



DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT DER GERICHTE

Report erstellt durch das LINK Institut für die Gerichtsverwaltung des Kantons Solothurn

Luzern, Juli 2017



STUDIENDESIGN

Studiendesign

Überblick



- › **Kunde:** Gerichtsverwaltung Kanton Solothurn
- › **Kontaktperson Kunde:** Heinrich Tännler | Gerichtsverwalter
- › **LINK Institut:** Matthias Winzer | Leiter Bevölkerungsbefragungen
Mirjam Hausherr | Projektleiterin Sozialforschung
- › **Studienziel:** Messung der Zufriedenheit der Anwaltschaft mit den solothurnischen Gerichten.
- › **Erhebungsphase:** 01. Mai bis 23. Juni 2017
- › **Zielgruppe:** Alle im Kanton Solothurn ansässigen Anwälte und Anwältinnen sowie Anwälte und Anwältinnen mit Sitz ausserhalb des Kantons Solothurn, die mit den Gerichtsstellen im Kanton Solothurn im Kontakt stehen und in den der Erhebung vorangegangenen drei Jahren mindestens in drei Fällen vor einer Obergerichtskammer und/oder mindestens in fünf Fällen vor einem der in der Untersuchung berücksichtigten Richterämter aufgetreten sind.
- › **Anzahl Interviews:** n=222 Interviews
- › **Methode:** Schriftliche, online und telefonische Befragung

Studiendesign

Ausgangslage & Studienzielsetzung/Methode

Ausgangslage & Studienzielsetzung

- › Im Rahmen der Umstellung auf die Wirkungsorientierte Verwaltungsführung (WoV) hat das LINK Institut für die Gerichtsverwaltung des Kantons Solothurn 2008 eine Befragung der an den solothurnischen Gerichten auftretenden Anwaltschaft bezüglich deren Zufriedenheit mit den solothurnischen Gerichten durchgeführt. 2013 folgte die Wiederholung der Studie, um die mittelfristigen Effekte der WoV zu untersuchen und zu evaluieren.
- › Die vorliegende Studie aus dem Jahr 2017 ist eine Fortführung der beiden Studien von 2008 und 2013.

Methode

- › Die Studie basiert auf einem Fragebogen mit 7 skalierten Fragen pro zu beurteilende Gerichtskammer/pro zu beurteilendes Gericht. Um die Befragungslast der Anwältinnen und Anwälte zu reduzieren, wurden 8 der ehemals total 15 Fragen gestrichen. Im Gegenzug wurde den Befragten mehr Platz eingeräumt, positive und/oder negative kritische Ereignisse zu notieren.
- › Der Fragebogen konnte je nach Präferenz schriftlich oder online ausgefüllt werden. Zusätzlich wurde eine telefonische Mahnung durchgeführt, während derer der Fragebogen auch direkt telefonisch beantwortet werden konnte.
- › Die Fragebogen wurden per Post versandt (inkl. Anmeldeinformationen für den Onlinefragebogen). Jede/r Anwält/-in wurde zu maximal sechs Gerichtskammern/Gerichten befragt.

Studiendesign

Auswahl der zu beurteilenden Gerichte/Termine

Auswahl der zu beurteilenden Gerichte

- › Die Gerichtsverwaltung des Kantons Solothurn lieferte eine vollständige Liste mit allen aktiven Anwäl/-innen, die eine Vertreterrolle innehatten und in den Jahren 2014 bis 2016 mindestens fünf Fälle an Richterämtern oder mindestens drei Fälle an Obergerichtskammern hatten.
 - Es ergaben sich 365 Zielpersonen.
- › Um den Befragungsumfang auf individueller Ebene zu beschränken, wurde die Beurteilung von sechs Gerichten als Maximum festgelegt. Grundsätzlich wurde bei Zielpersonen, die an mehr als sechs Gerichten tätig waren, auf diejenigen Gerichte mit der kleinsten Anzahl Fälle verzichtet. Um jedoch auch in den einzelnen Obergerichtskammern eine angemessene Basis zu erreichen, wurden diese tendenziell bevorzugt.
 - Den 365 Zielpersonen wurden 809 Gerichte (10'917 Fälle) zur Beurteilung zugeteilt

Termine

- | | |
|---|----------------------|
| › Schriftliche Vorinformation durch die Gerichtsverwaltung: | 21. April 2017 |
| › Versand der 360 Fragebogen* inkl. Begleitschreiben: | 1. Mai 2017 |
| › Versand von 205 Fragebogen inkl. Erinnerungsschreiben: | 26. Mai 2017 |
| › Telefonische Erinnerung (Ausgangsadressen: n = 127) | 7. bis 16. Juni 2017 |
| › Finaler Einsendeschluss: | 23. Juni 2017 |

*5 Personen wurden durch die Gerichtsverwaltung des Kantons Solothurn bereits vor dem Versand des Einladungsschreibens von der Umfrage abgemeldet.

Studiendesign

Rücklauf

Rücklauf auf Ebene Zielpersonen

Ausgesandte Fragebogen	365	100%
Auswertbare Fragebogen	222	60.8%
Ausfälle*	17	4.7%
Keine Rückmeldung/Unerreichbar	126	34.5%

*Verweigerung schriftlich/mündlich, unter der angegebenen Adresse nicht erreichbar/nicht mehr für die entsprechende Kanzlei resp. als Anwalt/Anwältin tätig (Abmeldung durch Gerichtsverwaltung oder ehemaligen Arbeitgeber), etc.

Studiendesign

Rücklauf

Rücklauf auf Ebene Beurteilungen (Anzahl je Gerichtskammer/Richteramt)

		Aussand	Rücksand	In %
	Total Beurteilungen	809	557	68.9
Obergericht	Beschwerdekammer	36	26	72.2
	Strafkammer	52	38	73.1
	Versicherungsgericht	64	45	70.3
	Verwaltungsgericht	83	59	71.1
	Zivilkammer	85	57	67.1
Richterämter	Bucheggberg-Wasseramt	103	70	68.0
	Dorneck-Thierstein	59	38	64.4
	Olten-Gösgen	125	78	62.4
	Solothurn-Lebern	123	91	74.0
	Thal-Gäu	79	55	69.6

Studiendesign

Fragebogen

Fragebogen

- › Der Fragebogen umfasst hauptsächlich positiv formulierte Aussagen zu den einzelnen Gerichten/Gerichtskammern, die auf einer 10-er Skala beantwortet werden:

trifft nicht zu					trifft voll zu					weiss nicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

- › In der vorliegenden Auswertung werden die Antworten wie folgt zusammengefasst:
 - sehr negativ: Antworten 1/2
 - negativ: Antworten 3/4
 - neutral: Antworten 5/6
 - positiv: Antworten 7/8
 - sehr positiv: Antworten 9/10
- › Zusätzlich wird jeweils der arithmetische Mittelwert (=MIWE) ausgewiesen.



INHALTLICHER BERICHT

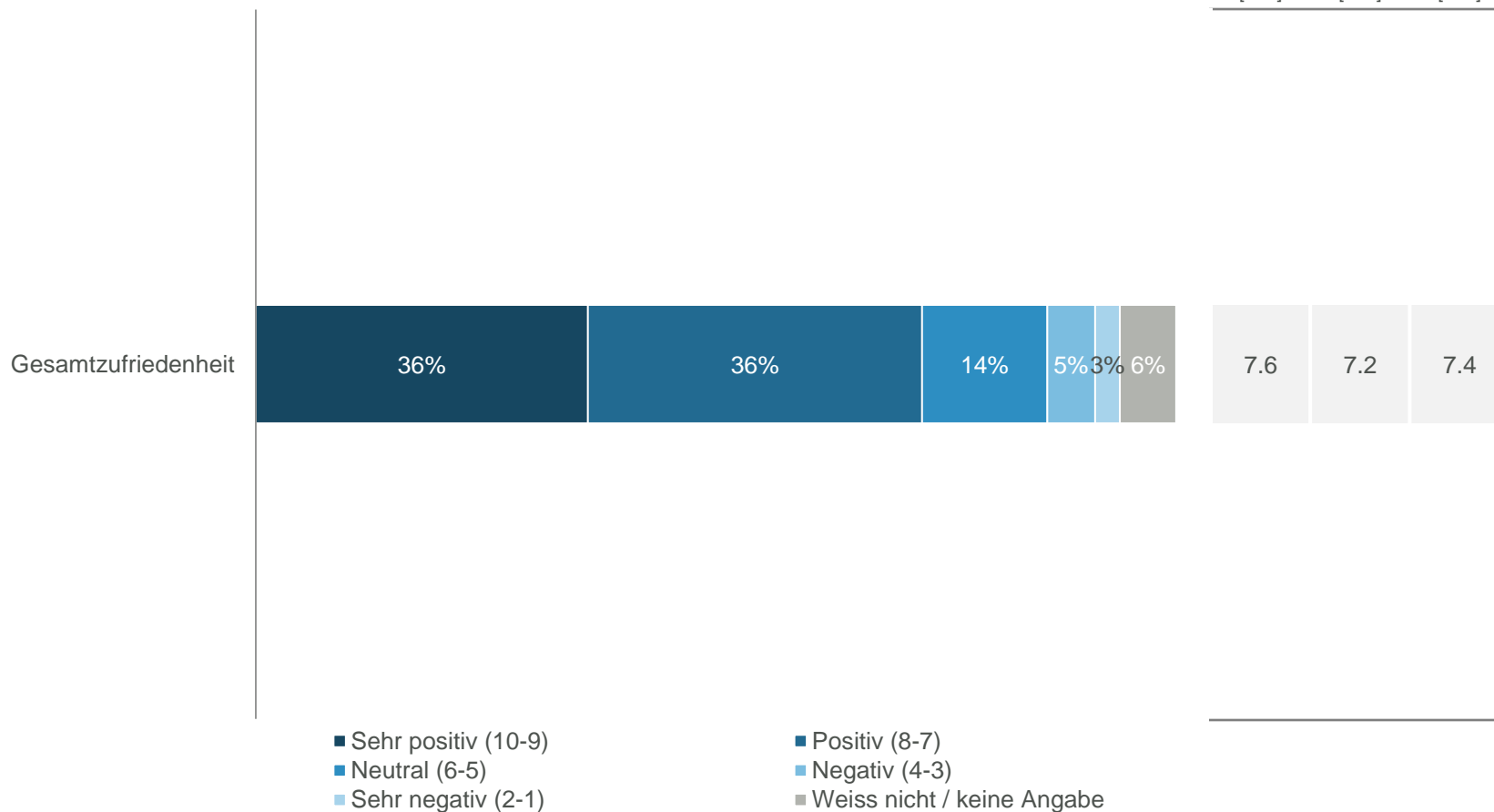
Gesamtzufriedenheit

Übersicht Gesamtzufriedenheit: Total



Inhaltlicher Bericht

Mittelwert		
2017	2013	2008
[557]	[757]	[721]



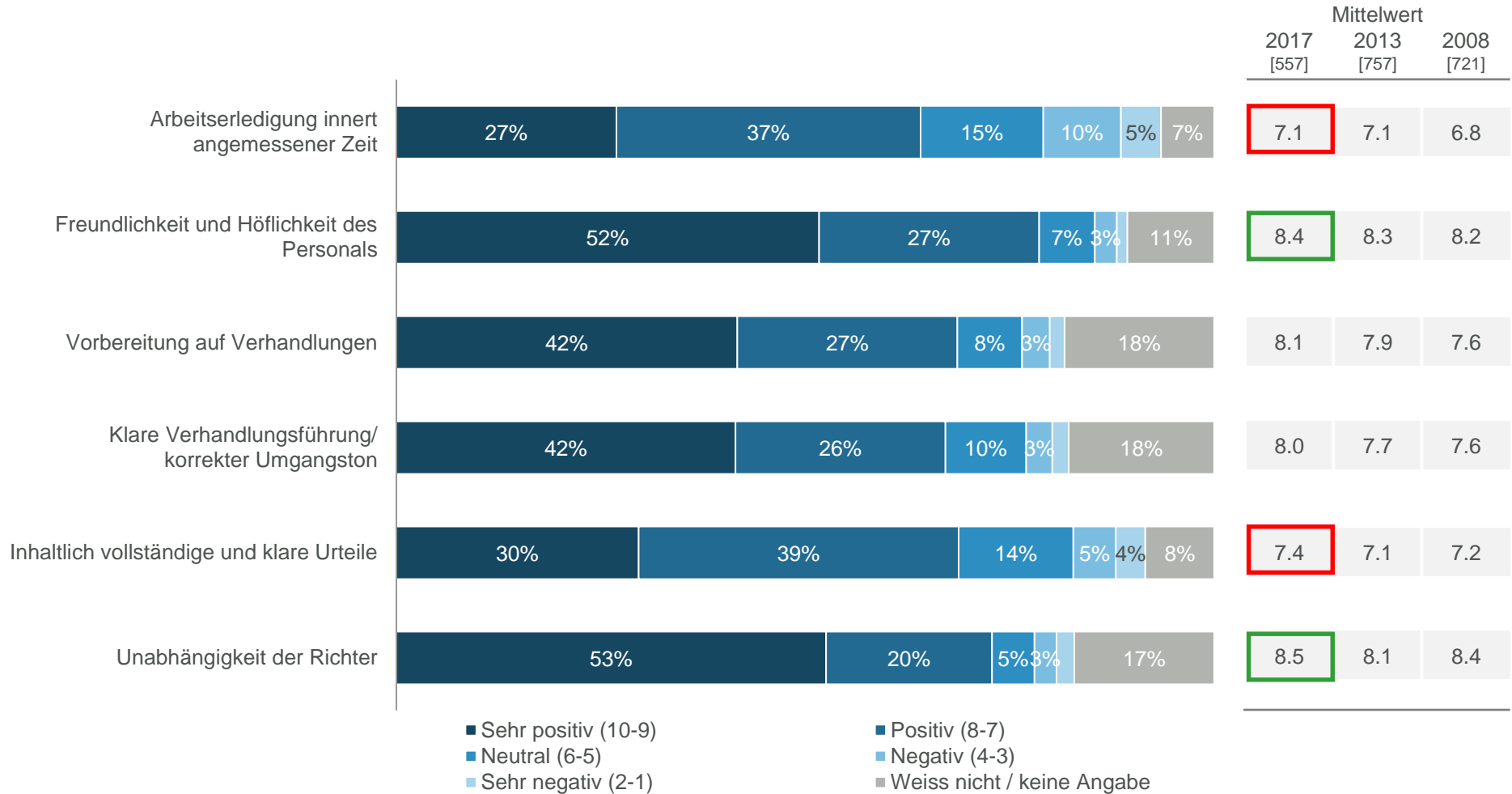
Basis n=[] Beurteilungen

Zufriedenheit

Übersicht Einzeldimensionen: Total



Inhaltlicher Bericht

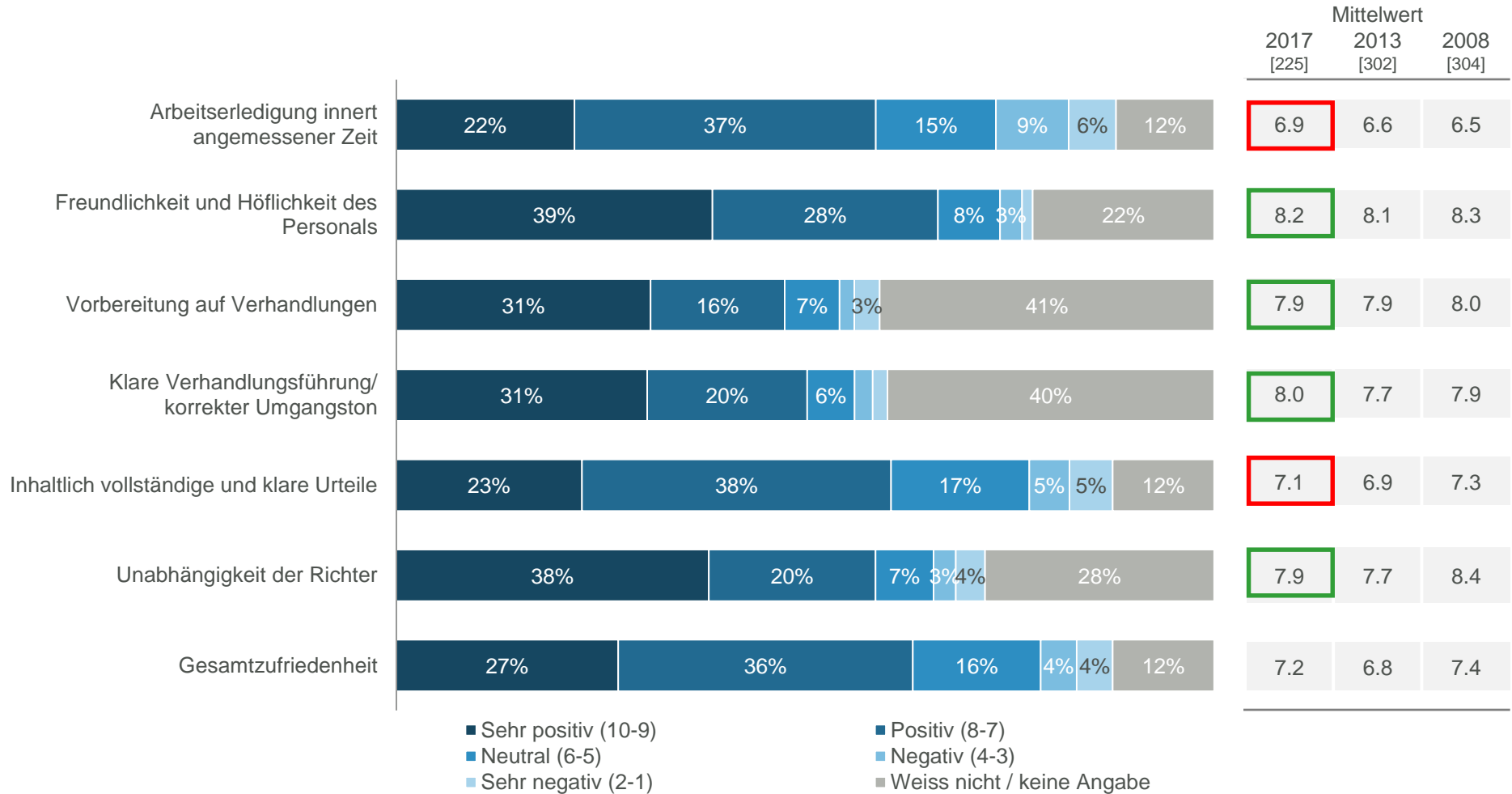


Zufriedenheit Obergericht

Übersicht aller Aussagen: Total Obergericht



Inhaltlicher Bericht

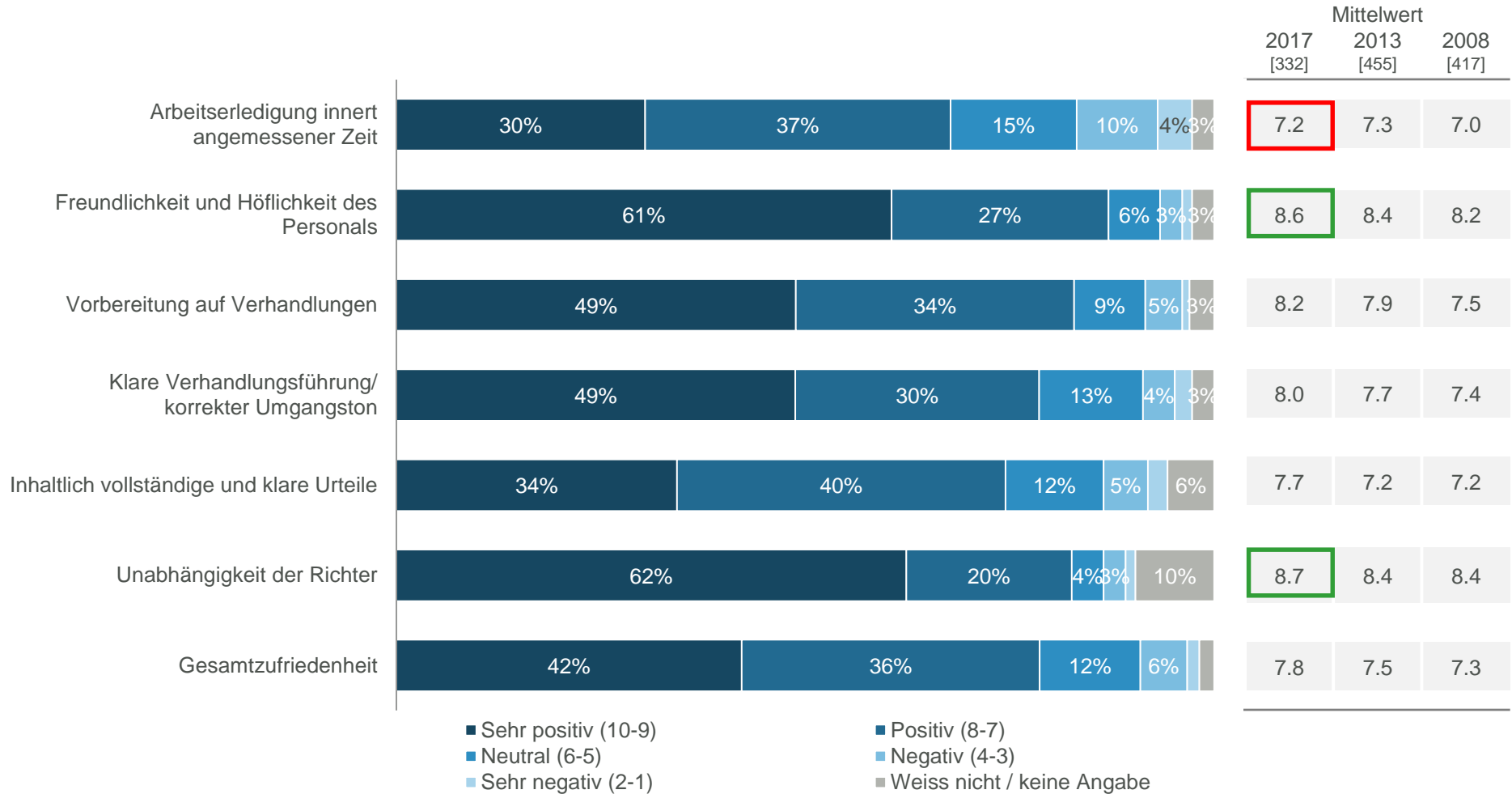


Zufriedenheit Richterämter

Übersicht aller Aussagen: Total Richterämter



Inhaltlicher Bericht

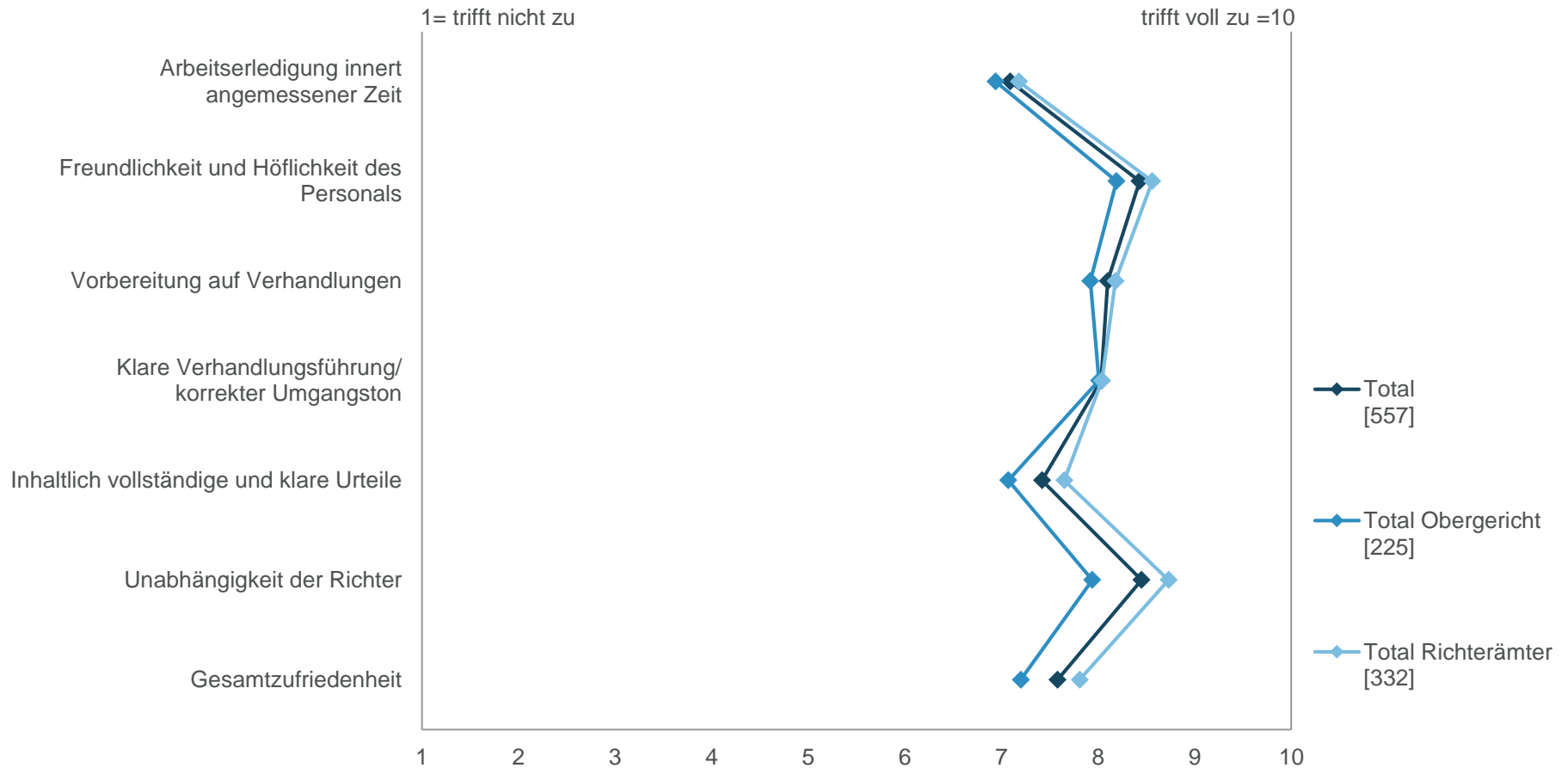


Zufriedenheit Obergericht vs. Richterämter

Übersicht aller Aussagen: MIWE – Total



Inhaltlicher Bericht



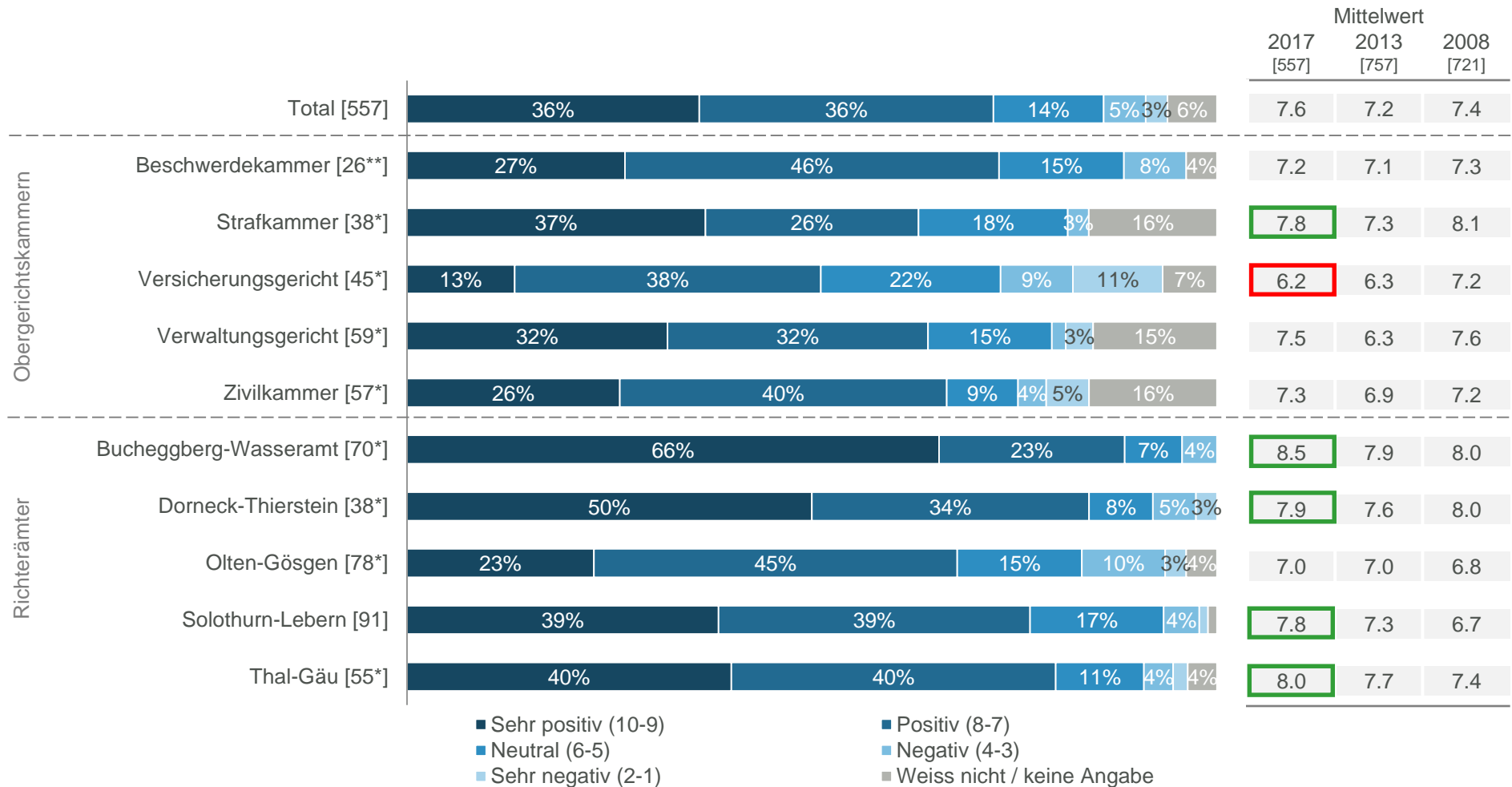
Basis n=[] Beurteilungen

Gesamtzufriedenheit

Auf Ebene der Einzelgerichte



Inhaltlicher Bericht



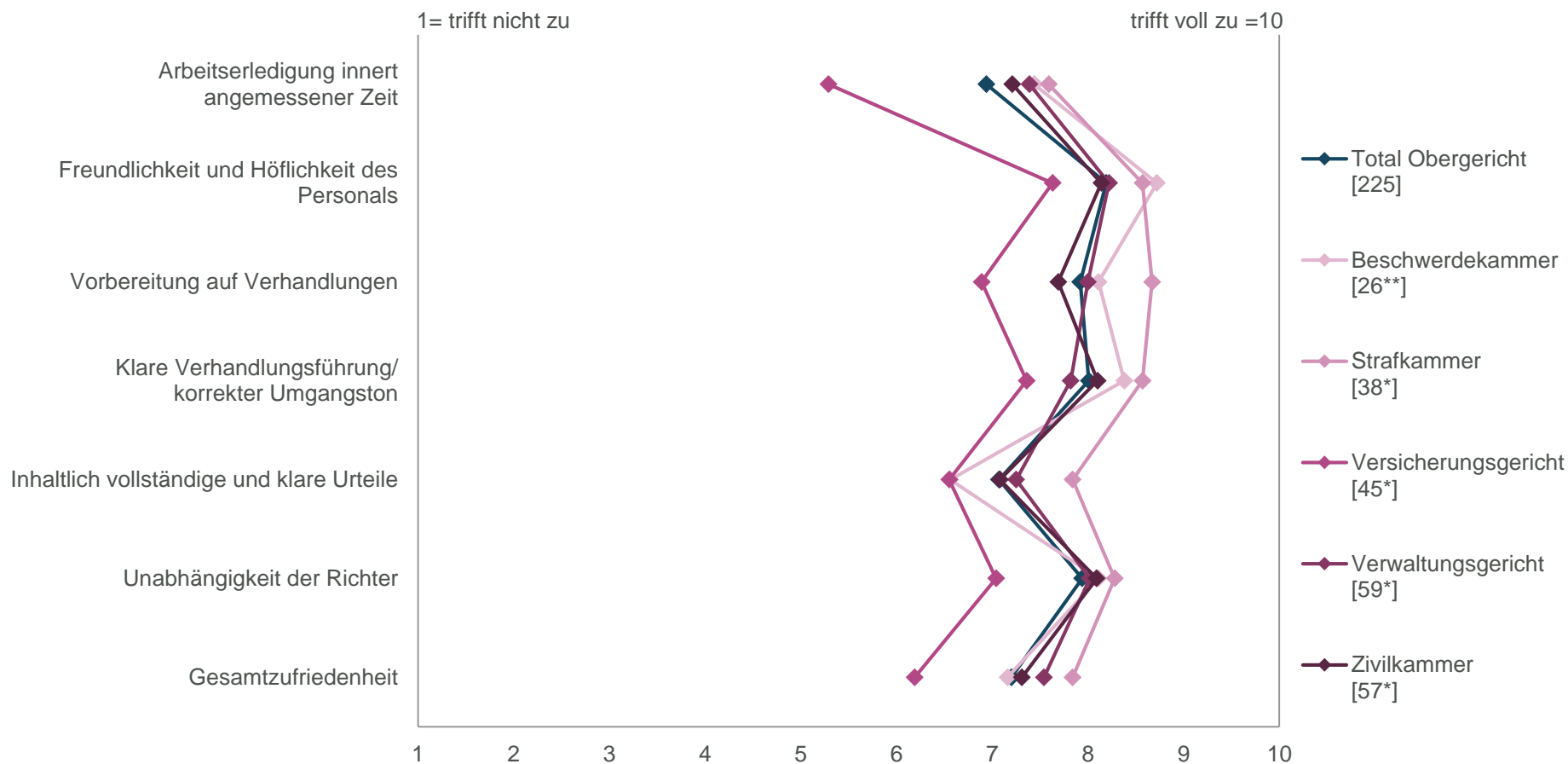
Basis n=[] Beurteilungen | *Kleine Basis; **Sehr kleine Basis

Obergerichtskammern

Übersicht aller Aussagen: MIWE – Total



Inhaltlicher Bericht



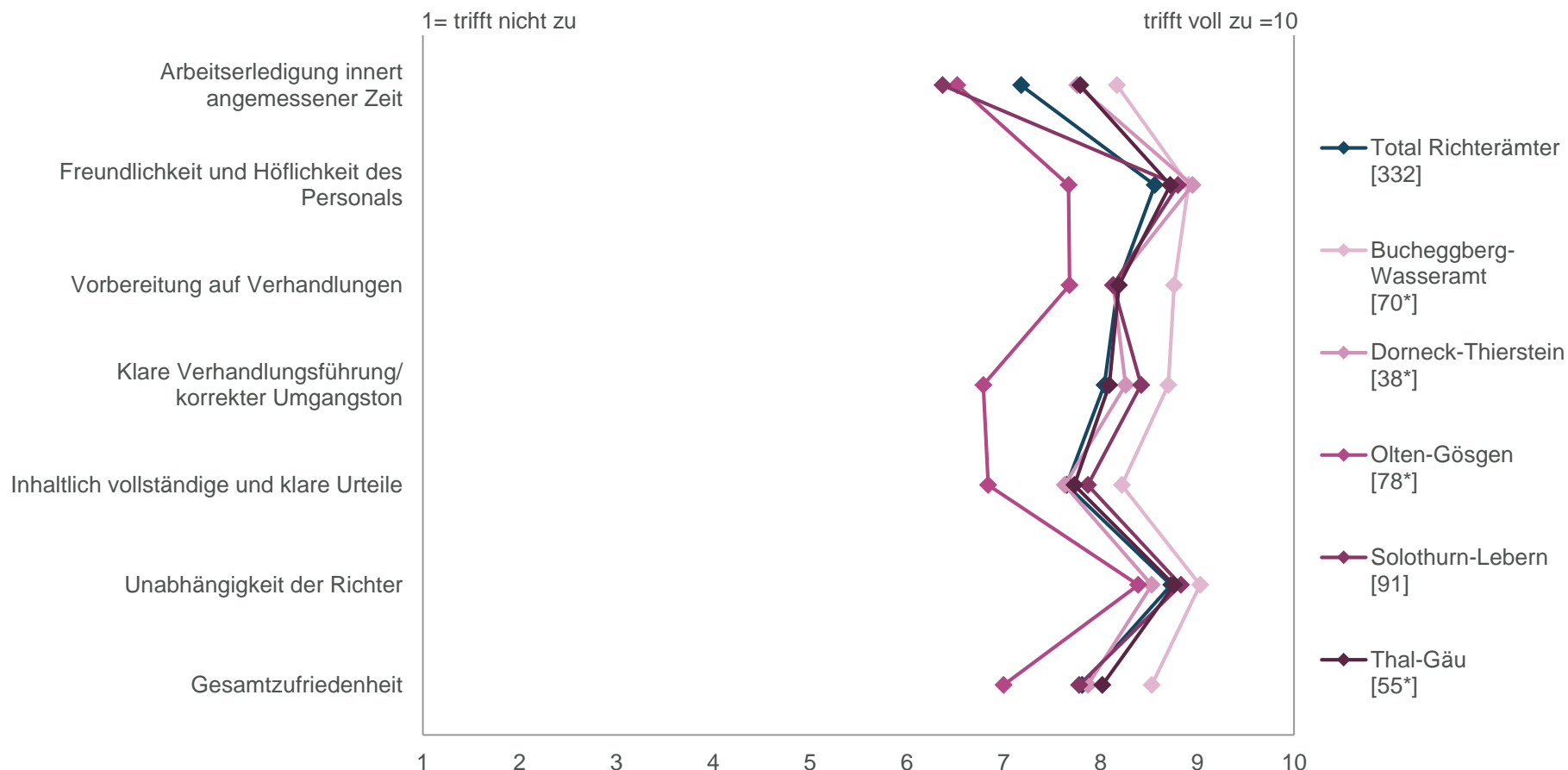
Basis n=[] Beurteilungen | *Kleine Basis; **Sehr kleine Basis

Richterämter

Übersicht aller Aussagen: MIWE – Total



Inhaltlicher Bericht



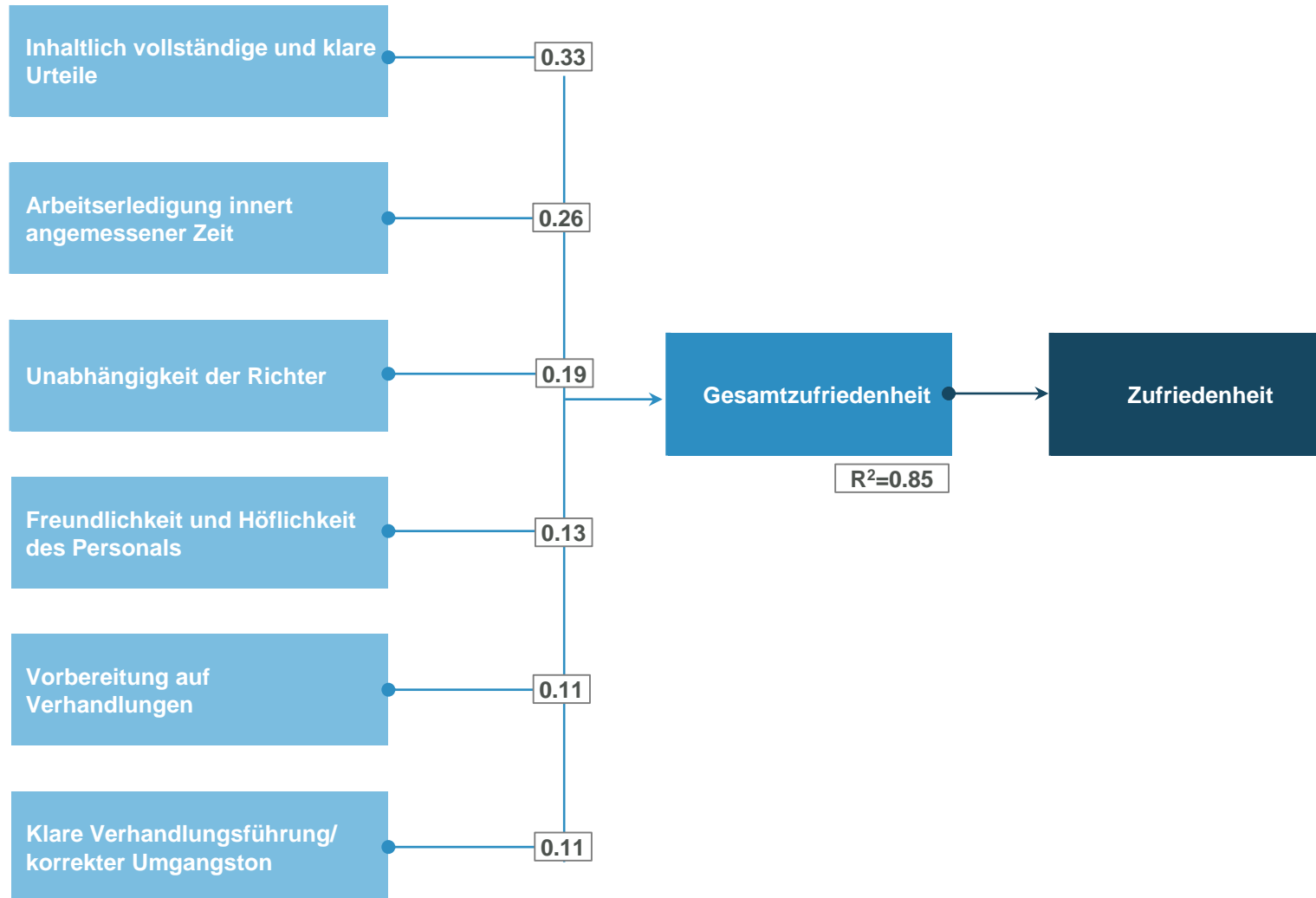


KAUSALMODELL & HANDLUNGSPORTFOLIOS

Kausalmodell Überblick



Kausalmodell &
Handlungsportfolio



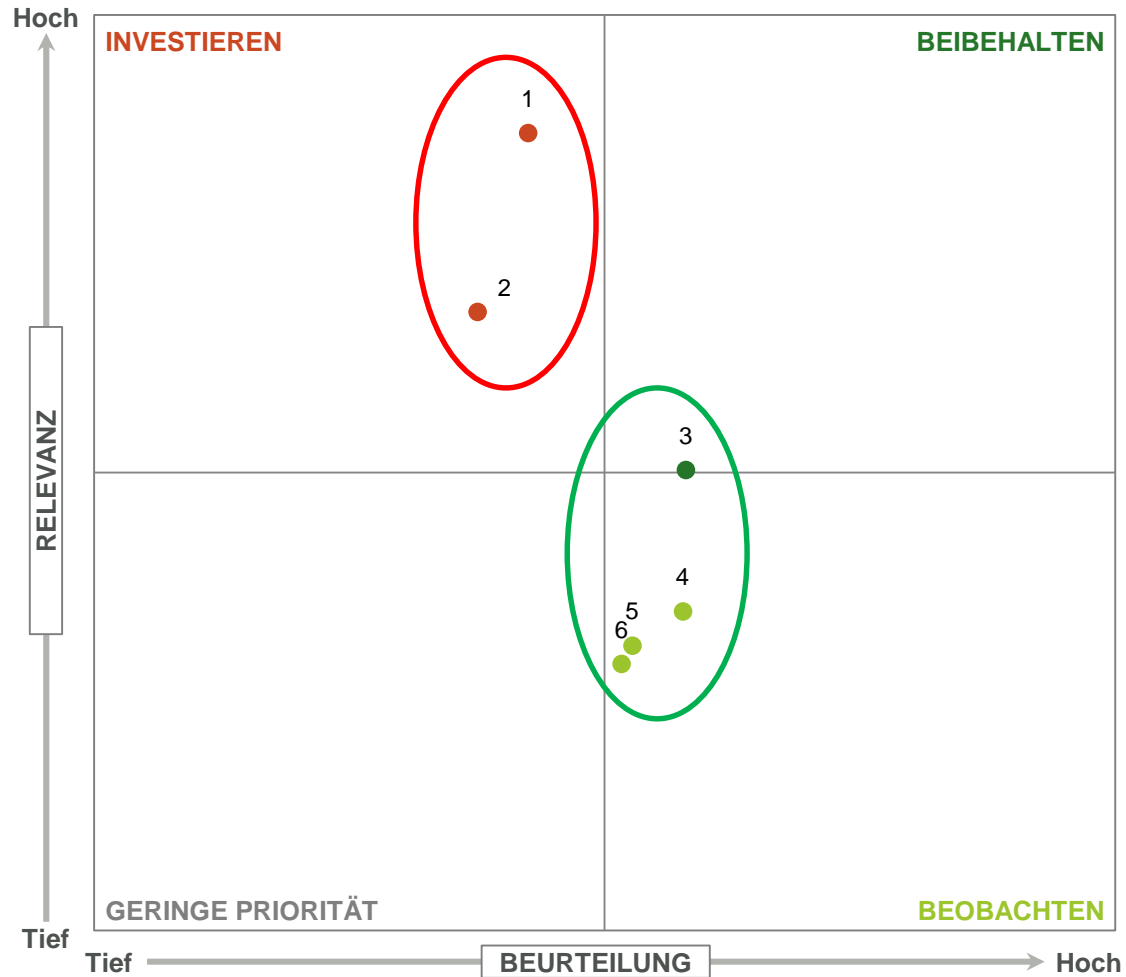
Basis: n=523 Beurteilungen von 222 befragten Personen

19 © LINK Institut | Gerichtsverwaltung Kanton Solothurn | Dienstleistungsqualität der Gerichte | 160834 | Juli 2017

Handlungsportfolio Total



Kausalmodell &
Handlungsportfolio



BEIBEHALTEN

- 3 Unabhängigkeit der Richter

BEOBSACHTEN

- 4 Freundlichkeit und Höflichkeit des Personals
- 5 Vorbereitung auf Verhandlungen
- 6 Klare Verhandlungsführung/korrektter Umgangston

INVESTIEREN

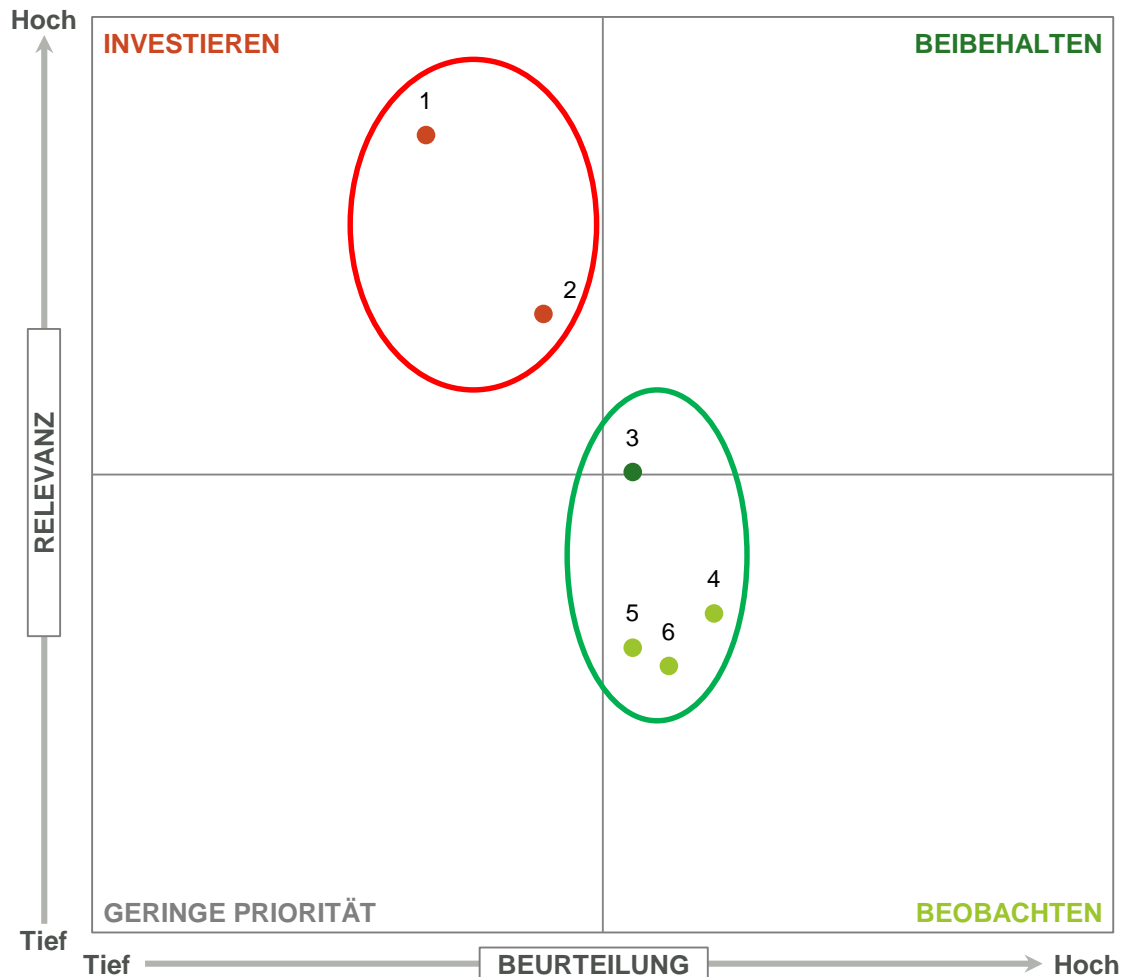
- 1 Inhaltlich vollständige und klare Urteile
- 2 Arbeitserledigung innert angemessener Zeit

GERINGE PRIORITÄT

Handlungsportfolio Beschwerdekammer Obergerichtskammern



Kausalmodell &
Handlungsportfolio



BEIBEHALTEN

- 3 Unabhängigkeit der Richter

BEOBACHTEN

- 4 Freundlichkeit und Höflichkeit des Personals
- 5 Vorbereitung auf Verhandlungen
- 6 Klare Verhandlungsführung/korrekturer Umgangston

INVESTIEREN

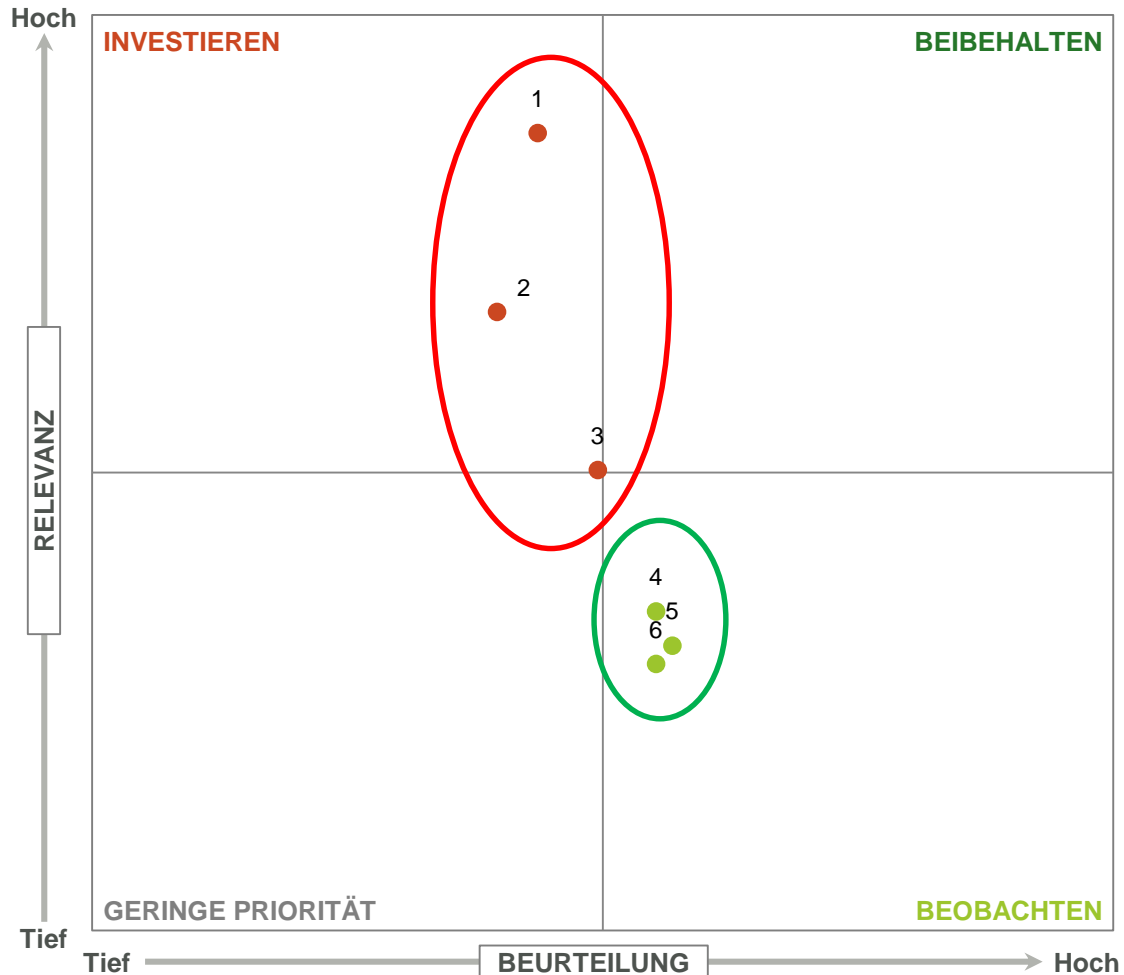
- 1 Inhaltlich vollständige und klare Urteile
- 2 Arbeitserledigung innert angemessener Zeit

GERINGE PRIORITÄT

Handlungsportfolio Strafkammer Obergerichtskammern



Kausalmodell &
Handlungsportfolio



BEIBEHALTEN

BEOBACHTEN

- 4 Freundlichkeit und Höflichkeit des Personals
- 5 Vorbereitung auf Verhandlungen
- 6 Klare Verhandlungsführung/korrekturer Umgangston

INVESTIEREN

- 1 Inhaltlich vollständige und klare Urteile
- 2 Arbeitserledigung innert angemessener Zeit
- 3 Unabhängigkeit der Richter

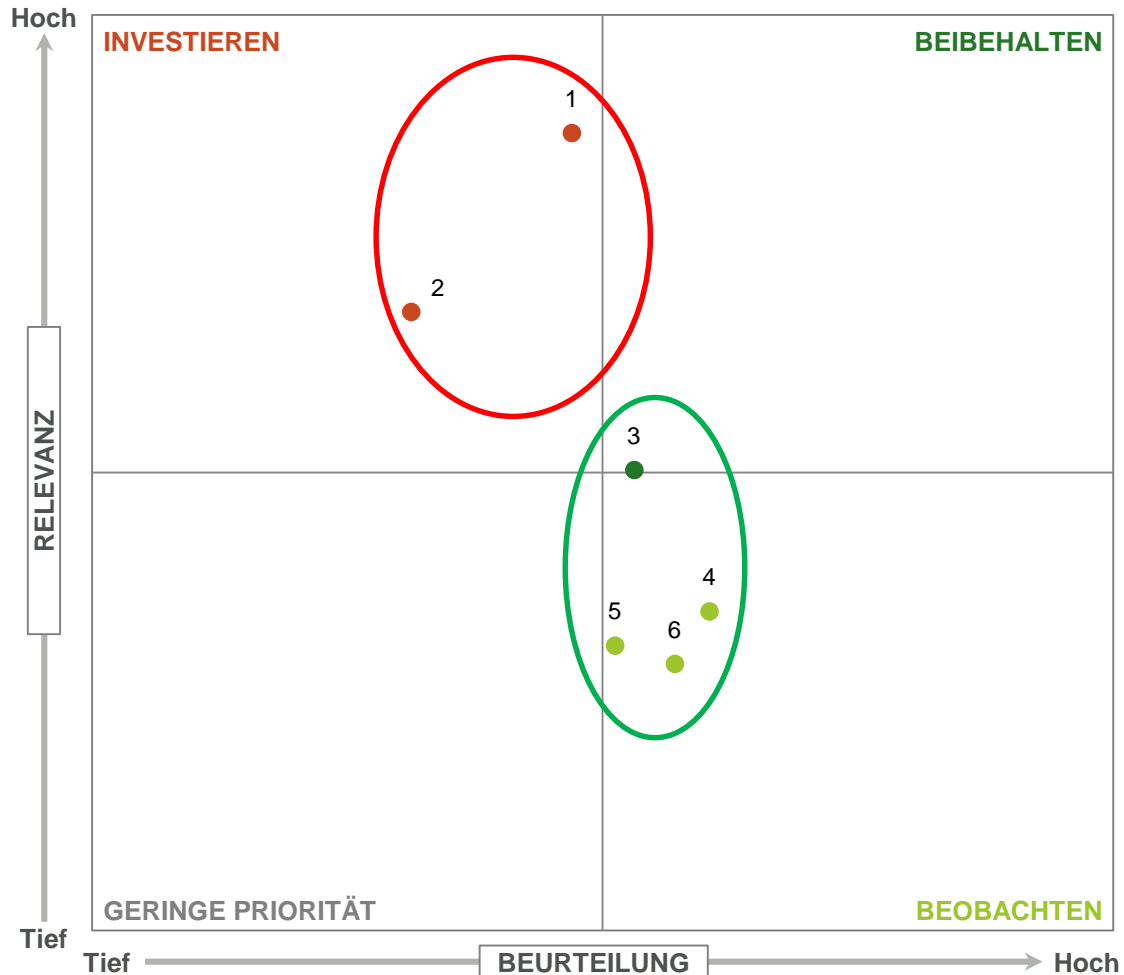
GERINGE PRIORITÄT

Basis n=38 Beurteilungen

Handlungsportfolio Versicherungsgericht Obergerichtskammern



Kausalmodell &
Handlungsportfolio



BEIBEHALTEN

- 3 Unabhängigkeit der Richter

BEOBACHTEN

- 4 Freundlichkeit und Höflichkeit des Personals
- 5 Vorbereitung auf Verhandlungen
- 6 Klare Verhandlungsführung/korrektter Umgangston

INVESTIEREN

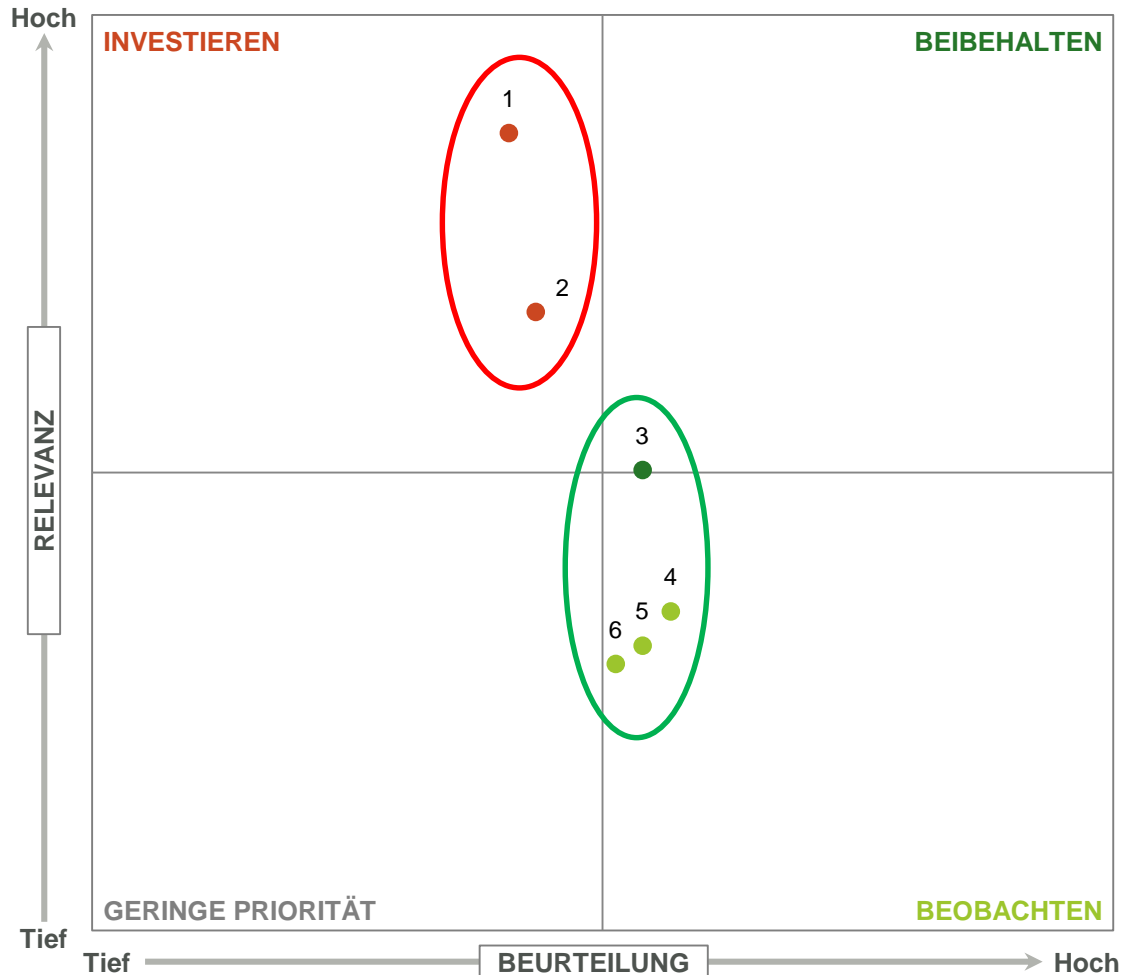
- 1 Inhaltlich vollständige und klare Urteile
- 2 Arbeitserledigung innert angemessener Zeit

GERINGE PRIORITÄT

Handlungsportfolio Verwaltungsgericht Obergerichtskammern



Kausalmodell &
Handlungsportfolio



BEIBEHALTEN

- 3 Unabhängigkeit der Richter

BEOBACHTEN

- 4 Freundlichkeit und Höflichkeit des Personals
- 5 Vorbereitung auf Verhandlungen
- 6 Klare Verhandlungsführung/korrekturer Umgangston

INVESTIEREN

- 1 Inhaltlich vollständige und klare Urteile
- 2 Arbeitserledigung innert angemessener Zeit

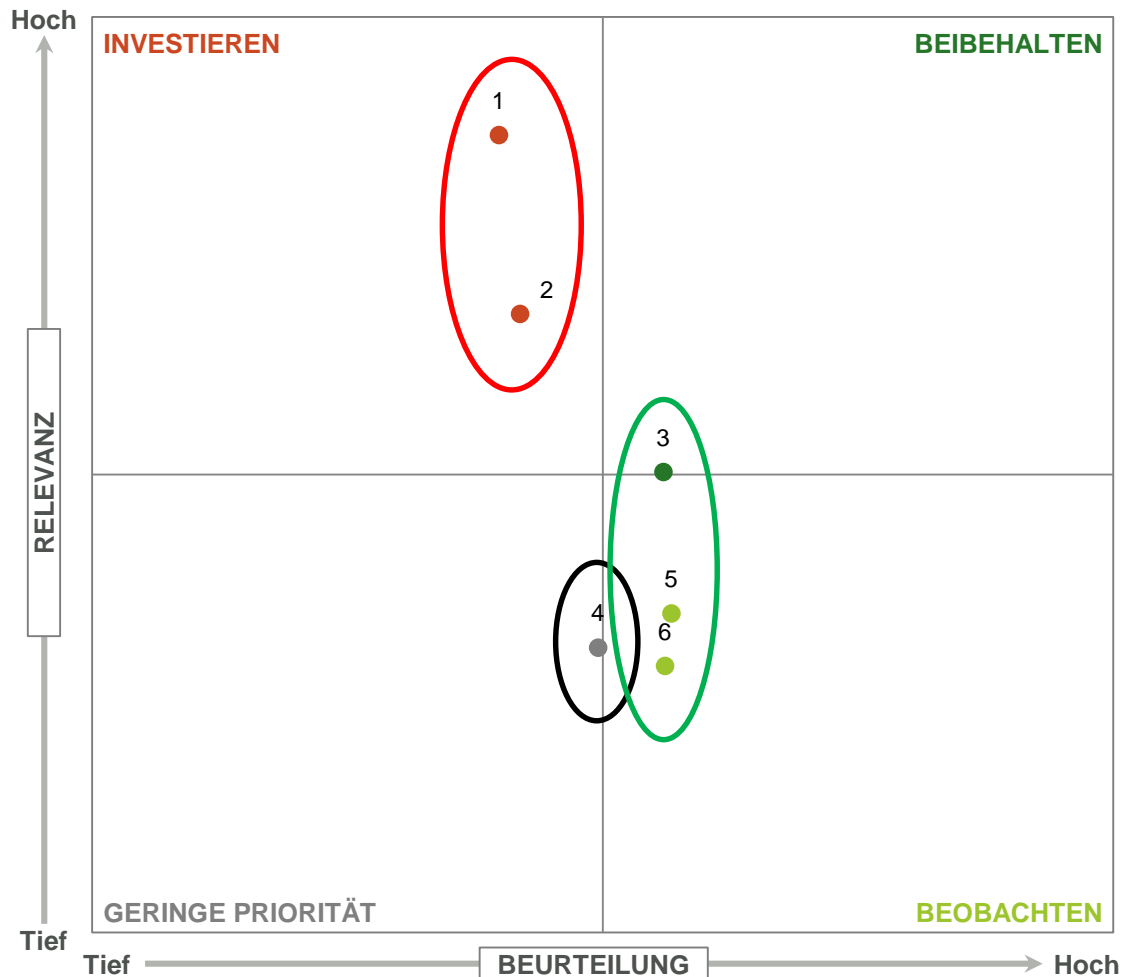
GERINGE PRIORITÄT

Basis n=59 Beurteilungen

Handlungsportfolio Zivilkammer Obergerichtskammern



Kausalmodell &
Handlungsportfolio



BEIBEHALTEN

- 3 Unabhängigkeit der Richter

BEOBACHTEN

- 5 Freundlichkeit und Höflichkeit des Personals
- 6 Klare Verhandlungsführung/korrektter Umgangston

INVESTIEREN

- 1 Inhaltlich vollständige und klare Urteile
- 2 Arbeitserledigung innert angemessener Zeit

GERINGE PRIORITÄT

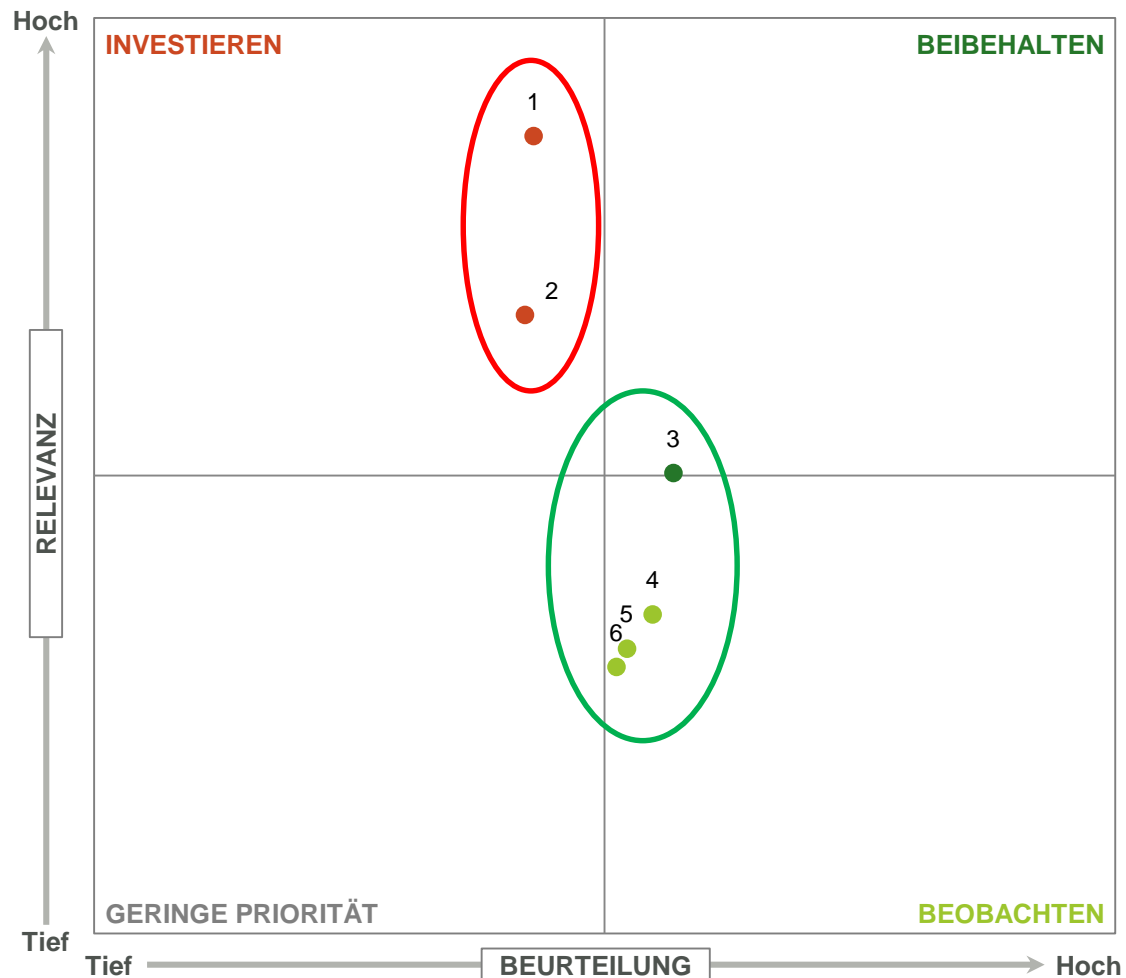
- 4 Vorbereitung auf Verhandlungen

Handlungsportfolio Bucheggberg-Wasseramt

Richterämter



Kausalmodell &
Handlungsportfolio



BEIBEHALTEN

- 3 Unabhängigkeit der Richter

BEOBACHTEN

- 4 Freundlichkeit und Höflichkeit des Personals
- 5 Vorbereitung auf Verhandlungen
- 6 Klare Verhandlungsführung/korrektter Umgangston

INVESTIEREN

- 1 Inhaltlich vollständige und klare Urteile
- 2 Arbeitserledigung innert angemessener Zeit

GERINGE PRIORITÄT

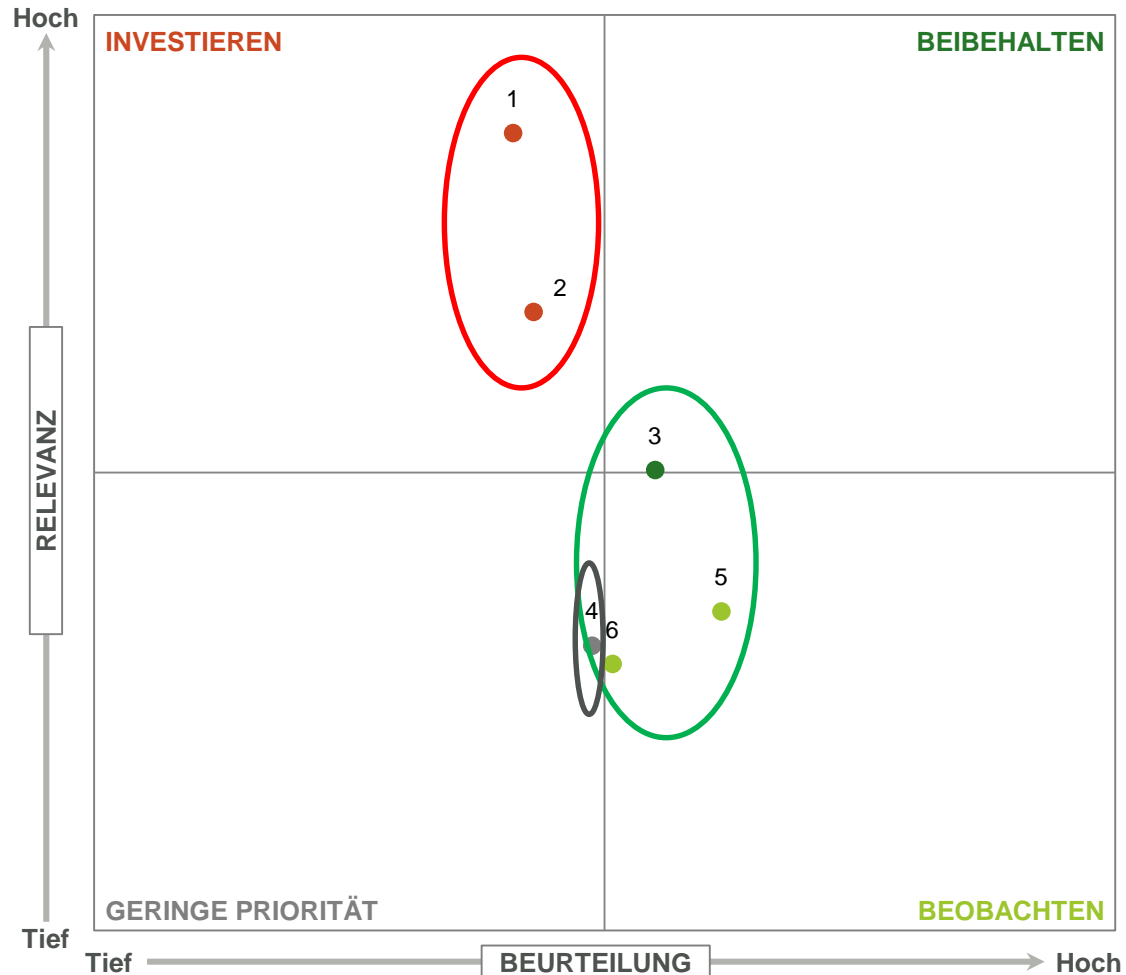
Basis n=70 Beurteilungen

Handlungsportfolio Dorneck-Thierstein

Richterämter



Kausalmodell &
Handlungsportfolio



BEIBEHALTEN

- 3 Unabhängigkeit der Richter

BEOBACHTEN

- 5 Freundlichkeit und Höflichkeit des Personals
- 6 Klare Verhandlungsführung/korrektter Umgangston

INVESTIEREN

- 1 Inhaltlich vollständige und klare Urteile
- 2 Arbeitserledigung innert angemessener Zeit

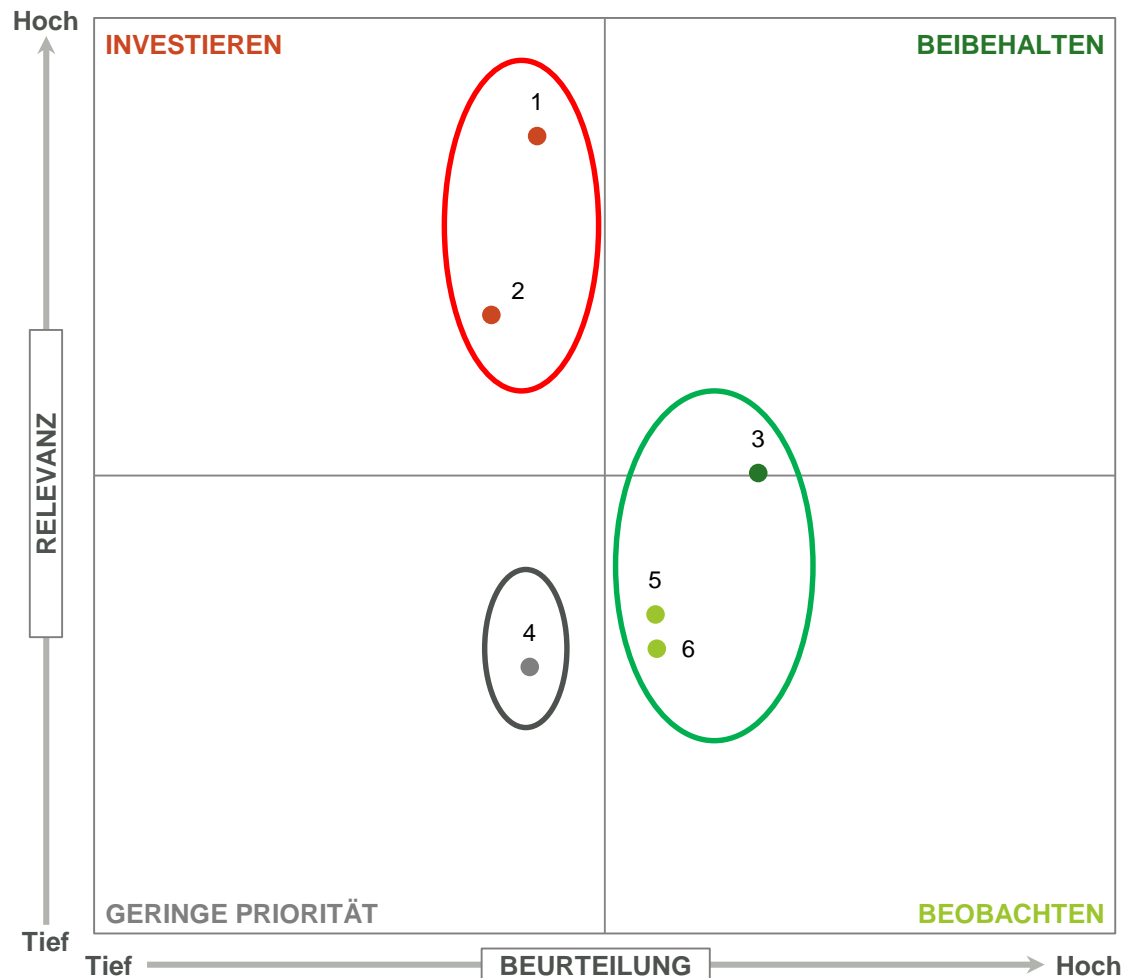
GERINGE PRIORITÄT

- 4 Vorbereitung auf Verhandlungen

Handlungsportfolio Olten-Gösigen Richterämter



Kausalmodell &
Handlungsportfolio



BEIBEHALTEN

- 3 Unabhängigkeit der Richter

BEOBACHTEN

- 5 Freundlichkeit und Höflichkeit des Personals
- 6 Vorbereitung auf Verhandlungen

INVESTIEREN

- 1 Inhaltlich vollständige und klare Urteile
- 2 Arbeitserledigung innert angemessener Zeit

GERINGE PRIORITÄT

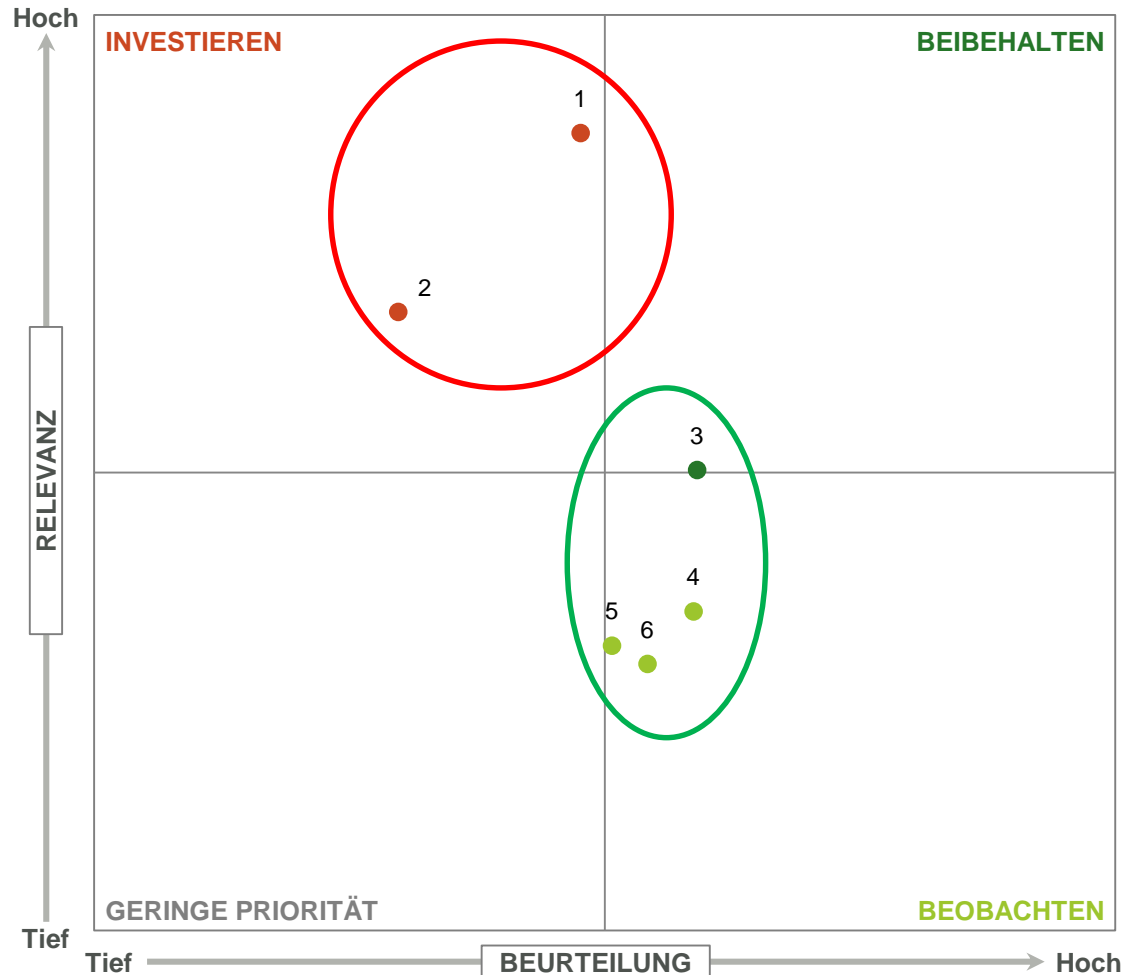
- 4 Klare Verhandlungsführung/korrektter Umgangston

Handlungsportfolio Solothurn-Lebern

Richterämter



Kausalmodell &
Handlungsportfolio



BEIBEHALTEN

- 3 Unabhängigkeit der Richter

BEOBACHTEN

- 4 Freundlichkeit und Höflichkeit des Personals
- 5 Vorbereitung auf Verhandlungen
- 6 Klare Verhandlungsführung/korrektter Umgangston

INVESTIEREN

- 1 Inhaltlich vollständige und klare Urteile
- 2 Arbeitserledigung innert angemessener Zeit

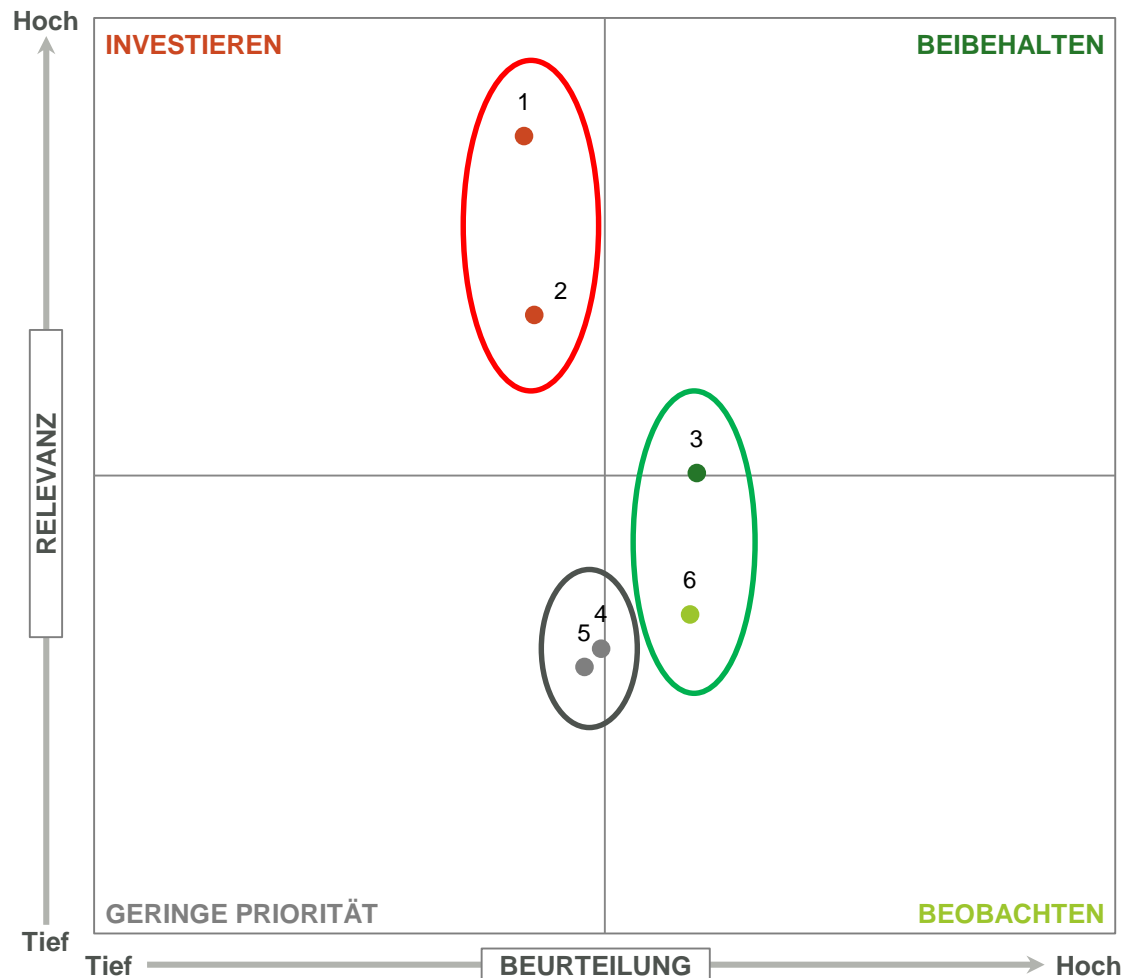
GERINGE PRIORITÄT

Handlungsportfolio Thal-Gäu

Richterämter



Kausalmodell &
Handlungsportfolio



BEIBEHALTEN

- 3 Unabhängigkeit der Richter

BEOBACHTEN

- 6 Freundlichkeit und Höflichkeit des Personals

INVESTIEREN

- 1 Inhaltlich vollständige und klare Urteile
- 2 Arbeitserledigung innert angemessener Zeit

GERINGE PRIORITÄT

- 4 Vorbereitung auf Verhandlungen
- 5 Klare Verhandlungsführung/korrektter Umgangston

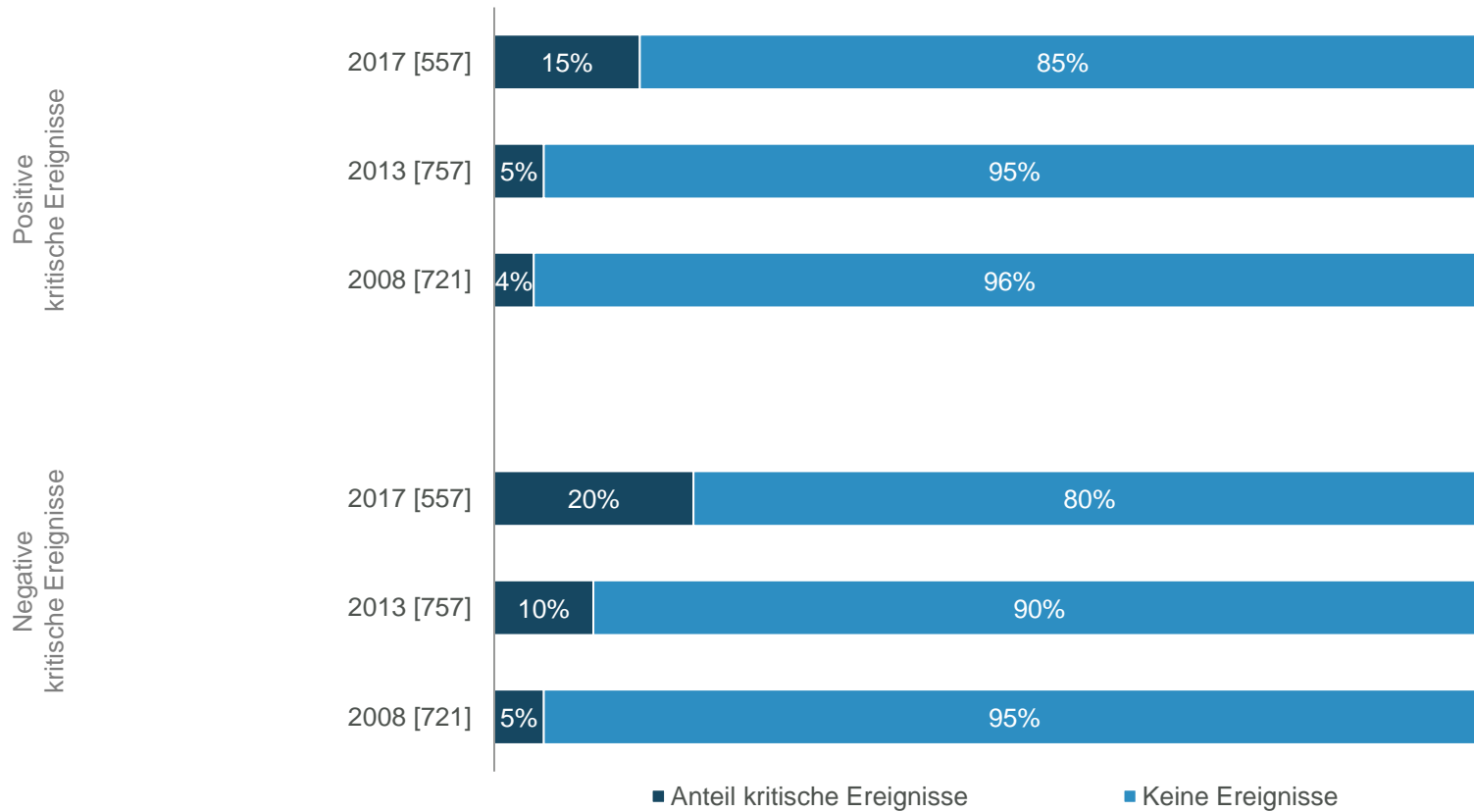


KRITISCHE EREIGNISSE

Übersicht kritische Ereignisse



Kritische Ereignisse

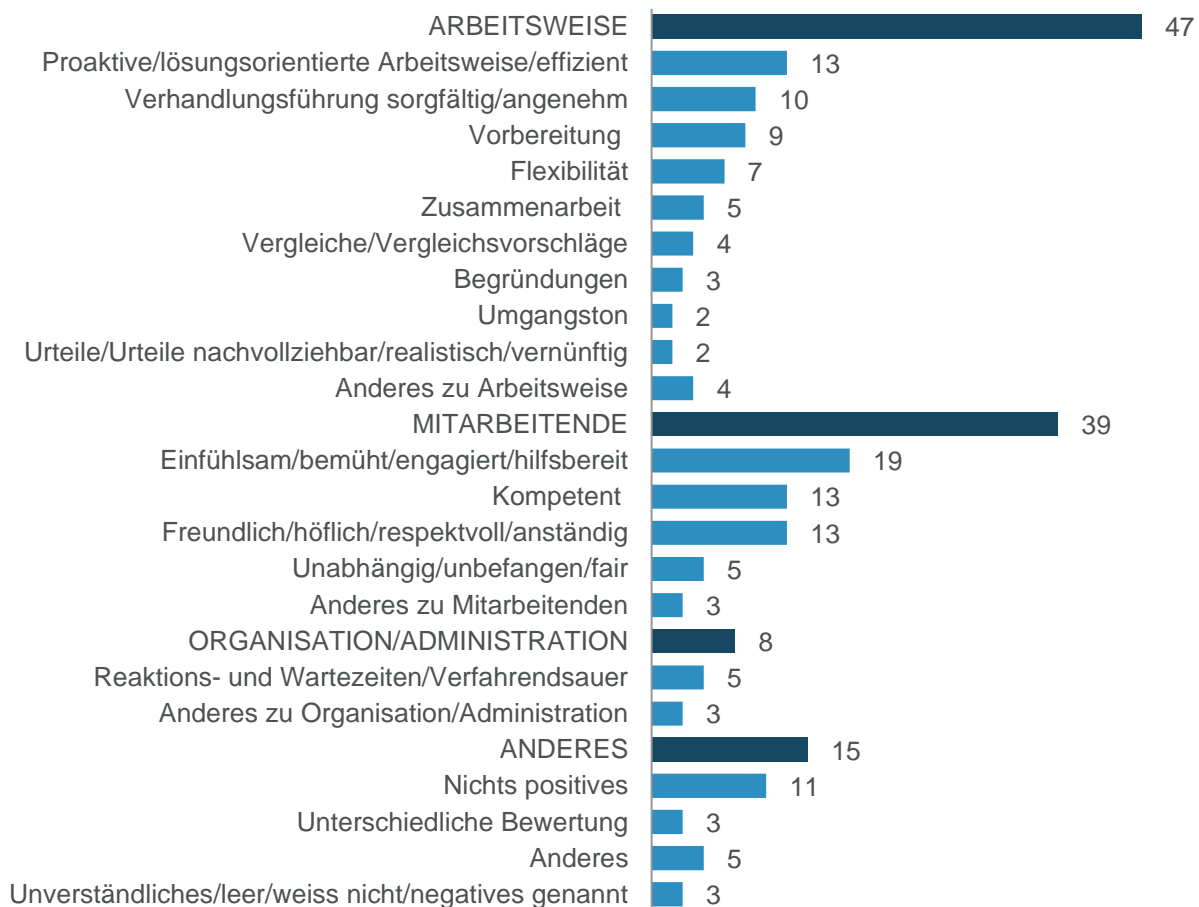


Basis: n=[] Beurteilungen

Positive kritische Ereignisse



Kritische Ereignisse



F3: Hat es im Zusammenhang mit dem Gericht ein Ereignis gegeben, das Sie besonders gefreut hat? Falls ja – welches?

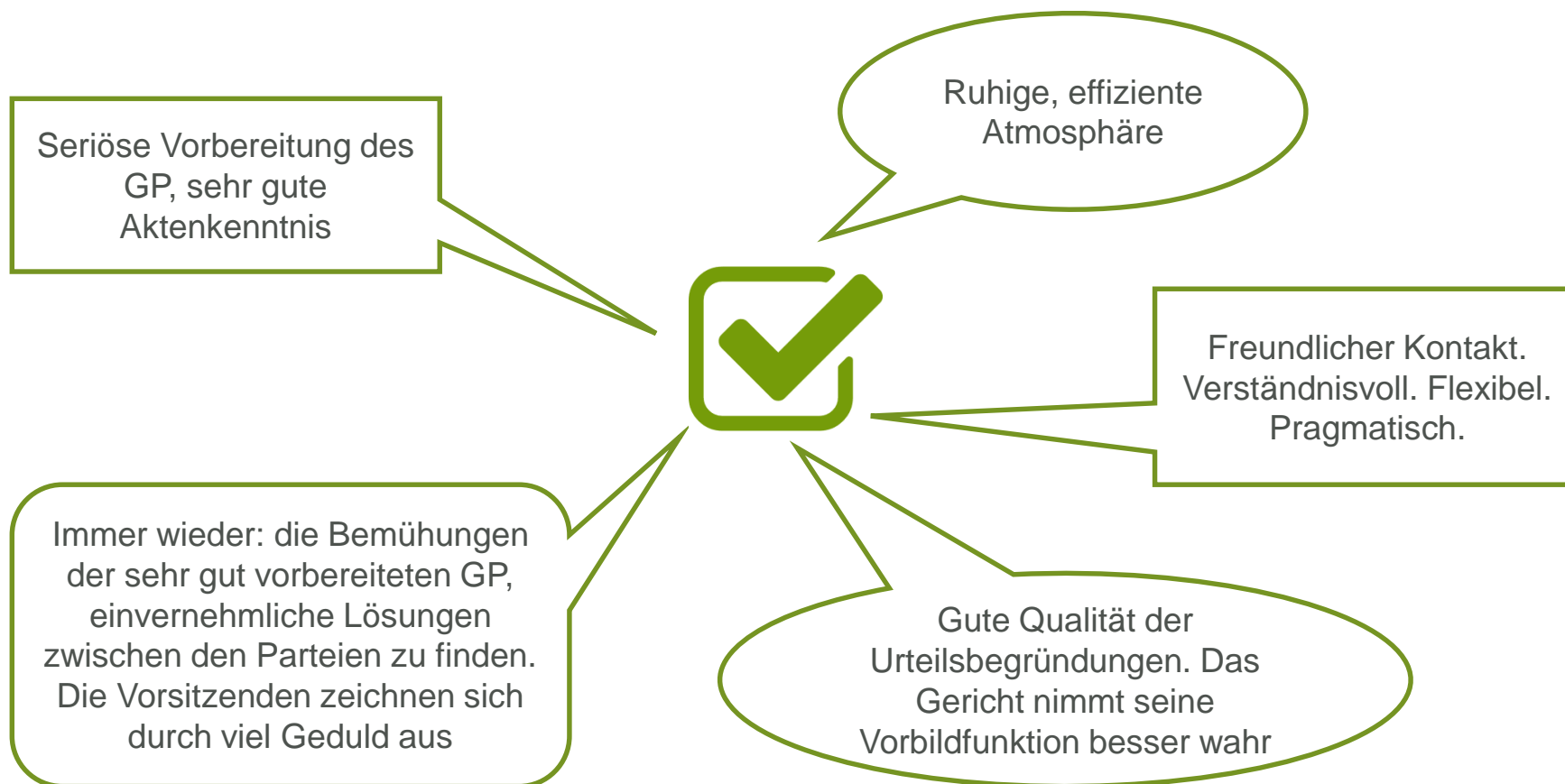
Basis: n=82 Beurteilungen | Nennungen≥2

Positive kritische Ereignisse

Konkrete Aussagen



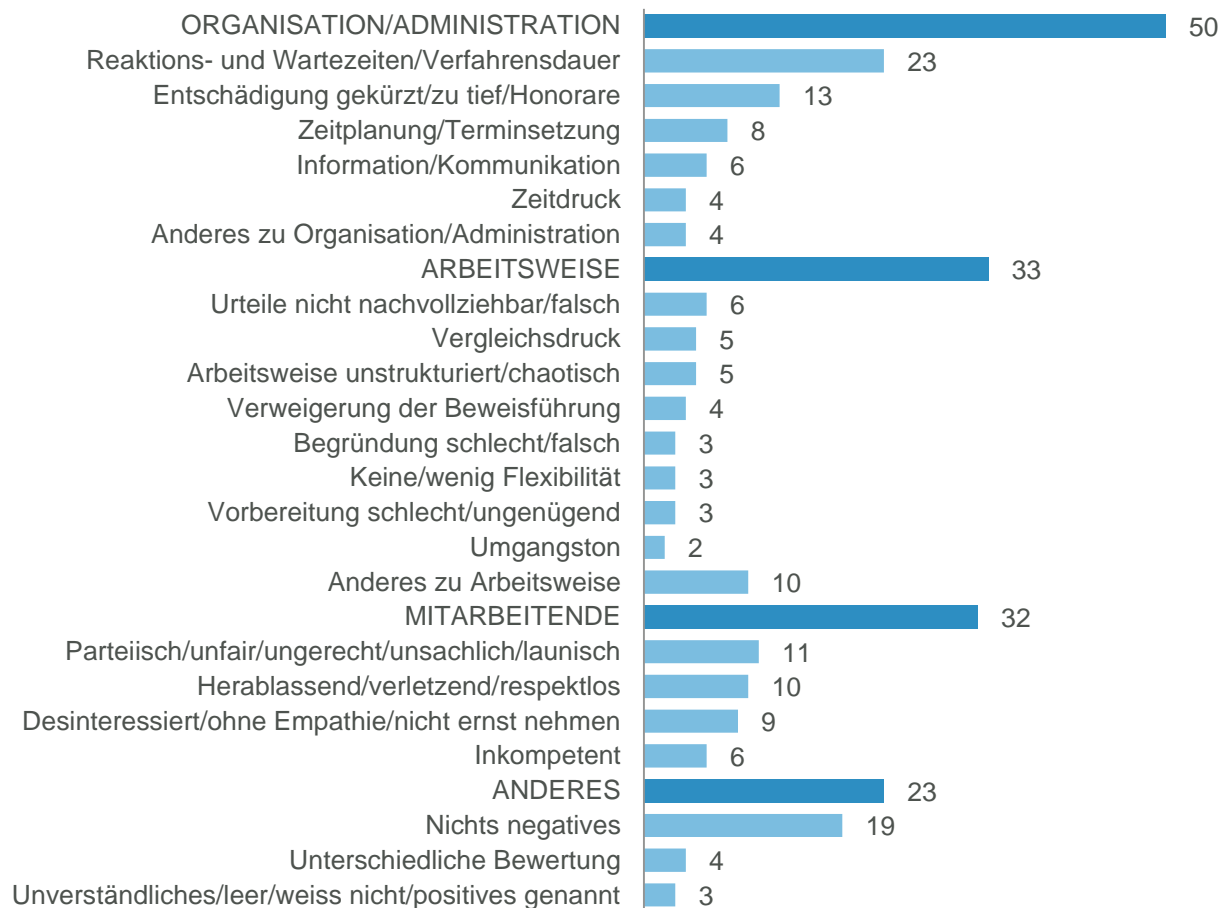
Kritische Ereignisse



Negative kritische Ereignisse



Kritische Ereignisse



F4: Hat es im Zusammenhang mit dem Gericht ein Ereignis gegeben, das Sie besonders geärgert hat? Falls ja – welches?

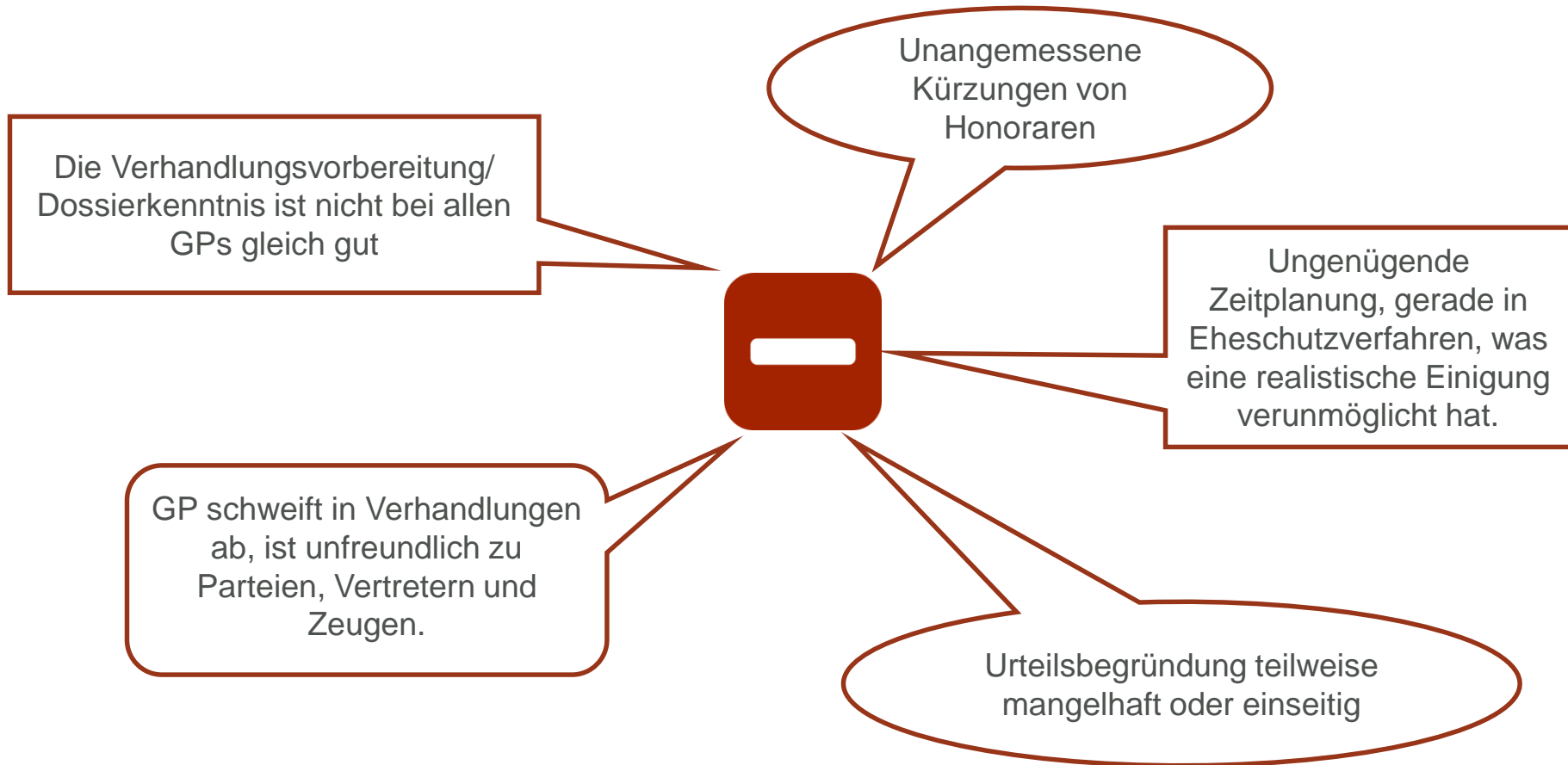
Basis: n=112 Beurteilungen | Nennungen≥2

Negative kritische Ereignisse

Konkrete Aussagen



Kritische Ereignisse





ZUSAMMENFASSUNG

Zusammenfassung

- › Alles in allem ergeben sich **positive Beurteilungswerte**. Die Mehrheit der befragten Anwältinnen und Anwälte kann der Aussage, dass sie insgesamt mit den einzelnen Obergerichtskammern, resp. Richterämter, zufrieden sind, zustimmen.
- › Im Vergleich zu der Erhebung im Jahr 2013 schneiden die Dimensionen «Klare Verhandlungsführung/korrektur Umgangston», «Inhaltlich vollständige und klare Urteile» und «Unabhängigkeit der Richter» deutlich besser ab. Keine einzige der abgefragten Dimensionen erhält eine negativere Bewertung als 2013.
- › Das Kausalmodell zeigt auf, dass die Gesamtzufriedenheit mit den solothurnischen Gerichten hauptsächlich aus **akzeptablen, inhaltlich vollständigen und klaren Urteilen sowie der Arbeitserledigung innert angemessener Zeit** resultiert. Zusätzlich hat die Unabhängigkeit der Richter einen mittleren Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit. Die weiteren erhobenen Dimensionen spielen eine untergeordnete Rolle.
- › Handlungsbedarf ergibt sich vor allem bei den beiden für die Gesamtzufriedenheit wichtigsten Einflussfaktoren: Den **inhaltlich vollständigen und klaren Urteilen** sowie der **Arbeitserledigung innert angemessener Zeit**.



LINK SOZIALFORSCHUNG