

**„Schnelle Antwort, gute klare Beratung.
Ich bin wirklich sehr zufrieden.“**

Auswertung der Mandantenbefragung 2007

Inhaltsangabe

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

Vorbemerkung und allgemeine Hinweise

Die hier vorgelegten Ergebnisse der Mandantenumfrage der DGB Rechtsschutz GmbH wurden mittels eines Fragebogens im Mai 2007 erhoben. Es handelt sich dabei um eine Kurzumfrage, die schlaglichtartig einen Ausschnitt aus der Realität der Arbeit der DGB Rechtsschutz GmbH beleuchten soll.

In die Umfrage gelangten insgesamt 3.000 Personen, die repräsentativ in Bezug auf das Aufkommen der Verfahren in den verschiedenen Regionen sowie den einzelnen Gewerkschaften ausgewählt wurden. Es handelte sich dabei um abgeschlossene Verfahren der Monate Oktober, November und Dezember 2007. Die Fragebogenaktion wurde von der DGB Rechtsschutz GmbH eigenständig durchgeführt, der Fragebogen von der Hauptverwaltung entwickelt. Alle ausgewählten Personen wurden angeschrieben und um eine schriftliche Rückantwort und Stellungnahme gebeten.

Von den 3.000 angeschriebenen Personen wurden bis zum 31.05.2007 insgesamt 906 Fragebögen zurückgesandt und ausgewertet. Die Rücklaufquote beträgt 30,2 Prozent (2005: 33,4 Prozent) und ist daher für eine schriftliche Befragung als außerordentlich hoch zu bewerten. Die Ergebnisse sind damit valide.

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

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

Zusammenfassung der Ergebnisse

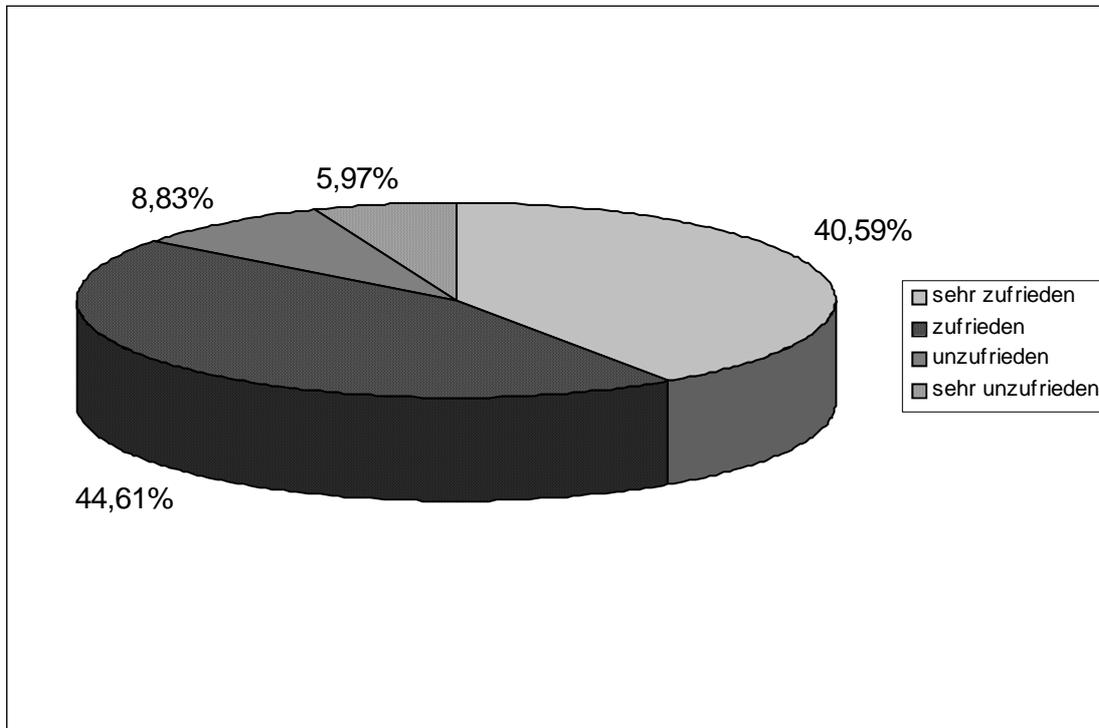
Die Umfrage zeigt sehr deutlich, dass der überwiegende Teil der Mandanten mit den Leistungen der DGB Rechtsschutz GmbH zufrieden ist. Dies verdeutlichen auch der sehr hohe Rücklauf der versendeten Fragebögen sowie der hohe Anteil an Kommentaren zu Kritik und Verbesserungen. Die Unzufriedenheit mancher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

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

Die Ergebnisse bestätigen damit trotz leichter Verschiebungen die sehr guten Resultate der früheren Mandantenbefragungen. Anders als vor zwei Jahren zeigt sich aber ein Trend zu den extremen Bewertungen. Besonders erfreulich ist der unmittelbare Vergleich mit den Leistungen der freien Anwaltskanzleien, bei dem die Arbeit der DGB Rechtsschutz GmbH in der Tendenz deutlich besser beurteilt wurde als die der freien Anwälte.

Gesamtauswertung

- Fragen 1 bis 5 -



Bewertung	Anzahl	Prozent
sehr zufrieden	1522	40,59%
zufrieden	1673	44,61%
unzufrieden	331	8,83%
sehr unzufrieden	224	5,97%
Summe:	3750	100,00

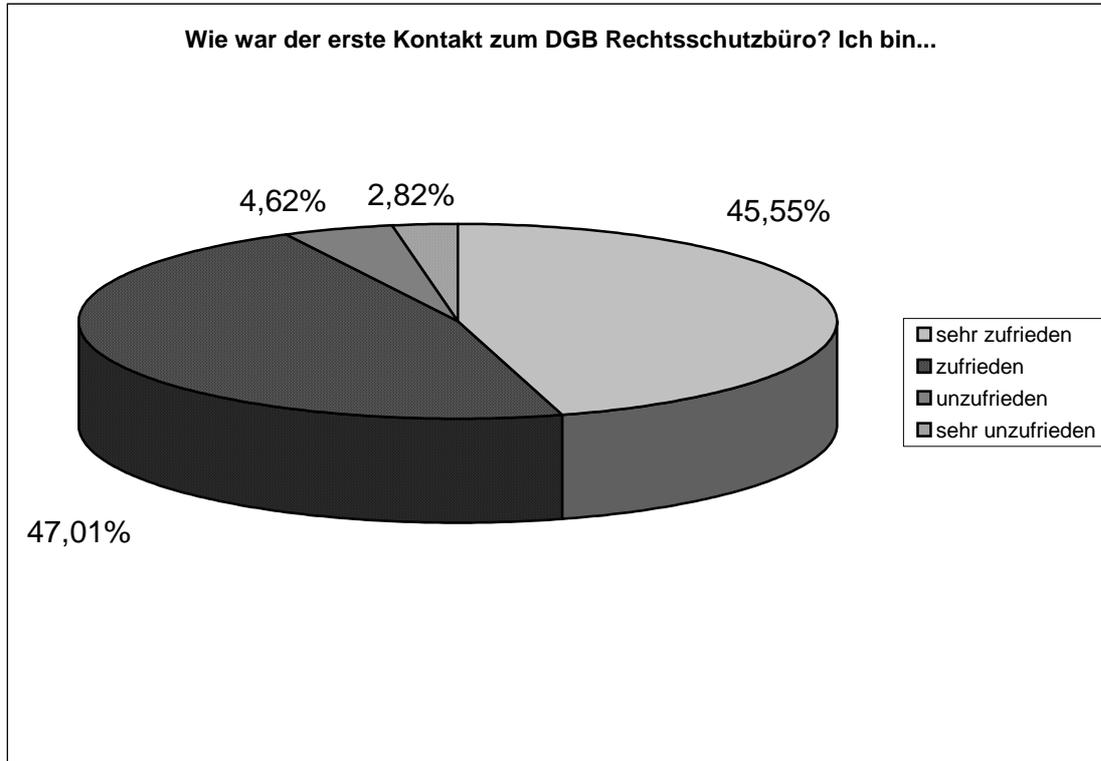
unbeantwortet 780

Die Gesamtauswertung wurde aus dem Durchschnitt der ersten fünf Fragen gebildet, d.h. die Grundgesamtheit besteht aus $5 \times 906 = 4.530$ abzüglich der unbeantworteten Fragen. Dann wurden die einzelnen Bewertungen der Fragen addiert und durch die Grundgesamtheit dividiert.

Aus dieser Grafik wird deutlich, dass im Durchschnitt 85,2 % der Befragten mit den Leistungen des DGB Rechtsschutzes sehr zufrieden oder zufrieden sind. Im Gegensatz dazu stehen weniger als 6 %, die mit den Leistungen im Durchschnitt sehr unzufrieden waren. Die Werte liegen damit annähernd auf dem Niveau der Befragung von 2003 (84,6 % bzw. 4,9%).

Erstkontakt zum DGB Rechtsschutz

- 1. Frage -

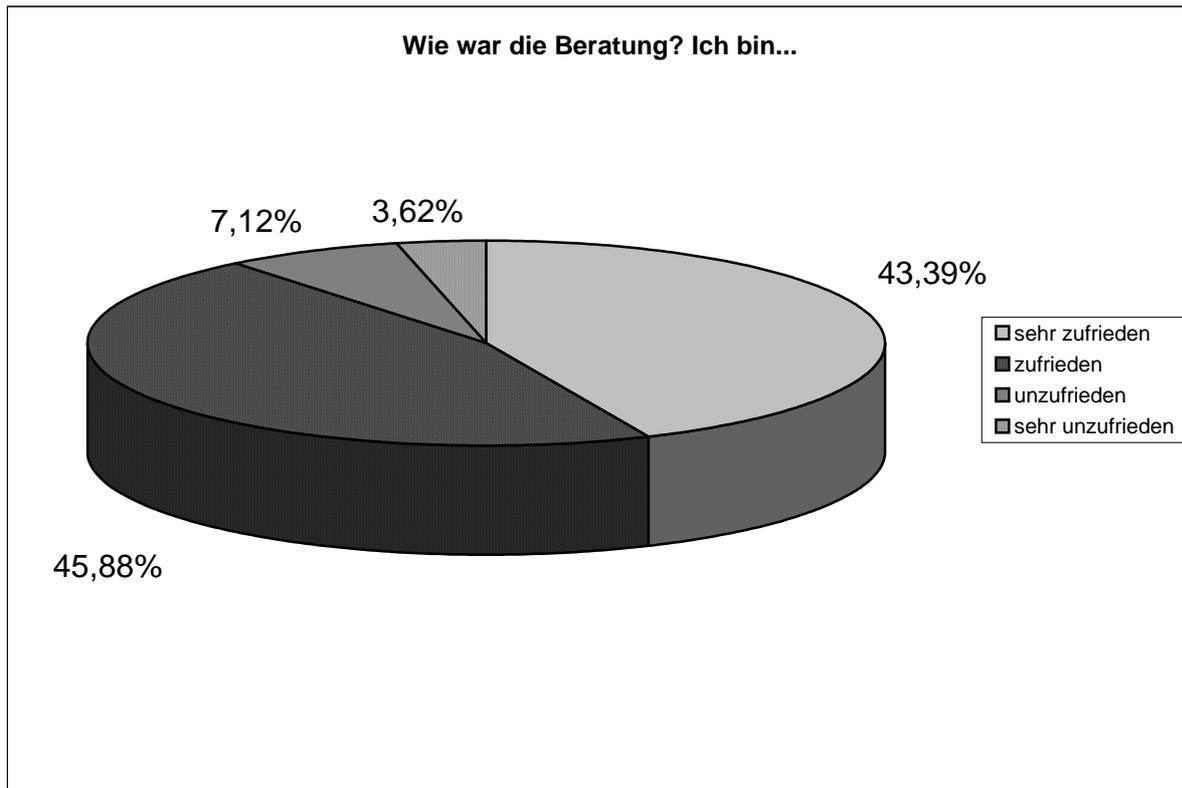


Bewertung	Anzahl	Prozent
sehr zufrieden	404	45,55%
Zufrieden	417	47,01%
Unzufrieden	41	4,62%
sehr unzufrieden	25	2,82%
Summe:	887	100,00%
Unbeantwortet	19	

Der erste Kontakt zur DGB Rechtsschutz GmbH wird von knapp 93,0% der Ratsuchenden als sehr zufriedenstellend oder zufriedenstellend beurteilt. Nur etwa 2,8% waren mit dem Erstkontakt sehr unzufrieden. Dies sind im Vergleich aller fünf Fragen die besten Werte. Somit wurde im Bereich des Erstkontaktes auch in diesem Jahr wieder das beste Ergebnis erzielt (2005: 93,0 % bzw. 2,2%).

Beratung durch den Rechtsschutz

- 2. Frage -



Bewertung	Anzahl	Prozent
sehr zufrieden	384	43,39%
Zufrieden	406	45,88%
Unzufrieden	63	7,12%
sehr unzufrieden	32	3,62%
Summe:	885	100,00%

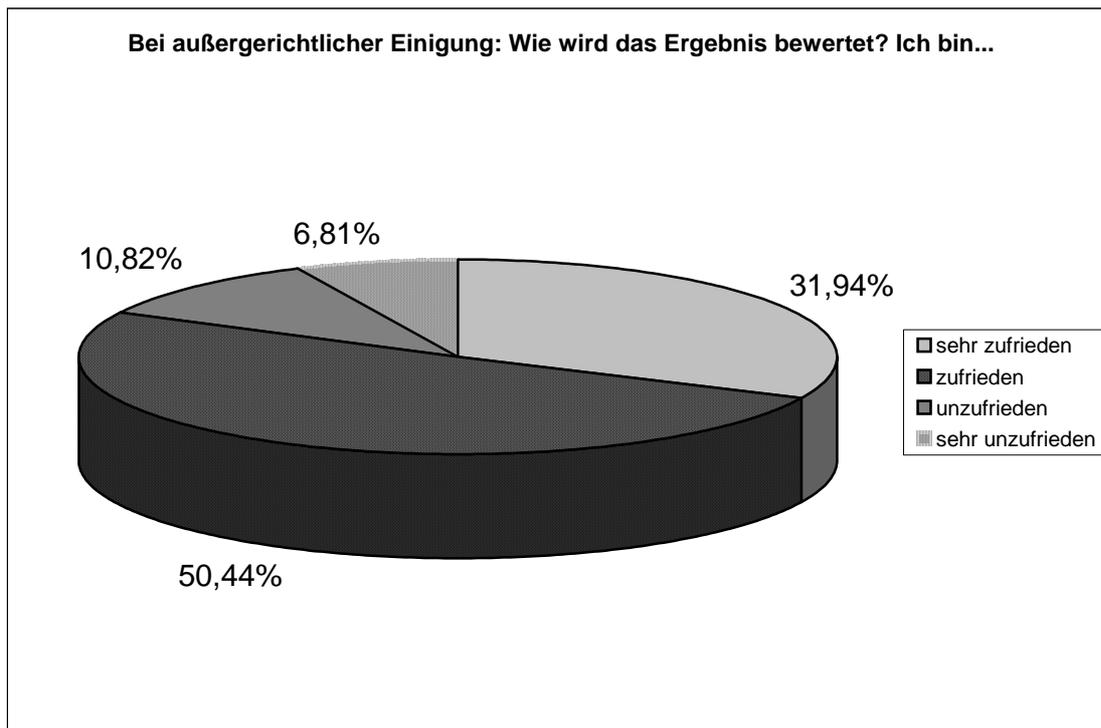
Unbeantwortet 21

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

Auch hier war nur ein geringer Teil von ca. 3,6% der Mandanten sehr unzufrieden mit der Beratung. Dieser letzte Wert ist zwar im Vergleich zur letzten Untersuchung (2,24%) leicht gestiegen; gleichzeitig ist aber der der „einfach Unzufriedenen“ gesunken. Die Werte haben sich also nur verschoben, ohne dass die Gesamtzahl der unzufriedenen Mandanten gewachsen ist.

Bewertung einer außergerichtlichen Einigung

- 3. Frage -



Bewertung	Anzahl	Prozent
sehr zufrieden	183	31,94%
Zufrieden	289	50,44%
Unzufrieden	62	10,82%
sehr unzufrieden	39	6,81%
Summe:	573	100,00%
Unbeantwortet	333	

Die dritte Frage beantworteten nur etwa 63% der Befragten (2005: 60%), da es bei vielen nicht zu einer außergerichtlichen Einigung kam. Auffällig ist, dass bei dieser Frage der Anteil der Bewertungen mit „zufrieden“ deutlich höher ist als der mit „sehr zufrieden“. Insgesamt äußern sich 82,38 % positiv, 6,2% waren sehr unzufrieden (2005: 81,9 % bzw. 4,3 %).

Vertretung vor Gericht

- 4. Frage -



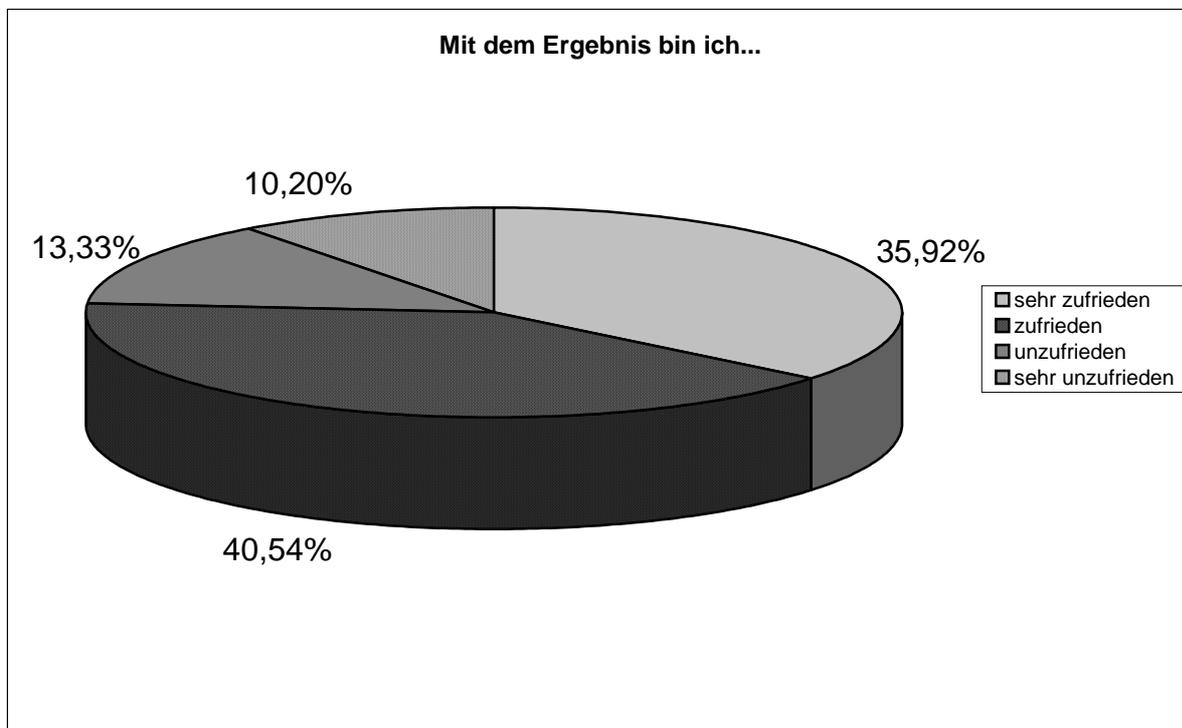
Bewertung	Anzahl	Prozent
Sehr zufrieden	287	42,84%
Zufrieden	263	39,25%
Unzufrieden	67	10,00%
Sehr unzufrieden	53	7,91%
Summe:	670	100,00%

Unbeantwortet 236

Auch die vierte Frage wurde von deutlich weniger Mandanten beantwortet als die ersten beiden, da es nicht immer zu einer Vertretung vor Gericht gekommen ist. Mit knapp 8 % war wieder nur ein geringer Prozentsatz der Befragten mit der Vertretung überhaupt nicht zufrieden, während sich 82% als sehr zufrieden oder zufrieden äußerten (2005: 6,5 % bzw. 82 %).

Bewertung des Ergebnisses

- 5. Frage -

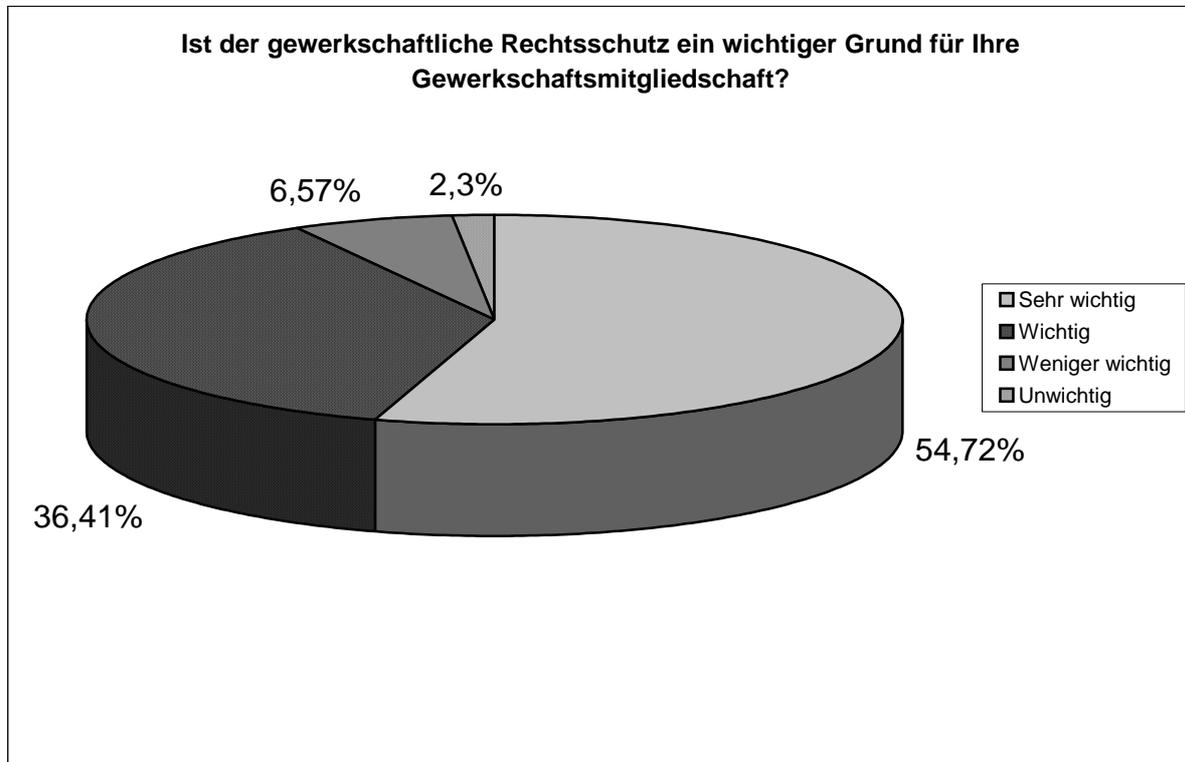


Bewertung	Anzahl	Prozent
Sehr zufrieden	264	35,92%
Zufrieden	298	40,54%
Unzufrieden	98	13,33%
Sehr unzufrieden	75	10,20%
Summe:	735	100,00%
Unbeantwortet	171	

Mit dem erreichten Ergebnis sind mehr als 76% der Befragten sehr zufrieden bzw. zufrieden, 13,3% zeigten sich unzufrieden, 10,2% waren mit dem Ergebnis überhaupt nicht einverstanden. Im Vergleich zu 2005 hat die Zufriedenheit mit dem Ergebnis leicht zugenommen (74,0%, 15,6 % bzw. 10,1%). Befragte notierten auf ihrem Fragebogen, dass die Unzufriedenheit mit dem Ergebnis nicht in der Verantwortung der DGB Rechtsschutz GmbH liege, sondern durch andere Faktoren ausgelöst sei, beispielsweise durch die derzeitige Gesetzeslage.

Relevanz des gewerkschaftlichen Rechtsschutzes für die Mitgliedschaft

- 6. Frage -



Bewertung	Anzahl	Prozent
Sehr wichtig	475	54,72%
Wichtig	316	36,41%
Weniger wichtig	57	6,57%
Unwichtig	20	2,30%
Summe:	868	100,00%

Unbeantwortet 38

Für mehr als die Hälfte der Befragten ist der gewerkschaftliche Rechtsschutz ein sehr wichtiger Grund für die Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft, für weitere 36 Prozent ist er wichtig. In Summe sehen also mehr als 91 Prozent im Rechtsschutz ein wichtiges Argument für die Gewerkschaftsmitgliedschaft. Ein beeindruckendes Ergebnis. Nur 2,3 Prozent hingegen halten den gewerkschaftlichen Rechtsschutz für unwichtig.

Inanspruchnahme freier Anwälte

- 7. Frage -



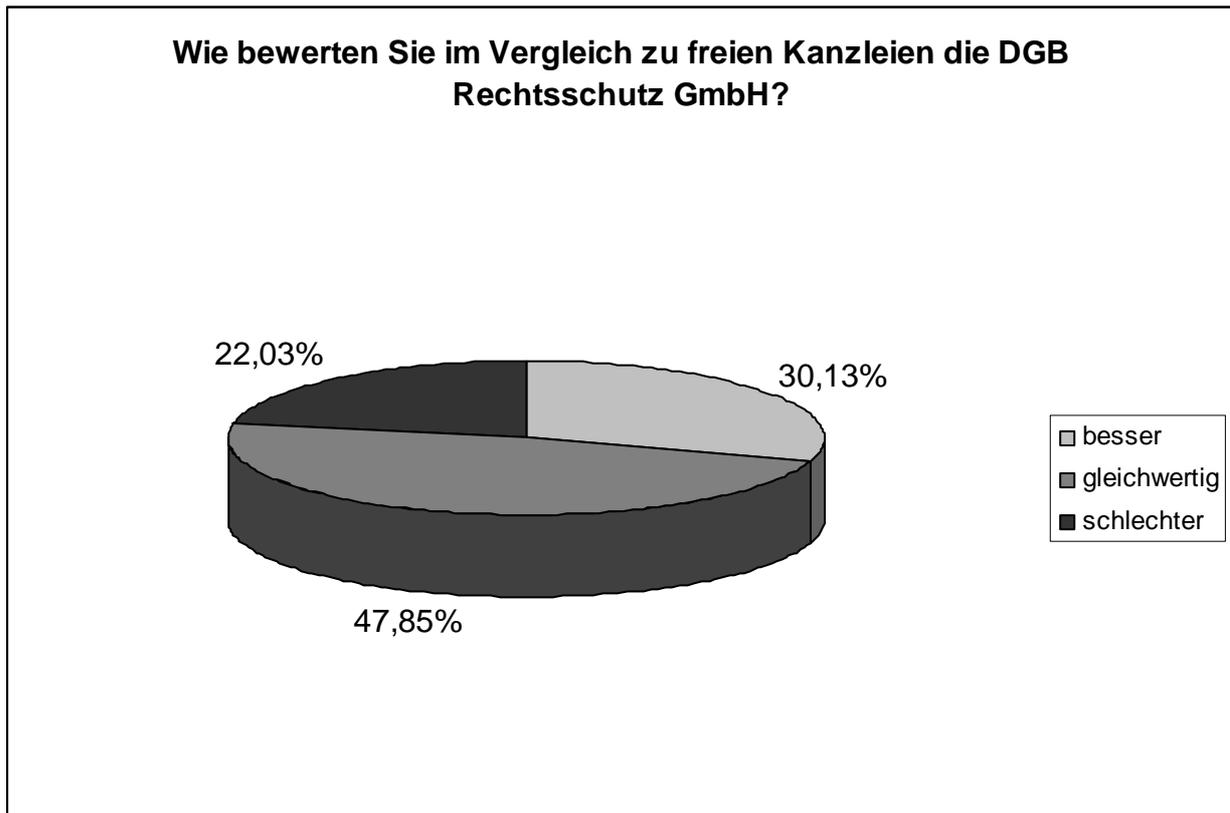
Bewertung	Anzahl	Prozent
ja	364	41,46%
nein	514	58,54%
Summe:	878	100,00%

Unbeantwortet 28

Weniger als die Hälfte der befragten Mandanten haben bei früheren Rechtsstreitigkeiten bereits eine freie Anwaltskanzlei in Anspruch genommen. Nur diese Mandanten hatten die Möglichkeit, auch die letzte Frage zu beantworten.

Vergleich DGB Rechtsschutz – freie Anwälte

- 8. Frage -



Bewertung	Anzahl	Prozent
Besser	119	30,13%
Gleichwertig	189	47,85%
Schlechter	87	22,03%
Summe:	395	100,00%

Unbeantwortet 511

Der gewerkschaftliche Rechtsschutz wird als mindestens gleichwertig, oft aber auch besser als die Leistung freier Anwaltskanzleien bewertet. So denken fast 78 % aller Befragten. Nur 22,03 % der interviewten Mandanten haben sich bei freien Anwälten besser aufgehoben gefühlt.