

Medienmitteilung

Resultate der Umfrage 2013 zur Dienstleistungsqualität der Gerichte im Kanton Solothurn liegen vor

Solothurn, 12. September 2013 – Die Resultate der zweiten Befragung der Anwaltschaft zu ihrer Zufriedenheit mit der Dienstleistungsqualität der solothurnischen Gerichte liegen vor. Die Befragten sind, wie schon bei der ersten Befragung im Jahr 2008, mit den Leistungen der Gerichte zufrieden bis sehr zufrieden.

Die Gerichtsverwaltungscommission erhebt seit der Einführung der wirkungsorientierten Verwaltungsführung periodisch die Zufriedenheit der Anwaltschaft mit den Leistungen der solothurnischen Gerichte. Eine erste Umfrage wurde im Jahr 2008 durchgeführt, die zweite erfolgte im laufenden Jahr. Wiederum wurde das LINK Institut für Markt- und Sozialforschung, Luzern, mit der Erhebung beauftragt.

Die Befragung bezog sich nur auf die Leistungen der fünf Richterämter, der Kammern des Obergerichts, sowie des Verwaltungs- und des Versicherungsgerichts. Nicht einbezogen wurden das Steuergericht, die Kantonale Schätzungskommission und das Haftgericht, da die Zahl der dort tätigen Anwältinnen und Anwälte zu klein ist für statistisch zuverlässige Resultate.

Angeschrieben wurden 319 Anwältinnen und Anwälte. Auswahlkriterium war eine Befassung in den Jahren 2011 und 2012 mit mindestens fünf Fällen an den Richterämtern, beziehungsweise mit drei Fällen am Obergericht. Insgesamt gingen 207 (65%) auswertbare Fragebogen ein.

Die Beurteilungen sind, wie schon im Jahr 2008, durchwegs positiv. Auf einer Skala von 1 bis 10 wird die fachliche Kompetenz der Solothurner Gerichte im Durchschnitt mit 7.4 (2008: 7.4) bewertet, der Umgang mit den Rechtssuchenden mit 7.7 (2008: 7.7) und die Organisation der gerichtlichen Abläufe mit 7.6 (2008: 7.5). Die Erwartungserfüllung der Anwaltschaft kommt auf einen durchschnittlichen Wert von 7.4 (7.4), die Gesamtzufriedenheit auf 7.2 (7.4).

Bei den Einzelaspekten wurde die Freundlichkeit und Höflichkeit des Personals mit 8.3 (8.2) am besten bewertet, gefolgt von der Unabhängigkeit der Richter mit 8.1 (8.4), der leichten Erreichbarkeit der zuständigen Personen mit 8.0 (8.1), dem flexiblen Verhalten bei der Terminfestsetzung mit 8.0 (8.3), der Vorbereitung auf die Verhandlungen mit 7.9 (7.6), der klaren Verhandlungsführung und dem korrekten Umgangston im Gerichtssaal mit 7.7 (7.6) und der guten Zeitplanung der Verhandlungen mit 7.7 (7.7). Eher verhalten, aber immer noch positiv beurteilt wurden die inhaltliche Vollständigkeit und Klarheit der Urteile mit 7.1 (7.2), die Arbeitserledigung innert angemessener Zeit mit 7.1 (6.8) und die akzeptable Urteilsbegründung für die Betroffenen mit 7.0 (7.1).

Die Unterschiede der Bewertungen sind unter den Gerichten beziehungsweise den Obergerichtskammern nicht sehr ausgeprägt. Die Bewertungen aller Einzelaspekte bewegen sich mit wenigen Ausnahmen im positiven Bereich von 7 bis 8.

Die Kammern des Obergerichts wurden im Durchschnitt etwas weniger gut bewertet als 2008 (aber weiterhin positiv wahrgenommen): die Gesamtzufriedenheit ging von 7.4 (2008) zurück auf 6.8.

Durchwegs etwas positiver bewertet als im Jahr 2008 wurden im Durchschnitt die Richterämter, insbesondere in den Aspekten „Vorbereitung auf Verhandlungen“ mit 7.9 (7.5) und „Organisation der gerichtlichen Abläufe“ mit 7.8 (7.4). Die Gesamtzufriedenheit ist von 7.3 auf 7.6 leicht gestiegen.

Die Gerichtsverwaltungskommission erachtet das Resultat als gut, sie wird aber einzelnen Bereichen, in denen die Zufriedenheit am geringsten oder rückläufig ist, vermehrt Aufmerksamkeit schenken und mit den Gerichten die nötigen Massnahmen einleiten.

Die Studie kann abgerufen werden unter

<http://www.so.ch/gerichte/gerichtsverwaltung.html>.