



## Landesarbeitsgericht

### Qualitätsmanagement an 10 norddeutschen Arbeitsgerichten Länderübergreifende Zusammenarbeit von Landesarbeitsgerichten

In diesem Jahr startete das gemeinsame Qualitätsmanagementprojekt an den Arbeitsgerichten Bremen-Bremerhaven, Hamburg, den niedersächsischen Arbeitsgerichten Braunschweig, Hannover und Osnabrück, den Arbeitsgerichten Halle und Magdeburg des Landes Sachsen-Anhalt sowie den schleswig-holsteinischen Arbeitsgerichten Elmshorn, Kiel und Lübeck.

Die Projektleitung liegt bei dem Landesarbeitsgericht Sachsen-Anhalt.

Ziel des Qualitätsmanagements ist der Erhalt einer qualitativ hochwertigen Rechtsgewährung durch die Arbeitsgerichte unter Berücksichtigung der Zufriedenheit der Rechtsuchenden und Mitarbeiter-/innen. Durch einen systematischen und strukturierten Vergleich mehrerer Arbeitsgerichte in einer Gruppe (sog. Vergleichsring) soll ein kontinuierlicher Diskussions- und Veränderungsprozess über etablierte Organisationsstrukturen angestoßen werden.

Themen sind u. a. Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit, Auftragserfüllung: z. B. Erreichbarkeit, Verfahrenslaufzeiten, Effizienz. Es soll ein kontinuierlicher Diskussions- und Veränderungsprozess innerhalb des Vergleichsringes angestoßen werden unter dem Gesichtspunkt: "Lernen von den Besten".

Zunächst erfolgten Befragungen der Beschäftigten und der Prozessbevollmächtigten der Arbeitsgerichte. Diese sind zwischenzeitlich abgeschlossen.

Gleichzeitig werden in jedem Arbeitsgericht Kennzahlen, insbesondere zu Verfahrenslaufzeiten und Erledigungsarten, erhoben.

Die Ergebnisse aus den Befragungen und die Daten aus den Kennzahlenerhebungen werden nach zentraler rechnerischer Auswertung in Celle zunächst vor Ort in den beteiligten Arbeitsgerichten in Workshops und Fachgruppen inhaltlich ausgewertet, analysiert und diskutiert.

Der Verlauf des bisherigen Vergleichsringes spricht für eine hohe Akzeptanz bei allen Beteiligten. Die durchschnittliche Rücklaufquote der Mitarbeiterbefragungsbögen beträgt 77 %. Insgesamt beteiligten sich 499 Prozessbevollmächtigte an der Internetbefragung. Mit dieser sehr guten Rücklaufquote und hohen Beteiligung der Prozessbevollmächtigten ist eine stabile Datengrundlage und eine sehr gute Basis für den weiteren Verlauf des Projekts geschaffen worden.

Neben der Präsentation der Ergebnisse wurden bereits an allen 10 Arbeitsgerichten Workshops mit den

Prozessbevollmächtigten durchgeführt. Ein Teil der konstruktiven Änderungsvorschläge der Prozessbevollmächtigten wurden bereits bei einigen Arbeitsgerichten umgesetzt.

Die Prozessbevollmächtigten sind mit der Arbeit der am Vergleichsring beteiligten Arbeitsgerichte in hohem Maße zufrieden. 91 % aller Prozessbevollmächtigten sind mit den an dem Vergleichsring beteiligten Arbeitsgerichten zufrieden. Auch bei den Workshops an den Arbeitsgerichten bestätigten die Prozessbevollmächtigten, eine besonders effiziente und qualitativ hochwertige Arbeit der Beschäftigten der am Qualitätsmanagement beteiligten Arbeitsgerichte vorzufinden.

Im Januar 2010 werden an den Arbeitsgerichten die Workshops für die Mitarbeiter durchgeführt. Mitte April 2010 findet in Bremen dann die zentrale Fachtagung statt, auf der u. a. die Ergebnisse der Kennzahlen sowie die Erkenntnisse aus den Workshops analysiert und daraus die Maßnahmen für die Gerichte abgeleitet werden. Anfang Juni 2010 wird bei einem Veränderungsworkshop das weitere Vorgehen und die Festlegung der organisatorischen Umsetzung der Maßnahmevorschläge besprochen. Die bisher sehr gute Beteiligung und die bereits erzielten guten Ergebnisse lassen eine beträchtliche Steigerung der Arbeitsqualität und Zufriedenheit der Mitarbeiter erwarten.

Impressum:

Landesarbeitsgericht Sachsen-Anhalt

Pressestelle

Thüringer Straße 16

06112 Halle (Saale)

Tel: 0345 220-2201

Fax: 0345 220-2240

Mail: [presse.lag@justiz.sachsen-anhalt.de](mailto:presse.lag@justiz.sachsen-anhalt.de)

Web: [www.lag.sachsen-anhalt.de](http://www.lag.sachsen-anhalt.de)