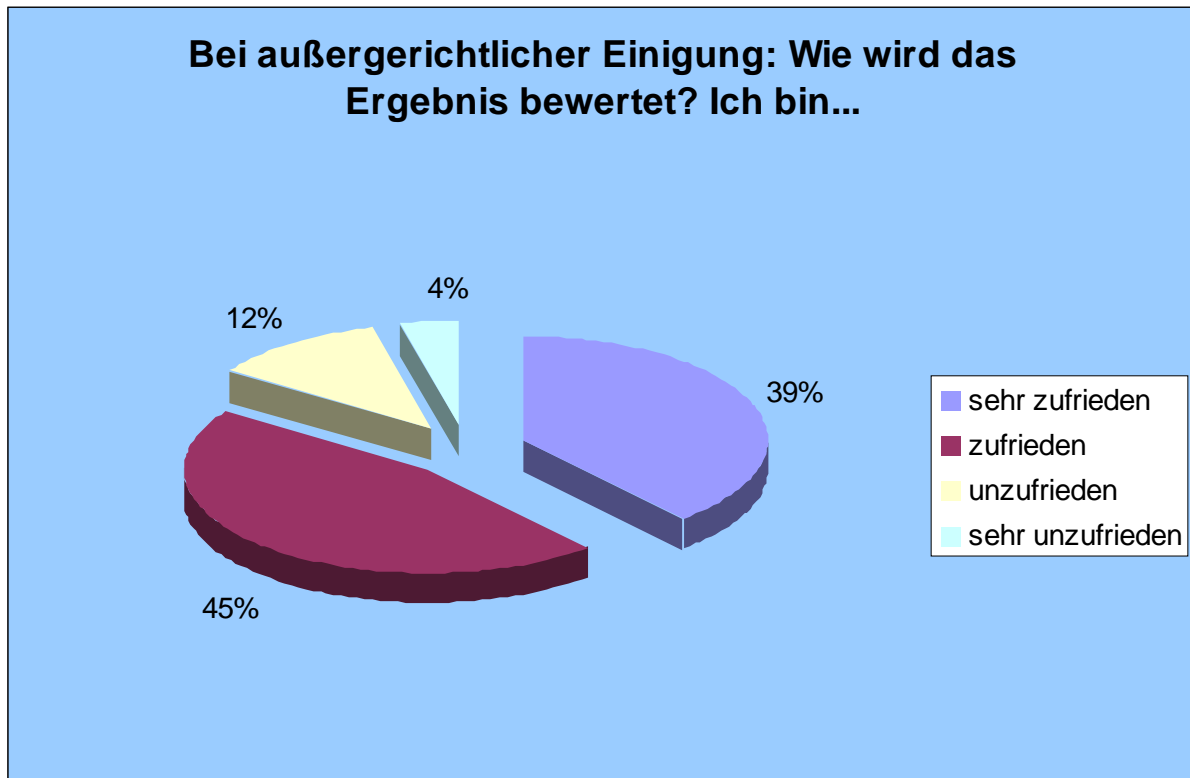
Die Beratung durch die DGB Rechtsschutz GmbH erfolgte für 91,6 % der Befragten sehr zufriedenstellend oder zufriedenstellend (2007:89 %).

Auch hier war nur ein sehr geringer Teil von ca. 2,5 % der Mandanten sehr unzufrieden mit der Beratung, dies ist noch etwas weniger als in 2007 (3,6 %).

Im Vergleich zu 2007 ist insgesamt eine höhere Zufriedenheit mit der Beratung zu verzeichnen, die Gesamtzahl der unzufriedenen Mandanten ist im Vergleich zur letzten Befragung (10,7 %) auf 8,4 % gesunken.

Bewertung einer außergerichtlichen Einigung

3. Frage



Bewertung Frage 3	Anzahl	Prozent
sehr zufrieden	229	38,75%
zufrieden	270	45,69%
unzufrieden	69	11,68%
sehr unzufrieden	23	3,89%
Summe:	591	100,00%

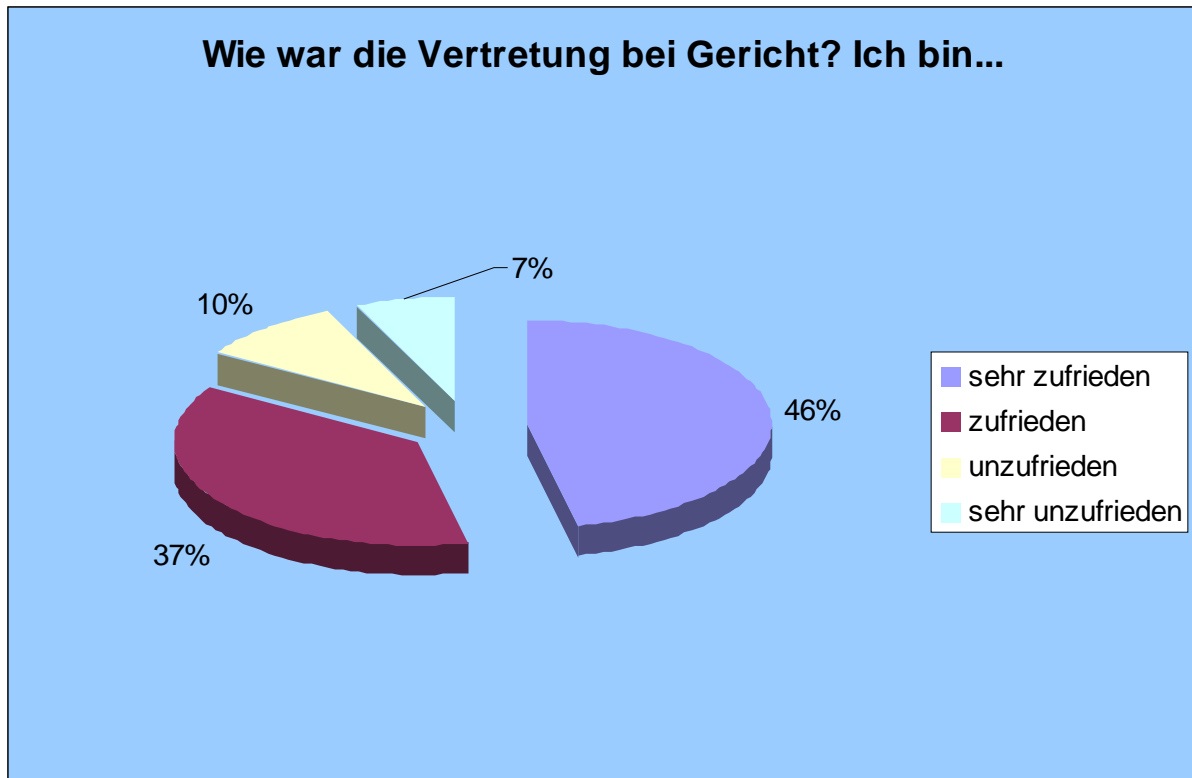
Unbeantwortet 340

Die dritte Frage beantworteten nur etwa 63 % der Befragten, da es bei vielen nicht zu einer außergerichtlichen Einigung kam.

Auffällig ist, dass bei dieser Frage der Anteil der Bewertungen mit „zufrieden“ höher ist als der mit „sehr zufrieden“. Die Zahl der sehr Zufriedenen ist um 6,8 % angestiegen. Insgesamt äußern sich 84,4 % positiv, nur 3,9 % waren sehr unzufrieden (2007: 82,4 %).

Vertretung vor Gericht

4. Frage



Bewertung Frage 4	Anzahl	Prozent
sehr zufrieden	306	46,72%
zufrieden	242	36,95%
unzufrieden	64	9,77%
sehr unzufrieden	43	6,56%
Summe:	655	100,00%
Unbeantwortet	276	

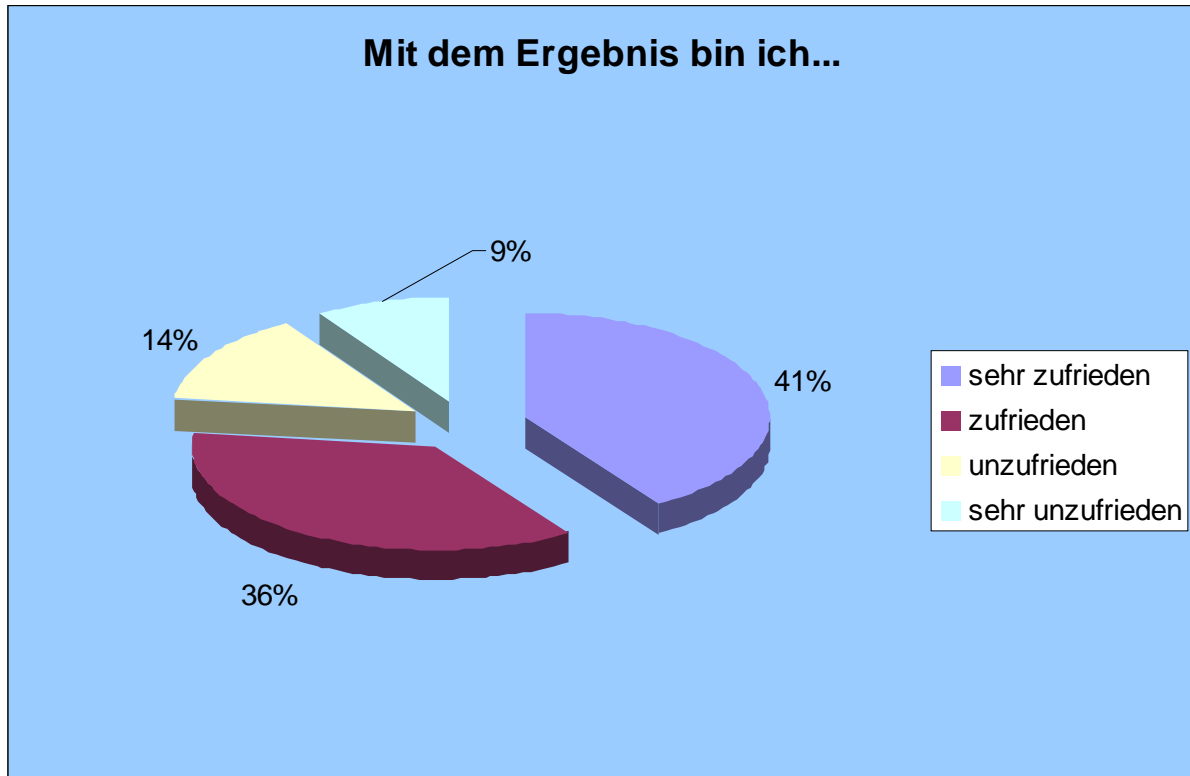
Die vierte Frage wurde lediglich von circa 70 % der Mandanten beantwortet, da es nicht immer zu einer Vertretung vor Gericht gekommen ist.

Mit knapp 7 % war wiederum nur ein geringer Prozentsatz der Befragten mit der Vertretung gar nicht zufrieden, während sich 83,7 % als sehr zufrieden oder zufrieden äußerten (2007: knapp 8 % bzw. 82,1 %).

Im Vergleich zur letzten Befragung ist hier eine Steigerung der sehr zufriedenen Mandanten um knapp 4 % auf jetzt 46,7 % zu verzeichnen

Bewertung des Ergebnisses

5. Frage



Bewertung Frage 5	Anzahl	Prozent
sehr zufrieden	303	40,78%
zufrieden	268	36,07%
unzufrieden	105	14,13%
sehr unzufrieden	67	9,02%
Summe:	743	100,00%
Unbeantwortet	188	

Mit dem erreichten Ergebnis sind knapp 77 % der Befragten sehr zufrieden bzw. zufrieden, rund 14 % zeigten sich unzufrieden und rund 9 % waren mit dem Ergebnis überhaupt nicht einverstanden. Im Vergleich zu 2007 ist das Ergebnis der positiven zu den negativen Bewertungen in etwa gleich geblieben (76,8 % zu 23,2 %).

Ein Teil der Befragten notierten auf ihrem Fragebogen, dass ihre Unzufriedenheit nicht in der Verantwortung der DGB Rechtsschutz GmbH liege, sondern durch andere Faktoren ausgelöst sei, beispielsweise durch die Gesetzeslage.

Relevanz des gewerkschaftlichen Rechtsschutzes für die Mitgliedschaft

6. Frage



Bewertung Frage 6	Anzahl	Prozent
sehr wichtig	563	62,07%
wichtig	285	31,42%
weniger wichtig	43	4,74%
unwichtig	16	1,76%
Summe:	907	100,00%

Unbeantwortet 24

Für 62,1 % der Befragten (2007: 54,7 %) ist der gewerkschaftliche Rechtsschutz ein sehr wichtiger Grund für die Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft, für weitere 31,4 % (2007: 36,4) ist er wichtig. In der Summe sehen also 93,5 % der befragten Mandanten im Rechtsschutz ein wichtiges Argument für die Gewerkschaftsmitgliedschaft. Ein beeindruckendes Ergebnis, das sich seit der letzten Befragung noch um zwei Prozentpunkte gesteigert hat.

Nur noch 1,8 % (2007:2,3 %) halten den gewerkschaftlichen Rechtsschutz für unwichtig.

Inanspruchnahme freier Anwälte

7. Frage



Bewertung Frage 7	Anzahl	Prozent
ja	347	38,26%
nein	560	61,74%
Summe:	907	100,00%

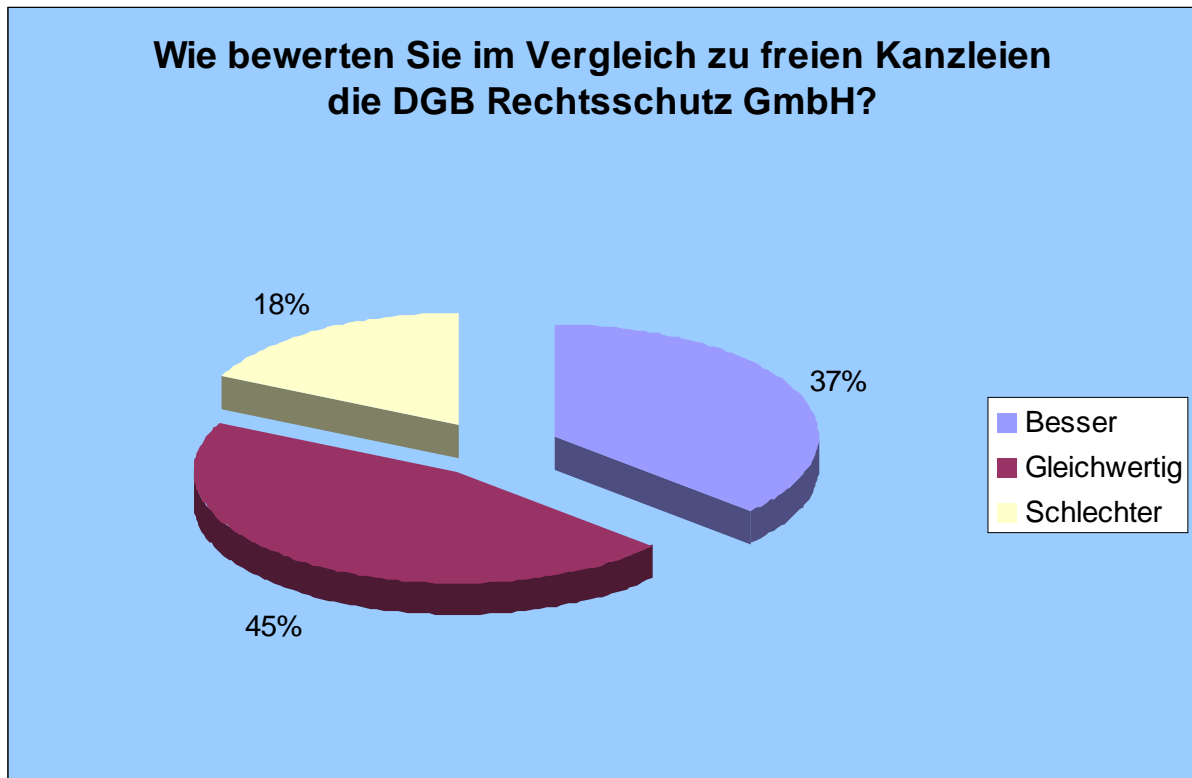
Unbeantwortet 24

Etwas mehr als ein Drittel (38,26 %) der befragten Mandanten haben bei früheren Rechtsstreitigkeiten bereits eine freie Anwaltskanzlei in Anspruch genommen. Gegenüber 2007 ist das eine Abnahme um 3,2 %.

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

Vergleich DGB Rechtsschutz – freie Anwälte

8. Frage



Bewertung Frage 8	Anzahl	Prozent
Besser	125	36,66%
Gleichwertig	155	45,45%
Schlechter	61	17,89%
Summe:	341	100,00%

Unbeantwortet 590

Der gewerkschaftliche Rechtsschutz wird in 36,7 % der Fälle besser als die Leistung freier Anwaltskanzleien bewertet, das ist eine Steigerung um 6,5 % gegenüber der letzten Befragung. Nur noch knapp 18 % (2007: 22 %) der interviewten Mandanten fühlten sich bei freien Anwälten besser aufgehoben.