

NRV-Mitarbeitenden-Befragung 2023 „Ihre Erfahrungen mit der eAkte Justiz“ - Unsere Forderungen -

Stand: 7.12.2023

Im Oktober und November 2023 hat die Neue Richtervereinigung Schleswig-Holstein (NRV SH) eine online-Umfrage zu den Erfahrungen von Richterinnen und Richtern, Rechtspflegerinnen und Rechtspflegern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Serviceeinheiten mit der Arbeit mit der eAkte in der schleswig-holsteinischen Justiz durchgeführt. An der Umfrage haben sich 456 Mitarbeitende aus allen Gerichten mit bereits eingeführter eAkte beteiligt - ein hervorragender Wert, der keine Zweifel an der Repräsentativität der Ergebnisse zulässt. In diesem Bericht fassen wir die Schlussfolgerungen und Forderungen zusammen.

Das aktuelle Ergebnis der Umfrage zur Einführung der eAkte in der Justiz zeigt nicht nur erwartbare und mit der Einführung neuer Technologien einhergehende Anfangsschwierigkeiten, sondern **massive Schwachstellen**. Ein **Gesamtergebnis von 4,72 von 10 Punkten** kann ersichtlich nicht als Dauerzustand hingenommen werden.

Die offenkundigen Mängel der eingesetzten Software bzw. deren Konfiguration stehen nicht nur der nötigen Akzeptanz der elektronischen Akte durch die Kolleg*innen in fast allen Gerichtsbarkeiten diametral entgegen. Sie **beeinträchtigen nach der vorliegenden Umfrage auch die Arbeitsfähigkeit der Gerichte** und führen zu ganz erheblichem Mehraufwand und Verzögerungen bei der Erledigung der Arbeiten.

Das oft wiederholte Erklärungsmuster für die auftretenden Probleme dürfte nunmehr endgültig widerlegt sein: es handelt sich bei den Beschwerden der Kollegen über die vielen Defizite der eAkte nicht um ein anfängliches „**Tal der Tränen**“. Ein solches mag es durchaus bei jedem IT-Projekt anfänglich geben – es muss aber ca. 6 Monate nach Einführung durchschritten sein. Hiervon kann hier keine Rede sein, wie etwa die miserablen Umfrageergebnisse bei der Sozialgerichtsbarkeit, aber auch etwa unter den Mitarbeitenden an den Landgerichten beweisen. Vielmehr legt die Umfrage nahe, dass die Ergebnisse nichts mit der verstrichenen Zeit nach Einführung zu tun haben, sondern mit der Belastung der Gerichte mit Masse: je mehr Verfahren pro Entscheider zu bearbeiten sind, desto negativer wirken sich die mannigfaltigen Probleme der eAkte aus – womit zumindest plausibel erklärt würde, weshalb gerade an den Amtsgerichten oder der Sozialgerichtsbarkeit besonders schlechte Ergebnisse erzielt werden.

Wir fordern das Justizministerium auf, durch **zielführende Maßnahmen kurzfristig sicherzustellen**, dass die Einführung der elektronischen Akte in der Justiz nicht zu einem vollständigen Fehlschlag wird.

Die NRV SH fordert als erste Sofortmaßnahmen

- **Einsatz eines externen Beratungsteams, das die IT Abläufe und die vorhandenen IT Strukturen zunächst mit dem kurzfristigen Ziel analysiert, die Performance zu Verbessern.**

Die **Performance** des Gesamtsystems wurde in allen Bereichen als **zutiefst defizitär** bewertet. 76 % der Befragten bewerteten die Performance mit „eher schlecht“ bzw. „sehr schlecht“. Auch die Freitextantworten sprechen dafür, dass dieser Punkt zentral für den hohen Frustrationsgrad der Mitarbeitenden ist. Es ist den Mitarbeitenden nicht

zuzumuten, Tag für Tag in erheblichem Maße Arbeitszeit vor schleppenden Programmen, abstürzenden Computern und (nicht) ladenden Akten zu verträdeln.

- **Finanzielle und haushaltsrechtliche Absicherung der IT Ersatzausstattung in 2024**
- **Eine Berücksichtigung des zeitlichen Mehraufwandes durch die Einführung der eAkte in PebbSy**

Generell führt die eAkte dazu, dass fast alle Arbeitsvorgänge mehr Zeit in Anspruch nehmen, als vor Einführung der eAkte. Daher ist eine Anpassung der in PebbSy ermittelten Pensen - also eine Anhebung der für einen Arbeitsvorgang zur Verfügung gestellten Zeit - durch das Ministerium aufgrund der mit der eAkte verbundenen Mehrarbeit - insbesondere in Massengeschäften wie Betreuungssachen - dringend erforderlich.

Zu den weiteren Forderungen:

- Die Umfrage zeigt, dass in Sachen **Bedienerfreundlichkeit** erhebliche Unterschiede zwischen den Gerichtsbarkeiten vorliegen. Das gleiche gilt für das effiziente **Zusammenspiel zwischen der eAkte und den Fachverfahren** sowie der Effizienz der **internen Abläufe**. Dies legt nahe, dass durch gute (bzw. bessere) Konfiguration des bestehenden Systems gerade in den besonders schlecht abschneidenden Gerichtsbarkeiten Verbesserungen möglich sind.

Wir fordern das Justizministerium daher auf, hier einen beschleunigten Lernprozess im Sinne eines best-practice-Ansatzes zwischen den Gerichtsbarkeiten einzufordern und zu koordinieren.

- Aus der Umfrage ergeben sich erhebliche Unterschiede zwischen den Gerichtsbarkeiten bei der Zufriedenheit mit der **Nutzerbetreuung**. 67 % zufriedene Nutzer*innen in der Verwaltungsgerichtsbarkeit versus 7 % an den Amtsgerichten sprechen insoweit eine deutliche Sprache.

Wir fordern das Justizministerium daher auf, hier einen beschleunigten Lernprozess im Sinne eines best-practice-Ansatzes zwischen den Gerichtsbarkeiten einzufordern und auf Änderungen der Strukturen in den schlecht abschneidenden Bereichen zu dringen.

- Schlechte Werte erzielt insbesondere auch der Bereich der **Einbindung in Verbesserungsprozesse**. De facto gibt es überhaupt keine allgemein bekannten Wege, wie Nutzer*innen jenseits von akuten Störmeldungen Verbesserungsanregungen auf den Weg bringen können – geschweige erfahren, wie mit diesen umgegangen wird. Auch eine Beteiligung hinsichtlich der Frage, welche Verbesserungen mit den äußerst spärlichen Mitteln angegangen werden, findet nicht statt.

Wir fordern das Justizministerium auf, Strukturen zur transparenten Beteiligung der Mitarbeitenden an Verbesserungen zu schaffen. Zu Recht erwarten die Mitarbeitenden hier Beteiligungsmöglichkeiten und Rückkopplungsprozesse an die Basis.

- Die Umfrage zeigt weiter, dass insbesondere an den oft erstinstanzlichen Gerichten mit erheblichem Aktenumsatz (Amtsgerichte, Sozialgerichte etc.) durch die eAkte **keinerlei nennenswerten Effizienzsteigerungen** erzielt werden konnten. Vielmehr beobachten dort viele Mitarbeitenden einen Effizienzverlust.

Diesen, von der Einführung der eAkte besonders negativ betroffenen Gerichten muss durch zusätzliches Personal Unterstützung zukommen.

Jenseits der Sofortmaßnahmen fordern wir perspektivisch:

- Tatsächliche Verbesserungen der gerichtlichen Abläufe werden sich langfristig nur durch eine grundlegende Neuordnung der internen Abläufe erreichen lassen. Die bloße Abbildung existierender Abläufe in pdf statt Papier ist nach allen Ratgebern zur Digitalisierung grundlegend verfehlt („*wer einen veralteten Prozess digitalisiert erhält einen veralteten digitalen Prozess*“) – wird hier aber forciert umgesetzt.

Wir fordern zeitnah einen Aufbruch zu wirklich effizienten digitalen Prozessen. Dies erfordert einen grundlegend anderen Ansatz. Prozesse müssen von Grund auf neu gedacht werden als bisher. Dies erfordert erhebliche finanzielle und personelle Ressourcen.

- Die Umfrage zeigt, dass die Mitarbeitenden letztlich kaum einen Mehrwert für diejenigen entdecken können, für die die Justiz letztlich arbeitet: die Bürgerinnen und Bürger. Dies ist ein für ein derartiges Mammutprojekt letztlich erschütterndes Armutszeugnis.

Wir fordern das Ministerium auf, überhaupt erstmals ein klares Ziel des Digitalisierungsprozesses zu definieren und sodann die nötigen Ressourcen zu ermitteln und zur Verfügung zu stellen, um dieses Ziel zu erreichen. Aus den vorliegenden Ergebnissen ergibt sich, dass die Mitarbeitenden nicht wissen, woraus hier überhaupt hingearbeitet wird – sollte es sich um Beschleunigungen, Effizienzgewinne etc. handeln, werden diese jedenfalls weit mehrheitlich nicht entdeckt.

- Die bisherigen Erfahrungen zeigen: die erfolgreiche Digitalisierung der Justiz ist ein Mammutprojekt, welches jedes Bundesland überfordert – vor allem aber ein kleines wie Schleswig-Holstein. Die föderalen Kooperationsstrukturen hingegen sind derart kafkaesk, dass hier jede Innovation erstickt und die Nutzer – wie die Umfrage zeigt – keinerlei Vertrauen in die adäquate Fortentwicklung aufbauen können.

Wir fordern daher eine Initiative Schleswig-Holsteins zum Ausstieg aus den bisherigen Digitalisierungsstrukturen. Die Digitalisierung der Justiz muss Bundessache werden. Die Länder hatten nun Jahre Zeit, die Einführung der eAkten zu bewerkstelligen. Das Ergebnis beweist nachdrücklich: sie können es nicht allein!

Die NRV SH wird das durch die Umfrage gewonnene umfassende Datenmaterial weiter auswerten und die Interessen der Kollegen und Kolleginnen nachhaltig vertreten.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Sprecherrat der Neuen Richtervereinigung Schleswig-Holstein