

FACHHOCHSCHULE FÜR RECHTSPFLEGE

Bad Münstereifel

ÜBERBLICK ÜBER DAS  
FORSCHUNGSPROJEKT

Bürgerbefragung in der ordentlichen Gerichtsbarkeit

**BÜRGERBEFRAGUNG 2001**

**BÜRGER & JUSTIZ**



*GEMEINSAM IN DIE ZUKUNFT*



Ein Forschungsvorhaben der Fachhochschule für Rechtspflege  
im Auftrag des Justizministeriums

**NRW.**

# I. Der Auftrag und die Auftragsdurchführung

Der Justizminister des Landes Nordrhein-Westfalen beauftragte die Fachhochschule für Rechtspflege NW Bad Münstereifel mit der Durchführung und Auswertung einer „Bürgerbefragung in der ordentlichen Gerichtsbarkeit NW“.

Zu diesem Zweck entwickelte die vom Justizminister eingesetzte Projektgruppe drei Fragebögen auf der Basis des von der Projektleitung vorgelegten Grob- und Feinkonzepts, die sich an folgende Zielgruppen wendeten:

1. Besucher und Besucherinnen der Gerichte (Bürgerbefragung)
2. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Gerichte (Mitarbeiterprognosebefragung)
3. Vor-Ort-Teamleiter (Rahmenbedingungen)

Die Ergebnisse der Befragungen werden in diesem Bericht dargestellt. Der Bericht betrachtet, diskutiert und vergleicht:

1. das Gesamtergebnis der Bürgerbefragung an sechs Gerichtszentren
2. das Gesamtergebnis der Mitarbeiterprognosebefragung an sechs Gerichtszentren
3. das Ergebnis einer rechnerischen Zusammenhangsanalyse

Einzelergebnisse auf der Grundlage von Benchmarking oder Ranking werden im Bericht nicht dargestellt.

Für die gute Zusammenarbeit mit dem Justizminister des Landes Nordrhein-Westfalen, mit den Präsidenten der Oberlandesgerichte Düsseldorf, Hamm und Köln, mit den Präsidentinnen, Präsidenten, Direktoren und Verwaltungen der Test- und Projektgerichte, mit der Verwaltung und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Fachhochschule für Rechtspflege NW, mit den am Projekt beteiligten Kolleginnen und Kollegen und ganz besonders mit den forschungsorientierten Studentinnen und Studenten bedanken wir uns herzlich.

Bad Münstereifel, im November 2001

Projektleitung der Fachhochschule für Rechtspflege NW

Prof. Peter Dyrchs

Prof. Walter Frey

ORR'in Beate Nolte-Gehlen

## II. Die Zusammenfassung

### 1. Der Auftrag

Der Justizminister des Landes Nordrhein-Westfalen hatte die Fachhochschule für Rechtspflege Nordrhein-Westfalen in Bad Münstereifel beauftragt, eine Bürgerbefragung in der ordentlichen Gerichtsbarkeit mit dem Ziel durchzuführen, bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der ordentlichen Gerichtsbarkeit

- das **Bewusstsein für Bürgerfreundlichkeit weiterzuentwickeln** und
- sie zu veranlassen, sich der **Bewertung des eigenen Erscheinungsbildes** in der Öffentlichkeit durch die Bürgerinnen und Bürger **zu stellen**.

### 2. Die Durchführung

Nach dem vom Justizminister genehmigten **Feinkonzept der Fachhochschule für Rechtspflege** Bad Münstereifel sollte das Forschungsprojekt „Bürgerbefragung 2001“ in vier Phasen ablaufen:

- Vorbereitungsphase
- Operationsphase
- Auswertungsphase
- Umsetzungsphase

**Die ersten drei Phasen sind erfolgreich abgeschlossen.** Die Befragungsergebnisse liegen in Form strukturierter Daten sowohl in absoluten Häufigkeitszahlen als auch in Diagrammen mit Prozentzahlen vor. Zudem wurde eine rechnerische Zusammenhangsanalyse vorgenommen.

## 2.1 Die Vorbereitungsphase

Die Vorbereitungsphase war im Wesentlichen bestimmt durch die **Vorstellung des Projekts bei den drei Oberlandes- und den sechs Land- und Amtsgerichten**, sowie den örtlichen Personalvertretungen, durch die Planung und Organisation der Operationsphase und durch die Erstellung und Erprobung der an der doppelten Zielorientierung des Forschungsvorhabens ausgerichteten **Fragebögen**:

- Bürgerbefragungs-Fragebogen (A)
- Mitarbeiterbefragungs-Fragebogen (B) und
- Erhebungsbogen zu den Rahmenbedingungen (C)

Diese Bögen wurden in einer **Projektgruppe** erstellt, in zwei **Probeläufen** an den Projektgerichten **Euskirchen und Bochum** in „Pre-Tests“ erprobt, anschließend in der JVA Geldern gedruckt und in die sechs gängigsten Fremdsprachen fremdkultureller Gerichtsbesucherinnen und -besucher übersetzt.

## 2.2 Die Operationsphase

Das Forschungsvorhaben wurde in Form einer **Zeitstichprobe in der Zeit vom 1. bis 16. März und vom 26. März bis 6. April 2001** an den ausgewählten **Projektgerichten Aachen, Duisburg, Düsseldorf, Essen, Köln und Siegen** im Wege einer **Vollerhebung** durchgeführt. In diesem Erhebungszeitraum konnten **aussagekräftige Befragungsergebnisse gewonnen** und **aktivierende Bewusstwerdungsprozesse** der Mitarbeiterinnen und der Mitarbeiter im Sinne der Zielsetzungen des Auftraggebers hergestellt werden. Darüber hinaus wurden zur Komplettierung des Gesamtbildes die Rahmenbedingungen einer Bestandsaufnahme unterzogen.

## 2.3 Die Auswertungsphase

Die für die Aufbereitung, Analyse und Bewertung notwendige Datenerfassung ist mit Hilfe des **IT-Mitarbeiters der Fachhochschule, Dipl.-Rechtspfleger Thomas Schmidt** erfolgt. Die Daten stehen nunmehr strukturiert und analysiert zur Verfügung. Das Projekt ist eine Pilotstudie; es bewegt sich auf dem Felde der **explorativen Forschung** und dient dazu, eine qualifizierte Vorstellung über die Bürgerzufriedenheit in der ordentlichen Gerichtsbarkeit Nordrhein-Westfalens zu gewinnen, um ein **Grundgerüst und einen Orientierungsrahmen für nachfolgende Umsetzungen zu schaffen. Mit den vorliegenden Daten ist das Ziel erreicht.**

## 3. Die Vor-Ort-Teams

Nachdem sich die Projektgerichte nicht in der Lage sahen, für das Forschungsprojekt auch nur für den Notfall Personal zur Verfügung zu stellen und das Justizministerium NW **die Mitwirkung der Studentinnen und Studenten der FHR als ausbildungsrelevante forschungsorientierte Zeit anerkannt** hatte, wurden die Vor-Ort-Befragungsteams ausschließlich **aus dem Kreis der Angehörigen der Fachhochschule für Rechtspflege Bad Münstereifel** rekrutiert. Für jedes der sechs Gerichtszentren wurde ein Team gebildet. Jedes Team erhielt einen verantwortlichen Leiter, dem zwei Dozentinnen bzw. Dozenten der Fachhochschule zur Seite standen. Alle drei Personen gehörten zum **Lehrkräftekollegium der Fachhochschule.**

Des Weiteren gehörten jedem Team mindestens zwölf Studierende der Fachhochschule aus der fachpraktischen Ausbildung an, die, in jeweils vier Befragergruppen aufgeteilt, jeden vierten Tag zum Einsatz kamen.

Durch ihre Mitarbeit am gemeinsamen Projekt „Bürgerbefragung 2001“ der Fachhochschule für Rechtspflege Bad Münstereifel haben die **Studierenden erstmalig forschungsorientiertes** Studieren kennen gelernt, welches durch eine intensive **teamorientierte** und **hierarchiefreie Zusammenarbeit** zwischen Studierenden und Dozenten geprägt ist. Alle Teammitglieder haben nach unseren Erfahrungen die **Faszination**

**des Forschens** gespürt. Über diese Teams, ihre enge Verzahnung mit der Projektleitung, die wiederum eingebunden war in die Logistik der FHR-Verwaltung, wurde das **Forschungsprojekt zu einer gemeinsamen Aufgabe der gesamten Fachhochschule.**

#### **4. Der zeitliche Ablauf des Forschungsprojektes „Bürgerbefragung 2001“ ab Vorlage des Feinkonzeptes**

10.11.2000	Vorlage des <b>Feinkonzeptes</b>
8./9.1.2001	Erarbeitung der <b>Fragebögen</b> zur Bürgerbefragung und zur Mitarbeiterbefragung sowie des Erhebungsbogens durch die Projektgruppe unter Leitung von Frau RiOLG Glatz, JM, in der FHR
10.1.2001	<b>Billigung</b> der erarbeiteten Bögen durch den JM
10./11.1.2001	„ <b>Pre-pre-test</b> “ der Bögen mit Studierenden und Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der FHR in der Fachhochschule für Rechtspflege
15.1.2001	<b>Besprechung von Layout</b> und Druck der Fragebögen und Plakate zwischen Projektleitung und Druckerei der JVA Geldern
19.1.2001	<b>Druckauftrag an JVA Geldern</b> zum Druck von 75 000 Bögen zur Bürgerbefragung, 6000 zur Mitarbeiterbefragung und 2000 Plakaten erteilt
1.2.2001	Methodische und inhaltliche <b>Einweisung der beiden „Pre-test-teams“</b> in der FHR durch die Projektleitung
5.-7.2.2001	<b>Pre-test</b> beim AG Euskirchen
7.-9.2.2001	<b>Pre-test</b> beim Gerichtszentrum Bochum
12.-14.2.2001	<b>Schulung</b> der sechs Vor-Ort-Teams in der FHR durch die Projektleitung
20.2.2001	<b>Teamleiter stellen sich ihren Behördenleitungen vor</b> und klären letzte Fragen zur Durchführung der Bürgerbefragung
28.2.2001	<b>Vor-Ort-Teams übernehmen ihr Material in der FHR</b> und unterstützen Präsidentin und Präsidenten der Projektgerichte bei den lokalen Presseterminen
1.3.2001	Online-Forum öffnet ( <b>Chatroom der FHR</b> )
<b>1.-16.3.2001</b>	<b>Bürgerbefragung Teil 1</b>
<b>26.3. – 6.4.2001</b>	<b>Bürgerbefragung Teil 2</b>
30.4.2001	Online-Forum schließt
3.5.2001	Vorlage des <b>Datenmaterials</b> in strukturierter Form

6./7.6.2001	<b>Besprechung mit RiOLG Glatz und RiAG Spätgens</b> , beide JM, über Verlauf und vorläufiges Ergebnis der Bürgerbefragung sowie über den weiteren Zeitplan
2.7.2001	Vorlage des <b>Zwischenberichts</b>
<b>November 2001</b>	Vorlage des <b>Schlussberichts</b>

## 5. Die Rücklaufquoten

Die Reaktionen auf die Bürgerbefragung waren ebenso erfreulich wie die auf die Mitarbeiterbefragung. Über 30 600 Bürgerinnen und Bürger waren bereit, den Fragebogen entgegenzunehmen. Rund **11 600 von ihnen, das sind 37,62 %, haben sich an der zeitaufwändigen Befragung beteiligt**. Die Resonanz bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern war ebenfalls sehr hoch. Von 4.200 **Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei den sechs Gerichtszentren haben sich 57 % an der Befragung beteiligt**. Durch die für eine empirische Forschung eindrucksvoll hohe Beteiligung verfügt der Auftraggeber nunmehr über **aussagekräftige und gesicherte wissenschaftliche Erkenntnisse und Ergebnisse für seine weitere Arbeit**.

### 5.1 Die Bürgerbefragung

Gerichte	Aachen	Duisburg	Düsseldorf	Essen	Köln	Siegen	<b>Insgesamt</b>
Ausgabe:	3 803	3 110	6 483	6 066	8 511	2 689	30 662
Rücklauf:	1 837	1 215	2 196	1 967	2 980	1 341	11 536
Quote:	48,30 %	39,10 %	33,87 %	32,43 %	35,01 %	49,87 %	<b>37,62 %</b>

Die von der Projektleitung aufgestellte Anforderung an das Forschungsvorhaben, von möglichst vielen Bürgerinnen und Bürgern ihre Einschätzungen, Vorstellungen, Wünsche und Zufriedenheiten zu ermitteln und sie aktiv in die Befragung einzubeziehen, wurde also erfolgreich bewältigt. **Der Dialog mit dem Bürger wurde geführt**.

## 5.2 Die Mitarbeiterbefragung

Gerichte	Aachen	Duisburg	Düsseldorf	Essen	Köln	Siegen	<b>Insgesamt</b>
Ausgabe:	600	433	954	650	1 352	224	4 213
Rücklauf:	310	271	542	335	768	179	2 405
Quote:	51,55 %	62,59 %	56,81 %	51,54 %	56,80 %	79,91 %	<b>57,09 %</b>

Die Stichprobe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde aufgrund ihrer besonderen Zielrichtung hinsichtlich ihrer demografischen Struktur nicht weiter differenziert. Die außergewöhnlich hohe Rücklaufquote von 57,09 % macht deutlich, dass **auch das zweite Ziel des Forschungsprojekts, nämlich eine Bewusstmachung der Bürgerorientierung bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erreicht werden konnte.**

## 6. Die Einwohnerzahlen der sechs Projektgerichtsbezirke

**(Stand: 30.6.2000):**

- **Landgericht Düsseldorf** **1 161 190**  
 Amtsgericht Düsseldorf 568 920
  
- **Landgericht Duisburg** **1 139 012**  
 Amtsgericht Duisburg 263 127
  
- **Landgericht Essen** **1 372 313**  
 Amtsgericht Essen 384 694
  
- **Landgericht Siegen** **437 945**  
 Amtsgericht Siegen 252 213

• <b>Landgericht Aachen</b>	<b>1 011 079</b>
Amtsgericht Aachen	408 251
• <b>Landgericht Köln</b>	<b>2 072 269</b>
Amtsgericht Köln	961 836
<b>Gesamtzahl</b>	<b>7 163 803</b>
<b>(Nordrhein-Westfalen insgesamt:</b>	<b>17 996 153)</b>

## 7. Zur Entstehung der Fragebögen

Sowohl das von der Fachhochschule für Rechtspflege NW unter dem **15.3.2000 vorgelegte Grobkonzept** als auch das unter dem **10.11.2000 vorgelegte Feinkonzept** enthielten unter ihren Anlagen je einen vorläufigen Entwurf für einen „Fragebogen zum Forschungsprojekt des Justizministers des Landes Nordrhein-Westfalen Bürgerbefragung in der ordentlichen Gerichtsbarkeit – die Begegnung des Bürgers mit seiner Justiz“, für einen „Fragebogen zur Selbsteinschätzung der JustizmitarbeiterInnen“ und für einen „Erhebungsbogen zu den Rahmenbedingungen“.

**Diese vorläufigen Entwürfe** sollten lediglich Anregungen für die endgültige Erarbeitung der Bögen durch die im Feinkonzept vorgeschlagenen sechs Workshops der Projektgerichte und die gemeinsame Arbeitsgruppe darstellen („**Ideenlaboratorium**“).

Unter Abänderung des Feinkonzeptes übertrug der Justizminister NW die Erarbeitung der Fragebögen einer **Projektgruppe unter Leitung von Frau RiOLG Glatz und Herrn RiAG Spätgens**. Der Projektgruppe gehörten außer den Mitgliedern der **Projektleitung** Vertreter des **Landesamtes für Datenverarbeitung und Statistik NRW**, der **Berufsverbände** und des **Richterbundes** an.

Am 8. und 9. Januar 2001 erarbeitete die Projektgruppe in der Fachhochschule für Rechtspflege NW je einen Entwurf für die beiden Fragebögen und für den Erhebungsbogen.

Nach Berücksichtigung weiterer Anregungen und Änderungswünsche des Justizministers **legte die Projektleitung** in enger Zusammenarbeit mit der Projektgruppe und nach Zustimmung des Justizministers **das Layout der drei Bögen endgültig fest.**

Um auch möglichst vielen **fremdkulturellen Gerichtsbesucherinnen und -besuchern**, welche die deutsche Sprache in den Fragebögen als Barriere hätten empfinden können, die Möglichkeit einer Beteiligung an der Befragung zu eröffnen, wurde an den Projektgerichten der Fragebogen zur Bürgerbefragung **auch in den Sprachen Englisch, Französisch, Niederländisch, Türkisch, Russisch und Serbo-Kroatisch** bereit gehalten.

**Die Fragebögen haben sich bewährt.**

Von den Fremdsprachen-Bögen wurde jedoch nur in sehr geringem Umfang Gebrauch gemacht.

## **8. Die Testläufe**

### **8.1 Die Durchführung**

In der Zeit vom 05. – 09.02.2001 fanden gemäß dem Feinkonzept des Forschungsvorhabens **Testläufe** statt, nachdem die Fragebögen fachhochschulintern in mehreren **Pre-Pretests** auf ihre Klarheit und Verständlichkeit getestet worden waren.

In Abänderung zum Feinkonzept wurde auf Anregung des JM zum Testgericht Euskirchen, welches eher ein ländliches Gericht verkörpert, das Testgericht Bochum hinzugenommen, welches eher ein großstädtisches Gericht repräsentiert.

Die Testläufe erfolgten im bereits beschriebenen Testzeitraum an jeweils drei Werktagen.

- **AG Euskirchen Testlauf vom 5. – 7.02.2001**
- **AG und LG Bochum Testlauf vom 7. – 9.02.2001**

Parallel zur Befragung der Bürgerinnen und Bürger wurde an beiden Testgerichten am ersten **Testtag die Mitarbeiterbefragung** durchgeführt.

## 8.2 Die Ergebnisse

- Im Testlauf zeigten sich bei beiden Testgerichten **leichte Software-Probleme** im Zusammenhang mit der IT-gestützten Datenverarbeitung.
- Nach Behebung der Mängel konnten während der drei Testtage alle erhobenen Daten der Fragebögen für die Bürgerinnen und Bürger und für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter **IT-gestützt** erfasst werden.
- Die Befragung der Bürgerinnen und Bürger gestaltete sich **teamorientiert, organisatorisch ohne Schwierigkeiten**, die **Zusammenarbeit mit den Behörden war äußerst zufriedenstellend**.
- Die **Rücklaufquoten** belegten in den Testgerichten den **effektiven** Ablauf der Befragungen.
- Die **Behördenleitung unterstützte** beide Vor-Ort-Teams umfassend.
- Die **behördeninterne Diskussion** über die Bürgerbefragung wirkte **anregend** auf viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Insgesamt ist zum Testlauf festzuhalten, dass dieser die im Feinkonzept aufgestellte Forschungsplanung bestätigte.

**Die Untersuchungsinstrumente, nämlich die Fragebögen A und B, wurden** von den Adressaten **verstanden** und als solche angenommen.

**Die gewählte Stichprobe**, nämlich „alle erreichbaren Bürgerinnen und Bürger während der drei Testtage“, **erwies sich als praktikabel**.

## 9. Die Befragerschulung

Die Befragerschulungen, die an drei Tagen jeweils in der Zeit von 11<sup>00</sup> Uhr bis 16<sup>30</sup> Uhr für jeweils ca. 30 Studierende und 10 Dozenten **in der Fachhochschule** organisiert waren, **verfolgten die Zwecke:**

- vom Sichkennenlernen der Teamteilnehmer zur Integration im Team (kennen lernen)
- vom Unwissen zum Wissen (Information über die Ziele)
- von der Unfertigkeit zur Fertigkeit (Schulung in der IT-Technik und Befragungsmethodik)

**und ein Ziel:**

- den Studierenden, Dozentinnen und Dozenten zu bestätigen, dass das Projekt ohne ihre motivierte und aktive Mitarbeit eine bloße Idee bleiben, mit ihrer Mithilfe aber verwirklicht werden würde.

**Sämtliche Zwecke und Ziele wurden erreicht.** Es gelang in einem offenen Austausch, anfängliche Bedenken der Teilnehmer zu zerstreuen und deutlich zu machen, dass der **Erfolg des Forschungsprojekts nur durch Partnerschaft** gelingen konnte. Es konnte vermittelt werden, dass das Forschungsvorhaben keine Imagination der anonymen Institution Justizministerium war, sondern **eine das Ministerium, die Direktion und Verwaltung der FHR, die Gerichte, die Projektleitung, die Dozenten und die Studierenden durch dasselbe Ziel verbindende gemeinsame Aufgabe aller daran Beteiligten** darstellt.

Die Befragerschulungen wurden **durch die Projektleitung** in Vorträgen, Dialogen und Simulationen vorgenommen.

## 10. Erfahrungen der Vor-Ort-Teams

Die **Teammitglieder** haben dem Forschungsvorhaben von Beginn an **ganz überwiegend offen und positiv gegenüber** gestanden. Vereinzelt anfängliche Vorbehalte oder Bedenken aus dem Kreis der Studierenden sind rasch abgebaut worden. Ständige Kommunikation

untereinander und der immer wieder gesuchte **Diskussionsprozess mit teilweise kritischen Bürgerinnen und Bürgern** haben bereits frühzeitig dazu geführt, dass sämtliche Teammitglieder sich mit dem Forschungsvorhaben, aber auch mit dem jeweiligen Team, identifiziert haben. **Das Projekt ist zu einer gemeinsamen Sache geworden.** Teamgeist, Einsatzbereitschaft und Freude an Gesprächen mit den Bürgerinnen und Bürgern, welche die Gerichtszentren zum Teil zielgerichtet aufgesucht haben, um ihre Meinung mitzuteilen, haben das tägliche Geschehen vor Ort geprägt. Den Vor-Ort-Teams ist es im Übrigen gelungen, die erhobenen Daten, nämlich in der Regel noch am selben Tag, zu erfassen.

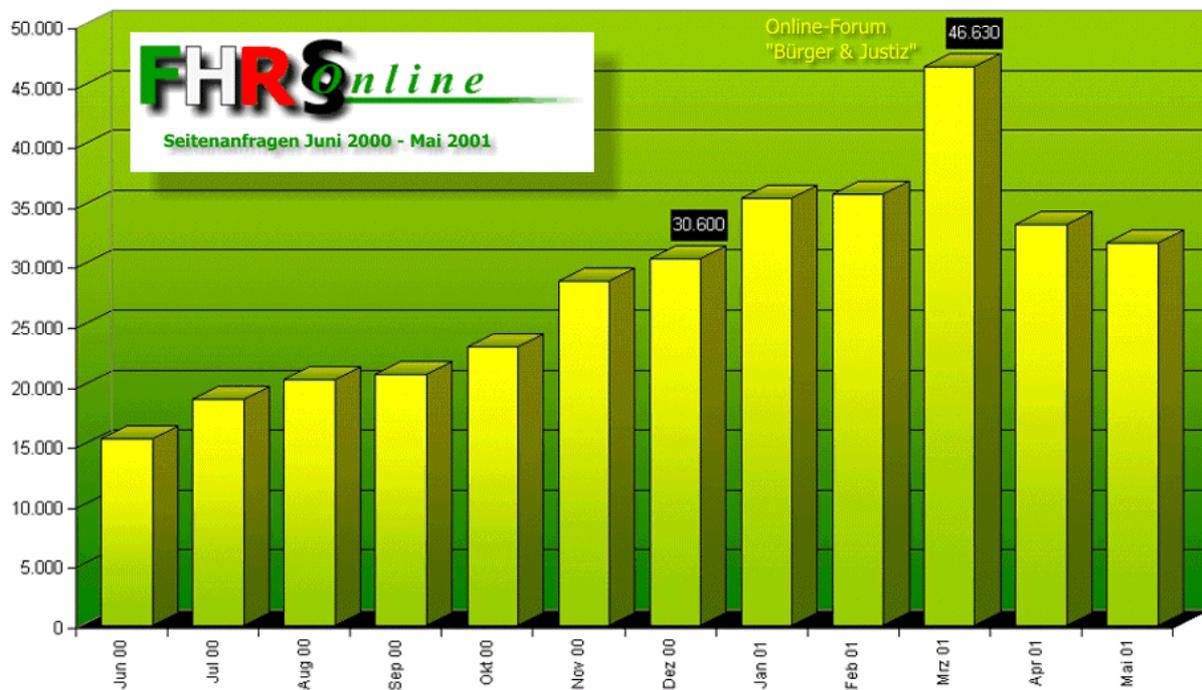
Die **Verwaltungen der sechs Gerichtszentren** haben das Forschungsvorhaben **vorbehaltlos begrüßt und unterstützt.** Gerichtsverwaltung und Teamleitung haben engen Kontakt zueinander gehalten. Die Zusammenarbeit ist reibungslos verlaufen, die Einsetzung sogenannter Logistikrechtspfleger hat sich bewährt. **Die Mitarbeiterbefragung ist von den Gerichtsverwaltungen gut organisiert gewesen und mit werbendem Zuspruch gefördert worden.**

## 11. Der Chatroom

Begleitend zur Bürgerbefragung wurde in den Monaten März und April 2001 auf der Homepage der Fachhochschule ([www.fhr.nrw.de](http://www.fhr.nrw.de)) ein **Chatroom zu „Bürger & Justiz“ im Internet** angeboten.

Realisiert wurde das Online-Forum von **Dipl.-Rechtspfleger Dormann** in Zusammenarbeit mit dem Landesamt für Datenverarbeitung und Statistik (LDS) in Düsseldorf.

Besonders erfreulich ist die **hohe Resonanz auf das Forum.** Nach der aktuellen Statistik des LDS wurde das **Forum allein im Monat März über 15.000 Mal besucht.** Damit stiegen die Seitenzugriffe von sonst durchschnittlich 30.000 in dieser Zeit auf über 46.000 Zugriffe (s. Grafik).



## 12. Das endgültige Ergebnis

Um das für die Justiz hoch respektable Ergebnis vorwegzunehmen: Die Meinung der Bürgerinnen und Bürger über die nordrhein-westfälischen Gerichte der ordentlichen Gerichtsbarkeit ist ausgesprochen gut und der Zufriedenheitsgrad auffällig hoch. Im krassen Gegensatz hierzu steht die Prognose der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Einschätzungen der Bürgerinnen und Bürger.

## 12.1 Exemplarische Ergebnisse der Bürgerbefragung im Vergleich zur Mitarbeiterprognose

Der angedeutete auffällige Gegensatz soll vorweg an den drei wichtigsten Fragen dargestellt werden, wobei der Mittelwert auf einer Schulnotenskala mit den Noten 1 bis 5 ermittelt wurde:

### Bürgerbefragung:

#### Frage 13:

Wie empfanden Sie Ihre Ansprechpartnerin oder Ihren Ansprechpartner?

#### Mittelwert bei Bürgern:

a) freundlich ...	<b>1,97</b>
b) hilfsbereit ...	<b>2,02</b>
c) kompetent ...	<b>2,06</b>
d) zügig arbeitend ...	<b>2,2</b>

#### Frage 17:

Wie fühlten Sie sich bei Gericht insgesamt behandelt?

#### Mittelwert bei Bürgern:

gut ...	<b>2,19</b>
---------	-------------

#### Frage 18:

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem heutigen Besuch in unserem Gericht?

#### Mittelwert bei Bürgern:

zufrieden ...	<b>2,26</b>
---------------	-------------

### Mitarbeiterbefragung:

#### Frage 3:

Was glauben Sie, wie die Bürgerinnen/die Bürger ihre Ansprechpartnerin/ihren Ansprechpartner empfinden?

#### Mittelwert bei Mitarbeitern:

<b>2,81</b>	... unfreundlich
<b>2,81</b>	... hilfsunwillig
<b>2,75</b>	... inkompetent
<b>3,25</b>	... schleppend arbeitend

#### Frage 6:

Wie fühlen sich die Bürgerinnen/die Bürger Ihrer Meinung nach bei Gericht insgesamt behandelt?

#### Mittelwert bei Mitarbeitern:

<b>3,15</b>	... schlecht
-------------	--------------

#### Frage 1:

Was glauben Sie, wie zufrieden die Bürgerinnen/die Bürger mit Ihrem Besuch in unserem Gericht sind?

#### Mittelwert bei Mitarbeitern:

<b>3,31</b>	... unzufrieden
-------------	-----------------

## 12.2 Datenübersicht zur „Bürgerbefragung 2001“

### Frage 1: Wie haben Sie das Gericht erreicht?

<b>1 Erreichbarkeit</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort	182	2
zu Fuß	1174	10
Rad Mofa	272	2
Bahn Bus	3036	26
<b>Auto Motorrad</b>	<b>6873</b>	<b>60</b>

### Frage 2: Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel

<b>2 ö. Verkehrsmittel</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	355	3
günstig 1	3213	<b>28</b>
2	3020	26
3	1650	14
4	440	4
ungünstig 5	465	4
weiß nicht 6	2393	21

**Mittelwert: 2,08**

### Frage 3: Parkplatzsituation

<b>3 Parkplatz</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	445	4
günstig 1	884	8
2	1124	10
3	1725	15
4	1778	15
ungünstig 5	3327	<b>28</b>
weiß nicht 6	2253	20

**Mittelwert: 3,63**

**Frage 4: Welches Gericht suchten Sie heute auf?**

<b>4 Gericht</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	383	3
Landgericht 1	1935	17
Amtsgericht 2	8417	73
beide 3	412	4
weiß nicht 4	389	3

**Frage 5: Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit**

<b>5 Telefon</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	437	4
zufrieden 1	1260	11
2	2027	18
3	1978	17
4	778	7
unzufrieden 5	704	6
weiß nicht 6	4352	37

**Mittelwert: 2,65****Frage 6: Wie empfinden Sie die Sicherheitskontrollen?**

<b>6 Sicherheit</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	461	4
nicht störend 1	5434	47
2	2153	19
3	1157	10
4	453	4
störend 5	846	7
weiß nicht 6	1032	9

**Mittelwert: 1,92**

**Frage 7: In welcher Eigenschaft sind Sie heute hier?**

(Anmerkung: Es sind 265 zulässige Doppelnennungen enthalten)

<b>Eigenschaft</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort	518	4
Kläger	1119	9
Beklagter	700	6
Angeklagter	442	4
Zeuge	2828	24
Beteiligter sonstiges Verfahren	1448	12
Rechtantragstellenbesucher	1445	12
Pressevertreter	74	1
Sonstige Eigenschaft	3227	28

**Frage 8: Häufigkeit der bisherigen Gerichtsbesuche**

<b>8 Häufigkeit</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
Keine Antwort	1108	9,60
<b>0</b>	2097	<b>18,18</b>
1	1955	16,95
2	1383	11,99
3	1034	8,96
4	549	4,76
5	674	5,84
6	237	2,05
7	65	0,56
8	143	1,24
9	13	0,11
<b>10</b>	651	<b>5,64</b>
11	16	0,14
12	55	0,48
13	4	0,03
14	7	0,06
15	129	1,12
16	3	0,03
17	2	0,02
18	2	0,02
19	1	0,01
<b>20</b>	369	<b>3,20</b>
22	4	0,03
23	1	0,01
24	2	0,02
25	41	0,36

**Frage 9: Auffindbarkeit der Räume /Gesprächspartner**

<b>9 Auffindbarkeit</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	758	7
leicht 1	2911	25
<b>2</b>	<b>2956</b>	<b>26</b>
3	2803	24
4	1162	10
schwierig 5	946	8

**Mittelwert: 2,47**

**Frage 10a: Räumlichkeiten gepflegt**

<b>10a Zustand gepflegt</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	1592	14
gepflegt 1	1588	14
2	2778	24
<b>3</b>	<b>3173</b>	<b>27</b>
4	1472	13
ungepflegt 5	933	8

**Mittelwert: 2,73**

**Frage 10b: Räumlichkeiten ansprechend**

<b>10b Zustand ansprechend</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	2624	23
ansprechend 1	790	7
2	1489	13
<b>3</b>	<b>2824</b>	<b>24</b>
4	2186	19
nicht ansprechend 5	1623	14

**Mittelwert: 3,27**

**Frage 11a: Hatten Sie eine Wartezeit?**

11a Wartezeit ja nein	Anzahl	Prozent
keine Antwort 0	979	8,5
ja 1	6053	52,5
nein 2	4504	39

**Frage 11b: Wie empfanden Sie die Wartezeit? kurz - lang**

Basis 6.053 Befragte (= 100 %) verfügten über eine Wartezeit. Von diesen empfanden:

11b Wartezeit kurz	Anzahl	Prozent
keine Antwort 0	196	3
kurz 1	1070	18
2	1244	21
<b>3</b>	<b>1840</b>	<b>30</b>
4	816	13
lang 5	887	15

**Mittelwert: 2,86**

**Frage 11c: Hatten Sie einen Termin?**

11c Wartezeit Termin	Anzahl	Prozent
keine Antwort 0	1385	12
ja 1	6062	52,5
nein 2	4089	35,5

**Frage 12: Wie empfanden Sie den Wartebereich?**

12 Wartebereich	Anzahl	Prozent
keine Antwort 0	1544	13
angenehm 1	1008	9
2	1478	13
<b>3</b>	<b>3401</b>	<b>30</b>
4	2322	20
unangenehm 5	1783	15

**Mittelwert: 3,24**

**Frage 13a: War der Ansprechpartner freundlich?**

<b>13a Ansprechp. freundlich</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	2228	19
freundlich 1	3658	<b>32</b>
2	3364	29
3	1564	14
4	378	3
unfreundlich 5	344	3

**Mittelwert: 1,97****Frage 13b: War Ihr Ansprechpartner hilfsbereit?**

<b>13b Ansprechp. hilfsbereit</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	3335	30
hilfsbereit 1	2905	25
<b>2</b>	3106	<b>27</b>
3	1547	13
4	376	3
hilfsunwillig 5	267	2

**Mittelwert: 2,02****Frage 13c: War Ihr Ansprechpartner kompetent?**

<b>13c Ansprechp. kompetent</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	3879	34
kompetent 1	2526	22
<b>2</b>	2919	<b>25</b>
3	1646	14
4	335	3
inkompetent 5	231	2

**Mittelwert: 2,06**

**Frage 13d: War Ihr Ansprechpartner zügig arbeitend?**

<b>13d</b>	<b>Ansprechp. zügig. Arbeit</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
	keine Antwort 0	3937	35
	zügig arbeitend 1	2426	21
	<b>2</b>	<b>2585</b>	<b>22</b>
	3	1661	14
	4	530	5
	schleppend arbeitend 5	397	3

**Mittelwert: 2,2**

**Frage 14a: Gab es Störungen?**

<b>14a</b>	<b>Störung</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
	keine Antwort 0	1557	13
	ja 1	1361	12
	nein 2	8618	75

**Frage 14b: Störung durch Telefonate?**

**Frage 14c: Störung durch Besucher?**

**Frage 14d: Störung durch Mitarbeiter?**

	<b>Anzahl</b>
Störung Telefonate	589
Störung Besucher	538
Störung Mitarbeiter	495

**Frage 15: Waren die Gerichtsschreiben verständlich?**

<b>15</b>	<b>Gerichtsschreiben</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
	keine Antwort 0	1225	11
	verständlich 1	2323	20
	<b>2</b>	<b>2727</b>	<b>23</b>
	3	2005	17
	4	754	7
	unverständlich 5	477	4
	keine erhalten 6	2025	18

**Mittelwert: 2,32**

**Frage 16: Waren die Gerichtsauskünfte verständlich?**

<b>16 Gerichtsauskünfte</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	1455	13
verständlich 1	3026	26
<b>2</b>	<b>3420</b>	<b>29</b>
3	1674	15
4	335	3
unverständlich 5	247	2
keine erhalten 6	1379	12

**Mittelwert: 2,01**

**Frage 17: Wie fühlten Sie sich bei Gericht behandelt?**

<b>17 Behandlung</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	1287	11
gut 1	2953	26
<b>2</b>	<b>3951</b>	<b>34</b>
3	2284	20
4	548	5
schlecht 5	513	4

**Mittelwert: 2,19**

**Frage 18: Sind Sie mit Ihrem heutigen Besuch zufrieden?**

<b>18 Zufriedenheit</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Angaben 0	1481	13
zufrieden 1	2853	25
<b>2</b>	<b>3597</b>	<b>31</b>
3	2342	20
4	622	5
unzufrieden 5	641	6

**Mittelwert: 2,26**

**Frage 19a: Alter?**

<b>19a Alter</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
------------------	---------------	----------------

**Mittelwert: 40,23 Jahre**

**Frage 19b: Geschlecht?**

<b>19b Geschlecht</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	523	5
Frauen 1	4313	37
Männer 2	6700	58

**Frage 19c: Staatsangehörigkeit?**

<b>19c Staatsangehörigkeit</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	836	7
deutsche 1	9767	85
nicht deutsche 2	933	8

**Frage 19d: Status?**

<b>19d Status</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort	700	6
1=Schüler	1004	9
2=Azubi	550	5
3=Wehrdienst	78	1
4=Selbständig	1526	13
5=Arbeiter	1271	11
6=Angestellter	2687	23
7=Beamter	1097	10
8=Rentner	1278	11
9=Hausfrau	863	7
10=erwerbslos	482	4

**Frage 19e: Bildung?**

<b>19e Bildung</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort	1108	10
1 = kein Abschluss	415	4
2 = Hauptschule	2756	23
3 = Realschule	2550	22
4 = Abitur	2154	19
5 = Hochschule	2224	19
6 = Sonstiges	329	3

**12.3 Datenübersicht zur Mitarbeiterprognosebefragung**

**Frage 1: Was glauben Sie, wie zufrieden die Bürgerinnen/die Bürger mit ihrem Besuch in unserem Gericht sind?**

<b>1 Zufriedenheit</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	33	1
zufrieden 1	16	1
2	198	8
<b>3</b>	<b>1362</b>	<b>57</b>
4	627	26
unzufrieden 5	169	7

**Mittelwert: 3,31**

**Frage 2: Wie schätzen die Bürgerinnen/die Bürger wohl die Räumlichkeiten und Einrichtungen unseres Gerichts ein?**

<b>2a Räume gepflegt</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	91	4
gepflegt 1	18	1
2	226	9
3	638	27
<b>4</b>	<b>781</b>	<b>32</b>
ungepflegt 5	651	27

**Mittelwert: 3,79**

Räume ansprechend	Anzahl	Prozent
keine Antwort 0	101	4
ansprechend 1	19	1
2	147	6
3	495	21
4	878	36
nicht ansprechend 5	765	32

**Mittelwert: 3,96**

**Frage 3: Was glauben Sie, wie die Bürgerinnen/die Bürger ihre Ansprechpartnerin/ihren Ansprechpartner empfinden?**

3a Ansprechp. freundlich	Anzahl	Prozent
keine Antwort 0	68	3
freundlich 1	67	3
2	729	30
3	1191	49
4	284	12
unfreundlich 5	66	3

**Mittelwert: 2,81**

3b Ansprechp. hilfsbereit	Anzahl	Prozent
keine Antwort 0	69	3
hilfsbereit 1	79	3
2	750	31
3	1106	46
4	335	14
hilfsunwillig 5	66	3

**Mittelwert: 2,81**

3c Ansprechp. kompetent	Anzahl	Prozent
keine Antwort 0	83	3
kompetent 1	87	4
2	771	32
3	1157	48
4	245	10
inkompetent 5	62	3

**Mittelwert: 2,75**

<b>3d Ansprechp. zügig arbeitend</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	80	3
zügig arbeitend 1	68	3
2	367	15
<b>3</b>	<b>1018</b>	<b>43</b>
4	655	27
schleppend arbeitend 5	217	9

**Mittelwert: 3,25**

**Frage 4: Wie empfinden die Bürgerinnen/die Bürger aus Ihrer Sicht die Schreiben und/oder Formulare des Gerichts?**

<b>4 Gerichtsschreiben</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	17	1
verständlich 1	16	1
2	228	9
3	759	32
<b>4</b>	<b>993</b>	<b>41</b>
unverständlich 5	392	16

**Mittelwert: 3,64**

**Frage 5: Wie empfinden die Bürgerinnen/die Bürger aus Ihrer Sicht die Auskünfte des Gerichts?**

<b>5 Gerichtsauskünfte</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	33	1
verständlich 1	59	2
2	752	31
<b>3</b>	<b>1152</b>	<b>49</b>
4	345	14
unverständlich 5	64	3

**Mittelwert: 2,83**

**Frage 6: Wie fühlen sich die Bürgerinnen/die Bürger Ihrer Meinung nach bei Gericht insgesamt behandelt?**

<b>6 Behandlung</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Antwort 0	31	1
gut 1	39	2
2	356	15
<b>3</b>	1309	<b>54</b>
4	545	23
schlecht 5	125	5

**Mittelwert: 3,15**

**Frage 7: Glauben Sie, dass sich die Bürgerinnen/die Bürger bei ihrem Gerichtsbesuch durch Unterbrechungen gestört fühlen?**

<b>7a Störung ja nein</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
keine Angaben 0	63	3
<b>Ja</b>	1317	<b>54</b>
Nein	1025	43

**Wenn Ja, wodurch?** (Mehrfachnennungen möglich)

Basis 1.317 Mitarbeiter (= 100 %) glauben an eine Störung.  
 Von diesen sehen eine Störung durch ...

<b>Störung durch:</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
7b <b>Telefonanrufe</b>	1184	<b>90</b>
7b Besucher	689	52
7b Mitarbeiter	533	40

## **13. Auszüge aus der Datenbank „Bemerkungen“**

### **13.1 Stichwort: Raucher/Rauchen**

Das Rauchen im Gebäude sollte, wenn überhaupt, nur in Raucherzonen erlaubt sein.

Rauchen auf den Gängen ist nicht gut. Andere Besucher und das Rauchen auf dem Flur/Wartebereich haben mich gestört.

Ich rege an, das Rauchen im gesamten Gebäude zu verbieten, die hässlichen Aschenbecher rauszuschmeißen, buntere Farbe an die Wände, klarere Wegweiser zu installieren.

Im Wartebereich fehlt eine Abgrenzung Raucher/Nichtraucher, Rauchbelästigung ist groß.

Der Aufenthalt in den Wartebereichen wird stark durch Raucher gestört. Ich finde, wie in allen anderen Gebäuden sollten diese Bereiche rauchfrei sein (Raucherzonen nicht ausgeschlossen).

### **13.2 Stichwort: Parken**

Ich rege an, für uns außerhalb Anreisende eine Wegbeschreibung der Vorladung beizulegen und Parkplatzmöglichkeiten aufzuzeigen.

Mit der Vorladung sollte besonders für Auswärtige ein Lageplan des Gerichts, Parkmöglichkeiten und Verkehrsanbindung mitgeteilt werde. Ansonsten ist es mühsam, diese Unterlagen zu beschaffen.

Den Parkplatz vor dem Parkhaus nicht nur Rechtsanwälte vorzubehalten.

Angestelltenparkplatz sollte für Zeugen sein. Angestellte sollten mit Bahn und Bus kommen.

Ich habe das Parkhaus/Parkplatz wegen unzureichender Beschilderung nicht gefunden!

### **13.3 Stichwort: Richter**

War gut von der Richterin. War zufrieden. Ich dachte, es wäre schlimmer.

Ich finde es wichtig, wenn Mitarbeiter oder Richter etc. auch mal grüßen und nicht immer so finster schauen. Wer hier arbeitet hat es sicher schwer, aber ich denke, dass man wenigstens Freundlichkeit erwarten kann

Sicherheit war sehr gut. Habe mich wohl gefühlt. Richtern sehr angenehme Person. Kurz gesagt war alles in Ordnung, aber ich hoffe, dass es das letzte Mal ist, dass ich hier war. Schönen Tag.

Der Richter war besonders freundlich und verständnisvoll.

Richter und Angestellte haben wohl besondere Gene. Sie wirken auf mich arrogant und oberflächlich, als wenn sie was besonderes wären.

Mehr Freundlichkeit im Gericht von Richtern, wir sind auch bloß Menschen, nicht jeder hat reiche Eltern, um zu studieren.

### 13.4 Stichwort: Sicher

Ich finde die Sicherheitsanlagen dringend notwendig und gerechtfertigt.

Trotz Sicherheitsschleusen keine echte Sicherheit beim allmorgendlichen Ansturm.

Ich rege den Wegfall der Sicherheitsschleusen an, da diese vollkommen unpraktisch sind und enorme Sicherheitslücken aufweisen. Das Geld hätte anderweitig besser gepasst.

Ich finde, es wurde Zeit, dass Sicherheitsvorkehrungen getroffen wurden und empfinde es nicht als störend.

Ein wenig mehr Freundlichkeit an der Sicherheitsschleuse Königstraße. Gestern wurde ich derart derb angesprochen, dass ich mir wie ein Verbrecher vorkam!!!

## 14. Der Ausblick

Auf der Grundlage des von der Projektleitung vorgelegten Schlussberichts wird der Justizminister NW sich mit den gewonnenen **Ergebnissen an die Öffentlichkeit und an die Bürgerinnen und Bürger** des Landes wenden. Die entsprechende **Pressearbeit bzw. Pressemitteilung** obliegt dem Justizministerium.

Die Veröffentlichung der Ergebnisse des Forschungsprojekts „Bürgerbefragung“ für die Bürgerinnen und Bürger des Landes kann **nur ein erster Schritt in der Umsetzung** der gewonnenen Ergebnisse sein.

Aufgrund des besonderen Charakters des Forschungsvorhabens mit seiner doppelten Zielorientierung müssen nunmehr die Ergebnisse den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der untersuchten Gerichte in geeigneter Form zur Verfügung gestellt werden. Diesem **Transfer der gewonnenen Daten**, Ergebnisse und Schlussfolgerungen kommt eine **zentrale Bedeutung** zu. Nur so ist zu erwarten, dass die mit den Befragungen verbundenen Ziele, nicht zuletzt die **Förderung eines sich möglichst selbst tragenden Prozesses der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Optimierung der Bürgerfreundlichkeit der Justizmitarbeiterinnen und -mitarbeiter im Sinne der Neuen Steuerungsmodelle**, ernst genommen und mit einem größtmöglichen Gewinn an Erkenntnis **in die Alltagssituation an den Gerichten** umgesetzt werden können. Der **Projektleitung** erscheinen sogenannte **Workshops** als das geeigneteste Mittel, um zunächst die bereits aktivierten und beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Projektgerichte möglichst zeitnah zur Datenerhebung miteinzubeziehen und **selbstverantwortlich an einer Qualitätsdiskussion** zu beteiligen.

Ziel dieser **Transferworkshops** wird es sein, auf der Grundlage der Ergebnisse der Untersuchung generell und auf Wunsch je Projektgericht individuell **gemeinsame Ideen und Vorschläge für konkrete Maßnahmen zur Umsetzung der Ergebnisse** und Hypothesen des Forschungsprojekts zu entwickeln.