

Ergebnisse der "Kundenbefragung" in der Verwaltungsgerichtsbarkeit NRW (OVG NRW und Verwaltungsgerichte)

Geschäftsbereich		Durchschnittsnote			Anteil sehr gut/ gut in Pro- zent
		insgesamt*	Rechtsan- waltschaft	Öffentliche Stellen	
Pforte/ Wachtmeisterei/ Telefonzentrale	Erreichbarkeit der Tele- fonzentrale	2,23	2,29	2,17	70,42
	Service/Freundlichkeit	2,25	2,28	2,21	70,17
Geschäftsstellen/ Service-Einheiten	Erreichbarkeit	2,29	2,41	2,17	66,62
	Service/Freundlichkeit	2,15	2,23	2,06	74,30
	Kompetenz	2,26	2,35	2,16	67,52
Richterinnen/ Richter	Erreichbarkeit	2,63	2,73	2,53	51,20
	Kommunikation	2,30	2,43	2,16	65,41
	Auftreten	2,31	2,40	2,21	65,26
	Terminierungspraxis	2,97	3,19	2,75	41,36
	Pünktlicher Verhand- lungsbeginn	2,34	2,49	2,18	63,55
	Verhandlungsführung	2,20	2,34	2,05	70,98
	Verständlichkeit der Ent- scheidungen	2,36	2,57	2,15	62,12
	Überzeugungskraft der Entscheidungen	2,5	2,75	2,25	55,30
Gerichtliche Schreiben	Stil/Ton	2,45	2,47	2,43	59,74
	Verständlichkeit	2,37	2,40	2,33	64,91
Verfahrensdauer	Eilverfahren	2,80	2,98	2,62	46,34
	Klageverfahren	3,73	3,92	3,53	19,78
	Kostenfestsetzungsverfah- ren	2,89	3,16	2,62	38,15
Gerichtsgebäude	Verkehrsanbindung	2,54	2,63	2,45	54,51
	Wegweiser im Gericht	2,63	2,68	2,57	50,93
	Wartebereich	2,89	2,85	2,92	39,43
	Sitzungssäle	2,43	2,41	2,44	59,17
	Erscheinungsbild insge- samt	2,48	2,47	2,49	56,29
Bibliothek	Service/Freundlichkeit	2,41	2,41	2,41	60,66
	Ausstattung	2,58	2,60	2,56	52,67
Außendarstellung	Darstellung in den Medien	2,86	2,95	2,77	35,62
	Homepage	2,74	2,82	2,65	42,81
Gesamteindruck		2,51	2,62	2,39	55,21

* gleichgewichtetes arithmetisches Mittel (Durchschnitt) der beiden Befragtengruppen „Anwälte“ und „öffentliche Stellen“

Ergebnisse der "Kundenbefragung" beim Oberverwaltungsgericht NRW

Geschäftsbereich		Durchschnittsnote			Anteil sehr gut/ gut in Pro- zent
		insgesamt*	Rechtsan- waltschaft	Öffentliche Stellen	
Pforte/ Wachtmeisterei/ Telefonzentrale	Erreichbarkeit der Tele- fonzentrale	2,26	2,29	2,23	70,12
	Service/Freundlichkeit	2,30	2,31	2,29	68,13
Geschäftsstellen/ Service-Einheiten	Erreichbarkeit	2,35	2,41	2,28	66,07
	Service/Freundlichkeit	2,21	2,23	2,19	72,39
	Kompetenz	2,30	2,37	2,23	66,76
Richterinnen/ Richter	Erreichbarkeit	2,70	2,70	2,69	49,21
	Kommunikation	2,44	2,49	2,39	61,15
	Auftreten	2,38	2,43	2,33	63,78
	Terminierungspraxis	3,10	3,29	2,91	39,19
	Pünktlicher Verhand- lungsbeginn	2,33	2,41	2,24	64,53
	Verhandlungsführung	2,16	2,28	2,04	74,96
	Verständlichkeit der Ent- scheidungen	2,46	2,68	2,24	61,37
	Überzeugungskraft der Entscheidungen	2,60	2,88	2,32	56,36
Gerichtliche Schreiben	Stil/Ton	2,47	2,50	2,44	58,36
	Verständlichkeit	2,39	2,46	2,32	64,36
Verfahrensdauer	Eilverfahren	3,12	3,30	2,93	36,55
	Klageverfahren	3,84	3,94	3,74	15,36
	Kostenfestsetzungsver- fahren	2,92	3,10	2,74	37,31
Gerichtsgebäude	Verkehrsanbindung	2,70	2,78	2,62	49,78
	Wegweiser im Gericht	2,68	2,69	2,66	48,99
	Wartebereich	2,88	2,81	2,95	39,67
	Sitzungssäle	2,38	2,32	2,44	62,96
	Erscheinungsbild insge- samt	2,49	2,42	2,55	56,29
Bibliothek	Service/Freundlichkeit	2,35	2,28	2,41	63,60
	Ausstattung	2,39	2,36	2,41	59,68
Außendarstellung	Darstellung in den Medien	2,78	2,89	2,67	41,41
	Homepage	2,67	2,74	2,59	48,82
Gesamteindruck		2,55	2,63	2,47	54,74

* gleichgewichtetes arithmetisches Mittel (Durchschnitt) der beiden Befragtengruppen „Anwälte“ und „öffentliche Stellen“

Ergebnisse der "Kundenbefragung" bei den Verwaltungsgerichten in NRW

Geschäftsbereich		Durchschnittsnote aller VGe			Anteil sehr gut/ gut in Pro- zent
		insgesamt*	Rechtsan- waltschaft	Öffentliche Stellen	
Pforte/ Wachtmeisterei/ Telefonzentrale	Erreichbarkeit der Tele- fonzentrale	2,22	2,28	2,15	70,48
	Service/Freundlichkeit	2,23	2,27	2,18	70,60
Geschäftsstellen/ Service-Einheiten	Erreichbarkeit	2,28	2,42	2,14	66,74
	Service/Freundlichkeit	2,13	2,24	2,02	74,73
	Kompetenz	2,25	2,35	2,14	67,69
Richterinnen/ Richter	Erreichbarkeit	2,61	2,74	2,48	51,64
	Kommunikation	2,26	2,42	2,09	66,35
	Auftreten	2,28	2,39	2,17	65,57
	Terminierungspraxis	2,94	3,17	2,70	41,82
	Pünktlicher Verhand- lungsbeginn	2,34	2,51	2,17	63,35
	Verhandlungsführung	2,21	2,35	2,06	70,15
	Verständlichkeit der Ent- scheidungen	2,34	2,55	2,12	62,30
	Überzeugungskraft der Entscheidungen	2,48	2,73	2,22	55,05
Gerichtliche Schreiben	Stil/Ton	2,45	2,47	2,43	60,06
	Verständlichkeit	2,36	2,39	2,33	65,04
Verfahrensdauer	Eilverfahren	2,72	2,93	2,51	48,70
	Klageverfahren	3,69	3,91	3,46	20,78
	Kostenfestsetzungsver- fahren	2,88	3,17	2,59	38,32
Gerichtsgebäude	Verkehrsanbindung	2,50	2,60	2,39	55,53
	Wegweiser im Gericht	2,61	2,68	2,54	51,18
	Wartebereich	2,88	2,85	2,91	39,38
	Sitzungssäle	2,43	2,43	2,43	58,37
	Erscheinungsbild insge- samt	2,48	2,48	2,47	56,29
Bibliothek	Service/Freundlichkeit	2,42	2,43	2,41	60,12
	Ausstattung	2,63	2,64	2,61	51,38
Außendarstellung	Darstellung in den Medien	2,89	2,96	2,81	33,96
	Homepage	2,76	2,83	2,68	40,92
Gesamteindruck		2,49	2,61	2,36	55,31

* gleichgewichtetes arithmetisches Mittel (Durchschnitt) der beiden Befragtengruppen „Anwälte“ und „öffentliche Stellen“