

Jahresbericht 2015



der
Zentralen
Beschwerdestelle



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Inneres und Sport

Geleitwort des Ministers für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt

Holger Stahlknecht



Das Jahr 2015 hat auch die Polizei unseres Landes vor neue Herausforderungen gestellt. Es traten Situationen auf, die mit einem überaus hohen Maß an Stress und Leistungsdruck verbunden waren.

Unter einem derart hohen Belastungsdruck sind die Polizeibeamtinnen und -beamten besonders gefordert, mit Professionalität aufzutreten, um schwierige Situationen souverän zu meistern. Nur umsichtige Ausübung staatlicher Hoheitsrechte gewährleistet das Vertrauen der Bevölkerung in den Rechtsstaat.

Inwieweit dies gelungen ist, lässt sich u. a. durch nähere Betrachtung der eingelegten Beschwerden und übermittelten Hinweise hinterfragen. So viel vorab: Die Quote der berechtigten Beschwerden liegt trotz allem bei konstanten zehn Prozent des Gesamtaufkommens, ist sogar gegenüber 2014 leicht gesunken. Das allein halte ich schon unter Berücksichtigung der Gesamtumstände für eine beachtliche Leistung.

Der vorliegende Jahresbericht 2015 der Zentralen Beschwerdestelle soll Ihnen dazu im Detail einen inhaltsreichen und aussagekräftigen Überblick bieten. Daneben soll er Ihnen Hintergründe polizeilichen Handelns näher bringen und die Arbeit der Polizei transparenter machen.

Ich wünsche allen interessierten Leserinnen und Lesern eine aufschlussreiche Lektüre.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized first name 'Holger' followed by a more complex, cursive last name 'Stahlknecht'.

Holger Stahlknecht
Minister für Inneres und Sport
des Landes Sachsen-Anhalt

Inhalt

1	Allgemeines	4
2	Polizeiliches Beschwerdemanagement im Land Sachsen-Anhalt. ...	5
3	Die Zentrale Beschwerdestelle.....	5
4	Personelle Ausstattung.....	6
4.1	Geschäftsstelle.....	6
4.2	Erreichbarkeit	7
5	Zuständigkeit und Befugnisse	8
6	Inhaltliches.....	9
7	Statistik/Zählweise	11
8	Beschwerdeaufkommen und Beschwerdeanlässe	12
8.1	Beschwerdeaufkommen.	12
8.2	Beschwerdeanlässe	14
9	Inhaltliche Analyse der Beschwerdeanlässe.....	15
9.1	Thematische und prozentuale Zuordnung der Beschwerdeanlässe	15
9.2	Berechtigte und unberechtigte Beschwerdeanlässe.....	17
9.3	Sach- und Verhaltensbeschwerden	18
9.4	Beschwerdeanlässe bei Polizeibehörden und -einrichtungen.....	19
9.5	Vergleich der Beschwerdeanlässe 2014/2015.....	21
9.6	Beschwerdeanlässe bei der unmittelbaren Landesverwaltung	23
10	Auswertung der Beschwerdebearbeitung.....	25
10.1	Zufriedenheitsbefragung.....	25
10.2	Beschwerdereaktion	26
10.3	Strafrechtliche Prüfung.	28
11	Clearingstelle und Härtefallkommission	29
12	Abschließende Einschätzung/Ausblick.....	30
	Anhang 1: Standardprozess einer Beschwerdebearbeitung	
	Anhang 2: Abkürzungsverzeichnis	

1 Allgemeines

Das Beschwerdemanagement der Zentralen Beschwerdestelle umfasst alle Handlungsabläufe, die im Zusammenhang mit Beschwerden über polizeiliche Maßnahmen stehen. Das Spektrum reicht von der Entgegennahme des Anliegens über die Bearbeitung bis hin zu den entsprechenden Reaktionen einschließlich der Beschwerdeauswertung und des Controllings.

Mit dem Ziel, noch mehr Bürgerinnen und Bürger zu bewegen, ihre Probleme gegenüber der Zentralen Beschwerdestelle bzw. den Polizeibehörden zu artikulieren, um so weitere qualitative Optimierungen der polizeilichen Arbeit zu erreichen, wurden leicht nutzbare Beschwerdekanäle eingerichtet.

Neben den technischen Erfordernissen setzt die Aufgabenwahrnehmung im Beschwerdewesen auch eine zielgerichtete Ausgestaltung der wesentlichen personellen und organisatorischen Rahmenbedingungen voraus. Häufig ist für die Zufriedenheit der Beschwerdeführenden nämlich auch das Verhalten der zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Beschwerdemanagement mitbestimmend. Daher bedarf es hier einer kontinuierlichen Aus- und Weiterbildung, um das entsprechende Wissen und Können sicherzustellen.

Darüber hinaus kommen der Zentralen Beschwerdestelle bereits schon jetzt koordinierende Aufgaben zu, wenn der Beschwerdesachverhalt von übergeordneter Bedeutung ist oder einzelne Dienststellen die Aufgabenwahrnehmung durch die Zentrale Beschwerdestelle für zielführender erachten und dies im Einvernehmen mit der Zentralen Beschwerdestelle geschieht.

2 Polizeiliches Beschwerdemanagement im Land Sachsen-Anhalt

Jeder Petentin/jedem Petenten steht es grundsätzlich frei, sich dezentral, also bei einer Polizeidienststelle, -behörde oder -einrichtung oder unmittelbar bei der Zentralen Beschwerdestelle zu beschweren.

Hierfür stehen den Bürgerinnen und Bürgern verschiedene Optionen offen, um ihnen die Kontaktaufnahme möglichst einfach zu machen. So können die Anliegen mündlich (persönlich oder telefonisch), schriftlich (auch per E-Mail oder Telefax) sowie über das elektronische Polizeirevier und das Landesportal via Internet eingebracht werden.

3 Die Zentrale Beschwerdestelle

Die Zentrale Beschwerdestelle wurde bewusst in räumlicher Distanz zum Innenministerium eingerichtet. Sie hat deshalb ihren Sitz in der Liebknechtstraße 65, 39110 Magdeburg.

Organisatorisch wurde die Zentrale Beschwerdestelle nicht der Polizeiabteilung zugeordnet. Vor allem um die erforderliche Neutralität und Unabhängigkeit deutlich zu dokumentieren, untersteht sie als Stabsstelle direkt der Staatssekretärin des Innenministeriums.

Neben Angelegenheiten des Beschwerdemanagements werden in der Zentralen Beschwerdestelle die Aufgaben der „Zentralen Stelle für Maßnahmen zur Bekämpfung der Korruption in der Landesverwaltung“ und die „Angelegenheiten der Informationssicherheit für den Geschäftsbereich des Innenministeriums“ wahrgenommen. Auch wenn diese Aufgaben auf den ersten Blick wenig miteinander gemein zu haben scheinen, ergänzen sich die genannten Aufgabenstellungen doch aufgrund der ihnen zugedachten Kontrollfunktionen.

4 Personelle Ausstattung

Derzeit stehen eine Referatsleiterin, ein Referent, drei Sachbearbeiterinnen/-bearbeiter und die Leiterin der Geschäftsstelle als Ansprechpartnerinnen/-partner für Beschwerdeangelegenheiten zur Verfügung. Die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Referats erreichen Sie wie folgt:

4.1 Geschäftsstelle:

Frau Kristin Kempe

Tel.: (0391) 5075-570

Fax: (0391) 5075-579

E-Mail: geschaeftsstelle.zbp@polizei.sachsen-anhalt.de

E-Mail: kristin.kempe@polizei.sachsen-anhalt.de

Referatsleiterin:

Frau Ministerialrätin Angela Rohschürmann

Tel.: (0391) 5075-571

E-Mail: angela.rohschuermann@polizei.sachsen-anhalt.de

Referent Korruptionsprävention:

Herr Ministerialrat Rüdiger Willecke

Tel.: (0391) 5075-575

E-Mail: ruediger.willecke@polizei.sachsen-anhalt.de

Sachbearbeiter Beschwerdemanagement:

Herr Regierungsoberamtsrat Karl-Heinz Senkpiel-Tügel

Tel.: (0391) 5075-572

E-Mail: karl-heinz.senkpiel-tuegel@polizei.sachsen-anhalt.de

Sachbearbeiter Beschwerdemanagement:

Herr Kriminaloberkommissar Heiko Kuchta

Tel.: (0391) 5075-574

E-Mail: heiko.kuchta@polizei.sachsen-anhalt.de

Sachbearbeiterin Beschwerdemanagement :

Frau Regierungsrätin Inka-Ulrike Plaßmann

Tel.: (0391) 5075-577

E-Mail: inka-ulrike.plassmann@polizei.sachsen-anhalt.de

Sachbearbeiter Korruptionsprävention:

Herr Regierungsrat Peter Bänsch

Tel.: (0391) 5075-578

E-Mail: peter.baensch@polizei.sachsen-anhalt.de

E-Mail: antikorruption@mi.sachsen-anhalt.de

Angelegenheiten der Informationssicherheit:

Referatsteil befindet sich derzeit im Aufbau

4.2 Erreichbarkeit

Sprechzeiten: Montag bis Freitag in der Zeit von 10 bis 13 Uhr –
sowie nach Vereinbarung

Daneben ist die Zentrale Beschwerdestelle wie folgt zu erreichen:

Postadresse: Ministerium für Inneres und Sport
des Landes Sachsen-Anhalt
Zentrale Beschwerdestelle, Korruptionsprävention
Liebknechtstraße 65
39110 Magdeburg

E-Mail: beschwerde-polizei@mi.sachsen-anhalt.de

5 Zuständigkeit und Befugnisse

Während die Beschwerdestellen bei den Polizeibehörden und -einrichtungen ausschließlich die bei ihnen eingehenden Beschwerden bearbeiten, steht mit der Zentralen Beschwerdestelle eine Stelle zur Verfügung, der auch übergreifende Aufgaben zugeordnet sind. Als zentraler Ansprechpartner für die Landespolizei nimmt sie darüber hinaus Beratungs- und Unterstützungstätigkeiten, erforderlichenfalls auch koordinierende Aufgaben, für die Polizeibehörden und -einrichtungen wahr. Beschwerden von grundsätzlicher Bedeutung werden bei der Zentralen Beschwerdestelle gebündelt und konzentriert. Daneben erarbeitet sie u. a. Stellungnahmen für die Landesregierung im Falle von Petitionen, die ihren Ursprung in einer Beschwerde haben. Auch begleitet sie die landesweite Evaluation des Beschwerdemanagements.

Wegen ihrer konkreten Aufgabenzuweisung verfügt sie jedoch über keinerlei strafrechtliche Ermittlungskompetenzen und disziplinarrechtliche Befugnisse. Auch Funktionen der Dienstaufsicht stehen der Zentralen Beschwerdestelle nicht zu. Im Bedarfsfall und auf Anfrage einzelner Dienststellen steht die Zentrale Beschwerdestelle aufgrund ihrer personellen Ressourcen jedoch für Mediationsverfahren zur Verfügung.

6 Inhaltliches

Als *Beschwerde* wird jede Artikulation von Unzufriedenheit gegenüber der Landespolizei verstanden, die geeignet ist, auf ein subjektiv als schädigend empfundenen Verhalten aufmerksam zu machen oder Wiedergutmachung für eine erlittene Beeinträchtigung zu erreichen. Jede Beschwerde löst die nachfolgenden Phasen der Bearbeitung aus:

Die Phase der *Beschwerdeannahme* betrifft primär die Organisation und Handhabung des Beschwerdeingangs. Mit der unmittelbaren Reaktion auf eine Beschwerde im Erstkontakt wird maßgeblich bestimmt, ob die Unzufriedenheit einer Beschwerdeführerin/eines Beschwerdeführers abgebaut werden kann. Auch ist sicherzustellen, dass schon bei der Annahme einer Beschwerde das vorgebrachte Problem vollständig, schnell und strukturiert erfasst wird.

Zentrale Inhalte der *Beschwerdebearbeitung* sind die Gestaltung der internen Bearbeitungsprozesse, die Festlegung von Verantwortlichkeiten und Bearbeitungsterminen sowie die Installation von Mechanismen zur Überwachung der Termineinhaltung. Bei der Zuweisung der eingehenden Beschwerden an die jeweiligen Sachbearbeiterinnen/-bearbeiter kommt es darauf an, dass diese über Kenntnisse zur Beruhigung der individuellen Situation verfügen und in der Lage sind, den Willen zur angemessenen Problemlösung zu verdeutlichen.

Im Bereich der *Beschwerdereaktion* gilt es, grundsätzliche Leitlinien und Verhaltensregeln für die Beschwerdebeantwortung einzuhalten und zu entscheiden, welche Lösung der Beschwerdeführerin/dem Beschwerdeführer im Hinblick auf eine Beschwerde dargelegt werden soll. Einzelfallspezifisch ist festzulegen, welche Reaktion angemessen ist und von der jeweiligen beschwerdeführenden Person als akzeptabel und hilfreich empfunden werden kann.

Angelegenheit der internen *Beschwerdeauswertung* ist es, die in Beschwerden enthaltenen Informationen zu analysieren und die Ergebnisse systematisch in Form einer statistischen Erfassung bereitzustellen. Im Mittelpunkt dieser *quantitativen* Beschwerdeauswertung stehen Anzahl und Klassifizierung der Beschwerden sowie die Priorisierung der von den Beschwerdeführenden wahrgenommenen Probleme.

Der Bereich des *Beschwerdecontrollings*, der *qualitativen* Beschwerdeauswertung, hingegen dient der Verbesserung der polizeilichen Aufgabenerfüllung. Die im Rahmen von Beschwerdecontrolling und -auswertung gewonnenen Informationen sind Grundlage für eine systematische Ursachenanalyse und die Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen als Basis für künftige Entscheidungen. Hierbei kann die Zentrale Beschwerdestelle Anregungen und Hinweise anbieten; die letztliche Entscheidungskompetenz verbleibt jedoch bei den Dienststellen.

Das Schaubild im Anhang verdeutlicht den Standardprozess der Beschwerdebearbeitung der Zentralen Beschwerdestelle.

7 Statistik/Zählweise

Damit ein präzises Bild der erhobenen statistischen Daten entsteht, wird das landesweite Beschwerdeaufkommen zum einen differenziert nach Behörden und Einrichtungen und zum anderen im Rahmen von Zusammenfassungen der Beschwerdetatbestände in Abhängigkeit der Einzelergebnisse ausgewertet. Voraussetzung hierfür ist ein für jede Beschwerdestelle verbindlich einzuhaltendes Muster der Beschwerdeerfassung.

Beschwerden, die den internen Polizeibereich oder ein individuelles Dienst- bzw. Amtsverhältnis betreffen, werden gesondert erfasst und ausgewertet. Gleichwohl fließen sie in die quantitative Erfassung ein.

Zu guter Letzt wird auch registriert, ob und welche Folgen eine Beschwerde ausgelöst hat – ob als Folge einer Beschwerde ein disziplinarisches oder gar ein strafrechtliches Verfahren geführt wurde. Aus datenschutzrechtlichen Gründen enthält dieser Tätigkeitsbericht jedoch nur allgemeine Aussagen hierzu.

8 Beschwerdeaufkommen und Beschwerdeanlässe

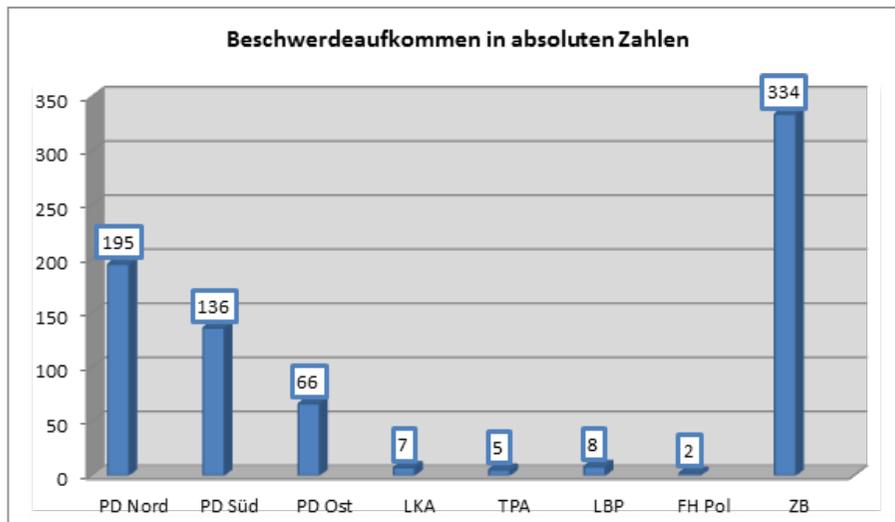
8.1 Beschwerdeaufkommen

„Beschwerdeaufkommen“ ist die Summe aller Eingaben von Bürgerinnen und Bürgern einschließlich derjenigen Eingaben von Polizeibeamtinnen/-beamten, die interne Angelegenheiten der Polizeibehörden und -einrichtungen zum Thema haben (vgl. hierzu Nr. 7).

Im Jahr 2015 sind landesweit 753 Eingaben bei den Polizeibehörden und -einrichtungen sowie der Zentralen Beschwerdestelle eingegangen. Dabei wurden die möglichen Kommunikationswege wie folgt genutzt:

Eingabe	Anzahl
Per Brief	234
Per E-Mail	296
Per Fax	28
Über Landesportal (e-Revier)	42
Persönlich	65
Telefonisch	88
Summe	753

Die nachfolgenden Diagramme bilden das Beschwerdeaufkommen in den einzelnen Beschwerdestellen ab:



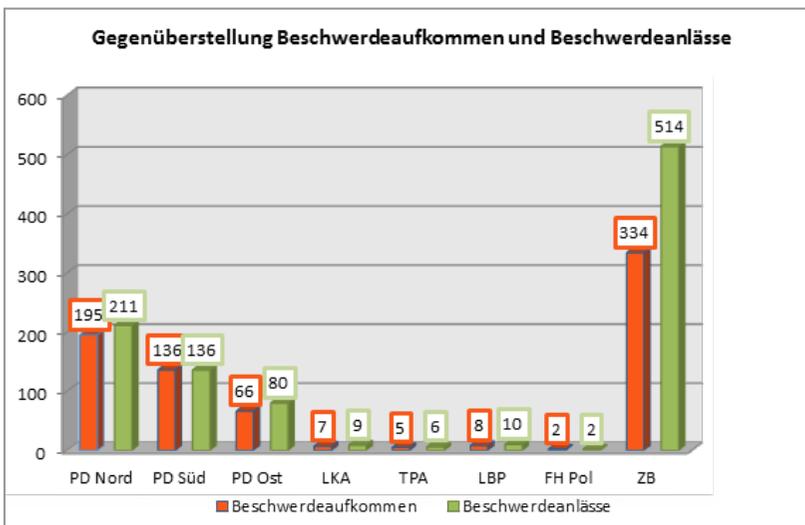
Prozentuale Zuordnung des Beschwerdeaufkommens zu den Beschwerdestellen

Beschwerdestelle	Beschwerdeaufkommen	prozentualer Anteil
PD Nord	195	25,90 %
PD Süd	136	18,06 %
PD Ost	66	8,76 %
LKA	7	0,93 %
TPA	5	0,66 %
LBP	8	1,06 %
FH Pol	2	0,27 %
ZB	334	44,36 %
Gesamt	753	100 %

8.2 Beschwerdeanlässe

Die Eingabe einer/eines Beschwerdeführenden kann durchaus mehrere unterschiedliche „Beschwerdeanlässe“ zum Inhalt haben. Die Anzahl der Beschwerdeanlässe liegt demzufolge über dem Beschwerdeaufkommen (vgl. Nr. 8.1). Die Beschwerdeanlässe werden thematischen Kennziffern zugeordnet und statistisch erfasst. Wesentliche Zuordnungskriterien sind hierbei *präventives Handeln* (vorbeugende, auf Abwehr von Gefahren gerichtete Maßnahmen) und *repressives Handeln* (Ahndung und Aufklärung von Ordnungswidrigkeiten und Straftaten) *der Polizei, außerdienstliches Verhalten* von Polizeibeamtinnen oder -beamten sowie *Beschwerden, die das interne Dienst- bzw. Amtsverhältnis* von Polizeibeamtinnen oder -beamten betreffen oder *Sonstiges* wie z. B. Lob und Hinweise. Auch die Abgabe an andere Behörden außerhalb der Landesverwaltung fällt darunter.

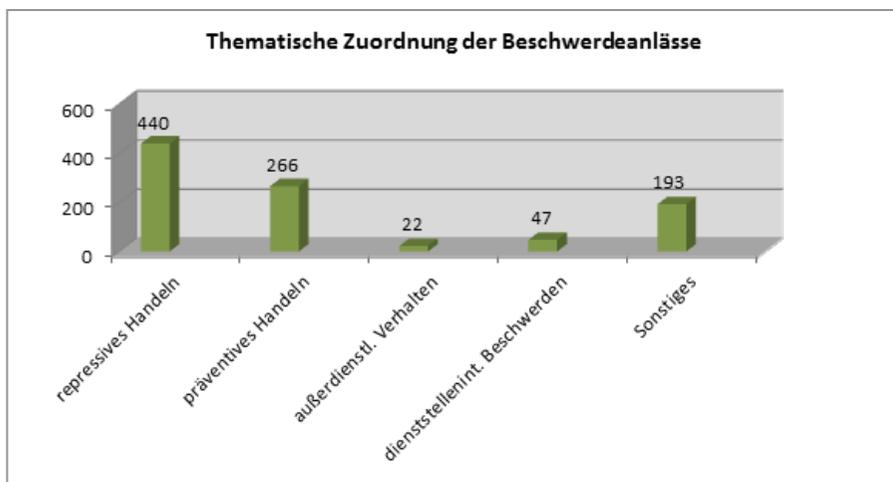
Auf die 753 Eingaben (vgl. Nr. 8.1) entfielen 968 Beschwerdeanlässe. Das nachstehende Diagramm gibt die Zuordnung zu den einzelnen Polizeibehörden und -einrichtungen wieder.



9 Inhaltliche Analyse der Beschwerdeanlässe

9.1 Thematische und prozentuale Zuordnung der Beschwerdeanlässe

Die folgenden Übersichten zeigen sowohl die maßgebliche thematische Zuordnung der statistisch erfassten 968 Beschwerdeanlässe als auch den jeweiligen prozentualen Anteil.



Thematische prozentuale Zuordnung der Beschwerdeanlässe

Thematische Zuordnung	Beschwerdeanlässe insgesamt	prozentualer Anteil
repressives Handeln	440	45,45 %
präventives Handeln	266	27,48 %
außerdienstliches Verhalten	22	2,27 %
dienststelleninterne Beschwerden	47	4,86 %
Sonstiges	193	19,94 %
Gesamt	968	100 %

Wie in den vergangenen Jahren stand mit 45,45 % überwiegend das repressive Handeln der Polizei im Blickfeld der Öffentlichkeit – wenngleich hier nur ein geringer Anstieg gegenüber 2014 (44,37 %) zu verzeichnen ist.

Zurückgegangen sind Beschwerden im Zusammenhang mit präventiven Maßnahmen der Polizei. Betrug der Anteil der Beschwerdeanlässe in 2014 noch 35,3 %, sind es in 2015 nur noch 27,48 %.

Während außerdienstliches Verhalten von Polizeibeamtinnen/-beamten in 22 Fällen (so auch in 2014) Anlass zu Beschwerden gab, ist die Zahl der internen Beschwerdeanlässe von 31 Fällen im Jahr 2014 auf 47 Fälle im Jahr 2015 gestiegen.

9.2 Berechtigte und unberechtigte Beschwerdeanlässe

Eine rechtsstaatliche Polizei lebt vom Vertrauen der Bevölkerung. Aus diesem Grund werden Beschwerden gegen polizeiliches Handeln auch danach erfasst, ob sie berechtigt oder unberechtigt waren. Von 968 verzeichneten Beschwerdeanlässen waren insgesamt 97 berechtigt. Gemessen an diesen absoluten Zahlen ergibt sich ein Durchschnittswert von 10,02 % für berechtigte und 89,98 % für unberechtigte Beschwerden (Rundungsdifferenz: 0,01 %).

Thematische Zuordnung	Beschwerdeanlässe insgesamt	davon berechtigte Beschwerdeanlässe	prozentualer Anteil an Beschwerdeanlässen insgesamt	prozentualer Anteil an berechtigten Beschwerdeanlässen
repressives Handeln	440	48	4,96 %	48,98 %
präventives Handeln	266	23	2,38 %	23,47 %
außerdienstliches Verhalten	22	3	0,31 %	3,06 %
dienststelleninterne Beschwerden	47	21	2,17 %	21,43 %
Sonstiges	193	2	0,31 %	3,06 %
Gesamt	968	97	10,02%	100%

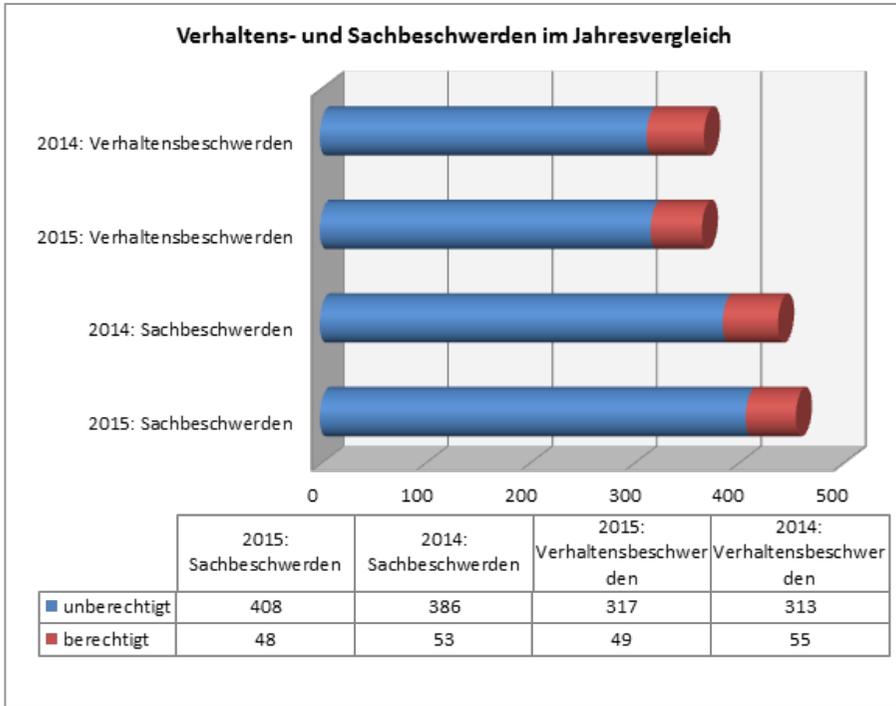
9.3 Sach- und Verhaltensbeschwerden

Beschwerden können sachlich begründet sein („Sachbeschwerde“, z. B. gegen eine angedrohte oder angeordnete polizeiliche Maßnahme) oder sich gegen das Verhalten von Polizeibeamtinnen/-beamten richten („Verhaltensbeschwerde“, z. B. gegen das persönliche Auftreten).

Von allen erfassten Beschwerdeanlässen waren 366 explizit gegen das Verhalten von Polizeibeamtinnen/-beamten im Zusammenhang mit repressiven und präventiven Handlungen gerichtet. Mitunter bezogen sich Beschwerden aber auch auf außerdienstliches Verhalten. Von den genannten 366 Beschwerdeanlässen waren 49, also 13,39 %, berechtigt. Gemessen am Gesamtbeschwerdeaufkommen (968 Beschwerdeanlässe) nahmen die Verhaltensbeschwerden 37,81 % ein.

Sachbeschwerden überwogen mit insgesamt 602 Beschwerdeanlässen gegenüber den Verhaltensbeschwerden. Gleichwohl waren nur 48 Beschwerden (7,97 %) berechtigt, während im Vorjahr noch 13,70 % der Beschwerden berechtigt waren.

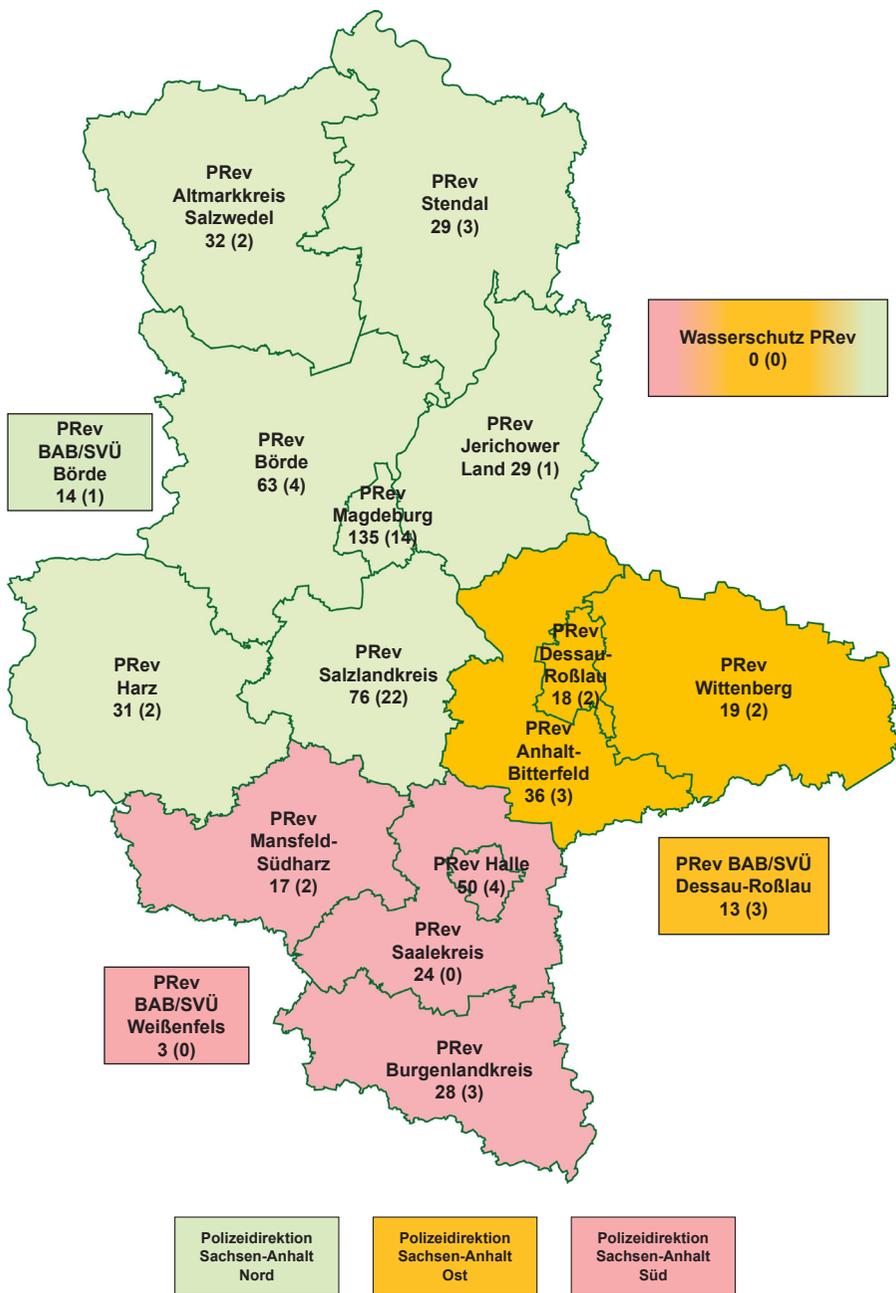
Die aufgezeigte Entwicklung lässt darauf schließen, dass die Qualität polizeilicher Arbeit nicht allein von der Personalstärke, sondern auch von der Art des Personaleinsatzes sowie der Gestaltung der Arbeitsabläufe maßgeblich beeinflusst wird. Gerade in 2015, in Anbetracht der besonderen Anforderungen an die Polizei im Zusammenhang mit der Flüchtlingssituation, ist dieses Ergebnis, das im Detail dem nachfolgenden Diagramm entnommen werden kann, ausdrücklich positiv hervorzuheben.



Bei der Betrachtung der Verhaltens- und Sachbeschwerden wurden allgemeine Hinweise und Bemerkungen (193 Eingaben) wie in den vergangenen Jahren unberücksichtigt gelassen. Differenziert betrachtet lag auch im Jahr 2015 das besondere Augenmerk der Bürgerinnen und Bürger auf den repressiven Handlungen der Polizei. Schwerpunkte bildeten hier Ermittlungsmaßnahmen, Anzeigenaufnahmen sowie die Verfolgung von Ordnungswidrigkeiten.

9.4 Beschwerdeanlässe bei Polizeibehörden und -einrichtungen

Durch die statistische Erfassung ist eine Zuordnung der Beschwerden zu den 18 Polizeirevieren des Landes möglich. Das nächste Schaubild gibt neben der regionalen Verteilung die Anzahl der Beschwerdeanlässe sowie in Klammern die Zahl der berechtigten Beschwerden wieder.



Den Zuständigkeitsbereichen der Polizeidirektionen zugeordnet ergibt sich folgendes Bild:

Beschwerden im Bereich der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Nord	Beschwerden im Bereich der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Ost	Beschwerden im Bereich der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Süd
519 (davon 76 allg. Hinweise)	132 (davon 26 allg. Hinweise)	191 (davon 47 allg. Hinweise)

Sich rechnerisch ergebende Differenzen zum Gesamtbeschwerdeaufkommen (968 Beschwerdeanlässe) erklären sich durch Abgaben infolge von Zuständigkeiten anderer Behörden.

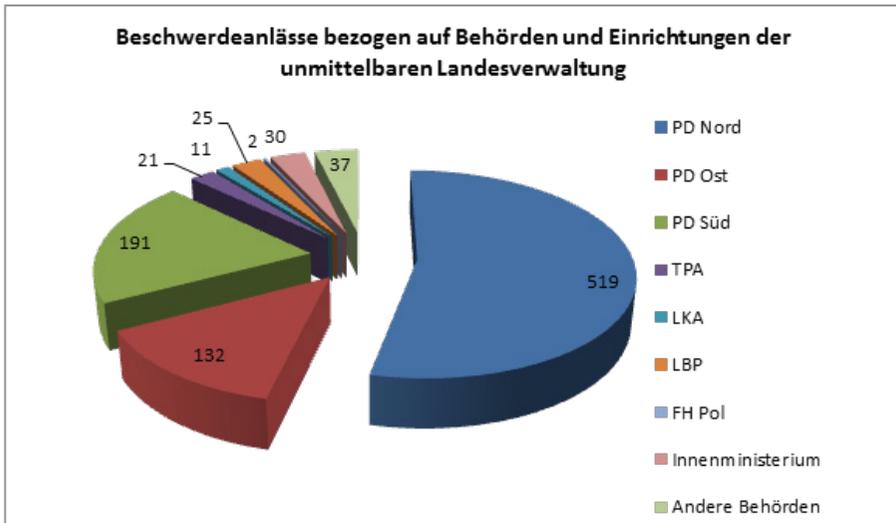
9.5 Vergleich der Beschwerdeanlässe 2014/2015

Bei einem Vergleich der Beschwerdeanlässe der Jahre 2014 und 2015 – bezogen auf die 18 Polizeireviere – sind sehr unterschiedliche Entwicklungen festzustellen. Vergleicht man das Beschwerdeaufkommen der kreisfreien Städte, ist der höchste Beschwerdeanstieg in der Landeshauptstadt Magdeburg zu verzeichnen. Gleichwohl ist die Zahl der berechtigten Beschwerden von 15,46 % auf 10,37 % gesunken. Während sich die Zahlen im Bereich der Polizeireviere der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Ost als relativ stabil zeigen, fällt auf, dass die Beschwerdeanlässe der Polizeireviere im Bereich der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Süd stark zurückgegangen sind.

Polizeirevier	Beschwerdeanlässe					
	gesamt 2014	gesamt 2015	Tendenz	berechtig 2014	berechtig 2015	Tendenz
Wasserschutz	0	0	↔	0	0	↔
BAB/SVÜ Börde	22	14	↓	2	1	↓
Altmarkkreis Salzwedel	26	32	↑	1	2	↑
Stendal	46	29	↓	5	3	↓
Börde	55	63	↑	5	4	↓
Jerichower Land	24	29	↑	1	1	↔
Magdeburg	97	135	↑	15	14	↓
Salzlandkreis	59	76	↑	9	22	↑
Harz	39	31	↓	4	2	↓
BAB/SVÜ Dessau-Roßlau	14	13	↓	2	3	↑
Lutherstadt Wittenberg	31	19	↓	2	2	↔
Dessau-Roßlau	19	18	↓	2	2	↔
Anhalt-Bitterfeld	33	36	↑	5	3	↓
BAB/SVÜ Weißenfels	6	3	↓	1	0	↓
Mansfeld-Südharz	22	17	↓	5	2	↓
Halle (Saale)	80	50	↓	11	4	↓
Saalekreis	50	24	↓	6	0	↓
Burgenlandkreis	34	28	↓	3	3	↔

9.6 Beschwerdeanlässe bei der unmittelbaren Landesverwaltung

Will man das Gesamtaufkommen aller Beschwerden (968 Beschwerdeanlässe) den Behörden und Einrichtungen der unmittelbaren Landesverwaltung zuordnen, ergibt sich das nachstehende Bild. Anzumerken ist hierzu, dass der flächenmäßig größten unteren Landesbehörde, der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Nord, die überwiegende Zahl der Polizeidienststellen unterstellt ist. Hierdurch begründet sich u. U. die mit Abstand höchste Zahl der Beschwerdeanlässe (53,62 %).



Behörde/Einrichtung	Beschwerdeanlässe	davon berechtigt
PD Nord	519	64
PD Ost	132	11
PD Süd	191	13
TPA	21	4
LKA	11	2
LBP	25	2
FH Pol	2	1
Innenministerium	30	0
Zuständigkeit andere Behörden (kommunale Behörden, Bundesbehörden, etc.)	37	entfällt
Insgesamt	968	97

10 Auswertung der Beschwerdebearbeitung

Waren im Jahr 2014 noch 108 von 985 (10,96 %) Beschwerdeanlässe berechtigt, betrug der Prozentsatz in 2015 10,02 % (vgl. Nr. 9.2). Im Ergebnis ist die Zahl der berechtigten Beschwerden also leicht zurückgegangen.

10.1 Zufriedenheitsbefragung

Auch in 2015 wurde nach Abschluss einer Beschwerde die Zufriedenheitsbefragung (das sog. Kundenmonitoring) bei den Beschwerdeführenden durchgeführt. 41,84 % der versandten Fragebögen wurden anonymisiert per Freiumschlag an die Zentrale Beschwerdestelle zurückgeschickt. Aufgrund der Erfahrungen mit der Zufriedenheitsbefragung der letzten Jahre wurde der Fragebogen neu konzipiert, um so die Antwortbereitschaft der Befragten zu fördern. Ziel ist eine Fokussierung der Befragung auf die für die Zentrale Beschwerdestelle maßgeblichen Aspekte, nämlich den Kontakt mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und die Erfüllung ihres Arbeitsauftrages – und nicht das für die Beschwerdeführenden mehr oder minder zufriedenstellende Ergebnis der Beschwerde selbst. Der Fragebogen wurde aus diesem Grund von 13 auf acht Fragen reduziert, da die Erfahrung zeigte, dass ein als lang empfundener Fragebogen die Antwortquote negativ beeinträchtigen kann, worunter letztlich die Aussagekraft einer Erhebung leidet. Inwieweit der neukonzipierte Fragebogen die Antwortbereitschaft bei den Befragten erhöhen wird, bleibt abzuwarten.

Fachkompetenz, Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zentralen Beschwerdestelle wurden durchgängig besonders hervorgehoben. Fehlendes Verständnis wurde allerdings dann artikuliert, wenn die Erwartung von Beschwerdeführenden dahingehend nicht erfüllt werden konnte, Ermittlungen seitens der Zentralen

Beschwerdestelle anzustellen, konkrete Maßnahmen einzuleiten oder gar umzusetzen.

10.2 Beschwerdereaktion

Nach Abschluss eines Beschwerdeverfahrens liegt es grundsätzlich an den Polizeibehörden und -einrichtungen selbst zu entscheiden, welche Maßnahme auf eine Beschwerde als angemessen anzusehen ist. Die Zentrale Beschwerdestelle wird über standardisierte Rückmeldebögen über die behördlichen Reaktionen informiert (Controlling). Die anonymisierten Rückmeldebögen ließen die hiernach angegebenen Möglichkeiten zu:

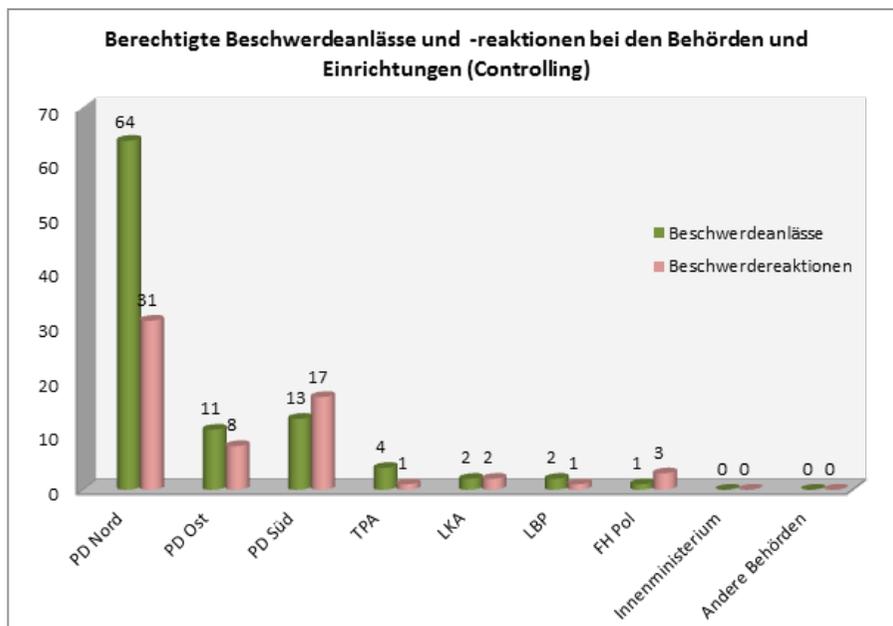
0	Keine Beschwerdereaktion
1	Keine Beschwerdereaktion wegen Unbegründetheit der Beschwerde
2	Erörterung des Sachverhalts mit der Beamtin/dem Beamten z. B. Auswertungsgespräch durch einen Vorgesetzten
3	Erörterung des Sachverhalts auf nächsthöherer Ebene z. B. Thematisierung bei Besprechungen von Führungskräften auf Revierebene
4	Erörterung des Sachverhalts auf Behördenebene z. B. Thematisierung bei Führungsbesprechung der PD
5	Sachbezogene dienstliche Maßnahme z. B. Änderung des Geschäftsablaufs, organisatorische Änderung, Durchführung interner Schulungen/Dienstunterricht
6	Rechtliche dienstliche Maßnahme z. B. Schaffung oder Änderung einer Dienstvorschrift
7	Personalbezogene Maßnahme z. B. Umsetzung, Abordnung, Versetzung, Entsendung zu Fortbildung
8	Einleitung eines Disziplinarverfahrens gegen die Beamtin/den Beamten
9	Einleitung eines Strafverfahrens gegen die Beamtin/den Beamten

Auswertung der Rückmeldungen:

insgesamt	davon	fürhten zu		sowie
968	97	56	2	5
Beschwerdeanlässe	begründete Beschwerdeanlässe	Auswertungsgesprächen,	Erörterungen auf nächsthöherer Hierarchieebene	Entsendungen zu Fortbildungsveranstaltungen

Inwieweit die geführten Gespräche/Erörterungen gleichzeitig die Grundlage für eine sich anschließende strafrechtliche Prüfung bildeten, wurde nicht erfasst (vgl. auch Nr. 10.3).

Die nächste Grafik stellt die Beschwerdeanlässe den zusammengefassten Beschwerdereaktionen gegenüber.



10.3 Strafrechtliche Prüfung

Ergibt sich aus dem Beschwerdevortrag der Anfangsverdacht für eine Straftat einer Polizeibeamtin/eines -beamten, wird die Beschwerde zur strafrechtlichen Prüfung auf dem Dienstweg an die örtlich zuständige Kriminalpolizeidienststelle übersandt.

Insgesamt wurden im Jahr 2015 im Zusammenhang mit Beschwerden in 30 Fällen Strafverfahren eingeleitet, wovon 24 Fälle noch nicht abgeschlossen sind.

Von Rechts wegen haben die Beschwerdeführer/-innen auch die Möglichkeit, unmittelbar eine Strafanzeige gegen eine Polizeibeamtin/einen -beamten zu stellen. Zahlen hierüber sowie der jeweilige Ausgang eines solchen Verfahrens werden im Zusammenhang mit der Beschwerdebearbeitung aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht erfasst.

Die Prüfung, ob aus einem Beschwerdevorgang heraus disziplinarische bzw. dienstrechtliche Maßnahmen zu treffen sind, obliegt dem jeweiligen Dienstvorgesetzten. Im Jahr 2015 wurde in sechs Fällen ein Disziplinarverfahren eröffnet.

11 Clearingstelle und Härtefallkommission

Mitte des Jahres 2014 wurde in der Zentralen Beschwerdestelle eine Clearingstelle als Anlaufstelle für Fragen oder Probleme, die im Zusammenhang mit der polizeilichen Organisationsfortentwicklung („Polizei-strukturreform“) auftreten, eingerichtet. Die Clearingstelle erfüllt dabei die Aufgabe, bei Bedarf als zentraler Ansprechpartner und als Hilfestellung zur Konfliktlösung zur Verfügung zu stehen.

Darüber hinaus wurde in der Clearingstelle die Geschäftsstelle der Härtefallkommission installiert, die für Angelegenheiten der sozialverträglichen Umsetzung der Organisationsfortentwicklung zuständig ist und im Konfliktfall von den Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern der Polizei angerufen werden kann.

Das Spektrum der in der Clearingstelle bearbeiteten Eingaben reichte von allgemeinem Informationsersuchen bis hin zu konkreten Sorgen, geäußert sowohl von Bürgerinnen und Bürgern als auch vom polizeilichen Personal selbst. Einen Schwerpunkt bildete hier die Befürchtung einiger Bürgerinnen und Bürger, dass die Reduzierung des Vor-Ort-Personals im Ernstfall zu längeren Wartezeiten bis zum Eintreffen der Polizei führen würde. Von den Polizeibeamtinnen und -beamten wurde vereinzelt die Sorge vorgetragen, zukünftig den Anforderungen von Familie und Beruf nicht mehr gerecht werden zu können.

Die Clearingstelle registrierte im Jahr 2015 insgesamt 14 problematisierte Sachverhalte, die im Regelfall einer einvernehmlichen Lösung zugeführt werden konnten. In vier Fällen wurden die dargelegten Sachverhalte der Härtefallkommission zur weiteren Behandlung vorgelegt. Aus datenschutzrechtlichen Gründen wird auf diese vier Fälle nicht näher eingegangen.

12 Abschließende Einschätzung/Ausblick

Dem Beschwerdemanagement liegt einerseits der Gedanke zugrunde, die Bürgerzufriedenheit zu optimieren, andererseits misst sich die Verwaltung selbst an der Qualität ihrer Arbeit und entwickelt sich weiter.

Nur zufriedene Bürgerinnen und Bürger geben positive Erfahrungen an andere Menschen weiter. Allerdings erfordert die Befassung mit Beschwerden durch die Zentrale Beschwerdestelle die besondere Berücksichtigung hoheitlicher Tätigkeiten der Polizei. Es kommt deshalb durchaus vor, dass den Erwartungen beschwerdeführender Bürgerinnen oder Bürger schon aus rechtlichen Gründen nicht entsprochen werden kann – z. B. dann, wenn Bürgerinnen oder Bürger andere Vorstellungen haben als durch Gesetz zugelassen. Gleichwohl pflegt die Zentrale Beschwerdestelle einen offenen und gleichrangigen Umgang mit den Beschwerdeführerinnen und -führern, um so eine Basis gegenseitiger Wertschätzung sicherzustellen, denn schon die Art des Umgangs mit Beschwerden weckt bei Beschwerdeführenden im Regelfall Verständnis für die Arbeit der Polizei.

Zudem zeigt der Rücklauf der versandten Zufriedenheitsfragebögen, dass die Erwartungshaltung der Beschwerdeführenden mitunter die tatsächlichen Möglichkeiten der Zentralen Beschwerdestelle übersteigen. Weitere Öffentlichkeitsarbeit ist daher angezeigt.

Bei allem Entgegenkommen den Bürgerinnen und Bürgern gegenüber sind natürlich auch von der Zentralen Beschwerdestelle organisatorisch-rechtliche Rahmenbedingungen einzuhalten. So hat zum Beispiel der Dialog mit Mitarbeitern der Behörde des Landesbeauftragten für den Datenschutz des Landes Sachsen-Anhalt ein Mehr an datenschutzrechtlicher Sicherheit für Beschwerdeführende erbracht – wengleich der Bearbeitungszeitraum für Beschwerden dadurch ansteigen wird.

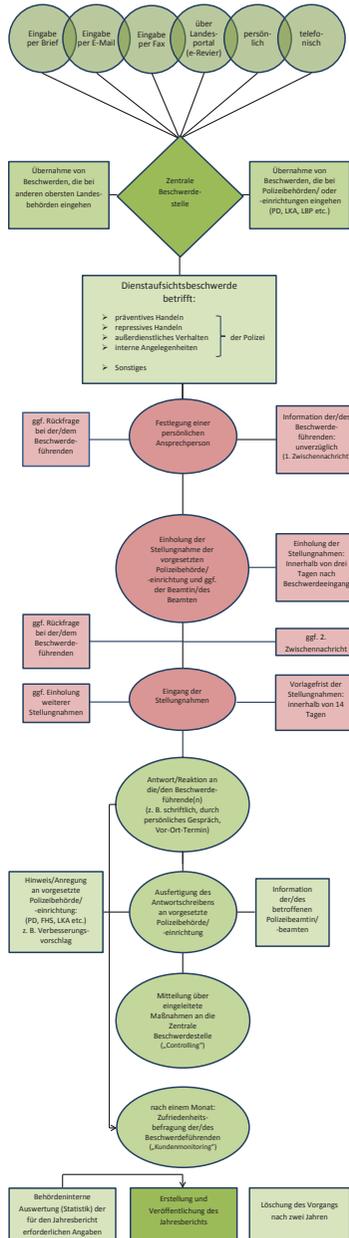
Die diesem und vorangegangenen Jahresberichten zu entnehmenden empirischen Zahlen veranschaulichen die Bedeutung des beim Innenministerium aktiv gelebten Beschwerdemanagements. Die Bürgerzufriedenheit konnte gesteigert und damit das Image der öffentlichen Verwaltung insgesamt verbessert werden.

Es ist daher überlegenswert, das sich stetig fortentwickelnde Beschwerdemanagement auch (Teilen) der allgemeinen Verwaltung anzubieten. Innerhalb des Geschäftsbereichs des Innenministeriums könnte (ggf. im Rahmen einer Pilotierung) den Bürgerinnen und Bürgern eine konzentrierte Anlaufstelle für ihre Anliegen geboten werden, ohne dass diese sich selbst durch die verschiedenen Verwaltungsebenen und -hierarchien ihren Weg suchen müssten. Selbstverständlich sollten insbesondere neu mit dem Beschwerdemanagement betraute Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bereichen Konfliktbewältigung und Kommunikation geschult werden, damit diese sich auch für schwierige Situationen gewappnet fühlen.

Um Bürgerzufriedenheit messen zu können, müssen die Ergebnisse des Beschwerdemanagements über ein wirksames Beschwerdemanagement-Controlling gesteuert werden – denn Beschwerdemanagement-Controlling trägt dazu bei, die vorhandenen (Personal-) Ressourcen optimal einsetzen zu können. Ziel ist, Beschwerdemanagement-Controlling als ein wichtiges Steuerungsinstrument zu begreifen. Es reicht nicht aus, im Ergebnis einer Beschwerde im Falle eines erkannten Fehlverhaltens oder gar Regelverstößes lediglich „ein Gespräch“ mit betroffenen Beamtinnen oder Beamten zu führen. Vielmehr gilt es, Beschwerden zusammen mit den Betroffenen zu analysieren und auszuwerten, um zukünftige Anlässe der Unzufriedenheit zu vermeiden und geeignete Schlussfolgerungen zu ziehen (z. B. durch Fort- und Weiterbildung).

Dieser moderne – beratende und auch präventive – Compliance-Ansatz der Zentralen Beschwerdestelle bedeutet eine neue Herangehensweise der öffentlichen Verwaltung an die Kritik der Bürgerinnen und Bürger. Beschwerdemanagement kann dort, wo es wirklich gelebt wird, als ein effektives und effizientes Kontrollsystem der Verwaltung angesehen werden.

Anhang 1: Standardprozess einer Beschwerdebearbeitung



Anhang 2: Abkürzungsverzeichnis

Ministerium für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt	Innenministerium (MI)
Zentrale Beschwerdestelle	ZB
Landeskriminalamt Sachsen-Anhalt	LKA
Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Nord	PD Nord
Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Süd	PD Süd
Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Ost	PD Ost
Landesbereitschaftspolizei Sachsen-Anhalt	LBP
Technisches Polizeiamt Sachsen-Anhalt	TPA
Fachhochschule Polizei Sachsen-Anhalt	FH Pol
Polizeirevier	PRev
Bundesautobahn	BAB
Spezialisierte Verkehrsüberwachung	SVÜ

Herausgeber:

Ministerium für Inneres und Sport
des Landes Sachsen-Anhalt
– Zentrale Beschwerdestelle,
Korruptionsprävention –
Liebknechtstraße 65
39110 Magdeburg

Gesamtgestaltung/Druck:

Fachhochschule Polizei Sachsen-Anhalt
– Wissenschaftlicher Dienst –
Schmidtmanstraße 86
06449 Aschersleben

Foto: Pixabay