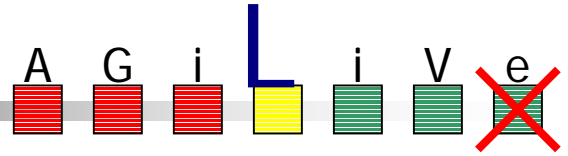


Niedersachsen
Oberlandesgericht Celle



Qualitätsmanagement

in der ordentlichen Gerichtsbarkeit
der niedersächsischen Justiz

Projekte
AGiL

(Amtsgerichte im Leistungsvergleich)

LiVe

(Landgerichte im Vergleich)

Ausblick zum
Qualitätsmanagement
der Oberlandesgerichte

5. Auflage März 2007
RiOLG Mathias Volker
Oberlandesgericht Celle

Inhalt

0. VORWORT	3
1. QUALITÄTSMANAGEMENT IN DER NIEDERSÄCHSISCHEN JUSTIZ	4
2. BAUSTEINE DER PROJEKTE AGIL / LIVE	16
2.1. VORBEREITUNG EINES VERGLEICHSRINGS	17
2.1.1. Projektaufakt.....	18
2.1.2. Projektinformation.....	19
2.2. DURCHFÜHRUNG DER ERHEBUNGEN	20
2.2.1. Erhebung der Kennzahlen	21
2.2.2. Durchführung der Befragungen	21
2.3. AUSWERTUNG DER ERHEBUNGEN	22
2.4. VORSTELLUNG DER ERGEBNISSE	23
2.5. FACHGRUPPEN-WORKSHOPS	23
2.6. WORKSHOPS AN DEN GERICHTEN	28
2.6.1. Mitarbeiter-Workshops.....	28
2.6.2. Kommunikation der Ergebnisse mit den Nutzergruppen	29
2.6.3. Kommunikation der Ergebnisse mit den Präsidialgerichten bzw. Amtsgerichten	30
2.6.4. Führungs-Workshop	30
2.7. ETABLIERUNG VON VERÄNDERUNGEN	30
2.8. KONTINUIERLICHER VERBESSERUNGSPROZESS (KVP)	31
2.9. ERFOLGSKONTROLLE	32
3. INHALT DER BEFRAGUNGEN UND ZUSAMMENFASSUNG DER KERNKENNZAHLEN	33
3.1. BEFRAGUNGEN	33
3.1.1. Übersicht über die Inhalte der Befragungen.....	33
3.1.2. Mitarbeiter	35
3.1.3. Rechtsanwälte	36
3.2. KENNZAHLEN	37
3.2.1. Methodischer Ansatz	37
3.2.2. Übersicht über die Kernkennzahlen	38
3.2.2.1. AGiL.....	38
3.2.2.2. LiVe.....	40
3.2.2.3. Qualitätsmanagement der Oberlandesgerichte (Rechtsprechung)	46
3.2.2.3.1. Zivilsachen	46
3.2.2.3.2. Familiensachen	47
3.2.2.3.3. Strafsachen	48



0. Vorwort

„Die Justiz wird AGiL“ – unter diesem Titel stellte die Presse das Projekt „Amtsgerichte im Leistungsvergleich“ bei seinem Start im Jahre 2002 der Öffentlichkeit vor.

Dieses hat sich inzwischen zu einem Qualitätsmanagement-System entwickelt, das flächendeckend eingeführt ist. Das Benchmarking - der Prozess des systematischen Vergleichens von Organisationseinheiten auf unterschiedlichen Ebenen mittels geeigneter Indikatoren- bildet mittlerweile nur noch den „Einstieg“ in einen vielschichtigen und kontinuierlichen Veränderungsprozess an den Gerichten. Im folgenden soll die Konzeption gemeinsamen Vergleichens und gegenseitigen Lernens dargestellt werden:

- 1. Qualitätsmanagement in der niedersächsischen Justiz**
- 2. Bausteine der Projekte AGiL / LiVe**
- 3. Inhalt der Befragungen und Zusammenfassung der Kernkennzahlen**

1. Qualitätsmanagement in der niedersächsischen Justiz

Ziel des Qualitätsmanagements ist der Erhalt einer qualitativ hochwertigen Rechtsgewährung in Zeiten knapper werdender Ressourcen, verbunden mit der Feststellung effizienter, kostengünstiger Bearbeitungsweisen unter Berücksichtigung der Zufriedenheit der Rechtssuchenden und Mitarbeiter. Es soll unter Beachtung dieses ganzheitlichen Ansatzes vor dem Hintergrund sich stetig verändernder Rahmenbedingungen (z.B. durch Rechtsreformen, Zentralisierung einzelner Aufgabenfelder, Umstellung auf Datenverarbeitungssysteme u.ä.) in erster Linie den Dialog über unterschiedliche Vorgehensweisen anstoßen, um in einem flexiblen System voneinander zu lernen und gute Ideen und Lösungen allen Beteiligten nutzbar zu machen. Der systematische Vergleich der Amtsgerichte und der Austausch über unterschiedliche Verfahrensweisen dient dazu, Optimierungspotenzial ausfindig zu machen und Veränderungsprozesse durch die Umsetzung von konkreten, praxiserprobten Maßnahmen vor Ort in Gang zu setzen.

Im Oktober 2002 starteten sieben Amtsgerichte im Auftrag des Niedersächsischen Justizministeriums das Projekt AGiL. Entstanden war die Idee aus einer Kooperation der Organisationsabteilungen der Oberlandesgerichte Braunschweig, Celle und Oldenburg, die bereits für sich erste Erfahrungen mit dem Qualitätsmanagement gesammelt hatten und nun mit gebündelter Kompetenz diesen Weg beschreiten wollten. Während der zweijährigen Pilotphase ging es darum, mit den beteiligten Gerichten ein Konzept für dieses Vorhaben zu erarbeiten und zu erproben, um die Grundlage für weitere Vergleichsringe zu schaffen.

Das Projektteam stand vor der Aufgabe, ein tragfähiges Konzept zu entwickeln. Es galt eine Lösung zu finden, die die komplexe Organisation Amtsgericht mit einer überschaubaren Anzahl von Indikatoren adäquat im Sinne des oben genannten Zielsystems abbildet. Erreicht werden konnte dies mit Hilfe der Durchführung von Mitar

beiter- und Nutzerbefragungen sowie durch ein System prozessrelevanter Kennzahlen, das von den beteiligten Mitarbeitern selbst erarbeitet werden sollte. Vor dem Hintergrund der geplanten landesweiten Einführung war ein Konzept gefragt, das in der Praxis mit vertretbarem Aufwand umsetzbar ist und gleichzeitig dem Anspruch gerecht wird, den Mitarbeiter aktiv in den Veränderungsprozess einzubinden. Aus diesen Anforderungen entstand das AGiL-Konzept.

Im Rahmens dieses Konzepts mussten zunächst Messgrößen festgelegt werden, mit denen sich unterschiedliche Verfahrensweisen bewerten lassen. Das geschieht in der Regel durch Kennzahlen, d.h. Messwerte, die Informationen zu einer aussagekräftigen Zahl verdichten und gleichzeitig größere Zusammenhänge innerhalb der Organisation verdeutlichen.

Die erste Gruppe der Kennzahlen im AGiL-Konzept lieferten die standardisierten Befragungen der Bediensteten und relevanter Nutzergruppen der Amtsgerichte. Sie deckten im Wesentlichen die Ziel- bzw. Vergleichsdimensionen Mitarbeiter- und Nutzerzufriedenheit ab. Das Projektteam konzipierte gemeinsam mit dem Lehrstuhl für Personal und Organisation der Universität Lüneburg mehrere Fragebögen, die im Kern auf methodisch fundierten und in der Praxis bewährten Konstrukten der Zufriedenheitsforschung basierten, dabei jedoch die besonderen Gegebenheiten der Justiz berücksichtigten. Neben einem Fragebogen zur Mitarbeiterzufriedenheit, der 104 Fragen zu 20 Dimensionen der Arbeitszufriedenheit umfasste, entstanden sechs weitere Fragebögen für ausgewählte Nutzergruppen der Gerichte, nämlich Rechtsanwälte, Staats- und Anwaltsanwälte, Zeugen, Parteien, ehrenamtliche Betreuer und Berufsbetreuer. Zum ersten Mal lag damit ein systematisch fundiertes und in der Praxis erfolgreich getestetes Instrument zur Untersuchung der Mitarbeiter- und Nutzerzufriedenheit in der ordentlichen Justiz vor.

Die Kooperation mit der Wissenschaft erwies sich als Gewinn, denn das Know-how zur Auswertung der Befragungen konnte auf die Oberlandesgerichte übertragen

werden. Dadurch wurden beim Einsatz des Instrumentariums in den nachfolgenden Vergleichsringen die Kosten nachhaltig reduziert.

Tätigkeit	Trifft überhaupt nicht zu	Trifft meistens nicht zu	Eher unzutreffend	Teils/teils	Eher zutreffend	Trifft meistens zu	Trifft genau zu
	1	2	3	4	5	6	7
1. Die Arbeit erlaubt mir Eigeninitiative zu ergreifen, und ich kann die Art und Weise, wie ich meine Arbeit gestalte, selbst wählen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Die Arbeit gibt mir viele Möglichkeiten für eigenverantwortliches Handeln.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Auf Grund der strukturellen Unterschiede der einzelnen Geschäftsbereiche eines Amtsgerichts schien auf der (Arbeits-)Prozessebene nur ein abteilungsbezogener Vergleich sinnvoll. Die Entwicklung der hierfür notwendigen Kennzahlen war Arbeitsgruppen übertragen, sogenannten Fachgruppen, die zu den zunächst 10 einbezogenen Geschäftsbereichen (Familiensachen, Insolvenzverfahren, Nachlasssachen, Registersachen, Strafsachen, Verwaltung, Vollstreckungssachen, Vormundschaftssachen, Zivilsachen und Zwangsversteigerungssachen) gebildet wurden. Um die unterschiedlichen Verfahrensabschnitte vollständig zu erfassen und später in den Lösungsvorschlägen optimal zu koordinieren, waren sie aus Vertretern der jeweiligen Abteilungen jedes der Amtsgerichte und jedes fachlich beteiligten Dienstzweiges zusammengesetzt.

Für die Kennzahlenbildung war es erforderlich, geeignete Vergleichsobjekte zu bestimmen. Das konnten einzelne Prozesse oder Abschnitte, Methoden oder Abläufe aus den jeweiligen Geschäftsbereichen sein. Vorgaben zur Auswahl der Untersuchungsgegenstände wurden den Arbeitsgruppen nicht gemacht. Verglichen werden sollte das, was sie für sinnvoll hielten. Dahinter stand die Annahme, dass die beteiligten Mitarbeiter am Besten beurteilen können, was für ihre tägliche Arbeit relevant ist. Zudem konnte so der Befürchtung vorgebeugt werden, das Qualitätsmanagement-Projekt diene ausschließlich einer von „oben“ gesteuerten Leistungskontrolle.

Ferner waren die Einflussfaktoren zu ermitteln, die die ausgewählten Untersuchungsobjekte im Sinne des Zielsystems (Mitarbeiterzufriedenheit, Nutzerzufriedenheit, optimale Auftragserfüllung, sparsamer Ressourceneinsatz) bestimmten. Für diese Parameter galt es, repräsentative Messgrößen zu definieren und ein praktisches Messkonzept zu entwickeln, das der Sicherstellung einer einheitlichen Vorgehensweise bei der Erhebung dienen und die Vergleichbarkeit der Ergebnisse gewährleisten konnte. Hierzu musste es Festlegungen zur vorgesehenen Erhebungstechnik (insbes. Messpunkte und Messinstrumente), zu Erhebungszeitraum und –umfang sowie zur Messverantwortung beinhalten.

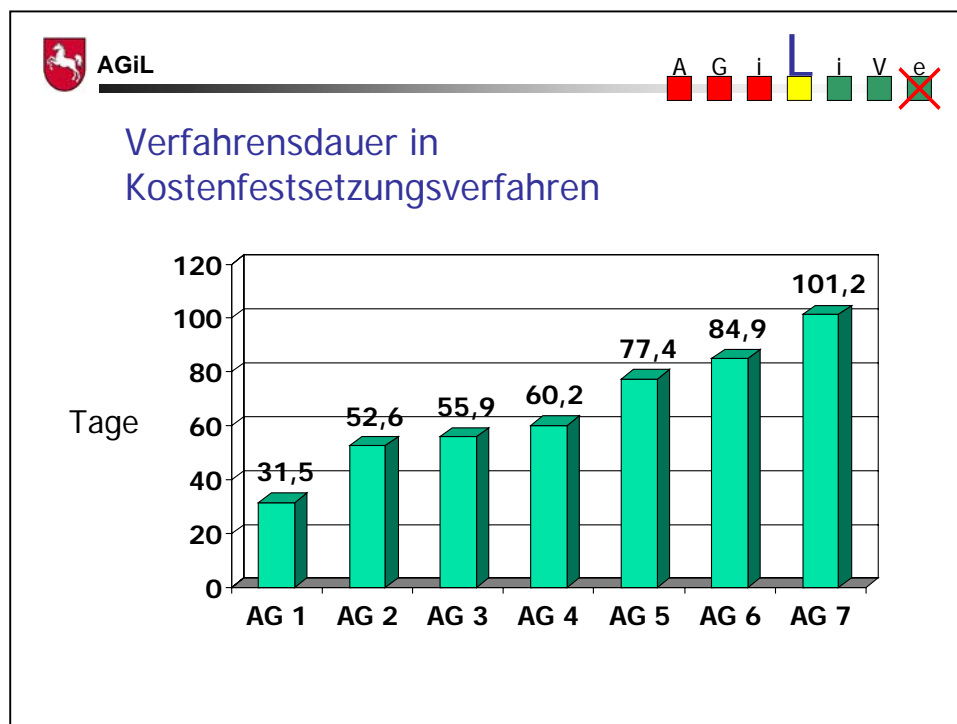
Für den Untersuchungsgegenstand „Erledigung des Kostenfestsetzungsverfahrens“ wurden beispielsweise als Messpunkte das Datum des Eingangs des Kostenfestsetzungsantrages und das Absendedatum der vollstreckbaren Ausfertigung einer vorbestimmten Anzahl vor einem einheitlichen Stichtag abgeschlossener Kostenfestsetzungsverfahren festgelegt. Messeinheit war die Anzahl der Tage. Akten, in denen ein Rechtsmittel eingegangen war, wurden von der Auswertung ausgenommen, um nur die tatsächlich bei dem Amtsgericht benötigte Zeit zu erfassen. Die Erhebung erfolgte durch die Serviceeinheit.

Untersuchungsgegenstand	Bezeichnung der Kennzahl (Qualitätskriterium)
Verfahrenserledigung Kostenfestsetzungsverfahren	<p><u>Durchschnittliche Verfahrensdauer:</u> Kostenfestsetzungsverfahren von dem Datum des Eingangs des Kf-Antrags bis zum Absendedatum der vollstreckbaren Ausfertigung</p> <p>Messeinheit</p> <p>Tage</p>

Nach diesem Muster entwickelten zunächst 10 Fachgruppen insgesamt 76 Kennzahlen, die anschließend an den jeweiligen Amtsgerichten generiert wurden und als Grundlage für den Erfahrungsaustausch dienten. Dieselben Mitarbeiter, die die Kennzahlen entwickelt hatten, befassten sich nun in abteilungsbezogenen Fachgruppen mit den Ergebnissen der Kennzahlenerhebung. Hierbei ging es um die Identifizierung der „besten Lösung“, die angesichts der komplexen justiziellen Aufgaben durchaus nicht immer anhand der kürzesten Verfahrensdauer festzustellen war. Die Mitarbeiter hatten dies sorgfältig und unter Beachtung der rechtlichen Vorgaben zu prüfen. Ferner war zu untersuchen, ob prägnante Abweichungen zwischen den einzelnen Gerichten vorlagen, denn vorrangig dort fanden sich Spielräume für Veränderungen. Sodann waren die Ursachen für die Abweichungen zu analysieren, wobei es im Austausch mit den Fachkollegen nicht selten gelang, auch eine im Vergleich festgestellte Bestlösung noch zu optimieren. Aus dem so initiierten Dialog über

unterschiedliche Verfahrensweisen ließen sich eine Vielzahl praktischer Anregungen für Verbesserungen ableiten, die von den Fachgruppen in konkreten Maßnahmenvorschlägen formuliert wurden.

Um das Beispiel Kostenfestsetzungsverfahren fortzusetzen: Die Erhebungen zeigten erhebliche Unterschiede in der Bearbeitungsdauer. Die kürzeste Zeit benötigte ein Amtsgericht mit durchschnittlich 32 Tagen, die längste ein anderes mit durchschnittlich 101 Tagen. Die Fachgruppe legte in diesem Fall das Gericht mit der kürzesten Bearbeitungsdauer als bestes Gericht fest und befasste sich im Rahmen einer Schritt-für-Schritt-Analyse mit den Ursachen für die Abweichungen. Auf diese Weise entwickelte sie eine Reihe von Maßnahmenvorschlägen, die die Laufzeiten des Kostenfestsetzungsverfahrens auf drei bis vier Wochen reduzierten und damit sogar den Ablauf bei dem besten Gericht verkürzten.



Der Erfolg zeigt sich darin, inwieweit es gelingt, die im Dialog entwickelten „besten Lösungen“ in den Arbeitsalltag der beteiligten Organisation zu integrieren. Viele Veränderungsprojekte scheitern an diesem Punkt. Aus diesem Grund wurde dieser

Projektphase besondere Aufmerksamkeit gewidmet. Treibende Kraft im Umsetzungsprozess war der projektverantwortliche Mitarbeiter am Amtsgericht. Seine Aufgabe war es, den Mitarbeitern in den einzelnen Abteilungen die Ergebnisse der Fachgruppen zu vermitteln und gemeinsam mit ihnen die überzeugenden Neuerungen zu implementieren. Ein übersichtliches, einfach zu handhabendes Berichtswesen sorgte dafür, dass das Projektteam stets über den Umsetzungsstand jedes Maßnahmenvorschlages in jedem Gericht informiert war. Hierdurch entstand nicht nur ein gewisser Umsetzungsdruck, der ein Versickern der Vorschläge verhinderte, die Evaluation gab auch wichtige Rückmeldung über die Akzeptanz und Praxisauglichkeit der Vorschläge und trug auf diese Weise zu einer Optimierung der Qualitätsmanagementstruktur bei.

Zur Unterstützung des Prozesses entwickelte das Projektteam ein System von Arbeitshilfen in Form von aufeinander aufbauenden Formularen („Kennzahlensteckbrief“ und „Maßnahmensteckbrief“). Sie dienten den beteiligten Mitarbeitern als Leitfaden, der sie von der Kennzahlenerhebung über die Maßnahmenplanung bis zu Evaluation der Maßnahmenimplementierung begleitete. Darüber hinaus stellten sie eine einheitliche Projektdokumentation sicher, die bei der behördenübergreifenden Zusammenarbeit den Arbeitsablauf erheblich vereinfachte.

Wesentlich für AGiL war die systematische Einbindung der Mitarbeiter in allen Phasen des Projektes. Sie waren an der Entwicklung der Befragungsinstrumente ebenso beteiligt wie an der Auswahl der Kennzahlen und der Entscheidung über die Umsetzung der Maßnahmen. Das förderte die Akzeptanz in hohem Maße. Kaum ein anderes Projekt in der niedersächsischen ordentlichen Justiz ist bei den Mitarbeitern auf soviel Zustimmung gestoßen wie AGiL.

Die Tragfähigkeit des so erarbeiteten Konzepts wurde noch während des laufenden Piloten in einem weiteren Vergleichsring verifiziert. Es erwies sich, dass Aufwand und Nutzen in einem Verhältnis stehen, das von allen Beteiligten als ausgewogen empfunden wurde. Besonderes Augenmerk galt dort der Vertiefung der Ergebnisse

der Mitarbeiter- und Nutzerbefragungen. Letztere liefern ein Stimmungsbild, das einer gezielten Analyse der daraus abzulesenden Stärken und Schwächen bedarf. Nur durch die Nachfrage bei den Mitarbeitern und Nutzern lassen sich die Ursachen und Gründe allgemeiner Aussagen aus einer Befragung konkretisieren. Erst danach kann von den Stärken anderer Gerichte gelernt werden; eigene Schwächen können durch eine gezielte Maßnahmenplanung behoben werden.

Die zur gezielten Analyse an den Gerichten angebotenen Mitarbeiter- und Nutzerworkshops wurden von den Mitarbeitern der Organisationsabteilung des Oberlandesgericht moderiert, die entsprechend geschult waren. Zur Vorbereitung der Workshops wurde für jedes Gericht eine detaillierte Potenzialanalyse erstellt, aus der erkennbar wurde, in welchen Bereichen die Mitarbeiter und Nutzer Stärken oder Schwächen für „ihr“ Gericht sahen. Diese Analyse ermöglichte den Moderatoren ein gezieltes Vorgehen in den Workshops: ausgehend von einer ABC-Analyse konnten mit den Befragten wichtige Themen vorrangig behandelt und die aus den Ergebnissen ablesbaren Aussagen hinterfragt werden. Die Gespräche mit den Mitarbeitern der Gerichte, die ohne Beteiligung der Behördenleitungen, aber unter Einbindung der örtlichen Personalräte erfolgten, dauerten deshalb an den Gerichten lediglich zwischen 2 und 3 ½ Stunden. Im Anschluss an das Gespräch mit den Mitarbeitern wurden die Ergebnisse von den Moderatoren aufgearbeitet und der Behördenleitung - wiederum im Beisein der örtlichen Personalräte - am Nachmittag vorgestellt. Vorschläge, die seitens der Mitarbeiter, der Organisationsabteilung oder der Behördenleitungen zur Behebung von Schwächen gemacht wurden, wurden in diesem Gespräch aufgegriffen und im Anschluss daran an den Gerichten umgesetzt. Dabei profitierten die Gerichte zunehmend von den Erkenntnissen, die aus der Analyse der Stärken in den vorhergehenden Workshops bei anderen Gerichten gewonnen wurden.

Bei entsprechendem Interesse schloss sich an den Gerichten gegen Abend der Workshop mit den Nutzern an. Die Organisationsabteilung stellte eingangs die wesentlichen Ergebnisse im Rahmen einer rund 15-minütigen Präsentation vor. Im An

schluss daran übernahmen die Behördenleitungen die Gesprächsführung und tauschten sich mit den Nutzern über markante Punkte aus. Besonders zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang, dass gerade seitens der „berufsmäßigen“ Nutzer wie z.B. der Rechtsanwälte die Veranstaltung nicht etwa als Forum für Beschwerden oder Beanstandungen aufgefasst, sondern ausdrücklich die wechselseitige Zusammenarbeit mit dem Ziel beiderseitigen effektiven Arbeitens in den Vordergrund gestellt wurde.

Die Ergebnisse der Workshops wurden von der Organisationsabteilung des Oberlandesgerichts in einem für alle Gerichte identischem Rahmen protokolliert. Dabei wurde besonderes Augenmerk darauf gerichtet, dass die Angaben der Mitarbeiter in einer Form wiedergegeben wurden, die den Schluss auf den einzelnen Mitarbeiter nicht zuließen. Die Stärkenanalyse eines jeden Gerichts steht - in anonymisierter Form - jedem AGiL-Gericht zur Verfügung.

Dass eine flächenfähige Lösung mit einem vertretbaren Aufwand für die beteiligten Behörden verbunden sein muss, wurde schon erwähnt. Begleitendes Ziel des Pilotprojektes war es deshalb, ein Kennzahlensystem für die nachfolgenden Vergleichsringe zu entwickeln, das mit geringst möglichem Aufwand größt möglichen Ertrag versprach. Sämtliche Kennzahlen wurden deshalb von den Fachgruppen mit restriktivem Ansatz auf ihre Verwendbarkeit in Folgeprojekten überprüft.

Bewährt hat sich nunmehr im Rahmen von AGiL ein flexibles „Baukastensystem“ mit einer Grundausstattung von 20 Kennzahlen aus dem Bereich der Mitarbeiterbefragung, 8 Kennzahlen aus dem Bereich der Rechtsanwaltsbefragung, 3 Kennzahlen, welche die Gerichte insgesamt beleuchten sowie 14 Kennzahlen, die den fachlichen Bereich abdecken. An diesem System orientiert sich auch das Schwesterprojekt LiVe (Landgerichte im Vergleich).

Die Kennzahlen sind so ausgestaltet, dass sie fast vollständig automatisiert erhoben und ausgewertet werden können. Der hierfür erforderliche Aufwand ist für die an einem Vergleichsring beteiligten Gerichte also extrem gering.

Alle 80 niedersächsischen Amtsgerichte nehmen inzwischen an AGiL-Vergleichsringen teil. Je ein Pilotgericht aus Sachsen-Anhalt und Bremen hat sich einem niedersächsischen Vergleichsring angeschlossen. Am LiVe-Pilotring nahmen fünf niedersächsische Landgerichte teil, dem zweiten Vergleichsring gehören die übrigen sechs niedersächsischen Landgerichte sowie ein nordrhein-westfälisches Landgericht an.

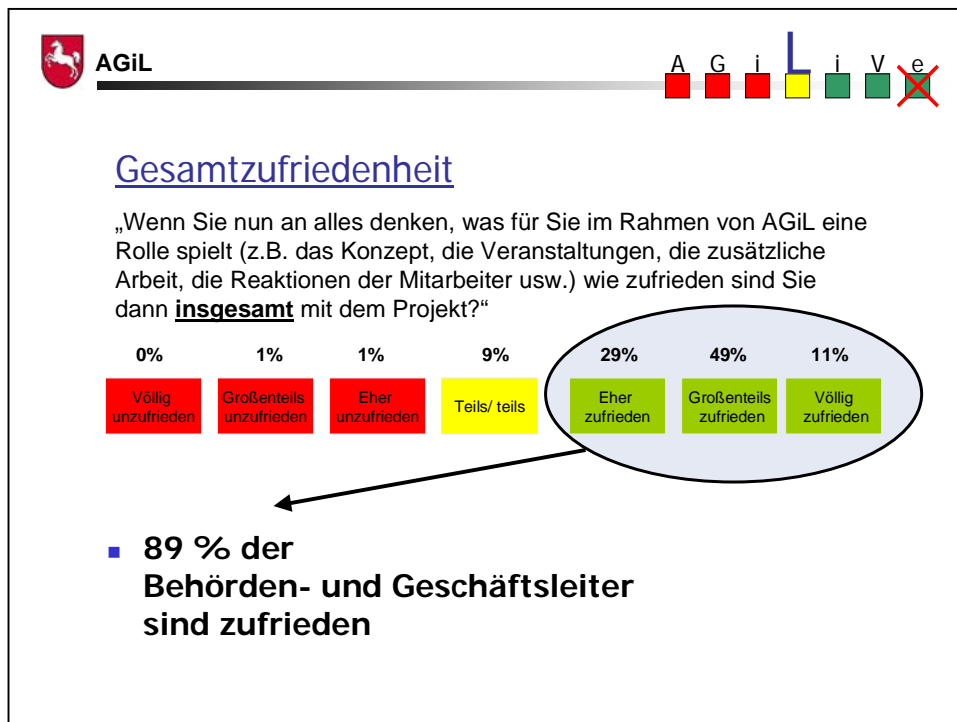
Der Verlauf der bisherigen Vergleichsringe spricht für eine hohe Akzeptanz bei allen Beteiligten. Die Rücklaufquote bei der Mitarbeiterbefragung bewegte sich in den Vergleichsringen, die sich aus den Gerichten eines Landgerichtsbezirks zusammensetzten, zwischen 68 und 78 Prozent. Die strukturbedingt darunter liegende Quote bei dem landesweiten Vergleichsring der großen Amtsgerichte (Braunschweig, Göttingen, Hannover, Oldenburg, Osnabrück) belief sich auf immerhin 40 Prozent. Die Rechtsanwälte beteiligten sich zu 31 bis 58 Prozent, beziehungsweise bei den großen Amtsgerichten zu 15 Prozent, an der Befragung. Auf das Projekt AGiL bezogen bedeutet dies in absoluten Zahlen eine Beteiligung von fast 3.600 Mitarbeitern und rund 2.400 Rechtsanwälten.

Das Interesse aller Dienstzweige an der Fachgruppenarbeit war immens. In den Vergleichsringen der Landgerichtsbezirke nahm zwischen einem Viertel und der Hälfte der Mitarbeiter an den Sitzungen teil, in dem Vergleichsring der großen Amtsgerichte musste die Teilnehmerzahl aus Kapazitätsgründen sogar beschränkt werden. Die Mitarbeiter- und Rechtsanwaltsworkshops stießen ebenfalls auf großes Interesse, die Teilnehmerzahl variierte je nach Größe der Gerichte und deren spezifischen Ergebnissen.

Die große Akzeptanz des Projekts und das Engagement der Mitarbeiter spiegelt sich in der Anzahl der erarbeiteten Verbesserungsvorschläge und dem hohen Umset

zungsgrad wider. So wurden in den aktuellen AGiL-Vergleichsrings der großen Amtsgerichte sowie der Landgerichtsbezirke Göttingen, Hildesheim und Verden durchschnittlich 640 Verbesserungsvorschläge erarbeitet. Deren Umsetzungsgrad bewegt sich in den bereits abgeschlossenen Vergleichsrings Aurich, Göttingen, Osnabrück und Stade zwischen 76 und 82 %. Dies ist umso bemerkenswerter vor dem Hintergrund, dass angesichts der richterlichen Unabhängigkeit und der sachlichen Unabhängigkeit der Rechtspfleger das Projekt AGiL natürlich vollends auf Freiwilligkeit basiert.

Auch bei den Behörden- und Geschäftsleitern ist die Resonanz auf das Projekt außerordentlich positiv. 89 Prozent der um ihre persönliche Einschätzung des Projekts AGiL gebetenen Behörden- und Geschäftsleiter zeigten sich zufrieden.



Rund 83 Prozent der befragten Direktoren und Geschäftsleiter sprachen sich für eine Fortsetzung der Fachgruppenarbeit, ca. ¾ für eine Wiederholung der Mitarbeiterbefragung und des Mitarbeiterworkshops in einem angemessenen zeitlichen Abstand aus.

Schließlich sind zahlreiche Präsidentinnen und Präsidenten der Oberlandesgerichte anlässlich ihrer 58. Jahrestagung in Zweibrücken im Mai 2006 übereingekommen, zeitnah einen Vergleichsring der Oberlandesgerichte ins Leben zu rufen. Mit der Betreuung dieses Projekts wurden die niedersächsischen Oberlandesgerichte Braunschweig, Celle und Oldenburg beauftragt. Das derzeit in der Entwicklung befindliche Konzept baut auf den unter AGiL und LiVe gewonnenen Erfahrungen auf. Es lässt den umfassenden Blick auf die Oberlandesgerichte ebenso zu wie einen Vergleich nur im Verwaltungs- oder Rechtsprechungsbereich.

Eine erstmals im Juni 2006 in der Deutschen Richterakademie durchgeführte Fortbildungsveranstaltung zum Qualitätsmanagement in der niedersächsischen Justiz (Projekte AGiL und LiVe) wird wegen der großen Nachfrage im März 2007 erneut angeboten.

Das im Oktober 2002 gestartete Projekt AGiL hat sich in kurzer Zeit zu einem für den Einsatz in der Fläche geeigneten, praktikablen Qualitätsmanagement-Instrument entwickelt. Die Grundzüge konnten inzwischen erfolgreich auch auf die Landgerichte übertragen werden. Entsprechendes steht für die Oberlandesgerichte zu erwarten.

2. Bausteine der Projekte AGiL / LiVe

Die Darstellung des Ablaufs soll die Chronologie des Qualitätsmanagements darstellen, verdeutlicht jedoch auch den jeweils anfallenden Arbeitseinsatz. Im folgenden sind die einzelnen Schritte abgebildet und ihnen die erforderlichen Tätigkeiten und Mittel zugeordnet.

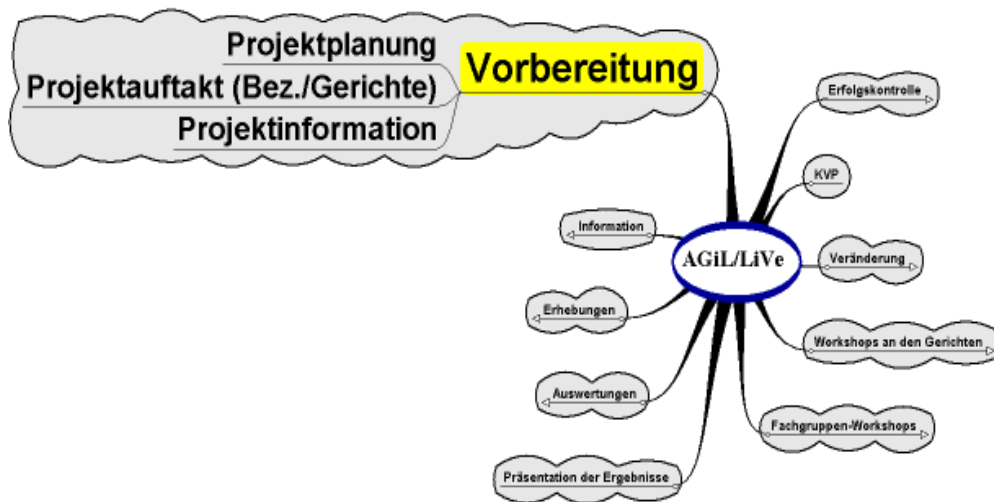


Der Projektverlauf lässt sich in insgesamt zehn Verfahrensstadien von der Vorbereitung bis hin zur Erfolgskontrolle untergliedern. Diese Stadien sollen nachfolgend einzeln beleuchtet werden.

2.1. Vorbereitung eines Vergleichs rings

In den Bereich der Vorbereitung fallen

- die einleitende Projektinformation,
- die Projektplanung,
- die Auftaktveranstaltung für die Behörden- und Geschäftsleitungen der beteiligten Gerichte,
- die Information der Bezirksvertretungen.





2.1.1. Projektaufakt

Der Projektaufakt besteht aus einem zweitägigen Workshop mit den Gerichten, die sich in dem Vergleichsring zusammen gefunden haben. Er dient der Information der Führung der Gerichte und der für diese zuständigen Richter- und Personalvertretungen und wird von der Organisationsabteilung des Oberlandesgerichts vorbereitet und moderiert.

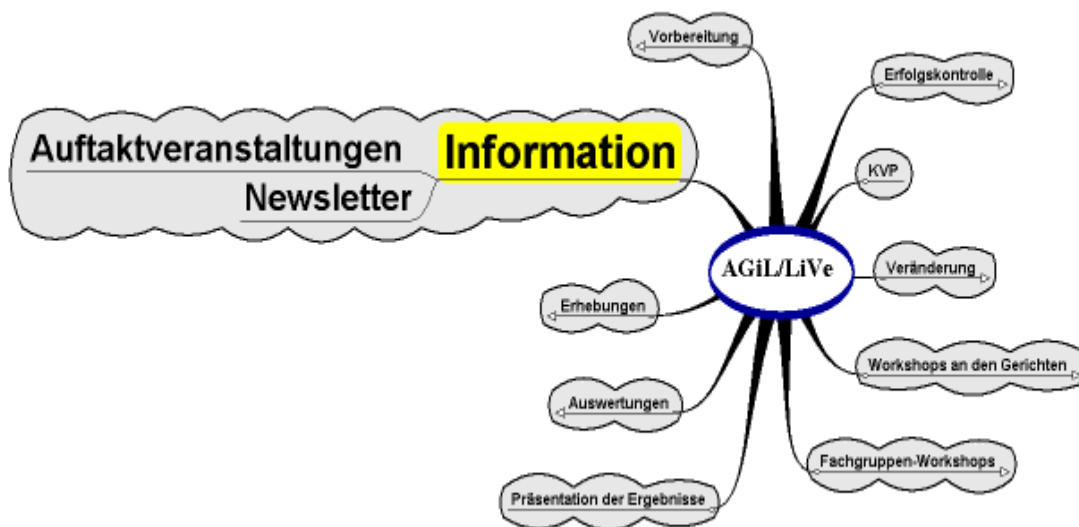
Im Rahmen dieser Veranstaltung verständigt sich der Vergleichsring auf die neben der obligatorischen Mitarbeiter- und Rechtsanwaltsbefragung zusätzlich zu befragenden Nutzergruppen, z.B.

- Staats-/ Amtsanwälte
- Serviceeinheiten der Staatsanwaltschaften
- Parteien
- Zeugen
- Bürger
- Berufsbetreuer (nur AGiL)
- ehrenamtliche Betreuer (nur AGiL)
- Verwaltungen der Amtsgerichte der Bezirke der im Vergleichsring zusammengefassten Landgerichte (nur LiVe)
- Verwaltungen der Landgerichte der Bezirke der im Vergleichsring zusammengefassten Oberlandesgerichte (nur QM der Oberlandesgerichte)
- Bewährungshelfer (nur LiVe)

Für sämtliche vorstehende Nutzergruppen liegen in der Praxis bewährte Fragebögen vor.

In der Auftaktveranstaltung erfolgt auch die vollständige Zeitplanung für den Vergleichsring. Fragen zum Projektmanagement werden aufgenommen und beantwortet.

2.1.2. Projektinformation



Die Richter- und Personalvertretungen werden anlässlich der Auftaktveranstaltung für den Vergleichsring, durch Informationsmaterial, das seitens der Organisationsabteilung des Oberlandesgerichts zur Verfügung gestellt wird, im Rahmen der Beiratssitzungen oder anlässlich ihrer regelmäßig stattfindenden eigenen Sitzungen über den Inhalt und den Fortschritt des Projekts in Kenntnis gesetzt. Dabei kann das für die Durchführung organisatorischer Maßnahmen erforderliche Benehmen hergestellt werden.

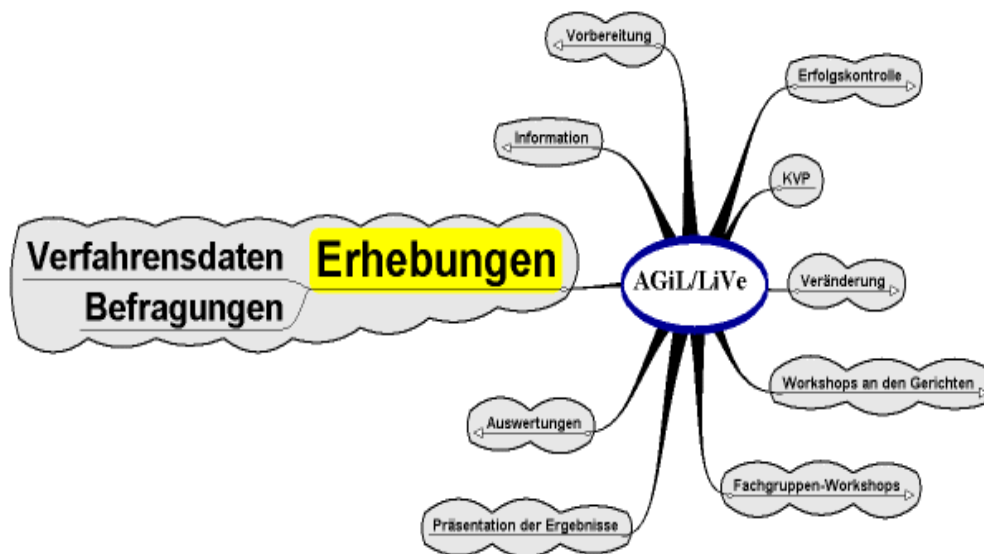
Die ca. einstündigen Auftaktveranstaltungen an den Gerichten werden von dem Projektleiter moderiert, den der Vergleichsring „aus den eigenen Reihen“ stellt. In der Vorbereitung und Durchführung dieser Veranstaltungen wird er von den Mitarbeitern der Organisationsabteilung des Oberlandesge

rechts unterstützt. Die Mitarbeiter werden dort nicht nur über die sie betreffenden Projektschritte informiert, sondern zur aktiven Mitarbeit im Projekt motiviert.

Während des laufenden Projekts werden die Bediensteten der beteiligten Gerichte in regelmäßigen Abständen durch einen Newsletter über Ergebnisse und den jeweiligen Projektstand sowie zukünftige Termine des Projekts informiert.

2.2. Durchführung der Erhebungen

An die Auftaktveranstaltungen an den Gerichten schließt sich die Erhebung der Kernkennzahlen und die Durchführung der Mitarbeiter- und Kundenbefragungen an jedem einzelnen Gericht des Vergleichs rings an.





2.2.1. Erhebung der Kennzahlen

Grundsätzlich sollen die Kennzahlen zur Vermeidung zusätzlicher Arbeit an den Gerichten der Vergleichsringe aus dem vorhandenen Datenbestand erhoben werden. Soweit möglich geschieht dies durch die elektronische Abfrage aus der niedersächsischen Justizanwendung EUREKA.

Ist eine elektronische Abfrage einer Kennzahl nicht möglich, wird den Gerichten der jeweilige Kennzahlensteckbrief zusammen mit einer strukturierten auf Microsoft-Excel basierenden Tabelle zur Verfügung gestellt, in der die zu erhebenden Daten definiert und einzutragen sind. In den jeweiligen Abteilungen der Gerichte werden sodann die Daten zusammengestellt und mit dem geringst möglichen Arbeitsaufwand in die Tabelle eingetragen. Eine Auswertung der Daten müssen die Mitarbeiter an den Gerichten nicht vornehmen.

2.2.2. Durchführung der Befragungen

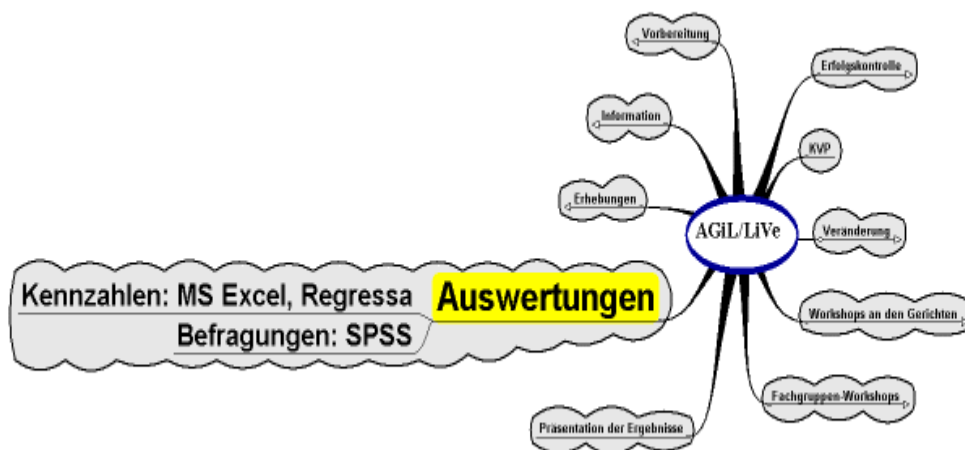
Die Durchführung der Befragungen erfolgt mittels Papierfragebögen oder über Internet/ Intranet.

Für die papierne Befragung stellt die Organisationsabteilung des Oberlandesgerichts die Fragebögen zusammen, bereitet diese für die beteiligten Gerichte auf und stellt sie ihnen vor den dort stattfindenden Auftaktveranstaltungen zur Verfügung. Im Anschluss an die Auftaktveranstaltungen werden die Fragebögen ausgegeben. Rücklaufende Fragebögen werden an den Amtsgerichten gesammelt und sodann an die Organisationsabteilung des Oberlandesgerichts weitergeleitet oder aber direkt an letztere übersandt.

Im Rahmen der elektronischen Befragung erhält jeder Mitarbeiter eine nur ihm bekannte Transaktionsnummer (TAN), mit der der Zugang zum Fragebogen freigeschaltet wird. Das Ausfüllen ist von jedem Rechner mit Internet- oder Intranetanschluss im Landesnetz möglich.

2.3. Auswertung der Erhebungen

Die Auswertung der Erhebungen erfolgt durch die Organisationsabteilung des Oberlandesgerichts.



Die zu den gerichts- und verfahrensbezogenen Kennzahlen erhobenen Daten werden zusammengeführt und einer statistischen Prüfung auf ihre Zuverlässigkeit und Aussagekraft unterzogen. Die überprüften Daten werden sodann zu Präsentationen aufbereitet.

Die Fragebögen der Mitarbeiter- und Kundenbefragung werden mit dem Softwareprogramm „SPSS“ ausgewertet. Die Ergebnisse der Befragungen werden dabei zu aussagekräftigen Informationen verdichtet. Die Organisationsabteilung

des Oberlandesgerichts stellt sicher, dass die Anonymität der Befragten gewahrt bleibt. Die gewonnenen Informationen werden zu einer Präsentation aufbereitet.

2.4. Vorstellung der Ergebnisse

Die aufbereiteten Ergebnisse werden den Mitarbeitern der einzelnen Gerichte vorgestellt. Die Präsentationen erfolgen durch die Organisationsabteilung des Oberlandesgerichts und werden an den Gerichten bzw. in den Fachgruppen in einheitlicher Form durchgeführt.

2.5. Fachgruppen-Workshops



Stehen die Ergebnisse aus der Erhebung der Kernkennzahlen und den Befragungen zur Verfügung, finden im Vergleichsring zunächst die Fachgruppen-Workshops statt.

Mögliche Fachgruppen sind:

AGiL
Beratungshilfe
Familie
Gerichtsvollzieher
Grundbuch
Insolvenz
Nachlass
Register
Straf
Systemverwaltung
Verwaltung
Vollstreckung
Vormundschaft/Betreuung
Wachtmeister
Zivil
Zwangsversteigerung

LiVe
Bezirksrevisoren
Kammer für Handelssachen
Kosten
Straf Jugend
Straf Erwachsene
Strafvollstreckungskammer
Straf Wirtschaft
Zivil
Wachtmeister
Verwaltung

Qualitätsmanagement der Oberlandesgerichte
Zivilsachen
Familiensachen
Strafsachen
Kostensachbearbeitung
Wachtmeister
Verwaltung allgemein
Personalverwaltung
Referendare
Fortbildung

In den Fachgruppen kommen gerichtsübergreifend Richter, Rechtspfleger, Serviceeinheiten und Wachtmeister aus dem Vergleichsring zusammen, in geeigneten Fachgruppen werden bei Bedarf auch Handelsrichter, Gerichtsvollzieher oder Bezirksrevisoren hinzugezogen.

Vorrangig werden die folgenden Aufgaben bearbeitet:

- Zunächst sollen die Ergebnisse der Kernkennzahlen im Kontext der auf den jeweiligen Fachbereich besonders ausgewerteten Ergebnisse der Mitarbeiter- und Nutzerbefragungen analysiert und daraus die Maßnahmen für die Gerichte abgeleitet werden,

- des weiteren sollen die Kennzahlen, die in dem Vergleichsring nicht erneut erhoben worden sind, zu denen aber bereits Maßnahmenvorschläge vorliegen, darauf hin beleuchtet werden, ob sich einzelne Maßnahmen aus diesen Kennzahlen auch zur Umsetzung an den Gerichten des Vergleichsringes anbieten, ob in diesem Vergleichsring weitergehende Maßnahmen erarbeitet werden können oder ob in diesem Vergleichsring zu der Kennzahl eine weitere Erhebung erfolgen soll,
- im Rahmen der Maßnahmenplanung soll auch der jeweils optimale Prozessablauf erstellt bzw. bereits vorhandene Prozessabläufe auf ihre Optimierung kritisch durchleuchtet werden,
- zuletzt prüft die Fachgruppe, ob in ihrem Bereich mit Blick auf die lokalen Besonderheiten und Belange speziell für den Vergleichsring weitere Kennzahlen definiert und erhoben werden sollen.

Die Ergebnisse der Fachgruppenarbeit werden in Maßnahmensteckbriefen zusammen gefasst. Diese werden den Bediensteten anschließend zur Verfügung gestellt.

2.6. Workshops an den Gerichten

Die Ergebnisse der Befragungen werden in Workshops vor Ort behandelt.



2.6.1. Mitarbeiter-Workshops

Die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragungen werden in den einzelnen Gerichten im Rahmen eines von der Organisationsabteilung des Oberlandesgerichts moderierten Mitarbeiter-Workshops reflektiert, in den sich alle interessierten Mitarbeiter unter Ausschluss der Behörden- und Geschäftsleitung einbringen können.

Ziel des Workshops ist es, einerseits die Stärken zu hinterfragen, um die so gewonnenen Erkenntnisse den anderen Gerichten in anonymer Form zur Ver

fügung zu stellen. Andererseits werden Maßnahmen zur Verbesserung der Schwächen erarbeitet.

Ein erstes Gespräch über den Verlauf und die Ergebnisse der Mitarbeiterveranstaltung wird mit der Behörden- und Geschäftsleitung noch am gleichen Tag im Beisein des örtlichen Personalrates geführt.

Die komplette Ergebniszusammenstellung erhält das Gericht durch ein sich anschließendes Protokoll. Zusätzlich erstellt die Organisationsabteilung für jede Behörde noch eine spezielle, individuelle Potenzialanalyse, in der die jeweiligen Stärken und Schwächen dargestellt werden.

2.6.2. Kommunikation der Ergebnisse mit den Nutzergruppen

Den örtlichen Rechtsanwälten und bei Bedarf den weiteren Nutzergruppen wird eine Rückmeldung der Befragungsergebnisse angeboten. Bei entsprechendem Interesse fungieren die Gerichte als Gastgeber eines Workshops und werden in der Vorbereitung der Veranstaltung durch die Organisationsabteilung des Oberlandesgerichts unterstützt (Präsentation der Ergebnisse, ggf. auch Moderation).

Ziel einer solcher Veranstaltung sollte es sein, einen regelmäßigen strukturierten Informationsaustausch einzuleiten, bei dem Vorschläge zur Optimierung der Zusammenarbeit von beiden Seiten angesprochen und diskutiert werden können.



2.6.3. Kommunikation der Ergebnisse mit den Präsidialgerichten bzw. Amtsgerichten

Das Ergebnis der Befragung der Gerichte der Bezirke zu der Zusammenarbeit mit „ihrem“ Oberlandesgericht oder Landgericht (nur im Rahmen des Qualitätsmanagement der Oberlandesgerichte und von LiVe) wird auf einem gemeinsamen Workshop der Behördenleitungen kommuniziert. Auch hier steht die Organisationsabteilung des Oberlandesgerichts für die Moderation zur Verfügung.

2.6.4. Führungs-Workshop

Neben der Auswertung der Mitarbeiterbefragung durch die Bediensteten selber werden die Ergebnisse der führungsrelevanten Fragestellungen in einem Workshop mit sämtlichen Behörden - und Geschäftsleitern unter Moderation der Organisationsabteilung des Oberlandesgerichts bearbeitet.

Weiteres Thema dieser Veranstaltung ist die Festlegung der organisatorischen Umsetzung der Maßnahmenvorschläge und die Etablierung der Veränderungen.

2.7. Etablierung von Veränderungen

Die in den verschiedenen Workshops erarbeiteten Maßnahmenvorschläge werden im nächsten Projektschritt zurück an die einzelnen Gerichte getragen.

Die örtlichen Qualitätsmanager laden zu ersten Abteilungsversammlungen ein, in denen die abteilungsbezogenen Maßnahmen präsentiert, diskutiert und auf ihre Umsetzung hin überprüft werden. An der ersten Abteilungsversammlung sollen Mitarbeiter der Abteilung aus sämtlichen Funktionsgruppen teilnehmen.



Zur Messung der Akzeptanz der Maßnahmen wird in den Maßnahmensteckbriefen vermerkt, wie mit jeder Maßnahmen verfahren werden soll. Das Gericht ermittelt anhand der so ergänzten Maßnahmensteckbriefe den Grad der Umsetzung in den einzelnen Abteilungen und teilt (lediglich) das Gesamtergebnis mit. Ziel soll sein, dass sich in jeder Abteilung eine Eigendynamik entfaltet.

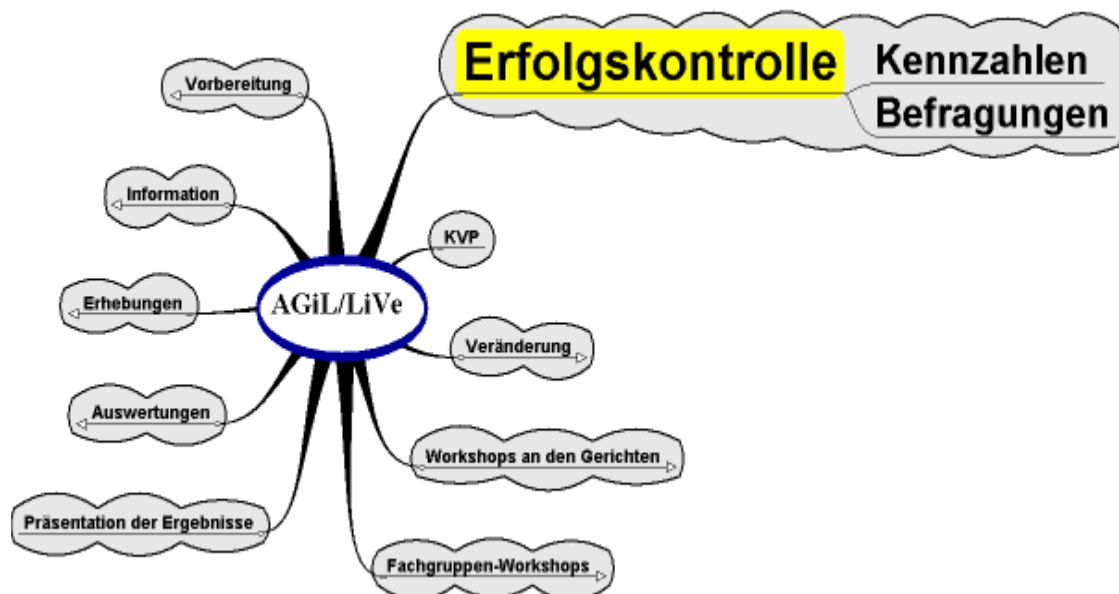
2.8. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

Im Anschluss an die Einführung von örtlichen Abteilungsversammlungen werden alle Ideen und Vorschläge seitens der Organisationsabteilung des Oberlandesgerichts zusammengetragen. Sie stehen den Gerichten anderer Vergleichsringe zur Verfügung und können dort in die Maßnahmenplanung einbezogen werden.

Soweit von den Fachgruppen gewünscht, wird ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch durch eintägige Treffen im Jahresrhythmus zu allgemeinen Themen des jeweiligen Sachgebiets angeboten werden.

2.9. Erfolgskontrolle

In einem Abstand von ungefähr drei Jahren zu den vorhergehenden Erhebungen werden diese wiederholt. Anhand der örtlichen Maßnahmenplanung wird jedes Gericht nachvollziehen können, ob es die selbst gesetzten Ziele erreicht hat.



Darüber hinaus werden die anlässlich der neuerlichen Erhebung in einem Vergleichsring auftretenden Unterschiede wiederum aufgegriffen und zum Gegenstand des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses durch Lernen vom Besten gemacht.

3. Inhalt der Befragungen und Zusammenfassung der Kernkennzahlen

3.1. Befragungen

3.1.1. Übersicht über die Inhalte der Befragungen

Die Fragebögen setzen sich aus diversen Themenbereichen zu den unterschiedlichen Eckpunkten des Qualitätsmanagement zusammen. Jeder dieser Bereiche umfasst dabei ein Set von mehreren Fragen, die auf einer Skala von 1 bis 7 zu bewerten waren. Die bereichsbezogene Auswertung der Daten liefert somit ein überschaubares, mehrdimensionales Kennzahlensystem über die Zufriedenheit der einzelnen Zielgruppen.

Spezifische Fragebögen stehen für folgende Zielgruppen zur Verfügung:

AGiL
Mitarbeiter
Rechtsanwälte
Staats- und Amtsanwälte
Serviceeinheiten der Staatsanwaltschaft
Berufsbetreuer
Ehrenamtliche Betreuer
Parteien
Zeugen
Bürger

LiVe
Mitarbeiter
Rechtsanwälte
Staats- und Amtsanwälte
Serviceeinheiten der Staatsanwaltschaft
Parteien
Zeugen
Bürger
Amtsgerichtsverwaltungen
Bewährungshelfer

Qualitätsmanagement der Oberlandesgerichte

Mitarbeiter

Rechtsanwälte

Präsidialgerichtsverwaltungen

Für den Bereich der Mitarbeiter- und Rechtsanwaltsbefragung gibt die nachstehende Auflistung einen Überblick darüber, welche Themenbereiche durch die unterschiedlichen Befragungen untersucht werden.

3.1.2. Mitarbeiter

- Zufriedenheit
- Fairness
- Nutzen
- Verbundenheit
- Stimmung
- Motivation
- Belastung
- Partizipation
- Stolz
- Eignung
- Arbeitsaufgaben

- Führung
- Rolle
- Ressourcen
- Klima
- EDV
- Informationsfluss
- Vertretung
- Fortbildung

3.1.3. Rechtsanwälte

- Zufriedenheit
- Qualität
- Termine
- Service
- Alltag
- Personal
- Organisation
- Erreichbarkeit

3.2. Kennzahlen

3.2.1. Methodischer Ansatz

Kennzahlen stellen Messwerte dar, die (betriebliche) Informationen zu einer aussagefähigen Zahl verdichten und gleichzeitig größere Zusammenhänge innerhalb der Organisation verdeutlichen. Ihre Definition setzt voraus, dass zunächst der Untersuchungsgegenstand – das Messobjekt – festgelegt wird. Er lässt sich zwanglos aus der Frage „Wo lohnt sich ein Vergleich?“ herleiten. Sodann sind die Faktoren zu bestimmen, die Einfluss auf den Untersuchungsgegenstand haben. Bei der Kennzahl handelt es sich schließlich um die Messgröße, die den Einflussfaktor abbildet und damit Leistung vergleichbar macht.

Ansatz von AGiL und LiVe ist es, auf das Wissen der Mitarbeiter an den Amtsgerichten zurück zu greifen. Diese Intention wird durch die auf den Fachgruppen-Workshops erzielten Arbeitsergebnisse in kaum erwarteter Weise umgesetzt.

Nach den Erkenntnissen des Pilot-Vergleichsrings stellt sich das Kennzahlensystem aktuell wie folgt dar:

- Bereich der **Kernkennzahlen**, die in jedem Vergleichsring erhoben werden sollen, um eine ausreichende Vergleichsbasis zwischen den teilnehmenden Gerichten zu erarbeiten /vgl. dazu die nachfolgende Übersicht),
- Bereich der sonstigen Kennzahlen, bei denen einerseits die erneute Erhebung in das Ermessen des Vergleichsrings gestellt ist, andererseits jedoch die komplette in AGiL erarbeitete Maßnahmenpalette vermittelt wird,
- Bereich der eigendefinierten Kennzahlen jedes Vergleichsrings, mit denen den Besonderheiten des Bezirks Rechnung getragen werden kann.



3.2.2. Übersicht über die Kernkennzahlen

3.2.2.1. AGIL

Lfd. Nr.	Bereich	Untersuchungsgegenstand
GER-01	Zusammenarbeit/ Organisation	Zufriedenheit der Mitarbeiter mit dem Informationsfluss an ihrem Gericht und mit der aktuellen Vertretungsregelung
GER-02	EDV allgemein	Qualitätsurteil/ Zufriedenheit mit der EDV und Nutzung der EDV
VERF-01	Familiensachen (bis 31.12.2005)	alle Scheidungsverfahren mit einziger Folgesache Versorgungsausgleich (VA) einschließlich PKH – Verfahren
VERF-02	Familiensachen (bis 31.12.2005)	nur isolierte Unterhaltsverfahren (UE, UK, UEUK), <u>ohne</u> vereinfachte Verfahren
VERF-03	Grundbuchverfahren	nur Eigentumsumschreibungen mit gleichzeitiger Löschung von Rechten in Abteilung II oder Abteilung III
VERF-04	Erbscheinsverfahren (gesetzliche Erbfolge)	Verfahren mit Anträgen auf Erteilung eines Erbscheins nach gesetzlicher Erbfolge
VERF-05	Erbscheinsverfahren (testamentarische Erbfolge)	Verfahren mit Anträgen auf Erteilung eines Erbscheins nach testamentarischer Erbfolge
VERF-06	Strafsachen (Ds – Verfahren)	alle Strafverfahren gegen Erwachsene vor dem Strafrichter
VERF-07	Strafsachen (Ls – Verfahren)	alle Strafverfahren gegen Erwachsene vor dem Schöffengericht

Lfd. Nr.	Bereich	Untersuchungsgegenstand
VERF-08	Strafsachen (Cs – Verfahren)	Strafbefehlsverfahren
VERF-09	Strafsachen (Ds Jug – Verfahren)	alle Strafverfahren gegen Jugendliche und Heranwachsende vor dem Jugendrichter
VERF-10	Strafsachen (Ls Jug – Verfahren)	alle Strafverfahren gegen Jugendliche und Heranwachsende vor dem Schöffengericht
VERF-11	Vollstreckungssachen	Anträge auf Erlass eines PfÜBs
VERF-12	Vormundschaftssachen	alle Betreuungsverfahren (erstmalige Einrichtung einer Betreuung)
VERF-13	Zivilsachen	alle Zivilverfahren, differenziert nach Sachgebietsschlüssel und Erledigungsart
VERF-14	Kostenfestsetzungsverfahren	alle Kostenfestsetzungsverfahren
VERF-15	Familiensachen (ab 1.1.2006)	alle Familiensachen, differenziert nach Sachgebietsschlüssel und Erledigungsart
VERF-16	Vormundschaftssachen	Vergütungsfestsetzungsverfahren in Betreuungssachen für Berufs- und Vereinsbetreuer bei Festsetzung gegen die Staatskasse
VERF-17	Vormundschaftssachen	alle Betreuungsverfahren mit ehrenamtlichen Betreuern (durchschnittliche Verfahrensdauer vom Bestellungsbeschluss bis zur Verpflichtung des neuen ehrenamtlichen Betreuers)

3.2.2.2. LiVe

Lfd. Nr.	Bereich	Untersuchungsgegenstand
Verw-01	Präsidentenrunde/ Verwaltung intern	durchschnittliche Anzahl der Presseinformationen pro Monat
Verw-02	Präsidentenrunde/ Verwaltung intern	Anzahl der durchgeführten Fortbildungstage des Landgerichts in Relation zum Personalbestand (Kopfzahl)
Verw-03	Präsidentenrunde/ Verwaltung intern	Anzahl der bei den Amtsgerichten des jeweiligen Bezirks durchgeführten Geschäftsprüfungen in den letzten 5 Jahren
Verw-04	Präsidentenrunde/ Verwaltung intern	Geschäftsprüfungen im Bezirk: 1. Anzahl der eingesetzten Prüfer 2. Arbeitstage pro Prüfer (= Manntage inkl. Vor- und Nachbereitung)
Verw-05	Präsidentenrunde/ Verwaltung intern	Anzahl der Gruppenleiterbesprechungen
Verw-06	Präsidentenrunde/ Verwaltung intern	Anzahl der geführten Rückkehrergespräche
Verw-07	Präsidentenrunde/ Verwaltung intern	Zusammenarbeit mit den Amtsgerichten Anzahl der geführten Dienstbesprechungen zwischen Amtsgericht und Landgericht
Bez.rev.- 01	Bezirksrevisoren	a) Dauer b) Anzahl der Notar-, Amtsgerichts-, Gerichtsvollzieherprüfungen

Lfd. Nr.	Bereich	Untersuchungsgegenstand
Bez.rev.-02	Bezirksrevisoren	durchschnittliche Dauer der Stellungnahmen von der Vorlage der Akte an den Bezirksrevisor bis zur Absendung der Stellungnahme
Ziv-01	allgemeine Zivilsachen	<u>Bau- und Architektensachen:</u> Art der Erledigung - bei Spezialzuständigkeit einer Kammer für Bausachen - soweit Einzelrichterzuständigkeit begründet ist in Verbindung mit der Laufzeit
Ziv-02	allgemeine Zivilsachen	<u>Bau- und Architektensachen:</u> Art der Erledigung, aufgeteilt nach - streitigen Urteilen - Vergleichen
Ziv-03	allgemeine Zivilsachen	<u>Bau- und Architektensachen:</u> durchschnittliche Dauer der Verfahren
Ziv-04	allgemeine Zivilsachen	<u>Bau- und Architektensachen:</u> durchschnittliche Anzahl der Terminstage
Ziv-05	allgemeine Zivilsachen	<u>sonstige Zivilsachen 1. Instanz:</u> Art der Erledigung, aufgeteilt nach - streitigen Urteilen - Vergleichen
Ziv-06	allgemeine Zivilsachen	<u>sonstige Zivilsachen 1. Instanz:</u> durchschnittliche Dauer der Verfahren
Ziv-07	allgemeine Zivilsachen	<u>sonstige Zivilsachen 1. Instanz:</u> durchschnittliche Anzahl der Terminstage

Lfd. Nr.	Bereich	Untersuchungsgegenstand
		ge
Ziv-08	allgemeine Zivilsachen	<u>sonstige Zivilsachen 2. Instanz:</u> Anteil der - Beschlüsse nach § 522 Abs. 2 ZPO - Entscheidung durch Urteil an der Gesamtanzahl der Verfahren
Ziv-09	allgemeine Zivilsachen	<u>sonstige Zivilsachen 2. Instanz:</u> Art der Erledigung, aufgeteilt nach - streitigen Urteilen - Vergleichen - Rücknahmen der Berufung - Zurückweisungen der Berufung
Ziv-10	allgemeine Zivilsachen	<u>sonstige Zivilsachen 2. Instanz:</u> durchschnittliche Dauer der Verfahren
Ziv-11	allgemeine Zivilsachen	<u>sonstige Zivilsachen 2. Instanz:</u> durchschnittliche Anzahl der Terminstage
Ziv-12	Kammer für Handels-sachen	<u>erstinstanzliche Handelssachen:</u> durchschnittliche Dauer der Verfahren aufgeschlüsselt nach den Sachgebieten laut ZählkartenAV
Ziv-13	Kosten nach RVG	<u>Verfahrenserledigung Kostenfestsetzungsverfahren:</u> durchschnittliche Dauer der Verfahren
Straf-01	Strafsachen Erwachsene 1. und 2. Instanz/ Schwurgericht	Große Strafkammer, Schwurgericht: durchschnittliche Anzahl der Terminstage

Lfd. Nr.	Bereich	Untersuchungsgegenstand
Straf-02	Strafsachen Erwachsene 1. und 2. Instanz/ Schwurgericht	Große Strafkammer, Schwurgericht: durchschnittliche Dauer vom Eingang der Anklage bis zum 1. tatsächlichen Sitzungstag, dabei Differenzierung nach <ul style="list-style-type: none"> - Haftsachen - Nichthaftsachen
Straf-03	Strafsachen Erwachsene 1. und 2. Instanz/ Schwurgericht	Große Strafkammer, Schwurgericht: durchschnittliche Anzahl <ul style="list-style-type: none"> - der Angeklagten pro Verfahren - der Sachverständigen - der Dolmetscher
Straf-04	Strafsachen Erwachsene 1. und 2. Instanz/ Schwurgericht	Große Strafkammer, Schwurgericht: durchschnittliche Dauer der Verfahren, jeweils unterteilt nach <ul style="list-style-type: none"> - Große Strafkammer - Schwurgericht
Straf-05	Strafsachen Erwachsene 1. und 2. Instanz/ Schwurgericht	Kleine Strafkammer: durchschnittliche Anzahl der Terminsta- ge unterteilt nach <ul style="list-style-type: none"> - Kleine Strafkammer mit Entschei- dung Einzelrichter 1. Instanz - Kleine Strafkammer mit Entschei- dung Schöffengericht 1. Instanz
Straf-06	Strafsachen Erwachsene 1. und 2. Instanz/	Kleine Strafkammer: durchschnittliche Dauer vom Eingang der Anklage bis zum 1. tatsächlichen

Lfd. Nr.	Bereich	Untersuchungsgegenstand
	Schwurgericht	Sitzungstag, dabei Differenzierung nach <ul style="list-style-type: none"> - Haftsachen - Nichthaftsachen unterteilt nach <ul style="list-style-type: none"> - Kleine Strafkammer mit Entscheidung Einzelrichter 1. Instanz - Kleine Strafkammer mit Entscheidung Schöffengericht 1. Instanz
Straf-07	Strafsachen Erwachsene 1. und 2. Instanz/ Schwurgericht	Kleine Strafkammer: durchschnittliche Anzahl <ul style="list-style-type: none"> - der Angeklagten pro Verfahren - der Dolmetscher unterteilt nach <ul style="list-style-type: none"> - Kleine Strafkammer mit Entscheidung Einzelrichter 1. Instanz - Kleine Strafkammer mit Entscheidung Schöffengericht 1. Instanz
Straf-08	Strafsachen Erwachsene 1. und 2. Instanz/ Schwurgericht	Kleine Strafkammer: durchschnittliche Dauer der Verfahren, unterteilt nach <ul style="list-style-type: none"> - Kleine Strafkammer mit Entscheidung Einzelrichter 1. Instanz - Kleine Strafkammer mit Entscheidung Schöffengericht 1. Instanz
Straf-09	Strafsachen Erwachsene 1. und 2. Instanz/ Schwurgericht	Besetzung der Richterbank mit ein oder zwei Beisitzern
Straf-10	Strafsachen Jugendli	Jugendkammer, Große Jugendkammer,

Lfd. Nr.	Bereich	Untersuchungsgegenstand
	che 1. und 2. Instanz	Kleine Jugendkammer: durchschnittliche Anzahl der Terminstage pro Verfahren
Straf-11	Strafsachen Jugendliche 1. und 2. Instanz	Große Jugendkammer, Kleine Jugendkammer: durchschnittliche Dauer vom Eingang der Anklage/ Berufung bis zum 1. tatsächlichen Sitzungstag, dabei Differenzierung nach <ul style="list-style-type: none"> - Haftsachen - Nichthaftsachen
Straf-12	Strafsachen Jugendliche 1. und 2. Instanz	Große Jugendkammer, Kleine Jugendkammer: durchschnittliche Anzahl <ul style="list-style-type: none"> - der Angeklagten pro Verfahren - der Sachverständigen (nur 1. Instanz) - der Dolmetscher
Straf-13	Strafsachen Jugendliche 1. und 2. Instanz	Große Jugendkammer, Kleine Jugendkammer: durchschnittliche Dauer der Verfahren, jeweils unterteilt nach <ul style="list-style-type: none"> - Große Jugendkammer - Kleine Jugendkammer
Straf-14	Wirtschaftsstrafkammer	durchschnittliche Dauer der Verfahren (Erhebungszeitraum: 3 Jahre)

**3.2.2.3. Qualitätsmanagement der Oberlandesgerichte
(Rechtsprechung)**

A1	Allgemeines		Servicepersonalquote je Richter
----	--------------------	--	---------------------------------

3.2.2.3.1. Zivilsachen

Nr.	Fachgebiet		Statistische Angaben
Z1	Zivilsachen	Berufungen	Eingänge je Richter
Z2			Erledigungen je Richter
Z3			Bestände je Richter
Z4			Quote Erledigung / Eingänge
Z5			Quote streitige Urteile / Erledigungen
Z6			Quote Vergleiche / Erledigungen
Z7			Quote Einzelrichter
Z9			Verfahrensdauer alle Erledigungen
Z10			Verfahrensdauer Verfahren mit Urteil
Z11			Personalverwendungen lt. PÜ
Z12		Beschwerden	Eingänge je Richter
Z17			Personalverwendungen lt. PÜ

3.2.2.3.2. Familiensachen

Nr.	Fachgebiet		Statistische Angaben
F1	Familiensachen	Berufungen und Beschwerden gegen Entscheidungen	Eingänge je Richter
F2			Erledigungen je Richter
F3			Bestände je Richter
F4			Quote Erledigung / Eingänge
F5			Quote Vergleiche (in abgetrennten Folgesachen und allein anhängigen anderen Familiensachen)
F6			Verfahrensdauer alle Erledigungen
F7			Anzahl Verfahren über abgetrennte Scheidungsfolgesachen und allein anhängige andere Familiensachen, die folgende ausgewiesenen Familiensachen zum Gegenstand hatten: a) Unterhalt für Verwandte b) Unterhalt für den Ehegatten c) Wohnung, Hausrat d) Eheliches Güterrecht e)
F8		sonstige Beschwerden	Eingänge je Richter
F9			Erledigungen je Richter

Nr.	Fachgebiet		Statistische Angaben
F10			Bestände je Richter
F11			Verfahrensdauer alle Erledigungen
F12			Personalverwendungen lt. PÜ

3.2.2.3.3. Strafsachen

Nr.	Fachgebiet		Statistische Angaben
S1	Strafsachen	Revisionen	Eingänge je Richter
S2			Erledigungen je Richter
S3			Bestände je Richter
S4			Quote Erledigung / Eingänge
S5			Quote Urteile / Erledigungen
S7			Verfahrensdauer alle Erledigungen
S8			Verfahrensdauer mit Urteil
S10		Rechtsbeschwerden	Eingänge je Richter
S11			Erledigungen je Richter
S12			Bestände je Richter
S13			Verfahrensdauer alle Erledigungen
S14			Durchschnittliche Dauer der mit Urteil / Beschluss (§79 V OWiG) beendeten Verfahren in Monaten
S15			Personalverwendung Richter PÜ