



Grußwort
anlässlich der Eröffnung des

"Bürgerservice Justiz"
der Justizbehörden in Regensburg

am 20. Februar 2014
in Regensburg

Es gilt das gesprochene Wort

Anrede!

Einleitung

Kennen Sie den "Buchbinder Wanninger"?

In dem Karl Valentin-Sketch versucht der Buchbinder Wanninger vergeblich, telefonisch bei seinem Auftraggeber, der Baufirma Meisel & Compagnie, in Erfahrung zu bringen, ob er die Rechnung für die von ihm fertiggestellten Bücher der Lieferung gleich beilegen soll. Er wird aber nur von einem zum anderen Ansprechpartner innerhalb der Firma weiterverbunden. Die erhoffte Information erhält er nicht. Die letzte Ansprechpartnerin ist dann zwar offensichtlich die richtige Zielperson.

Allerdings gibt auch sie nicht die gewünschte Information, da genau in diesem Moment ein Gong ertönt und die Dame nur antwortet: „Wir haben jetzt Büroschluss, rufen Sie doch morgen bitte wieder an.“

Das Ganze endet mit der geknurrten Aussage des verzweifelten Buchbinders: „Saubande, dreckade!“

Anrede!

Über Ihre Einladung zur Eröffnung des neuen "**Bürgerservice Justiz**" hier in Regensburg habe ich mich sehr gefreut und ich habe sie gerne angenommen. Denn an diesem wichtigen Justizstandort wird Pionierarbeit dafür geleistet, dass es den sprichwörtlichen Buchbinder-Wanninger-Effekt der Justiz künftig nicht mehr gibt.

Wir eröffnen heute eine **moderne, wegweisende Einrichtung**, die sich ganz dem so wichtigen Aspekt der Bürgernähe und der Serviceorientierung verschrieben hat. Sie entspricht der berechtigten **Erwartung der Bürgerinnen und Bürger** an die von ihren Steuergeldern finanzierten Gerichte.

Anrede!

Evaluation des
Rechts- und
Justizstandorts
Bayern

Vor zwei Jahren haben wir in einer aufwändigen und umfangreichen Studie den Rechts- und Justizstandort Bayern evaluiert. Zwar haben wir dabei die erfreuliche Erkenntnis gewinnen dürfen, dass etwa drei Viertel der befragten Bürger mit der bayerischen Justiz zufrieden oder sehr zufrieden sind. Gleiches gilt auch für die befragten Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte.

Trotzdem haben wir keinen Anlass, uns angesichts dieser hohen Zustimmungswerte selbstgefällig zurückzulehnen. Vielmehr zeigt sich bei genauerer Betrachtung, dass durchaus Möglichkeiten bestehen, unsere **Dienstleistungen noch bürgernäher, noch servicebezogener zu gestalten.**

Bürgerservice Justiz Mit dem ***Bürgerservice Justiz***, den wir heute hier eröffnen, gehen Sie in Regensburg einen wichtigen Schritt in diese Richtung: Die Bürgerinnen und Bürger werden künftig ihre Anliegen mit weniger Aufwand erledigen können. Sie werden nicht lange nach dem richtigen Ansprechpartner suchen müssen.

In **Wirtschaft und Gesellschaft** wird heute generell das Augenmerk darauf gelegt, einen guten, kundenorientierten Service zu bieten.

Entstanden ist dieser Kerngedanke vor Jahren in der **Software-Entwicklung**. Die Devise "Do everything in one place" galt als wegweisend und ist es auch heute noch:

Ohne sich immer wieder neu orientieren zu müssen, soll der Anwender eines Computerprogramms alles in einem Arbeitsgang erledigen können, was ihm wichtig ist.

Und diese Erwartung hat längst auch in der „realen Welt“ Einzug gehalten. Dem Kunden soll ermöglicht werden, all seine Bedürfnisse in einem engen räumlichen Umfeld ohne weite Wege möglichst aus einer Hand zu befriedigen.

Auch unsere **Behörden und Gerichte** legen immer mehr Wert darauf, sich den Bürgerinnen und Bürgern serviceorientiert zu präsentieren: Sie bieten ihnen Möglichkeiten an, ihre Angelegenheiten an zentralen und gut zugänglichen Stellen aus einer Hand zu erledigen. Bei den Kommunalverwaltungen und Finanzämtern werden solche Einrichtungen bereits seit Längerem erfolgreich praktiziert.

Damit wird der Buchbinder-Wanninger-Effekt verhindert, der Bürger erhält eine einheitliche Anlaufstelle für seine Anliegen und Behördengänge. Neudeutsch heißt das: "One-Stop-Agency".

Mit der Einrichtung von **Bürgerservices** wird die bayerische Justiz nun einen wichtigen Schritt tun, um die **Kontaktaufnahme** mit den Justizbehörden deutlich zu **vereinfachen**:

Bürgerinnen und Bürger können sich mit all ihren Anliegen, soweit diese Justizleistungen betreffen, an eine zentrale **Anlaufstelle im Eingangsbereich** der Justizbehörde wenden und müssen nicht in einem großen Gebäude nach dem für sie zuständigen Ansprechpartner suchen. Dies stellt eine deutliche Verbesserung dar.

Der **Zugang** wird durch kurze und barrierefreie Wege erleichtert.

Viele **Aufgaben** werden künftig zudem beim Bürgerservice Justiz weitgehend **selbständig und vor allem abschließend erledigt**.

Regensburg ist damit ein Vorreiter innerhalb der Justiz! Weitere Gerichte sollen in Kürze folgen.

Maßnahme zur Förderung des Rechts- und Justizstandorts Bayern

Der Bürgerservice Justiz reiht sich in **eine ganze Reihe von weiteren Maßnahmen** ein, die wir zur Förderung des Rechts- und Justizstandorts Bayern bereits ergriffen haben: Wir haben die zeitliche Erreichbarkeit verbessert, die Wartebereiche freundlicher gestaltet, versorgen wartende Zeugen mit Lesestoff und Getränken, bieten persönliche Betreuung an, achten auf gute Wegweisungen, ein modernes Sitzungsmanagement, und geben wichtige Informationen bereits in unseren modern gestalteten Internetauftritten und in den Terminladungen.

Positive
Auswirkungen auf
Arbeit der
Justizbehörden

Neben der Bürgerfreundlichkeit versprechen wir uns von solchen Maßnahmen positive **Effekte für die interne Arbeitssituation im Gericht:**

Durch die gezielte Steuerung des Parteiverkehrs zum Servicezentrum wird die **Sicherheit in den Gebäuden** erhöht. Die einzelnen **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** werden **weniger häufig** bei der Ausübung ihrer Tätigkeiten **unterbrochen**, was letztlich wiederum zu guten und noch schnelleren Arbeitsergebnissen beiträgt. Für die im Bürgerservice eingesetzten Kolleginnen und Kollegen ist es eine sehr anspruchsvolle, aber auch erfüllende Aufgabe. Sind Sie doch künftig das "Aushängeschild" Ihres Gerichts.

Unterstützung der
Einrichtung des
Bürgerservice

Alles in allem ist der Bürgerservice Justiz eine äußerst sinnvolle, Gewinn bringende und **innovative Maßnahme**, die ich voll **unterstütze und zu der ich der Regensburger Justiz herzlich gratuliere.**

Dank

Mit ihrer **Vorreiter-Rolle** bei der Einrichtung des Bürgerservice leisten Sie hier in Regensburg Pionierarbeit und der ganzen bayerischen Justiz einen großen Dienst. Dafür möchte ich Ihnen ganz herzlich danken!

Viel Erfolg!

Ich wünsche dem Bürgerservice Regensburg ein gutes Gelingen und viel Erfolg!