

Qualitätssicherung

Ergebnisse der Mandantenbefragung 2016

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

Frankfurt, 31.05.17

Entwurf, Textgestaltung und Redaktion



DGB Rechtsschutz GmbH
Hans-Böckler-Str. 39

40476 Düsseldorf

www.dgbrechtsschutz.d

INHALT

Inhalt	3
Vorbemerkung und allgemeine Hinweise	5
Kurz gefasst	6
<i>Was hat sich verändert?</i>	6
<i>Welche Handlungsaufforderungen lassen sich ableiten?</i>	8
Die Befragung im Einzelnen	10
<i>Frage 1</i>	10
<i>Frage 2</i>	10
<i>Frage 3</i>	11
<i>Frage 4</i>	11
<i>Frage 5</i>	12
<i>Frage 6</i>	12
<i>Frage 7</i>	13
<i>Frage 8</i>	13
<i>Freie Antwortmöglichkeiten (Fragen 9-11)</i>	14
Ein historischer Abgleich	17
<i>Konsequenzen aus der historisch orientierten Vergleichsanalyse</i>	23
<i>Handlungsableitungen für die Zukunft</i>	24
Statistische Ergänzungen	26
Relevanz des Gewerkschaft-lichen Rechtsschutzes für die Mitgliedschaft	28
Abschließende Bemerkung	29
Anhang	30
<i>Fragebogen der Mandanten-Befragung</i>	30

ERGEBNISSE DER MANDANTENBEFRAGUNG 2016

VORBEMERKUNG UND ALLGEMEINE HINWEISE

Die Mandantenbefragung der DGB Rechtsschutz GmbH ist ein erprobtes Instrument zur Qualitätskontrolle, zur Qualitätssicherung und vor allem zur Qualitätsverbesserung. Einerseits sind es die empirischen Ergebnisse, die eine deutliche Sprache im Hinblick auf die Bewertung unserer Dienstleistung sprechen, andererseits sind es die Vielzahl der Impulse sowohl in der Vergangenheit als auch in der aktuellen Erhebung, die uns Hinweise wie Anreize zur Verbesserung bieten.

Mit der aktuellen Mandantenbefragung im Jahre 2016 haben wir zudem eine Kontinuität geschaffen, die es uns erlaubt, einzelne Ergebnisse sowie Teil- und Gesamtergebnisse zu vergleichen. Somit können wir außerhalb der synchronen Betrachtung von Daten noch die diachrone Analyse nutzen, um uns Hinweise wie Anregungen zu holen. Nichtsdestotrotz darf uns der Wert diachroner Auswertungen nicht den Blick verstellen auf die Notwendigkeit, das Testinstrumentarium gleichfalls einer durchgängigen Prüfung zu unterziehen.

Im weiteren Verlauf werden daher nicht nur die Erhebungsergebnisse genauer betrachtet, sondern ebenfalls die Reliabilität, Validität und letztlich die Objektivität des Verfahrens. Schließlich unterliegen die Inhalte empirisch-

orientierter Erhebungen genauso einer Dynamik wie die uns umgebenden Bedingungen. Bereits an dieser Stelle sei darauf verwiesen, dass mit der zunehmenden Virtualisierung der Kommunikation wir dem Veränderungsprozess in der Weise Rechnung tragen wollen, dass wir kontinuierlich die elektronische Befragung ausbauen werden.

Die DGB Rechtsschutz GmbH konnte in den letzten Jahren einen eindrucksvollen Wandel realisieren. Die Qualität der Dienstleistung und die Entwicklung der geeigneten Instrumente zur Qualitätskontrolle spielen in diesem Prozess eine entscheidende Rolle.

Ein wichtiger Baustein war bisher die Mandantenbefragung und sie wird es auch zweifellos bleiben. Schließlich steht der Mandant mit seinem Anliegen im Zentrum des Auftrages, den Rechtsschützer zu erfüllen haben. Aber gleichfalls interessiert uns seine Meinung, denn diese ist für uns eine wichtige Rückmeldung und damit Barometer für die Zufriedenheit. Wobei dieses Instrument einer ähnlichen Dynamik unterliegt wie so vieles, was in der alltäglichen Arbeit verändert. Auch dies ist ein Grund dafür, dass wir die Entwicklung hin zur elektronischen Befragung mit Nachdruck betreiben.

KURZ GEFASST

Unserer Auswertung möchten wir eine synoptische Zusammenfassung voranstellen. Sie soll zum einen einstimmen auf das, was folgt, zum anderen in gewisser Weise auf das statistische Material vorbereiten und damit einen schnellen Zugang zur Auswertung ermöglichen.

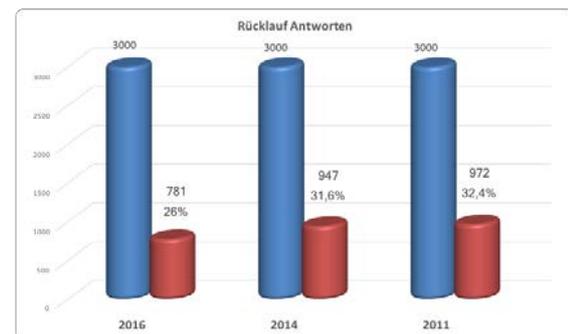
Die Mandantenbefragung 2016 hat erneut unter Beweis gestellt, dass die Leistung der Mitarbeiter kontinuierlich wahrgenommen wird. Für die vorliegende Auswertung ist folgender Ablauf festgelegt worden. Im ersten Schritt werden die Ergebnisse zu den Fragepunkten vorgestellt. Danach werden diese Ergebnisse mit den Werten aus der Mandantenbefragung der Vorjahre verglichen. Auf der Grundlage dieser Auswertungen können Zusammenhänge und Bezüge hergestellt werden. Dies erlaubt es uns wiederum, aus den Ergebnissen Ableitungen vorzunehmen. Schließlich dient diese Befragung nicht ausschließlich der Qualitätskontrolle, sondern gleichermaßen der Qualitätssicherung durch Qualitätsverbesserung. Somit müssen wir aus der Bewertung notwendige Maßnahmen ableiten, die zur Optimierung unserer Prozesse und damit letzten Endes unserer Dienstleistung beitragen. Das zur Auswertung herangezogene Material ist wie folgt zu beschreiben: Nach dem Zufallsprinzip werden 3000 Mandanten, deren Verfahren abgeschlossen ist ausgewählt, die einen Fragebogen mit 8 Multiple-Choice-Fragen und drei offenen Fragen erhalten. Die Ergebnisse haben wir sowohl in Tabellen erfasst, als auch grafisch aufbereitet. Für die Darstellung in Grafiken haben wir nur die abgegebenen Antworten in Relation gesetzt. Auf die besonderen Verhältnisse von der Gesamtzahl der Antwortbögen zu den konkreten Antworten in Bezug auf die einzelnen Fragen

weisen wir an gegebener Stelle hin. Die tabellarische Aufbereitung der Ergebnisse weist zudem die Verteilungsverhältnisse von beantworteten und unbeantworteten Fragen aus.

Was hat sich verändert?

	2016	2014	2011
Fragebögen gesamt	3000	3000	3000
Rückläufe gesamt	781	947	972
Quote %	26,0%	31,6%	32,4%

Im Rahmen der Mandantenbefragung 2016 sind 3000 Mandantinnen und Mandanten befragt worden. Der Rücklauf umfasste 781 (damit haben 2219 Teilnehmer der Befragung nicht geantwortet) und das entspricht einer Rücklaufquote von 26%.



Die Rücklaufquote liegt damit weiterhin im Bereich der sehr guten Rücklaufquoten für derartige Befragungen, zumal die Auswahl der Population streng empirisch nach dem Zufallsprinzip organisiert ist, damit etwaige Vorselektionen nicht die Gültigkeit des Erhebungsverfahrens beeinflussen. Allerdings ist auch festzuhalten, dass sie im Vergleich zu den beiden vorangegangenen Befragungen etwas zurückgegangen ist.

Nun ist aber nicht allein die Rücklaufquote ein entscheidender analytischer Ansatz, vielmehr wollen wir unser Befragungssystem in der Weise modernisieren, dass wir das Moment der Online-Befragung stärken wollen. Wir sehen in der Virtualisierung der Befragung eine

Verbesserung der Reichweite, eine Optimierung des Verfahrens und künftig ein hohes Maß an Unmittelbarkeit.

Bereits bei dieser Befragung ist in einem ersten Testlauf die Online-Befragung eingesetzt worden. Zurzeit sind wir noch in der Auswertung des Verfahrens. Grundsätzlich lässt sich bereits an dieser Stelle hervorheben, dass – höchstwahrscheinlich im Solidaritätsgedanken der Gewerkschaftsmitglieder begründet – die Bereitschaft zur Mitwirkung bei derartigen Befragungen sehr groß ist.

Jedenfalls sehen wir in der Mandantenbefragung ein hilfreiches Instrument zur Qualitätssicherung und letztlich ebenfalls zur Qualitätsverbesserung, da uns valide wie aussagekräftige Befragungsergebnisse hilfreiche Orientierungspunkte sind.

Als ersten Einstieg in die statistische Betrachtung sei an dieser Stelle das Gesamtergebnis der Fragen 1-8 in einer Übersicht zusammengestellt.

Fragepunkt 1 Wie war der erste Kontakt zum DGB Rechtsschutzbüro?		
2016		
Antworten	780	100,0%
Sehr zufrieden	426	54,6%
zufrieden	313	40,1%
unzufrieden	27	3,5%
sehr unzufrieden	14	1,8%

Fragepunkt 2 Wie war die Beratung?		
2016		
Antworten	778	100,0%
Sehr zufrieden	402	51,5%
zufrieden	304	39,0%
unzufrieden	47	6,0%
sehr unzufrieden	25	3,2%

Fragepunkt 3 Bei außergerichtlicher Eingung: Wie wird das Ergebnis bewertet?		
2016		
Antworten	569	100,0%
Sehr zufrieden	238	30,5%
zufrieden	251	32,2%
unzufrieden	52	6,7%
sehr unzufrieden	28	3,6%

Fragepunkt 4 Wie war die Vertretung bei Gericht?		
2016		
Antworten	499	100,0%
Sehr zufrieden	242	31,0%
zufrieden	189	24,2%
unzufrieden	39	5,0%
sehr unzufrieden	29	3,7%

Fragepunkt 5 Mit dem Ergebnis bin ich ...		
2016		
Antworten	629	100,0%
Sehr zufrieden	253	32,4%
zufrieden	253	32,4%
unzufrieden	73	9,4%
sehr unzufrieden	50	6,4%

Fragepunkt 6 Ist der gewerkschaftliche Rechtsschutz ein wichtiger Grund für Ihre Gewerkschaftsmitgliedschaft?		
2016		
Antworten	766	100,0%
Sehr zufrieden	444	56,9%
zufrieden	266	34,1%
unzufrieden	41	5,3%
sehr unzufrieden	15	1,9%

Fragepunkt 7 Haben Sie in früheren Rechtsstreitigkeiten schon einmal eine freie Anwaltskanzlei in Anspruch genommen?		
2016		
Antworten	762	100,0%
Ja	288	36,9%
Nein	474	60,8%

Fragepunkt 8 Wie bewerten Sie im Vergleich dazu die DGB Rechtsschutz GmbH?		
2016		
Antworten	279	100,0%
besser	94	12,1%
gleichwertig	135	17,3%
schlechter	50	6,4%

Welche Handlungsaufforderungen lassen sich ableiten?

Die Zielrichtungen unseres Handelns haben sich nicht wesentlich geändert, allen Befragungen über die Jahre folgten ähnliche Handlungsableitungen. Lediglich die operativen Maßnahmen waren unterschiedlich ausgestaltet. Die zentralen Stoßrichtungen und Hauptstränge waren und sind:

- *elektronische Befragung* – Zu den strategischen Ableitungen gehört die elektronische Befragung. In Anlehnung an die letzte Auswertung zur Mandantenbefragung 2014 haben wir den Schritt hin zur elektronischen Befragung vollzogen. Obgleich nur eine kleine Testpopulation bei der elektronischen Befragung eingebunden war, war dies der generelle Startschuss für den allmählichen Übergang zur elektronischen Befragung.
- *offene Fragen* – Die Freitext-Antworten sind weiterhin Impulsgeber, sei es bei der Herausarbeitung zentraler Begriffe zur Zufriedenheit, zur Wahrnehmung des Rechtsschutzes oder zur Identifizierung von punktuellen Schwächen.

- *Wahrnehmungskanäle und Mandantengewinnung* – Es ist weiterhin recht unterschiedlich, wie die Mandanten zur DGB Rechtsschutz GmbH finden. Einen besonderen Fokus haben viele Mandanten auf die enge Verzahnung zwischen Gewerkschaft und gewerkschaftlichem Rechtsschutz.
- *Mitgliedschaft und gewerkschaftlicher Rechtsschutz* – Wenn es auch keine statistische Signifikanz darstellt, so haben die offenen Fragen wahrnehmbar hervorgebracht, dass die Gewerkschaftsmitglieder ihre Mitgliedschaft in sehr engem Zusammenhang zum gewerkschaftlichen Rechtsschutz sehen. Das ist gewiss nicht so verwunderlich, doch die zentrale Bedeutung des Rechtsschutzes für die Mitglieder ist wohl über die Jahre etwas in den Hintergrund geraten. Letzten Endes übernimmt die DGB Rechtsschutz GmbH eine große Verantwortung für die Mitgliederbindung.

Die Umsetzungsplanungen sind teilweise schon in Angriff genommen worden. Insbesondere der letzte Punkt verdient in diesem Bericht noch einmal der besonderen Aufmerksamkeit in einem Kapitel.

Das Kapitel Erreichbarkeit wollten wir bereits zu diesem Zeitpunkt abgeschlossen haben. Doch diesem Thema werden wir uns weiterhin widmen, zum Teil sind es auch langfristige Maßnahmen, die wir dazu ergriffen haben und die je nach operativem Durchsatz gleichsam eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen.

Die Entwicklung sowie der Einsatz weiterer Qualitätssicherungsinstrumente bleibt von all dem unberührt und wird nachhaltig weiterverfolgt.

DIE BEFRAGUNG IM EINZELNEN

Diese sehr fokussierte Zusammenfassung des Ergebnisses der Mandantenbefragung will einerseits konzentriert auf die Fakten eingehen und die Ergebnisse transparent machen, andererseits erste Ansätze zur Ergebnisdeutung liefern. In jedem Falle vermittelt sie einen Überblick zur Auswertung der letzten Mandantenbefragung und gibt einen ersten Einblick zur überdauernden Ergebnisstabilität.

Frage 1

Wie war der erste Kontakt zum DGB Rechtsschutz Büro?

Gesamtpopulation 3000 Rücklauf Fragebögen 781 Nichtantworten 2219						
Fragepunkt 1	Wie war der erste Kontakt zum DGB Rechtsschutzbüro?					
	2016		2014		2011	
Antworten	780	100,0%	937	100,0%	960	100,0%
sehr zufrieden	426	54,6%	473	50,5%	468	48,8%
zufrieden	313	40,1%	402	42,9%	423	44,1%
unzufrieden	27	3,5%	40	4,3%	49	5,1%
sehr unzufrieden	14	1,8%	22	2,3%	20	2,1%

Im ersten Fragepunkt wird die Kontaktaufnahme abgefragt. Hier ist erfreulicher Weise mit 55% „sehr zufrieden“ ein besonders positiver Wert zu verzeichnen. Dies wird noch deutlicher, wenn wir die Vergleichswerte aus den früheren Befragungen hinzuziehen, denn 2011 lag dieser Wert bei 48,8% und 2014 bei 50,5%. Dies ist durchaus als positiver Trend zu werten und als ein Zeichen für die Wirksamkeit der initiierten Maßnahmen zu begreifen.

Die Frage 1 gehört zu den Fragen, die alle Umfrageteilnehmer beantworten konnten, mit 780 Antworten ist daher der Gesamtrücklauf in Höhe von 781 fast erreicht.

Die Anforderung, damit zusammenhängende Prozesse fortlaufend zu optimieren, bleibt selbstredend bestehen.



Frage 2

Wie war die Beratung?

Gesamtpopulation 3000 Rücklauf Fragebögen 781 Nichtantworten 2219						
Fragepunkt 2	Wie war die Beratung?					
	2016		2014		2011	
Antworten	778	100,0%	938	100,0%	956	100,0%
sehr zufrieden	402	51,7%	442	47,1%	446	46,7%
zufrieden	304	39,1%	399	42,5%	400	41,8%
unzufrieden	47	6,0%	62	6,6%	83	8,7%
sehr unzufrieden	25	3,2%	35	3,7%	27	2,8%

Wie bei all den anderen Fragen ist auch in diesem Fragepunkt zum Ausdruck gekommen, dass die Dienstleistung von der Mandantschaft angenommen wird, ja sogar durchweg sehr positiv bewertet wird.



Weil mit der Beratungszufriedenheit in gewisser Weise ein umfängliches Kriterium in der Bewertung der Dienstleistungsqualität abgefragt wird, muss diesem Item sicherlich eine besondere Wichtigkeit zugestanden werden. Daher ist es umso erfreulicher, dass die Zufriedenheit diese Dauerhaftigkeit vorweist. Dafür

spricht der Zufriedenheitswert der mit 90,8% (die Summe aus *sehr zufrieden* und *zufrieden*).

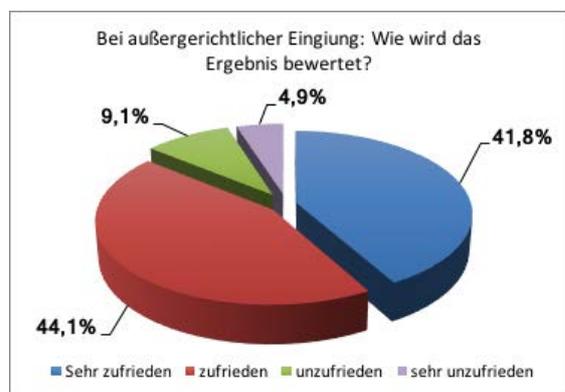
Frage 3

Wie war die Beratung?

Gesamtpopulation 3000 Rücklauf Fragebögen 781 Nichtantworten 2219						
Fragepunkt 3	Bei außergerichtlicher Einigung: Wie wird das Ergebnis bewertet?					
	2016		2014		2011	
Antworten	569	100,0%	682	100,0%	658	
sehr zufrieden	238	41,8%	241	35,3%	239	36,3%
zufrieden	251	44,1%	331	48,5%	305	46,4%
unzufrieden	52	9,1%	74	10,9%	87	13,2%
sehr unzufrieden	28	4,9%	36	5,3%	27	4,1%

Bei fast 86% der Antworten wird die Leistung des Rechtsschutzes mit „zufrieden“ und „sehr zufrieden“ hinsichtlich der außergerichtlichen Einigung quittiert. Berechnet man das Verhältnis der Antworten auf der Basis des Gesamtrücklaufes ergibt sich eine andere prozentuale Verteilung, was daran liegt, dass bei dieser Frage nur 569 Teilnehmer geantwortet haben. Das ist bei genauer Betrachtung selbstverständlich nicht so erstaunlich, da nicht in jedem Verfahren ein außergerichtlicher Vergleich geschlossen wird.

Dennoch soll zur Verbesserung des schon sehr guten Ergebnisses geprüft werden, welches Unterstützungsmaterial wir entwickeln könnten, das die Notwendigkeit einer außergerichtlichen Einigung transparenter macht.



Frage 4

Wie war die Vertretung bei Gericht?

Gesamtpopulation 3000 Rücklauf Fragebögen 781 Nichtantworten 2219						
Fragepunkt 4	Wie war die Vertretung bei Gericht?					
	2016		2014		2011	
Antworten	499	100,0%	628	100,0%	645	100,0%
sehr zufrieden	242	48,5%	305	48,6%	317	49,1%
zufrieden	189	37,9%	236	37,6%	280	43,4%
unzufrieden	39	7,8%	44	7,0%	34	5,3%
sehr unzufrieden	29	5,8%	43	6,8%	14	2,2%

Die große Mehrheit der Mandanten ist genauso wie in den Fragen vorher mit der Vertretung ihrer Anliegen durch den Gewerkschaftlichen Rechtsschutz „sehr zufrieden“ und „zufrieden“.

Was nun die konkrete Vertretung vor Gericht betrifft, liegt der Zuspruch (*sehr zufrieden* und *zufrieden*) mit 86,4% im oberen Bereich. Allerdings gilt es hier zu beachten, dass mit 499 Antworten nur ca. zwei Drittel der Befragungsteilnehmer diese Frage beantwortet haben. Auch hier muss der Tatsache Rechnung getragen werden, dass nicht alle Mandate mit einem Verfahren vor Gericht enden, wofür ja schon der Fragepunkt zur Bewertung der außergerichtlichen Einigung spricht. Schließlich kann diese auch vor einem Gerichtstermin zustande kommen.

Doch wie bereits mehrfach erwähnt, soll der wenn auch sehr kleine Teil der Unzufriedenheit Impuls sein, über mögliche Fehler nachzudenken. Zweifellos geht es dabei nicht um die Einzelfälle, sondern darum, dass die Prozesskette hin zur optimalen Dienstleistung für den Mandanten kontinuierlich überprüft wird.

An dieser Stelle sei zudem vermerkt, dass „zufrieden“ als Bewertungskriterium im Grunde genommen ein Erfolg ist, dass jedoch irgendein Beweggrund den Befragten abgehalten hat, sich für „sehr zufrieden“ zu entscheiden. Es sind oft kleine Stellschrauben, die ein Erfolgs-

kriterium repräsentieren. Gerade diese müssen wir unablässig zusammentragen und systematisieren.



Frage 5

Mit dem Ergebnis bin ich ...

Gesamtpopulation 3000 Rücklauf Fragebögen 781 Nichtantworten 2219					
Fragepunkt 5	Mit dem Ergebnis bin ich ...				
	2016	2014	2011		
Antworten	629	782	817	100,0%	100,0%
sehr zufrieden	253	307	314	40,2%	38,4%
zufrieden	253	304	306	40,2%	37,5%
unzufrieden	73	109	128	11,6%	15,7%
sehr unzufrieden	50	62	69	7,9%	8,4%

Bei Frage 5 zur Gesamtbewertung des Verfahrensergebnisses werden weitere Detailanalysen notwendig sein. Während in Bezug auf die Einschätzung zum erstrittenen Ergebnis ein deutlicher Rückgang der kritischen Wertung erkennbar ist (im Vergleich zu den Vorjahren), ist auch die positive Bewertung des Streitergebnisses zurückgegangen. Dies pauschal mit einer gestiegenen Erwartungshaltung zu erklären, wäre ein allzu schneller Rückschluss.

Festzuhalten bleibt, dass 80,4% der Befragten mit dem Ergebnis *sehr zufrieden* resp. *zufrieden* war. Allerdings haben ebenfalls nur ca. 80% diese Frage beantwortet. In diesem Zusammenhang werden weitere Detailanalysen notwendig sein, denn die Frage 5 ist eine Frage, die auf den ersten Blick jeder Befragungsteilnehmer beantworten kann.

Dennoch lässt sich wahrnehmen, wenn auch ohne empirische Belege, dass der Anspruch an die Dienstleistungsqualität zugenommen hat. Jedenfalls werden wir die Dynamik in der Qualitätsanforderung in einen Entwicklungsfokus stellen. Schließlich ist die Bedarfsangemessenheit einer Dienstleistung ein starkes Auswahlkriterium.

Der Ausgangspunkt mit vier von fünf Mandanten, die sehr zufrieden sind, ist zumindest ein sehr guter Ausgangspunkt für die Qualitätsverbesserung



Frage 6

Ist der gewerkschaftliche Rechtsschutz ein wichtiger Grund für Ihre Gewerkschaftsmitgliedschaft?

Gesamtpopulation 3000 Rücklauf Fragebögen 781 Nichtantworten 2219					
Fragepunkt 6	Ist der gewerkschaftliche Rechtsschutz ein wichtiger Grund für Ihre Gewerkschaftsmitgliedschaft?				
	2016	2014	2011		
Antworten	766	934	958	100,0%	100,0%
sehr wichtig	444	572	543	58,0%	56,7%
wichtig	266	307	334	34,7%	34,9%
weniger wichtig	41	45	61	5,4%	6,4%
unwichtig	15	10	20	2,0%	2,1%

Bei der Relevanz des gewerkschaftlichen Rechtsschutzes für die Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft ist schon an dieser Stelle zu vermerken, dass der historische Vergleich die Bedeutung des Rechtsschutzes noch einmal mehr herausstellt.

Wir werden hierzu gleichfalls weitere Detailanalysen vornehmen und weiter Signifikanzen herausarbeiten. Denn schließlich festigt die zunehmende Bedeutung des Gewerkschaftlichen Rechtsschutzes gleichsam die Position des Unternehmens.



Die gewerkschaftliche Mitgliedschaft und der Rechtsschutz sind jedenfalls und offenbar untrennbar miteinander verbunden.

Frage 7

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

Gesamtpopulation 3000 Rücklauf Fragebögen 781 Nichtantworten 2219						
Fragepunkt 7 Haben Sie in früheren Rechtsstreitigkeiten schon einmal eine freie Anwaltskanzlei in Anspruch genommen?						
	2016		2014		2011	
Antworten	762	100,0%	925	100,0%	960	100,0%
Ja	288	37,8%	343	37,1%	374	39,0%
nein	474	62,2%	582	62,9%	586	61,0%

In direkter Relation der Fragepunkte 6 und 7 sind noch valide Erklärungsmodelle zu schaffen. Denn bei kostenfreier Rechtsunterstützung der Gewerkschaftsmitglieder ist es durchaus bemerkenswert, dass eine beträchtliche Zahl der Befragungsteilnehmer bereits Erfahrungen mit freien Anwälten gemacht haben.

Dies ist gleichzeitig ein Punkt im Gesamt-Test-szenario, der einer genauen empirischen Prüfung bedarf. Hierbei geht es weniger um das Ergebnis als um die Reliabilität und letztlich um die Validität eines Testitems. Obgleich die

Möglichkeit besteht, dass die Aussagekraft des Items in Zweifel zu ziehen ist, können wir über die diachrone Betrachtung des Testwertes wiederum wertvolle Rückschlüsse erhalten.



Frage 8

Wie bewerten Sie im Vergleich dazu die DGB Rechtsschutz GmbH?

Gesamtpopulation 3000 Rücklauf Fragebögen 781 Nichtantworten 2219						
Fragepunkt 8 Wie bewerten Sie im Vergleich dazu die DGB Rechtsschutz GmbH?						
	2016		2014		2011	
Antworten	279	100,0%	381	100,0%	371	100,0%
besser	94	33,7%	130	34,1%	121	32,6%
gleichwertig	135	48,4%	187	49,1%	190	51,2%
schlechter	50	17,9%	64	16,8%	60	16,2%

Mit fast der Hälfte der abgegebenen Antworten (48%) bekunden die Mandanten die Gleichwertigkeit der Leistung des Gewerkschaftlichen Rechtsschutzes im Vergleich zu freien Anwälten. Gewiss muss dieses Ergebnis Ansporn sein, hier noch besser zu werden. Denn nur gut ein Drittel der Mandanten sehen den Rechtsschutz als besser an.



Es muss sich als Konsequenz daraus ergeben, dass wir nach Informationsquellen suchen, die uns zuverlässige Vergleichspunkte offenbaren. Denn letztlich sind es diese Vergleichspunkte, die hervorbringen, wann, wo und weshalb freie Anwälte besser sind. Mit den konkreten Bezugspunkten sind dann die Inhalte benannt, die das Verbesserungspotenzial ausmachen.

Freie Antwortmöglichkeiten (Fragen 9-11)

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??

Im Hinblick auf die freien Antworten ist an dieser Stelle zunächst nur festzuhalten, dass wir in der Detailanalyse noch nach Impulsen suchen werden. Nichtsdestotrotz sollen ein paar Antworten das breite inhaltliche Spektrum der Antworten etwas näherbringen. Auf die Frage, wie die Probanden zum Rechtsschutz gelangten, gab es u.a. folgende Beiträge:

„Werbung durch den Opa“

„Auf Anraten meines Hausarztes“

„Ich bin schon sehr lange Mitglied bei ver.di (durch einen ehemaligen Kollegen). Heute bin ich froh, dass man durch Sie gut vertreten wird. Danke!“

„Ich bin schon lange ver.di-Mitglied. Damals war schon auch mitentscheidend, dass man über die Mitgliedschaft einen Rechtsschutz hat.“

„Mediclin Herzzentrum Lahr“

„Über das Internet habe ich Namen herausgefunden, die mir weitergeholfen haben.“

„Reklame im DGB Gebäude (Plakate)“

„Fernsehen (Radio)“

„Eigeninitiative, Beratung durch DGB war nicht zufriedenstellend, erst als ich massiv Druck ausübte, hat man mich dann am Rechtsschutz weitergeleitet.“

Die Wahrnehmung des Gewerkschaftlichen Rechtsschutzes durch die Mandanten kann auf die folgenden Schlagworte zusammengeführt werden: Beratung, Kompetenz und Unmittelbarkeit in der Unterstützung. Im Hinblick auf die Wahrnehmung war signifikant, dass fast ausschließlich positive Kommentare abgegeben wurden. Dies ist erwähnenswert vor dem Hintergrund, dass hinsichtlich der Verbesserungsvorschläge Kritik und positive Rückmeldungen die Waage gehalten haben.

Außer der großen Zahl an Zustimmung sowie Lob gab es in der Frage zu den Verbesserungsvorschlägen ebenfalls einige kritischen Hinweise, die an dieser Stelle ihren Platz finden sollen:

„Mehr persönliche Beratung. Bei Gerichtstermin kam anderer Anwalt.“

„Sich mit den einzelnen Verfassungsbrüchen bei den Hartz Gesetzen (SGB II) besser befassen, Kompetenz aufbauen und durch alle Instanzen unser Recht einfordern.“ „Es war oft nicht so einfach, telefonisch mit dem Büro in Kontakt zu treten. Aber wir haben dann über E-Mail leichter kommuniziert.“

„- mehr Aufklärung, ich bin kein Anwalt, man hätte alles besser erklären können, in Worte, die auch ein Laie versteht. ich finde, man hat

nicht genug gekämpft, sondern gleich "Ja" zur Einigung gesagt“

„Bessere Erreichbarkeit des Bearbeiters.“

„In meinem Fall war kein persönlicher Kontakt zum Rechtsanwalt!“

„Vielleicht könnte man einmal wöchentlich oder bei Bedarf die Öffnungszeiten in den Zweigstellen in die Abendstunden legen, z.B. 17:30-20:00.“

„Abschlussgespräch“

Im Kern zielten die Verbesserungsvorschläge auf die Erreichbarkeit, den Umgang mit Mandanten (z.B. Freundlichkeit) und die Zusammenarbeit mit den Mandanten (z.B. Zeitmangel)

Ein paar positive Anmerkungen mögen jedoch nicht fehlen:

„Es passt alles!“

„Bitte immer weitermachen und uns unterstützen. Wir brauchen solche Menschen, die uns mit kompetentem Wissen unterstützen und zur Seite stehen. Es gibt zu wenige, gut ausgebildete Juristen, die uns in sozialen Sachen unterstützen können.“

„Für mich ist keine Verbesserung nötig“

„Weiter so!“

Obgleich es in diesem Fragepunkt der Befragung konkret um Verbesserungsvorschläge geht, haben sehr viele Probanden die Gelegenheit genutzt, positive Rückmeldungen zu deren Zusammenarbeit mit der DGB Rechtsschutz GmbH zu geben.

Als Trend lässt sich zunächst festhalten, dass im Vergleich zu den Vorjahren die Werte weiterhin ähnlich sind. Es bleibt demnach erneut festzuhalten, dass insbesondere die stabilen Werte in den Befragungen uns weiterhin zur Anstrengung motivieren müssen,

Hinsichtlich der Gesamtbewertung ist erfreulicherweise festzuhalten, dass die Mandanten die Arbeit der Kolleginnen und Kollegen sowie das Ergebnis der Zusammenarbeit positiv wahrnehmen. Da dies auch eine Bestätigung für die Kolleginnen und Kollegen vor Ort ist, muss es an dieser Stelle nochmals besonders erwähnt werden.

Genauso wie schon in den vorangegangenen Erhebungen waren die freien Antworten wertvolle Impulsgeber. Sie wurden dabei nicht nur als Bestätigung im Hinblick auf die Qualität der Dienstleistung gesehen, sondern einzelne Antworten waren immer wieder Anlass, spezifische Themen in den Fokus zu nehmen.

Im Rahmen der letzten Mandantenbefragung haben uns vor allem die Wege des Mandanten zur DGB Rechtsschutz GmbH interessiert. Obgleich die typischen Prozessschritte hin zum Mandat und zur Vertretung des Gewerkschaftsmitglieds vorgezeichnet sind, sehen wir uns in der Pflicht, unsere Dienstleistung offensiv bei den Mitgliedern zu platzieren.

Daher verstehen wir die einzelnen Antworten als Ausgangspunkt für die Öffentlichkeitsarbeit. In Bezug darauf sind wir dabei mit dem Projekt „Kommunikationslinie“ zum einen zielgruppenspezifische Materialien sowie Informationen zu erstellen, zum anderen wollen wir mit der Entwicklung eines unternehmenseigenen Sprachstil Identität und Wiedererkennung herstellen.

Einen weiteren wichtigen Impuls haben wir für uns darin festgemacht, dass der Informationsbedarf der Mandanten auffällig zugenommen hat. Der direkte Austausch und die Abstimmung mit dem zuständigen Juristen ist den Mandanten zunehmend wichtiger.

Als bemerkenswertes Leistungsmoment wird von den Mandanten empfunden, wenn es auch

nach dem Verfahren eine Betreuung durch die DGB Rechtsschutz GmbH gibt. Dieses noch eher vereinzelt unterbreitete Angebot werden wir formalisieren und standardisieren, zumal es ein auffälliges Unterscheidungsmerkmal zu den auf Profit ausgerichtete Kanzleien ist.

EIN HISTORISCHER ABGLEICH

Gewiss kann es nicht genügen, die Werte der aktuellen Befragung isoliert zu betrachten. Vielmehr müssen aus der diachronen Betrachtung heraus die Trends und Tendenzen unter die Lupe genommen werden. Dazu haben wir die Auswertungen der Jahre 2011 und 2014 an dieser Stelle miteinbezogen.

Zugleich ist dies eine Gelegenheit, die Kontinuität der Bewertungsergebnisse aufzuzeigen. Dies soll dann allerdings nicht zur Selbstzufriedenheit reichen, vielmehr gilt es, die Beständigkeit in der Mandantenzufriedenheit herauszustellen, und andererseits im Falle kontinuierlicher Kritik dafür zu sorgen, dass solche Schwachstellen nun abschließend aufgelöst werden.

2011/2014/2016

Der historische Vergleich der Befragungsergebnisse gibt uns mittlerweile einen weiteren wichtigen Bezugspunkt bei unserer Detailanalyse. Der direkte Vergleich der einzelnen Fragepunkte in der historischen Abfolge ist dabei die primäre Relation, die für uns von Bedeutung ist.

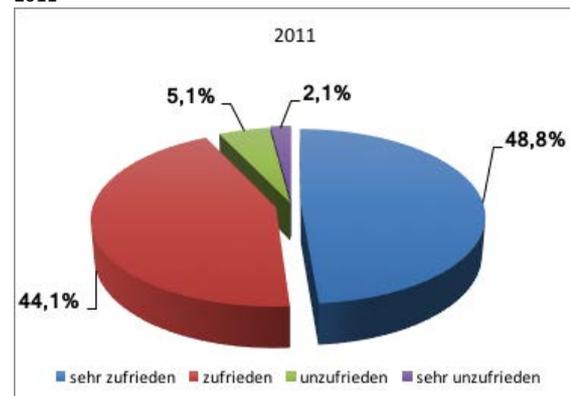
Zur besseren Anschaulichkeit haben wir zu jedem Fragepunkt die Ergebnisse des entsprechenden Jahres der Befragung in grafischer Form unmittelbar gegenübergestellt. Somit ist ein leichter wie schneller Zugang zu den Vergleichsdaten gewährleistet.

Frage 1

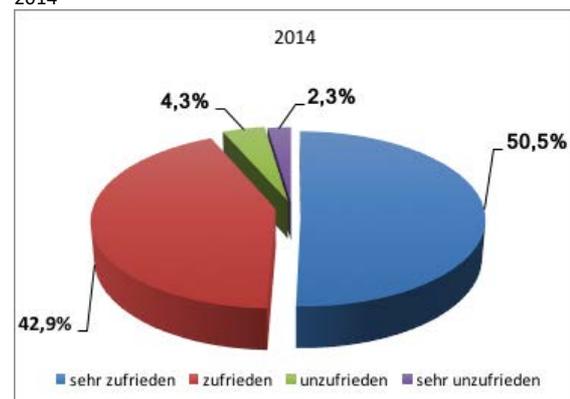
So zeigt sich im ersten Fragepunkt zur Kontaktaufnahme, wie die Antwortmöglichkeit „sehr zufrieden“ positiv zugenommen hat, in der Weise, dass von 49% der Antworten in 2011

über 50% im Jahre 2014 hin zu 55% bei der letzten Befragung in 2016 den ersten Kontakt derart positiv bewerten.

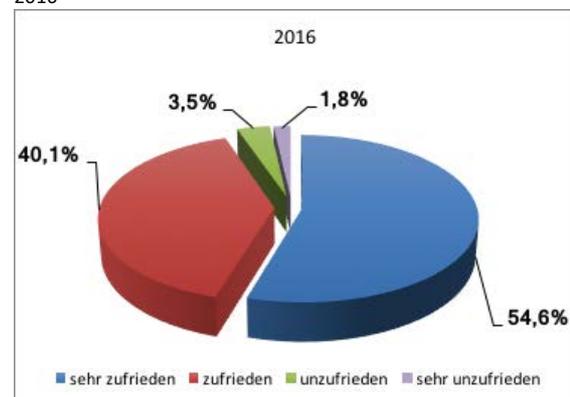
2011



2014



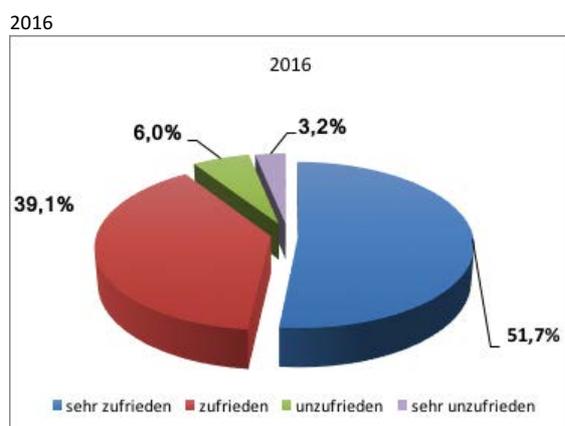
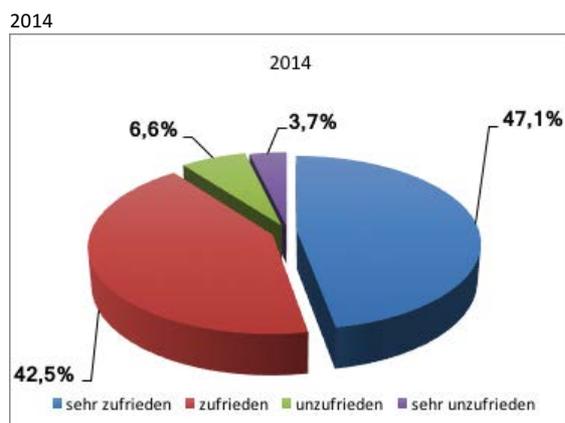
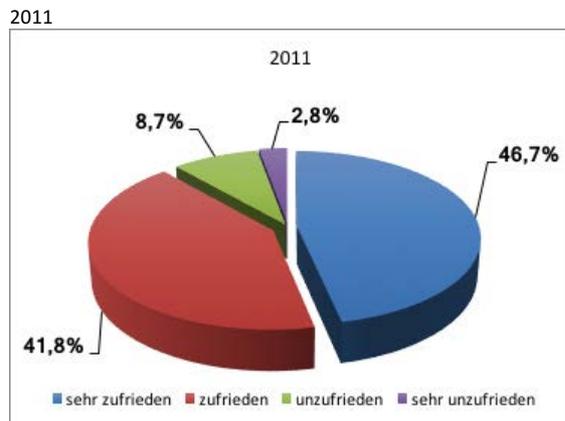
2016



Frage 2

Die Zufriedenheit mit der Beratung durch die DGB Rechtsschutz GmbH war stets in den Befragungen sehr hoch, mit der Befragung 2016

konnte dies noch einmal auf 91% („zufrieden“ und „sehr zufrieden“) gesteigert werden.

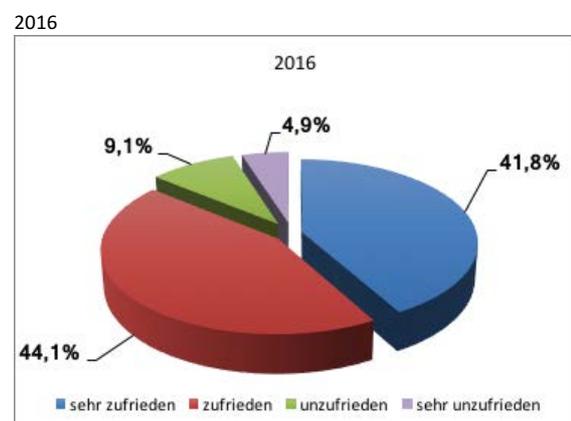
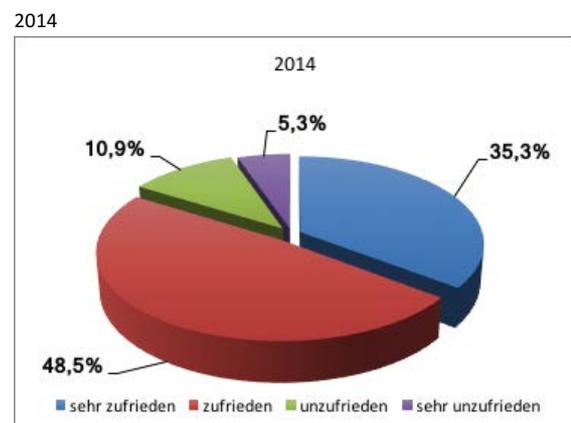
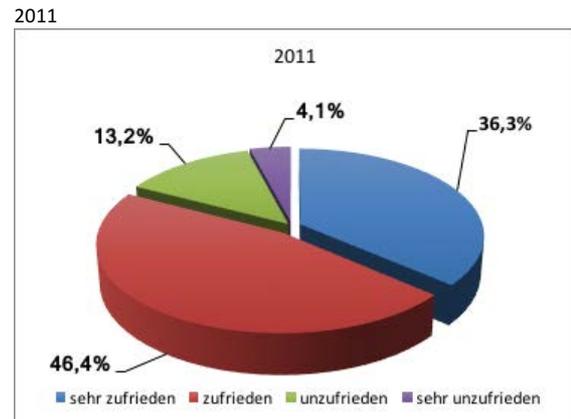


Nichtsdestotrotz lässt sich die übergreifende Stabilität in der Verteilung der Antworten gleichfalls in diesem Ergebnis wiedererkennen.

Frage 3

Ähnlich wie bei den bisher dargelegten Erhebungsfragen verhält es sich bei der dritten

Frage. Auch bei diesem Punkt gibt es nur geringfügige Unterschiede zwischen den Vergleichsjahren. Die deutliche Mehrheit ist mit der außergerichtlichen Einigung zufrieden.



Zur Bewertung des außergerichtlichen Ergebnisses ist schon oben angemerkt worden, dass dieser für die Mandantschaft besondere Weg in einem Verfahren mehr Transparenz braucht.

Hierzu sind Informationsquellen und Darstellungsmöglichkeiten zusammenzutragen, die die Handlungsoption zur außergerichtlichen Einigung nachvollziehbar machen.

In der grafischen Darstellung bleibt die Veränderung des Ergebnisses fast unmerklich. Dennoch zeigt die Summierung der Werte *sehr zufrieden* und *zufrieden* einen Abfall der Ergebnisse im Vergleich zu 2011 und eine Stagnation in den Folgejahren (2011: 92,5%; 2014: 86,2%; 2016: 86,4%). Von einer empirischen Signifikanz zu sprechen ist bei Berücksichtigung der empirischen Anlage des Verfahrens sowie der letztlich geringen Varianz nicht zulässig. Zumindest ist es nicht empirisch objektiv.

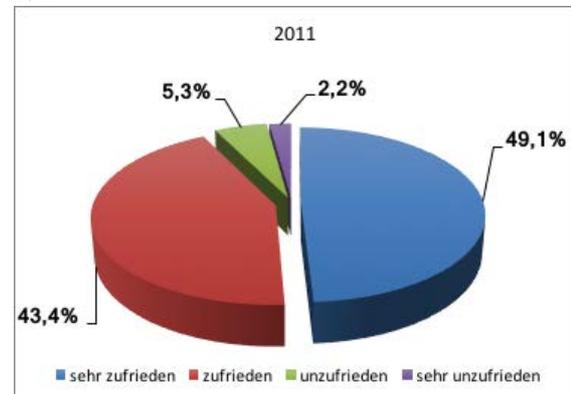
Frage 4

Bei der Frage 4 bedürfen die empirischen Werte grundsätzlich noch einer tiefergehenden Analyse. Im Grunde genommen ist die Fragestellung zu pauschal und der Kontext nicht klar abgegrenzt.

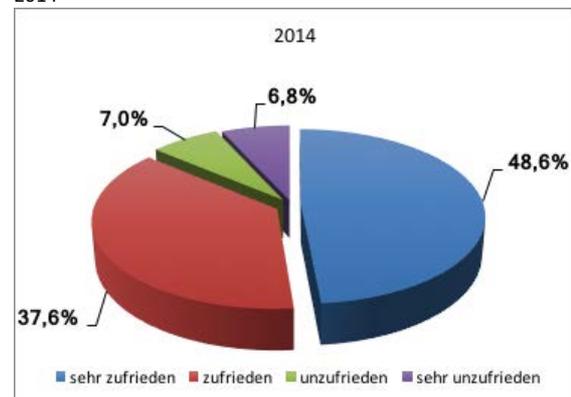
So kann die Vertretung vor Gericht vom Auftreten des jeweiligen Juristen der DGB Rechtsschutz GmbH bis hin zur strategischen Ausrichtung des Verfahrens reichen. In der Überarbeitung unseres Erhebungsverfahrens werden wir dies unter dem Aspekt der Gültigkeit auf den Prüfstand stellen. Das heißt, wir müssen genau prüfen, inwieweit die einzelnen Punkte/Fragen der Erhebung, das messen, was sie messen sollen.

Eine gewisse Berechtigung hat der Fragpunkt jedoch vor dem Hintergrund, dass wir ihn diachron betrachten können. Hierbei fällt in erster Schau auf, dass die Verteilung der Antworten über die Jahre gleichgeblieben ist, das heißt ähnliche Verhältnisse der Verteilung der Antworten vorliegen.

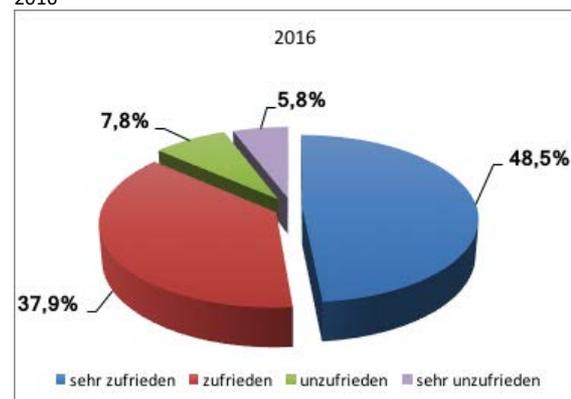
2011



2014



2016



Frage 5

Wie komplex statistische Zusammenhänge sein können belegt der Punkt 5 der Befragung. Die Zufriedenheit der Teilnehmer ist hier von 76% („zufrieden“ und „voll zufrieden“) auf 66% zurückgegangen. Allerdings ist insbesondere für die Befragung in 2016 festzuhalten, dass nur bei 629 von 781 der eingegangenen Antworten

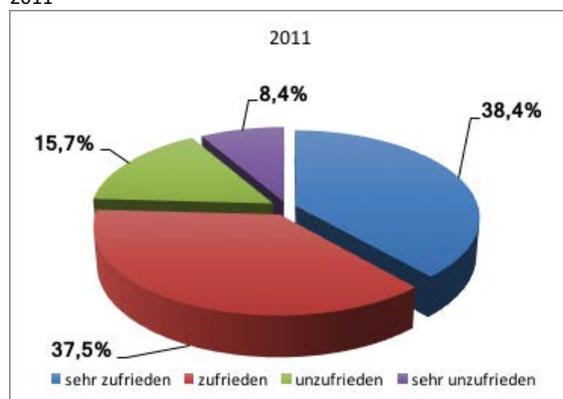
eine Antwort angekreuzt war. Wir werden beide Auffälligkeiten noch genauer betrachten müssen, zum einen muss der Rückgang nachdenklich machen, zum anderen ist es schon sehr auffällig, dass 19% der Antwortenden hier keine Antwort gegeben haben.

Dieser Fragepunkt bedarf dennoch der eingehenden Prüfung. Denn einerseits scheint es einen Rückgang zu geben in den Kategorien „sehr zufrieden“ und „zufrieden“, andererseits ist aber genauso der mathematische Wert zur Kategorie „unzufrieden“ deutlich gesunken. Dies macht noch einmal die Komplexität der statistischen Auswertung bewusst, da in dieser Betrachtung die Mehrdimensionalität gefordert ist.

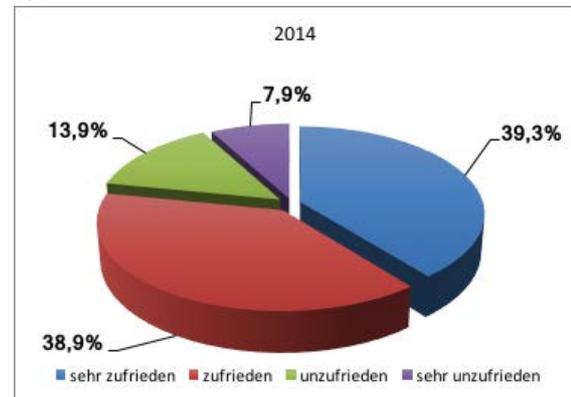
Das heißt in diesem Zusammenhang ganz konkret, dass die Mengenverhältnisse nicht in Bezug auf die Absolutheit der Gesamtzahlen, sondern im Verhältnis der einzelnen Werte zueinander gesehen werden müssen.

Auf dieser Grundlage, was sich in der grafischen Darstellung nachvollziehbar veranschaulichen lässt, bleiben die Proportionen über die Befragungen hinweg durchaus vergleichbar.

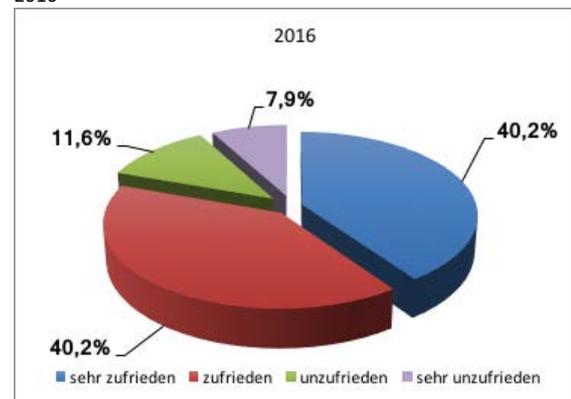
2011



2014



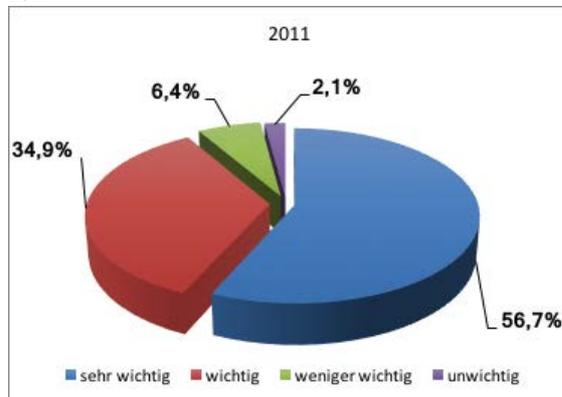
2016



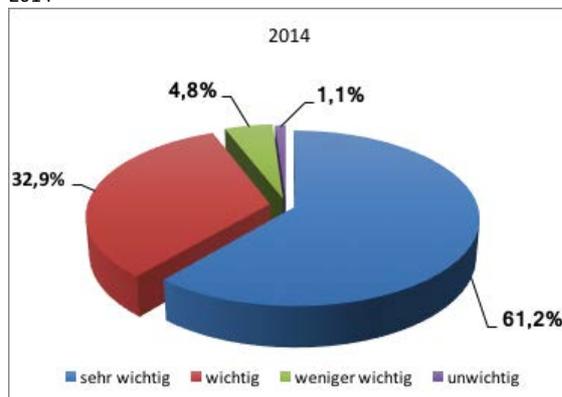
Frage 6

Bereits weiter oben wurde erwähnt, wie bewusst die Mandanten den Zusammenhang zwischen Mitgliedschaft und Rechtsschutz wahrnehmen. Der historische Vergleich zum sechsten Fragepunkt bestätigt dies. Es waren immer 90% und mehr, die den gewerkschaftlich garantierten Rechtsschutz als Bestandteil der Mitgliedschaft in der Gewerkschaft als „wichtig“ bzw. „sehr wichtig“ bewerten.

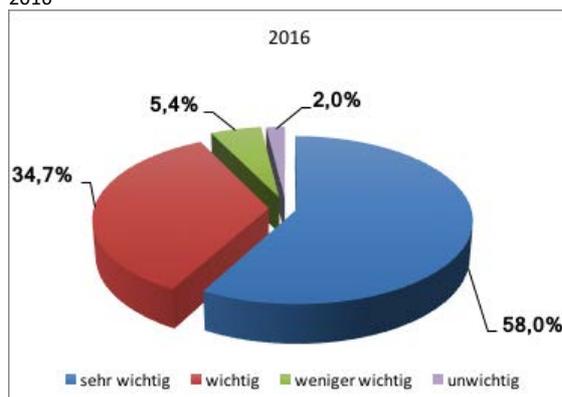
2011



2014



2016



Dies ist vor allem erwähnenswert, da meist in Bezug auf den Betrieb der Rechtsschutz oft nebenbei als Vorteil durch die Mitgliedschaft in den Vordergrund gerückt wird und selbst die Gewerkschaften scheinbar nur beiläufig diese Stütze der Mitgliedschaft sehen.

Während auf der Seite der Mitglieder, zumindest wenn sie durch irgendein arbeits- oder so-

zialrechtliches Verfahren mit dem Rechtsschutz in Kontakt gekommen sind, der Rechtsschutz als ein wesentlicher Bestandteil der Gewerkschaftsmitgliedschaft bewusst wahrgenommen wird.

Interessanter ist dagegen das subjektive Empfinden der Mandanten, wenn sie Leistungen zwischen der freien Anwaltschaft und der DGB Rechtsschutz GmbH vergleichen sollen.

Frage 7

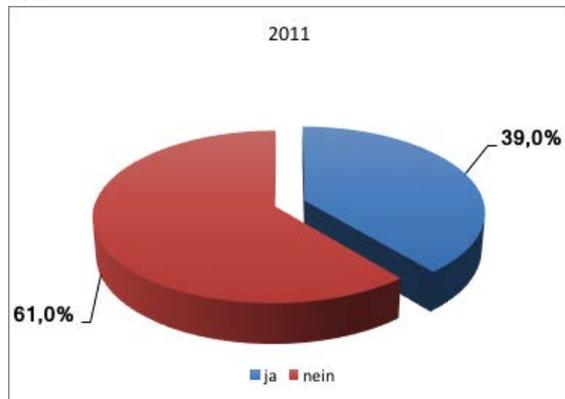
Bereits in der Einzelanalyse ist darauf verwiesen worden, dass es nicht reichen darf, wie bei gut der Hälfte der Antworten zum Ausdruck kommt, dass die Leistungen gleichwertig seien. Dies ist ein stabiler Trend über die Jahre, wie die Gegenüberstellung der Grafiken leicht erkennen lässt.

Ob man dies als positiv oder negativ bewertet, hängt vom Blickwinkel ab. Jedenfalls haben wir mit dieser Bewertung gewissermaßen einen Wettbewerbsfaktor. Das Ziel kann in diesem Zusammenhang nur sein, dass die Dienstleistung des Gewerkschaftlichen Rechtsschutzes, wenn sie denn vergleichbar ist, als besser wahrgenommen wird.

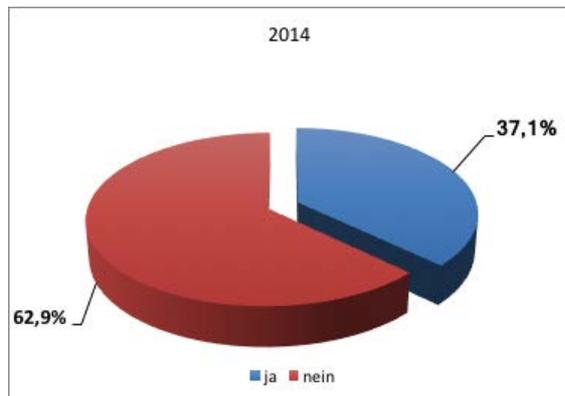
Daher muss es umso mehr Ansporn sein, das „besser“ auszubauen. Selbst wenn die DGB Rechtsschutz GmbH ein Non-Profit- Dienstleister ist, wollen wir dennoch unsere Leistungen wie in einem modernen Benchmarking mit den Dienstleistungen am Markt vergleichen.

Insbesondere im Hinblick auf die juristische Beratung von Betriebsräten ist das Benchmarking ein wichtiger Wettbewerbsfaktor, da wir im Rahmen des Gewinnungsprozesses in einem direkten Vergleich mit freien Anwaltskanzleien stehen.

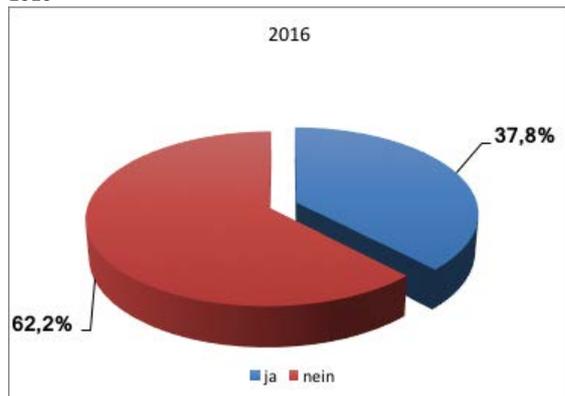
2011



2014



2016

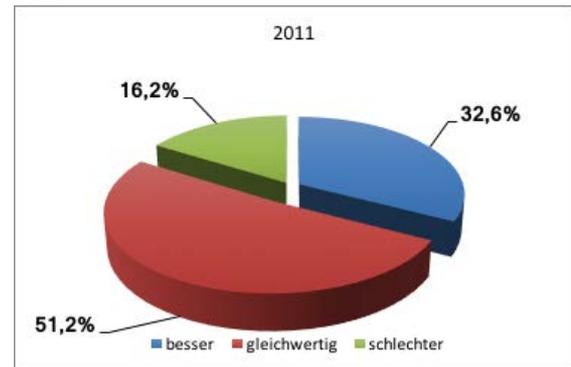


Frage 8

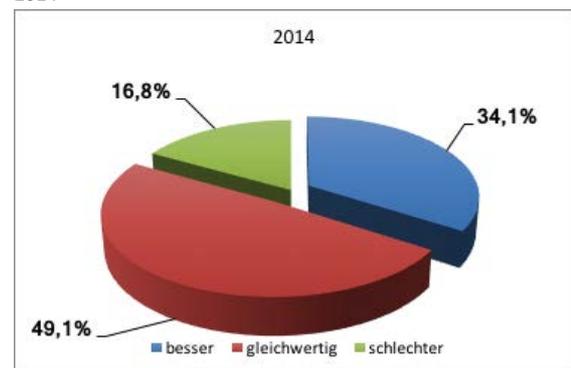
Eine erste Feindifferenzierung vermittelt dann der achte Fragepunkt. Er zeigt auf, wie über die Vergleichbarkeit hinaus eine qualitative Differenzierung vollzogen werden kann.

Was selbstverständlich sofort gewissermaßen ins Auge springt, das sind die unterschiedlichen Zahlenwerte bei vergleichbarer Verteilung der Bewertungskategorien.

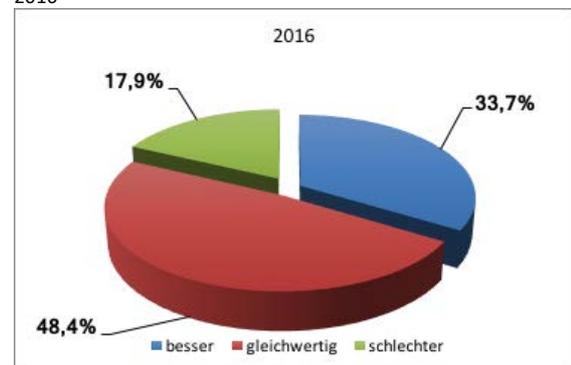
2011



2014



2016



Dass die Proportionen des Verteilungsverhältnisses ähnlich sind, deutet auf eine kontinuierliche Verteilung der Qualitäten hin. Allerdings haben die offenbar stark schwankenden Rückläufe zu diesem Fragepunkt offensichtlich dazu geführt, dass die numerischen Werte sehr stark

variieren, was offenbar keinen Einfluss auf die Verteilung hatte.

Das Ziel muss klar sein: Wir müssen in der Vergleichbarkeit mehr Akzente zu unseren Gunsten setzen, damit wir eben als besser wahrgenommen werden. Dies wiederum setzt voraus, dass wir über die Optimierung von Prozessen hinaus gleichfalls die Kompetenz und damit genauso die Qualifikation sowie die Kompetenzentwicklung in die strategischen Planungen aufnehmen

Konsequenzen aus der historisch orientierten Vergleichsanalyse

Die Anforderung an das Qualitätsmanagement sowie das Qualitätscontrolling bleiben aufrecht zu erhalten. Denn sowohl die Erreichbarkeit als auch der Umgang mit Mandanten ist eine scheinbar fortwährende Herausforderung. Hier spricht vieles für ein allgemeines Bewertungssystem zur Leistungsfähigkeit der Büros und bei Wahrung der Anonymität die Zuordnung der Negativ-Kommentare zu den entsprechenden Arbeitseinheiten.

Es versteht sich für die objektivierte Bewertung der Befragungsergebnisse, dass wir Positives wie Negatives ernst nehmen. Im Sinne des qualitätsstiftenden Moments der Mandantenbefragungen nehmen wir vor allem die Impulse mit, die sowohl in den einzelnen Ergebnissen als auch in den kritischen Anmerkungen zum Vorschein kommen.

Das Ergebnis dieses Vergleichs ist ein gutes Ergebnis, denn die durchweg positive Bewertung der Arbeit im Gewerkschaftlichen Rechtsschutz ist stabil geblieben über die letzten Jahre. Obgleich eine Vergleichsstudie in erster Schau nicht der generellen qualitativen Zuweisung dient, sondern eher Ansatzpunkte für weitere

Analysen bieten soll, wollen wir diese qualitative Bewertung hier vornehmen. Da außer der Kontinuität zudem die Nachhaltigkeit unserer Prozesse rund um die fortlaufend angestrebte Qualitätsverbesserung zum Ausdruck kommt.

Es ist erneut positiv zu vermerken, dass der Rücklauf weiterhin sehr hoch ist. Obschon eine Abnahme der Rückläufe zu verzeichnen ist, bleibt die Quote erfreulich hoch. Sie ist stets weit über dem Durchschnitt, die marktübliche Befragungen/Studien erreichen können. Rücklaufquoten unter 10 Prozent sind die Normalität. Ein Wert der nur äußerst selten von Studien übertroffen wird. damit liegt die DGB Rechtsschutz GmbH mit ihren Ergebnissen jedes Mal um ein mehrfaches höher, als andere Befragungen/Studien zu erreichen vermögen.

Der Trend zur Ergebnisverbesserung bei den positiven Momenten der Zusammenarbeit zwischen Mandant*innen und Gewerkschaftlichem Rechtsschutz ist signifikant.

Damit ist die Mandantenbefragung nicht nur Barometer für Wahrnehmung, für Zufriedenheit und letztlich für die Dienstleistungsqualität, sondern in gleichem Maße Bestätigung für die Mitarbeiter, dass wir auf dem richtigen Weg sind.

Dennoch müssen wir im Sinne der Qualitätssicherung die Qualitätskontrolle auf ein sicheres und zugleich breiteres Fundament stellen.

Daher werden wir dieses Instrument in der Weise dynamisch halten, dass wir Anpassungswie Veränderungsmöglichkeiten kontinuierlich der Prüfung unterziehen.

Aber insbesondere der Virtualisierung der Befragung werden wir uns zuwenden, da darin ein enormes Potenzial an Unmittelbarkeit und Optimierung steckt.

Selbstverständlich werden wir dieses gute Ergebnis der Mandantenbefragung extensiv für die Öffentlichkeitsarbeit nutzen, zumal ja vereinzelte Kommentare bereits darauf hingewiesen haben, dass die Kooperation zwischen Mandanten und dem Gewerkschaftlichen Rechtsschutz nicht allein durch Zuweisung zustande kommt. Es ist gewissermaßen unsere Pflicht, unsere Dienstleistungsqualität in der Öffentlichkeit zu propagieren.

Besonders kritisch werten wir die negativen Kommentare im Hinblick auf die Erreichbarkeit, die Mandantenbetreuung und den Beratungsumfang. Da dies eine Art überdauernde Kritik ist, müssen in naher Zukunft bereits geeignete Maßnahmen greifen, hier eine nachhaltige Verbesserung anzustoßen. Im Zeitalter einer modernen Kommunikationselektronik ist die unmittelbare Erreichbarkeit ganz ohne Zweifel kein Hexenwerk mehr.

Handlungsableitungen für die Zukunft

Als ganz spezifische Handlungsaufforderungen nehmen wir aus der aktuellen Befragung mit, dass wir Virtualisierung vorantreiben und damit die Unmittelbarkeit steigern werden. Wir werden dazu demnächst standardmäßig die Mail-Adressen der Mandanten erfassen, soweit diese vorhanden sind.

Auf die Arbeit vor Ort bezogen, wird weiterhin der Kommunikationsprozess unablässig geprüft und an einigen Stellen noch verbessert werden können.

Unsere Spezialisierungen und die Vernetzung dieses fachspezifischen Wissens bedürfen des Ausbaus. Hierzu müssen noch dezidierte Maßnahmen projiziert werden.

Erfreulich ist und damit verdient dies gewiss auch der Erwähnung, dass die Kompetenz der

Kolleginnen und Kollegen sehr geschätzt wird. Schließlich ist das Expertenwissen in dieser außergewöhnlichen Breite sowie dieser beachtenswerten Tiefe ein Alleinstellungsmerkmal der DGB Rechtsschutz GmbH.

Mit der kontinuierlich vorangetriebenen Wissensvernetzung ist daher gleichsam ein strategischer Zielpunkt festgelegt, der im Sinne der Marktbeseitzung unsere Position einzigartig macht. Die steigenden Anforderungen der Mandanten an eine juristische Dienstleistung machen es für die DGB Rechtsschutz GmbH unumgänglich, sowohl die Gestaltung unserer Dienstleistung fortlaufend anzupassen als auch sich dem Wettbewerb zu stellen und ein modernes Benchmarking anzustreben.

All dies steht in engem Bezug zum Dienstleistungsportfolio des Unternehmens. Während vorzugsweise die von uns geführten individualarbeitsrechtlichen Verfahren in der Öffentlichkeit wahrgenommen werden, festigen wir ebenfalls andere Portfolio-Segmente und verfolgen unterschiedliche Diversifikationswege.

Damit sind zugleich wichtige Eckpunkte gesetzt, die sowohl Bestandteil der Unternehmenssicherung sind, die aber gleichsam den Gewerkschaftlichen Rechtsschutz in seiner Vielfalt näherbringen. Außerdem positionieren wir uns in der Weise, dass wir bei der Entwicklung sowie Gestaltung des Arbeits- und Sozialrechts in Deutschland und zunehmend genauso in Europa eine bedeutende Rolle übernehmen.

Die Internationalisierung des Arbeitsmarktes macht es notwendig, dass der gewerkschaftliche Rechtsschutz sich auch an der Rechtspolitischen Diskussion beteiligt. Schließlich soll die Rechtsentwicklung im europäischen Raum

nicht ohne Beteiligung der DGB Rechtsschutz GmbH vorstattengehen.

Was die Möglichkeiten der Mandantenbefragung als Instrument betrifft, so bleibt zu prüfen, inwieweit sich kritische wie überdauernde Kritik lokalisieren und damit eingrenzen lässt.

Unsere Qualitätsoffensive bleibt eine offene Projektierung, denn zweifellos dürfen wir uns von all den positiven Ergebnissen nicht blenden lassen und so sind die kritischen Ergebnisse ein fortwährender Ansporn, an der Qualitätsverbesserung zu arbeiten.

Es ist nicht nur, dass die Ergebnisse und Auswertungen der letzten drei Mandantenbefragungen große Ähnlichkeiten aufweisen, sondern auch die Handlungsableitungen sind auf dieser Grundlage ähnlich. Dies betrifft sowohl einzelne kritische Punkte als auch die durchaus positiven Rückmeldungen. Es ist offensichtlich, dass die Zufriedenheit der Mandanten ein sicheres Signal für die Kolleginnen und Kollegen sind, dass sie ihre Arbeit in der letzten Periode gut gemacht haben.

Leider ist es ebenfalls so, dass einige kritischen Punkte, die bereits in vergangenen Erhebungen zutage gefördert wurden, gewissermaßen hartnäckig fortbestehen.

An erster Stelle ist die Erreichbarkeit zu nennen. Obgleich die Kritik daran nicht massiv ist, so ist es doch ein wiederkehrender Mangel, dem wir uns ernsthaft annehmen und mit größtem Nachdruck begegnen müssen. So wird es für die nahe Zukunft nicht allein Ansporn sein, diese Kritik in operative Maßnahmen umzuwandeln, sondern gleichsam dafür zu sorgen, dass es nachhaltige Maßnahmen sind. So wird gewiss die Erneuerung der Telefonanlage zur Optimierung der Prozesse im Kommunikationsfluss führen (z.B. automatische Weiterleitung, Anrufdokumentation). Aber gleichermaßen werden unternehmenskulturelle Maßnahmen sowie gezielte Analysen der Kommunikations- wie Informationsprozesse uns Verbesserungspunkte aufzeigen. Darüber hinaus sind einzelne punktuelle Problemanalysen wie Wettbewerbsanalysen unumgänglich. Dazu gehören beispielsweise die Eckpunkte einer mandantenorientierten Serviceleistung und ein bedarfsgerechtes Benchmarking. Dazu gehören allerdings ebenso weitere Qualitätssicherungsmodelle, die über die Mandantenbefragung hinausgehen. Denn im Sinne der Qualitätsverbesserung brauchen wir brauchen wir unmittelbare wie problemorientierte Rückmeldungen zu Schwachstellen.

STATISTISCHE ERGÄNZUNGEN

Für unsere Analysen betrachten wir neben den qualitativen Ratings noch statistische Verteilungszahlen, die über die einzelnen Erhebungspunkte hinausgehen. Dazu gehört u.a. die Verteilung nach Gewerkschaften. In diesem besonderen Fall bedeutet dies, dass die befragten Mandanten nach tatsächlich ausgebrachten Befragungen differenziert werden.

Im Hinblick auf die Befragung aus dem Jahr 2016 sind es die in der Grafik „Verteilung der Testpopulation“ aufgeführten absoluten Zahlen. Die Relation der Verteilung ergab sich dabei aus den tatsächlichen Mandanten, die die DGB Rechtsschutz GmbH von den Gewerkschaften erhalten hat. Demnach sind es die IG Metall, ver.di und die IG BAU, die die meisten Verfahren an die DGB Rechtsschutz GmbH weitergeben.



Für den externen Betrachter mag vielleicht interessanter sein, wie sich die einzelnen Verfahren nach Referaten verteilen. Das heißt, die Grafik „Verteilung der Mandate nach Referaten“ zeigt zum einen auf, welche Referate für die aktuelle Befragung berücksichtigt worden sind, und welche Verteilungsverhältnisse vorliegen. Allerdings ist es wenig erstaunlich, dass an erster Stelle die Arbeitsrechtsverfahren und an zweiter Stelle die Sozialrechtsverfahren befinden. Sie bilden eindeutig den Kerngegenstand im Rahmen des gewerkschaftlichen Auftrags.

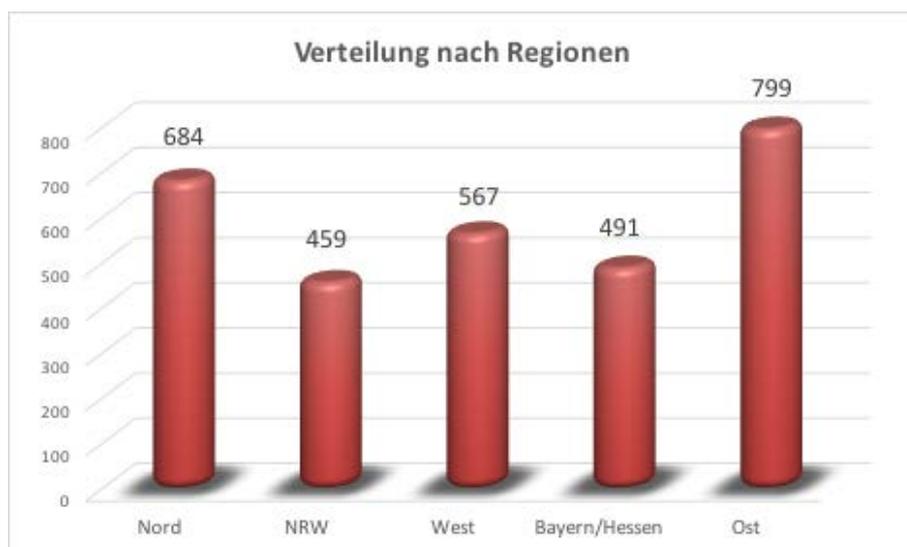
Damit kommt dann jedoch nicht zum Ausdruck, dass wir in den letzten Jahren Bereiche wie das Verwaltungsrecht deutlich ausbauen konnten und die Zahl der Verfahren erhöhen.

Was diese Statistiken nicht wiedergeben, das ist die Tatsache, dass auch Massenverfahren zum Tagesgeschäft der Arbeitseinheiten gehören.



Die dritte hier aufgeführte Grafik zur Verteilung der Testpopulation nach den Regionen der DGB Rechtsschutz GmbH mag zunächst wenig Neues erwarten lassen, dennoch

kommt dieser Auswertung Sinnhaftigkeit zu, da wir bei unseren statistischen Erhebungen ebenfalls die organisatorische Realität des Unternehmens widerspiegeln müssen.



RELEVANZ DES GEWERKSCHAFT- LICHEN RECHTSSCHUTZES FÜR DIE MITGLIEDSCHAFT

Die Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft hat vielfältige Vorteile für den Einzelnen. Für alle Mitglieder zusammen ist der Zusammenschluss eine Grundfeste im Kampf um die Rechte der Arbeitnehmer. Sobald eine Verlagerung des Kampfes von kollektivrechtlichen Zielsetzungen hin zu individualrechtlichen Verfahren erfolgt, tritt die DGB Rechtsschutz GmbH auf den Plan.

Sie hat eine professionelle, im Sinne der Mandanten geführte Vertretung zu leisten und vor allem zu gewährleisten. Diese Unterstützung ist ein verbrieftes Anspruchs der Mitglieder, der mit Beginn der Mitgliedschaft gegeben ist.

Dieser Rechtsschutz ist damit zur gleichen Zeit ein zentrales Moment der Mitgliedergewinnung. Dies ist und wird immer in die Waagschale geworfen, wenn es um die Attraktivität der Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft unter dem Dach des DGBs geht. Die DGB Rechtsschutz GmbH übernimmt deshalb eine zentrale Rolle im Zuge der Mitgliedergewinnung.

Es war zwar immer schon im Bewusstsein des Unternehmens und deren Mitarbeiter, dass der gewerkschaftliche Auftrag Kernbestandteil der Mitgliedschaft ist und dass die erfolgreiche Vertretung vor Gericht zur Wahrnehmung des Unternehmens beiträgt.

Weit weniger war wohl bisher im Bewusstsein aller (diesbezüglich sind die einzelnen Gewerkschaften einbezogen), dass die Mitglieder

diesen Anspruch so hochschätzen und in einen solchen engen Zusammenhang stellen. Denn für sie ist der Rechtsschutz nicht einfach ein Mitgliedsvorteil oder einfach eine Annehmlichkeit. Teilweise ist der gewährte Rechtsschutz ein entscheidender Grund für den Eintritt in eine Gewerkschaft.

In letzter Zeit ist diese bedeutsame Verquickung von Mitgliedsvorteilen zu wenig beachtet worden. Daher werden wir diesen Aspekt aus kommunikations- wie marktpolitischer Sicht mit einem Konzept unterfüttern. Das soll heißen, dass wir noch intensiver die Erwartungen der Mitglieder abfragen und hinterfragen, seien es die generellen Erwartungen, bevor es zu einem Verfahren kommt, oder seien es die Erwartungen, die an die Übernahme eines Mandats durch die DGB Rechtsschutz geknüpft sind.

Daraus entwickeln sich letztlich unsere Qualitätsstandards, nach denen wir wiederum die Mitarbeitergewinnung und die Kompetenzentwicklung des Einzelnen im Unternehmen gestalten. Somit ist dieser besondere Blickwinkel der Gewerkschaftsmitglieder mehr als sinnstiftendes Qualitätsmanagement, er ist gleichzeitig Orientierungspunkt für die Qualitätsentwicklung sowie die Organisationsentwicklung. Dieser Einfluss reicht, wie erwähnt, bis hin zur Kommunikationspolitik, Personalrekrutierung und -Personalentwicklung.

ABSCHLIEßENDE BEMERKUNG

Der Aufbau von Netzwerken, die Vernetzung von Menschen sowie von Wissen ist eine unserer Stärken. All dies ist gleichfalls ein Grundprinzip der gewerkschaftlichen Arbeit. Doch wir konservieren diese Kompetenz nicht um deren selbst willen, sondern wir stellen sie immer in den Dienst der Qualität. Letztlich ist die hochwertige, juristische Arbeit der Kern unserer Dienstleistung.

Optimierung und Verbesserung sind daher strategische Zielpunkte in der Unternehmens- und Organisationsentwicklung, die dem professionellen Rechtsschutz für Gewerkschaftsmitglieder zugutekommen soll.

Eingangs dieses Auswertungsberichts ist der enge Zusammenhang zwischen Mitgliedschaft und gewerkschaftlichem Rechtsschutz betont worden. Wir wollen dies zum Anlass nehmen, den Kolleginnen und Kollegen diese Verantwortung bewusst zu machen. Schließlich sind wir für eine gute Sache unterwegs. Und unsere Dienstleistung zeichnet sich dadurch aus, dass wir nah am Mandanten sind, was Empathie erfordert. Als Non-Profit-Dienstleister erstreben wir keinen pekuniären Erfolg, wir wollen das Ergebnis für die Mandanten, was eine besondere Motivation freisetzt.

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?

Sehr wichtig wichtig weniger wichtig unwichtig

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....

besser gleichwertig schlechter

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?

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

