

## Verwaltungsgericht Freiburg

### Auswertung der von Rechtsanwälten und Behörden zurückgesandten Fragebögen

Anzahl der Fragebögen: 156

Noten von 1 (= sehr gut) bis 5 (= mangelhaft); 0 (= keine Bewertung)

	1	2	3	4	5	0	Durchschnitt (ohne "0")
<b>Eingangsbereich</b>							
Service / Freundlichkeit der							
- Infothek / Rechtsantragstelle	11	30	3	0	0	112	1,82
	7%	19%	2%	0%	0%	72%	
- Eingangsgeschäftsstelle	18	51	1	1	0	84	1,79
	12%	33%	1%	1%	0%	54%	
- Telefonzentrale	12	59	10	2	1	72	2,06
	8%	38%	6%	1%	1%	46%	
							<b>1,89</b>

### Geschäftsstellen (Serviceeinheiten)

- Erreichbarkeit	20	86	29	4	0	19	2,12
	13%	55%	19%	3%	0%	12%	
- Hilfsbereitschaft	47	79	5	2	0	23	1,71
	30%	51%	3%	1%	0%	15%	
- fachliche Kompetenz	30	79	13	2	0	32	1,90
	19%	51%	8%	1%	0%	21%	
- Verständlichkeit der Auskünfte	30	89	8	2	0	27	1,86
	19%	57%	5%	1%	0%	17%	
- Bearbeitung Kostenfestsetzungsanträge	9	58	25	4	0	60	2,25
	6%	37%	16%	3%	0%	38%	
- gerichtliche Schreiben: äußere Form	20	104	19	0	0	13	1,99
	13%	67%	12%	0%	0%	8%	
							<b>1,97</b>

### Richterinnen / Richter

- Erreichbarkeit	21	67	43	0	1	24	2,19
	13%	43%	28%	0%	1%	15%	
- Auftreten / Freundlichkeit	40	84	20	1	1	10	1,90
	26%	54%	13%	1%	1%	6%	
- gerichtliche Schreiben: Ton / Stil	16	103	22	3	1	11	2,10
	10%	66%	14%	2%	1%	7%	
- Verfahrensförderung durch Hinweise u.a.	24	61	38	13	8	12	2,44
	15%	39%	24%	8%	5%	8%	
- Bearbeitung Prozesskostenhilfe-Anträge	5	10	19	7	3	112	2,84
	3%	6%	12%	4%	2%	72%	
- Terminierungspraxis	13	49	55	15	3	21	2,60
	8%	31%	35%	10%	2%	13%	
- Verfahrensdauer Eilverfahren	9	62	36	13	3	33	2,50
	6%	40%	23%	8%	2%	21%	
- Verfahrensdauer Klageverfahren	6	30	61	38	12	9	3,14
	4%	19%	39%	24%	8%	6%	
- Verhandlungsführung	24	89	25	4	0	13	2,06
	15%	57%	16%	3%	0%	8%	
- Bemühen um gütliche Einigung	29	70	34	6	5	12	2,22
	19%	45%	22%	4%	3%	8%	
- Verständlichkeit der Entscheidungen	22	101	20	4	1	8	2,06
	14%	65%	13%	3%	1%	5%	
- Überzeugungskraft der Entscheidungen	21	68	45	9	2	11	2,33
	13%	44%	29%	6%	1%	7%	
- Angebot einer Mediation	8	15	18	2	8	104	2,75
	5%	10%	12%	1%	5%	67%	
							<b>2,39</b>

<b>Räumlichkeiten / Erreichbarkeit</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>Durchschnitt (ohne "0")</b>
- Erscheinungsbild insgesamt	35	89	12	0	0	19	1,83
	22%	57%	8%	0%	0%	12%	
- Wartebereich	18	75	27	8	1	26	2,22
	12%	48%	17%	5%	1%	17%	
- Raum für Mandantengespräche	11	36	9	6	4	89	2,33
	7%	23%	6%	4%	3%	57%	
- Sitzungssäle	28	94	13	0	0	20	1,89
	18%	60%	8%	0%	0%	13%	
- Wegweiser / Beschilderung Zimmer	27	84	18	1	1	24	1,97
	17%	54%	12%	1%	1%	15%	
- Parkmöglichkeiten	4	17	27	29	20	58	3,45
	3%	11%	17%	19%	13%	37%	
- Anbindung an öffentl. Verkehrsmittel	45	48	14	3	0	45	1,77
	29%	31%	9%	2%	0%	29%	
- Informationen zur örtlichen Erreichbarkeit	10	58	15	2	1	68	2,14
	6%	37%	10%	1%	1%	44%	

**2,20**

### **Außendarstellung**

- Homepage	9	31	15	4	0	96	2,24
	6%	20%	10%	3%	0%	62%	
- Gesprächskreise	4	16	10	4	0	121	2,41
	3%	10%	6%	3%	0%	78%	
							<b>2,32</b>

<b>Gesamturteil</b>	<b>13</b>	<b>91</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>2,18</b>
	8%	58%	19%	3%	0%	12%	

**Gesamtdurchschnitt: 2,22**