

# *Jahresbericht 2013*



## *der Zentralen Beschwerdestelle*



**SACHSEN-ANHALT**

Ministerium für  
Inneres und Sport

## **Inhaltsverzeichnis**

---

	<i>Geleitwort des Ministers für Inneres und Sport .....</i>	<i>2</i>
<i>1</i>	<i>Organisation des Beschwerdemanagements in der Polizei .....</i>	<i>4</i>
<i>2</i>	<i>Erläuterung der Zählweise von Beschwerden .....</i>	<i>6</i>
<i>3</i>	<i>Landesweites Beschwerdeaufkommen .....</i>	<i>8</i>
<i>4</i>	<i>Arbeitsanalyse der Beschwerden .....</i>	<i>10</i>
	<i>4.1 Bearbeitete Vorgänge .....</i>	<i>10</i>
	<i>4.2 Erst- und Folgebeschwerden .....</i>	<i>11</i>
	<i>4.3 Beschwerdewege .....</i>	<i>11</i>
	<i>4.4 Ablauf der Beschwerdebearbeitung .....</i>	<i>13</i>
	<i>4.5 Betroffene Behörden bzw. Einrichtungen .....</i>	<i>14</i>
	<i>4.6 Ergebnis der Beschwerdebearbeitung .....</i>	<i>14</i>
	<i>4.7 Akzeptanz der Zentralen Beschwerdestelle .....</i>	<i>15</i>
<i>5</i>	<i>Landesweite inhaltliche Analyse der Beschwerdeanlässe .....</i>	<i>17</i>
	<i>5.1 Überblick .....</i>	<i>17</i>
	<i>5.2 Sach- und Verhaltensbeschwerden .....</i>	<i>19</i>
	<i>5.2.1 Sachbeschwerden .....</i>	<i>19</i>
	<i>5.2.2 Verhaltensbeschwerden .....</i>	<i>19</i>
	<i>5.2.3 Bewertung/Relation Verhaltens- und Sachbeschwerden .....</i>	<i>21</i>
	<i>5.3 Regionale Verteilung der Beschwerden .....</i>	<i>22</i>
<i>6</i>	<i>Straf- und disziplinarrechtliche Konsequenzen von Beschwerden .....</i>	<i>25</i>
<i>7</i>	<i>Ausblick .....</i>	<i>26</i>
<i>8</i>	<i>Adresse und Erreichbarkeiten der Zentralen Beschwerdestelle .....</i>	<i>27</i>

---

## *Geleitwort des Ministers für Inneres und Sport*

---



*Holger Stahlknecht*

Ein Minister verkündet gerne Gutes. Am liebsten lobt er die erfolgreiche Arbeit seines Ministeriums, seiner Behörden und seiner vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, da mache ich keine Ausnahme.

Geht das auch bei einem Jahresbericht der Beschwerdestelle? Wie soll ich reagieren, wenn ich davon höre, dass sich in 832 Fällen Menschen in unserem Bundesland offiziell über die Polizei beschwert haben, sei es berechtigt oder unberechtigt.

Der Jahresbericht der Zentralen Beschwerdestelle nennt konsequent Dinge beim Namen, zeigt Tätigkeitsfelder auf, in denen es noch Verbesserungspotential gibt. Genau aus diesem Grunde ist der Bericht in jedem Jahr sehr wichtig. Denn die Qualität der Arbeit der Polizei wird darin bewertet aus der Perspektive derer, für die wir arbeiten: den Menschen in Sachsen-Anhalt.

„Qualität“ bedeutet in diesem Zusammenhang, dass die Polizei ihre Aufgaben souverän, professionell und freundlich erledigt. Jede Beschwerde ist ein Fingerzeig dafür, ob dieser Qualitätsstandard eingehalten wird. Daher ist jede Beschwerde erst einmal ein wertvoller Hinweis für uns, der uns hilft, unsere Arbeit weiter zu verbessern.

Ich freue mich, dass die Arbeit der Zentralen Beschwerdestelle immer mehr Zuspruch findet und anfängliches Misstrauen abgebaut zu sein scheint. So las ich zuletzt in einem Gewerkschaftsmagazin von einer „Chance für Bürger und Polizei“ und es wurde der Zentralen Beschwerdestelle eine „professionelle Fehlerkultur“ bescheinigt. Vertreter anderer Bundesländer waren im vergangenen Jahr zu Gast, um sich über die Zentrale Beschwerdestelle zu informieren und planen, eigene Beschwerdestellen nach sachsen-anhaltinischem Vorbild einzurichten. Unsere Beschwerdebearbeitung als Teil eines modernen Polizeimanagements gewinnt somit Vorbildcharakter.

Wir werden daher diesen Weg eines strukturierten Beschwerdemanagements und einer positiven Fehlerkultur mit allen Beteiligten konsequent gemeinsam weitergehen.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Holger Stahlknecht', with a large, stylized flourish at the end.

Holger Stahlknecht  
Minister für Inneres und Sport

## 1 *Organisation des Beschwerdemanagements in der Polizei*

---

Wenn Bürgerinnen oder Bürger unzufrieden mit der Polizei sind, haben sie die Möglichkeit, bei jeder Behörde oder Einrichtung eine Beschwerde zu erheben. Diese werden im Regelfall dort eigenständig bearbeitet. Darüber hinaus steht mit der Zentralen Beschwerdestelle (ZB) eine weitere außerhalb der Organisation der Landespolizei stehende Stelle zur Verfügung, die nach dem Einrichtungserlass folgende Aufgaben erledigt:

- Sie ist zentraler Ansprechpartner für Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Polizeiangelegenheiten.
- Sie bearbeitet abschließend alle Beschwerden, die direkt an die ZB oder das Ministerium für Inneres und Sport gerichtet sind.
- Sie bearbeitet Beschwerden, die sich gegen die Leiterinnen und Leiter der Polizeibehörden und -einrichtungen richten.
- Sie bearbeitet Beschwerden, die die Beschwerdebearbeitung durch die Polizeibehörden und -einrichtungen zum Inhalt haben (Folgebeschwerden).

Die Zentrale Beschwerdestelle gehört organisatorisch zum Referat Z3 innerhalb der Stabsabteilung des Ministeriums für Inneres und Sport. Räumlich ist sie bewusst vom Haupthaus getrennt. Die Diensträume befinden sich in der Liebknechtstraße 65 in 39110 Magdeburg. Personell untersetzt ist sie mit einer Referatsleiterin, einem Referenten, vier Sachbearbeitern und einer Leiterin der Geschäftsstelle.

Die Zentrale Beschwerdestelle führt keine Disziplinar- oder Ermittlungsverfahren durch und hat auch keine Dienstvorgesetztenfunktion. Beim Vorliegen entsprechender Anhaltspunkte wird die Bearbeitung des Vorgangs an die zuständige Polizeibehörde bzw. die zuständigen Disziplinarvorgesetzten übertragen.

Diese Vorgehensweise soll folgende Ziele erreichen:

- Wiederherstellen der Beschwerdezufriedenheit der Bürger/-innen und Mitarbeiter/innen (Kundenorientierung)
- Schaffen von Transparenz des polizeilichen Handelns (Kundenorientierung)
- Stärkung des Images der Landespolizei
- Erkennen und Beheben von Fehlern und Schwachstellen in der Landespolizei (Qualitätsmanagement)

Diese Ziele verdeutlichen, dass das Beschwerdemanagement einerseits nach Außen auf die Bürgerinnen und Bürger hin und andererseits nach Innen auf die Organisation Polizei gerichtet ist.

## **2 Erläuterung der Zählweise von Beschwerden**

---

Bei der statistischen Erfassung von Beschwerden wurde in früheren Jahren Bezug genommen auf die Anzahl der eingelegten Beschwerdevorgänge, d. h. ein Beschwerdeschreiben stellte immer eine zu zählende Beschwerde dar. Die Erfahrungen haben jedoch gezeigt, dass die von den Beschwerdeführer/innen vorgetragene Sachverhalte häufig mehrere inhaltliche Schwerpunkte haben.

Eine Beschwerde kann sowohl eine Sachbeschwerde als auch eine Verhaltensbeschwerde beinhalten. Je nach Schwerpunktsetzung durch den jeweiligen Sachbearbeitenden wurde der Vorgang als Sach- oder Verhaltensbeschwerde gewertet und bisher nur als ein Fall gezählt.

Um ein präziseres Bild des gesamten Beschwerdevorgangs zu erhalten, werden seit 2012 die Beschwerdeanlässe ermittelt. Wenn im Jahresbericht absolute Zahlen von Beschwerden angegeben werden, sind damit also immer die verschiedenen Beschwerdeanlässe gemeint.

Ebenfalls seit 2012 werden die statistischen Daten in allen Beschwerdestellen nach gleichem Muster erfasst. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der dezentralen Beschwerdestellen wurden um eine einheitliche Datenerfassung nach den gleichen Vorgaben gebeten. Jede Beschwerde wurde in einem Datenraster aufbereitet, so dass nunmehr neben rein quantitativen Angaben auch landesweit detaillierte Aussagen zu inhaltlichen Schwerpunkten der Beschwerden gemacht werden können. In diesem Jahr ist erstmals ein direkter Vergleich zum Vorjahr möglich. Nähere Angaben dazu finden sich unter Punkt 4.

Weiterhin wurde erhoben, ob und zu welchen disziplinarischen bzw. strafrechtlichen Konsequenzen es aufgrund von Beschwerden gekommen ist (siehe dazu Punkt 6). Dies wird zukünftig ein fester Bestandteil des Jahresberichtes sein, der noch weiter entwickelt wird (Einzelheiten dazu unter Punkt 7).

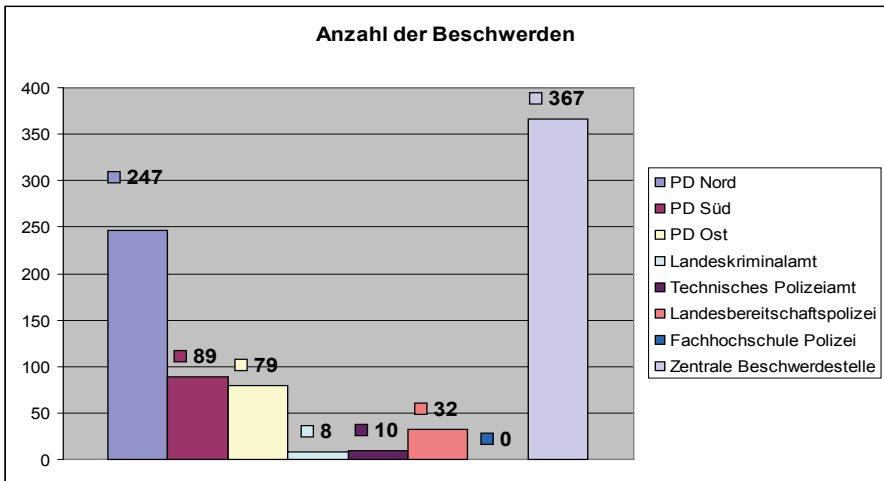


## 3 Landesweites Beschwerdeaufkommen

Im Jahr 2013 sind landesweit 832 die Landespolizei betreffende Beschwerden bei den sieben Polizeibehörden und -einrichtungen sowie der Zentralen Beschwerdestelle bearbeitet worden. Gegenüber 895 Beschwerden im Vorjahr stellt dies einen Rückgang von 7,04 % dar. Diese Anzahl der Beschwerden wurde ermittelt aus einer Abschluss-Statistik, d. h. berücksichtigt wurden alle Beschwerdeverfahren, die mit einem Endbescheid abschließend bearbeitet wurden. Bereits erhobene, aber noch in Bearbeitung befindliche Beschwerden sind hierbei nicht berücksichtigt und fließen in künftige Statistiken ein.

Nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der Beschwerden, die in den Behörden und Einrichtungen der Polizei bearbeitet wurden:

Abb. 1



	Anzahl der Beschwerden	Änderung gegenüber dem Vorjahr	prozentualer Anteil am Landesaufkommen
PD Nord	247	- 69	29,69 %
PD Süd	89	+ 9	10,70 %
PD Ost	79	- 3	9,50 %
Landeskriminalamt	8	0	0,97 %
Technisches Polizeiamt	10	- 9	1,20 %
Landesbereitschafts-polizei	32	+ 24	3,85 %
Fachhochschule Polizei	0	0	0
Zentrale Beschwerdestelle	367	-15	44,11 %

## **4 *Arbeitsanalyse der Beschwerden***

---

Bis zum vergangenen Jahr war eine detaillierte Analyse der Beschwerdebearbeitung nur für den Datenbestand der Zentralen Beschwerdestelle möglich. Durch die einheitliche Datenerfassung sind für 2013 nun landesweite Untersuchungen möglich.

### **4.1 *Bearbeitete Vorgänge***

Insgesamt 832 Beschwerdevorgänge sind bei der Zentralen Beschwerdestelle und den Behörden und Einrichtungen der Polizei im Jahr 2013 geprüft worden. Hierin enthalten waren 70 Hinweise, Lob, Ideen oder Anfragen, 14 Verfahren im Zusammenhang mit einer Petition und 748 Beschwerden. Als Beschwerde wird jede Artikulation von Unzufriedenheiten gegenüber der Landespolizei verstanden, um auf ein subjektiv als schädigend empfundenes Verhalten aufmerksam zu machen, Wiedergutmachung für erlittene Beeinträchtigung zu erreichen und/oder eine Änderung des kritischen Verhaltens zu bewirken.

Externe Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern, stellten mit 714 Eingängen (95,4 %) gegenüber 34 internen Beschwerden (4,6 %) von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Landespolizei den eindeutigen Schwerpunkt dar.

Abb. 2

	Eingänge	
	<b>832</b>	
Hinweise, Lob, Ideen, Anfragen, Petitionen etc.	84	10,1 %
Beschwerden, davon	748	89,9 %
- interne Beschwerden	34	4,6 %
- externe Beschwerden	714	95,4 %

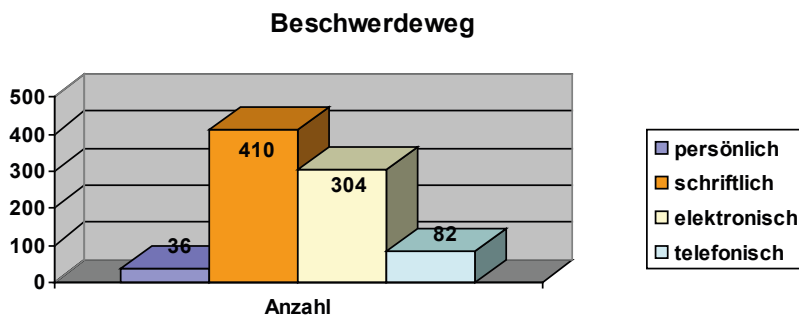
## 4.2 Erst- und Folgebeschwerden

Von den 748 Beschwerden waren 679 Erstbeschwerden (90,78 %) und 69 sog. Folgebeschwerden (9,22 %), die sich gegen die erfolgte Erstbearbeitung durch die Polizeibehörden und -einrichtungen richteten. Von den Folgebeschwerden waren lediglich 5 begründet, was für eine sehr hohe Qualität der Beschwerdebearbeitung in den Polizeibehörden und -einrichtungen spricht.

## 4.3 Beschwerdewege

Für ein effektives Beschwerdemanagement ist es vorteilhaft, wenn es den Bürgerinnen und Bürgern leicht gemacht wird, sich ohne großen bürokratischen oder zeitlichen Aufwand zu beschweren. Aus diesem Grund werden alle gängigen Kommunikationsmittel und -wege zur Verfügung gestellt. Neben einer täglichen Sprechstunde von 10 – 13 Uhr und der Möglichkeit, individuell einen Termin zu vereinbaren, können sich die Bürgerinnen und Bürger telefonisch, schriftlich, per E-Mail, per Fax oder über das E-Revier beschweren. Folgende Übersicht zeigt, wie stark die unterschiedlichen Beschwerdewege genutzt werden.

Abb. 3



Beschwerdeweg	Anzahl
persönlich	36
schriftlich (Post/Fax)	410
elektronisch (E-Mail/eRevier)	304
telefonisch	82

## 4.4 Ablauf der Beschwerdebearbeitung

Angesichts des Ziels, die Zufriedenheit der betroffenen Bürgerinnen und Bürger wieder herzustellen, ist es erforderlich, Beschwerden möglichst zügig und transparent zu bearbeiten. Hierzu erhält der/die Beschwerdeführer/in unmittelbar nach Beschwerdeeingang eine Eingangsbestätigung. Im nächsten Schritt, der in der Regel innerhalb einer Woche erfolgt, wird dem/der Beschwerdeführer/in eine Zwischennachricht zugesandt mit der Angabe einer persönlichen Ansprechpartnerin/ eines persönlichen Ansprechpartners und der Mitteilung über bereits veranlasste Maßnahmen. Die endgültige Beantwortung richtet sich nach den Besonderheiten des Einzelfalls, wobei aber auch hier durch kurzfristige Terminsetzungen, z. B. für die Stellungnahme beteiligter Beamter und Beamtinnen, auf eine möglichst schnelle Erledigung hingearbeitet wird. Manchmal ist es aber auch nicht möglich, innerhalb der engen Fristen zu bleiben, sei es, weil die Ermittlungen komplexer sind, sei es, weil auch weitere Beschwerdegründe nachgereicht werden.

Aus der nachstehenden Übersicht ist ersichtlich, welche Bearbeitungsdauer insgesamt benötigt wurde.

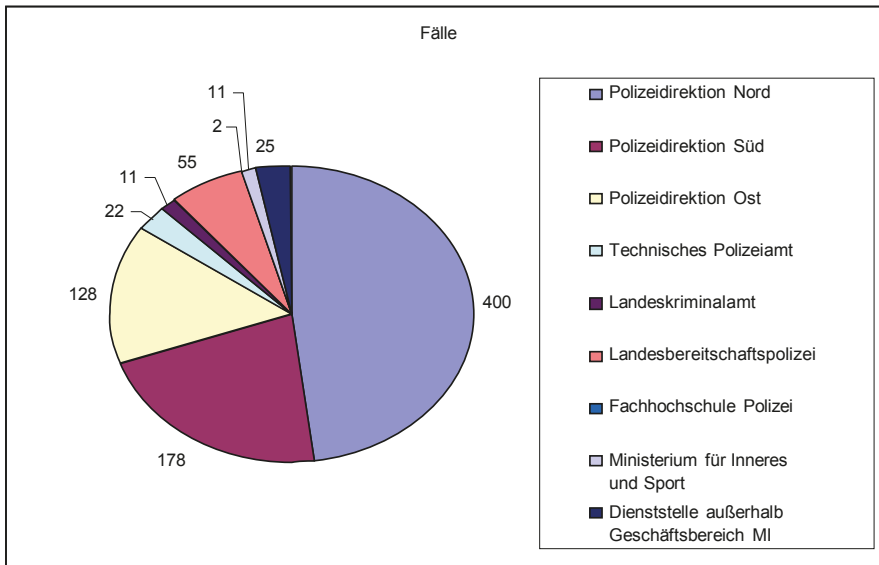
Abb. 4

abschließende Bearbeitung innerhalb	absolut	relativ
1 Woche	162	19,5 %
2 Wochen	58	7,0 %
3 Wochen	59	7,1 %
1 Monat	170	20,4 %
2 Monaten	307	36,9 %
später	76	9,1 %

## 4.5 Betroffene Behörden bzw. Einrichtungen

Von den 832 bearbeiteten Beschwerden waren die Behörden und Einrichtungen der Landespolizei gem. folgendem Schaubild betroffen:

Abb. 5



## 4.6 Ergebnis der Beschwerdebearbeitung

Von den 832 bearbeiteten internen und externen Beschwerden waren insgesamt 112 begründet (13,5 %), dies entspricht einem Rückgang gegenüber dem Vorjahr um 4,2 %. 720 Beschwerden waren unbegründet (86,5 %). Im Vorjahr lag die Quote bei 82,3 %.

## 4.7 Akzeptanz der Zentralen Beschwerdestelle

In der Zentralen Beschwerdestelle wurde weiterhin das bewährte Kundenmonitoring fortgeführt. Dazu wurde jeder Beschwerdeführerin und jedem Beschwerdeführer ein Fragebogen mit frankiertem Rückumschlag zugesandt, in dem die Arbeit der Beschwerdestelle bewertet werden konnte. Der Fragebogen enthält 13 Fragen zur Zufriedenheit mit dem Beschwerdeverfahren. Die Teilnahme am Kundenmonitoring ist freiwillig und die Anonymität gewährleistet. Rückschlüsse auf die Identität der Ausfüllenden können nicht gezogen werden.

51 Fragebögen wurden ausgefüllt zurückgesandt. Diese Stichprobe ist relativ gering und nur bedingt geeignet, um allgemeine Feststellungen zu treffen. Eine Ausweitung des Kundenmonitorings auf die anderen Beschwerdestellen könnte die Stichprobe vergrößern, würde aber auch weitere Kosten produzieren.

Als Ergebnis der Befragung lassen sich folgende Eckdaten herauslesen:

- 43 Befragte (84,3 %) empfanden es als sehr leicht oder leicht, sich bei der Zentralen Beschwerdestelle zu beschweren.
- 31 Teilnehmerinnen und Teilnehmer waren mit der Bearbeitung der Beschwerde sehr zufrieden oder zufrieden (60,8 %), 19 Teilnehmerinnen und Teilnehmer dagegen weniger zufrieden oder unzufrieden (37,25 %).
- Mit der Bearbeitungsdauer waren 37 Teilnehmerinnen und Teilnehmer zufrieden (72,5 %), 14 unzufrieden (27,5 %).
- 29 Teilnehmerinnen und Teilnehmer fühlten sich ernst genommen (56,9 %), 19 dagegen nicht (37,3 %).
- 42 Teilnehmerinnen und Teilnehmer würden sich ein weiteres Mal beschweren (82,4%), 7 eher nicht (13,7%).



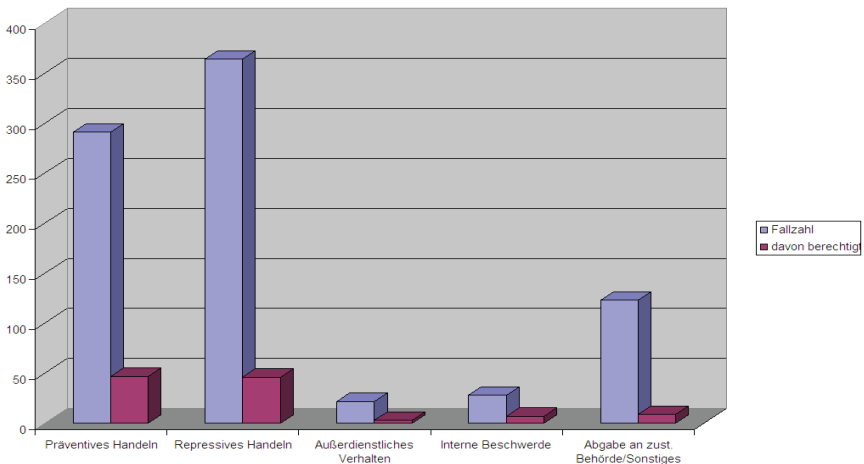
In einem Freitextfeld konnten die Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer Verbesserungsvorschläge für die Beschwerdebearbeitung machen. Angeregt wurde dabei eine verbesserte Information darüber, welche Konsequenzen diejenigen zu erwarten haben, über die sich die Beschwerdeführerin oder der Beschwerdeführer berechtigt beschwert haben. Ein weiterer Vorschlag war die Schaffung einer Möglichkeit, sich per Skype telefonisch/persönlich bei der Zentralen Beschwerdestelle beschweren zu können.

## 5 Landesweite inhaltliche Analyse der Beschwerdeanlässe

### 5.1 Überblick

Bei der statistischen Beschwerdeerfassung wird jedem Beschwerdeanlass eine thematische Kennziffer zugeordnet. Grundsätzlich unterschieden wird, ob es sich bei dem Beschwerdeanlass um präventives Verhalten der Polizei (Tätigkeiten, um Störungen der öffentlichen Sicherheit vorbeugend zu verhindern), repressives Verhalten der Polizei (Verfolgung und Aufklärung von Ordnungswidrigkeiten und Straftaten), außerdienstliches Verhalten von Polizeibeamten oder um eine interne Beschwerde handelt. Eine fünfte Kategorie stellen die Fälle dar, in denen der Vorgang aufgrund fehlender Zuständigkeit an andere Behörden abgegeben oder bloße Hinweise gegeben wurden. Die Verteilung ergibt sich aus folgender Übersicht:

Abb: 6



Wie im Vorjahr steht das repressive Handeln der Polizei mit 364 Fällen (43,8 %) an der Spitze der Beschwerdeanlässe. In 214 Fällen wurden qualitative Mängel der Polizeiarbeit gerügt. Am häufigsten kritisiert wurden dabei Fehler bei Verkehrsverstößen (69 Fälle, davon 5 berechtigt), der Anzeigenaufnahme (48 Fälle, davon 10 berechtigt) oder bei Ermittlungshandlungen (51 Fälle, davon 3 berechtigt).

In 166 Fällen bezog sich die Beschwerde auf persönliches Fehlverhalten von Beamten, wobei das Auftreten/Verhalten mit 96 Fällen (17 berechtigt) am häufigsten genannt wurde. In 53 Fällen (5 berechtigt) war behauptete Untätigkeit der Polizei für die Bürger der Beschwerdeanlass. Recht selten (5 Fälle, 2 davon berechtigt) nahm man in diesen Fällen Bezug auf ein kritikwürdiges äußeres Erscheinungsbild der Polizei.

Mit 291 Beschwerdeanlässen (35,0 %) wurde in über einem Drittel der Fälle das Verhalten von Polizeibeamten bei präventivem Tätigwerden kritisiert. Mit 166 Fällen (davon 27 berechtigt) ist hier das persönliche Auftreten bzw. Verhalten von Polizeibeamten die häufigste Nennung. 49 Fälle (davon 4 berechtigt) hatten ihren Ursprung in einer Straßenverkehrssituation, weitere 17 (davon 2 berechtigt) speziell in der Situation der Verkehrsunfallaufnahme.

Beschwerden über das außerdienstliche Verhalten von Polizeibeamtinnen und Polizeibeamten waren mit 27 Fällen eher selten anzutreffen. Diese Zahl ist gegenüber dem letzten Jahr (35) rückläufig.

In 27 Fällen beschwerten sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Polizei über interne Probleme, z. B. über Arbeitsmittel und Ausstattung, Probleme mit Vorgesetzten oder Kollegen und die Anwendung dienstlicher Regeln. Dies bedeutet einen Rückgang gegenüber dem Vorjahr von fünf Fällen.

## **5.2 Sach- und Verhaltensbeschwerden**

Die Beschwerdeanlässe lassen sich unterteilen in sog. Sach- und Verhaltensbeschwerden. Bei der Sachbeschwerde richtet sich die Bürgerin oder der Bürger gegen eine vorgenommene bzw. unterlassene polizeiliche Maßnahme. Bei der Verhaltensbeschwerde kritisiert die Bürgerin oder der Bürger das persönliche Auftreten der Beamten.

Von den 832 landesweit erhobenen Beschwerden waren 316 Verhaltensbeschwerden (38,0 %) und 516 Sachbeschwerden (62,0 %). Zum Vergleich: Im Vorjahr betrug das Verhältnis 30,9 % : 69,1 %, es liegt also ein verhältnismäßiger Anstieg der Verhaltensbeschwerden um 7,1 % vor.

### **5.2.1 Sachbeschwerden**

516 der landesweit erhobenen Beschwerden waren Sachbeschwerden. Hiervon waren 64 Beschwerden berechtigt, dies entspricht einer Quote von 12,4 %.

### **5.2.2 Verhaltensbeschwerden**

316 der landesweit erhobenen Beschwerden waren Verhaltensbeschwerden. Hiervon waren 50 berechtigt, dies entspricht einer Quote von 15,8 %. Dieser Wert liegt wie auch im Vorjahr höher als bei den Sachbeschwerden und wird daher im Weiteren näher analysiert.

Statistisch wurden die vier Gruppen Auftreten/Verhalten (allgemein), Erscheinungsbild, Untätigkeit und Verhalten bei Maßnahmen im Straßenverkehr erhoben. Deutlicher Spitzenreiter war mit 191 Fällen die Gruppe Auftreten/Verhalten. Die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer kritisierten hier unfreundliches, abweisendes oder arrogantes Verhalten von Beamtinnen oder Beamten. In 159 dieser

Fälle war die Beschwerde unberechtigt, in 32 Fällen beschwerten sich die Bürgerinnen und Bürger zu Recht über das persönliche Auftreten von Polizeibeamtinnen und -beamten. Dies entspricht einer Quote von 20,1 %.

In 100 Fällen war angebliche Untätigkeit der Polizei Beschwerdeanlass (hiervon 91 unberechtigte, 9 berechtigte Fälle), in 6 Fällen das zu kritisierende äußere Erscheinungsbild von Beamtinnen oder Beamten (3-mal berechtigt). Bei Beschwerden wegen des Verhaltens von Beamtinnen oder Beamten bei Straßenverkehrsmaßnahmen waren 6 von 19 Beschwerden berechtigt.

Abb. 7

Verhaltensbeschwerde wegen	Fallzahl	davon berechtigt	prozentualer Anteil
- Auftreten/Verhalten - allgemein	191	32	16,8 %
Untätigkeit	100	9	9,0 %
Erscheinungsbild	6	3	50,0 %
Verhalten bei Maßnahmen im Straßenverkehr	19	6	31,6 %

## 5.2.3 Bewertung/Relation Verhaltens- und Sachbeschwerden

516 Sachbeschwerden stehen 316 Verhaltensbeschwerden gegenüber (Verhältnis 1,8 : 1). Im Vorjahr betrug der Vergleichswert 2,2 : 1. Die relative Häufigkeit von Verhaltensbeschwerden ist damit also angestiegen. Ein Vergleich der Berechtigungsquote ergibt, dass die Sachbeschwerden bei einem Wert von 12,4 % seltener berechtigt waren als die Verhaltensbeschwerden (Wert 15,8 %). Allerdings sind beide Werte gegenüber dem Vorjahr gesunken.

Im letzten Jahr wurde die Vermutung geäußert, dass bei der Suche nach Fehlerquellen in der polizeilichen Arbeit weniger die fachliche Arbeitsqualität ein Problem zu sein scheint als das Auftreten von Polizeibeamtinnen und -beamten. Dies wird durch die gestiegene Fallzahl der Verhaltensbeschwerden bestätigt. Allerdings sind diese Beschwerden nicht so häufig berechtigt gewesen wie im vergangenen Jahr (15,8 % gegenüber 22,7 % im Jahre 2012).

Es kann daraus geschlussfolgert werden, dass die Bürgerinnen und Bürger die berechtigte Erwartung haben, dass die Polizei höflich und korrekt auftritt und sehr sensibel dafür sind, wenn dies nach ihrer Wahrnehmung nicht der Fall ist. Die Polizei sollte diese Fälle aus diesem Grunde ernst nehmen, um ihr in der Bevölkerung grundsätzlich positives Image nicht zu verschlechtern. Andererseits darf aufgrund der vorliegenden Fallzahl auch nicht der Eindruck entstehen, die Polizei handele grundsätzlich unfreundlich und gereizt. Den 316 Verhaltensbeschwerden stehen natürlich Hunderttausende von Einsätzen gegenüber, in denen die Polizei professionell und freundlich ihre Aufgaben erfüllt.

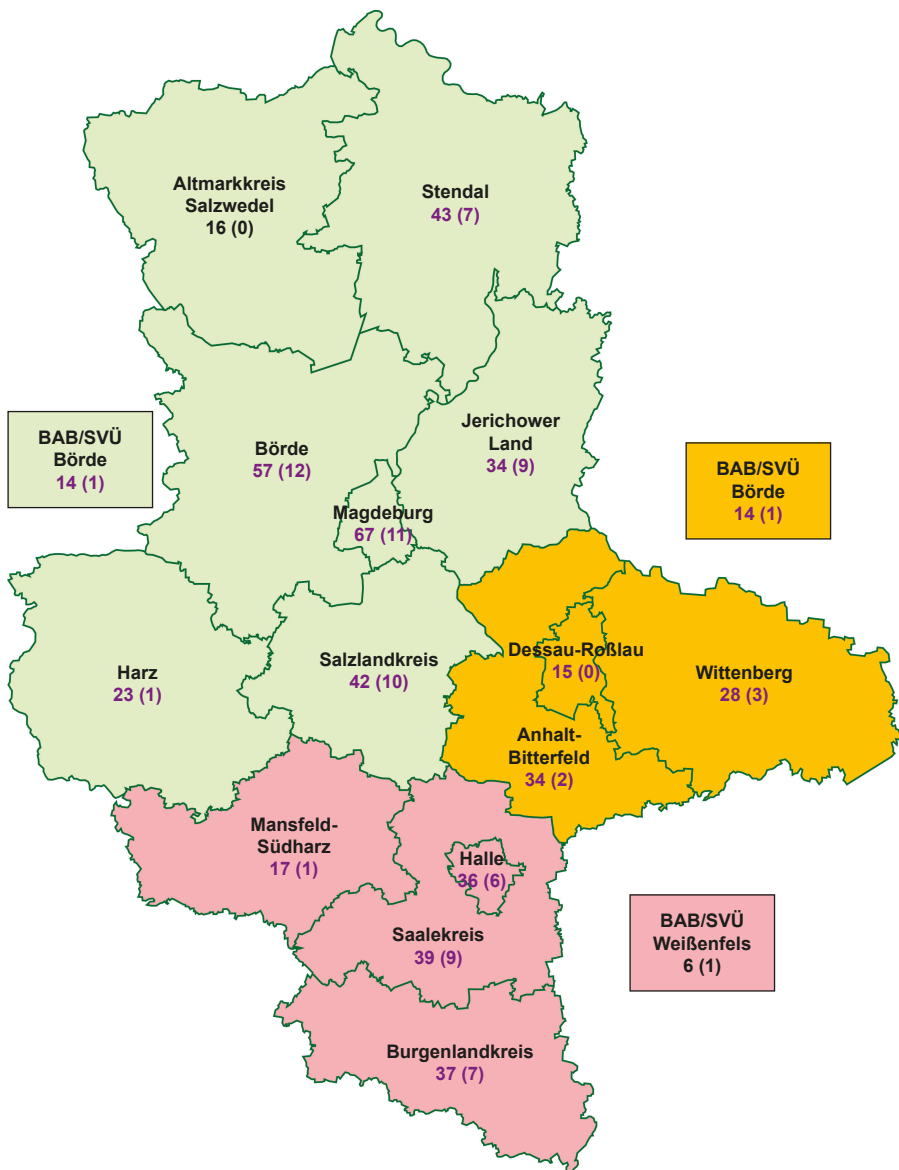
## 5.3 Regionale Verteilung der Beschwerden

Mit 400 Beschwerden (48,1 %) – auch wenn nicht alle von dort bearbeitet worden sind – war die Polizeidirektion Nord von den meisten Beschwerden betroffen. Da diese Behörde jedoch für ca. die Hälfte der Bevölkerung des Landes zuständig ist, entspricht dieser Wert der normalen Erwartung. Deutlich geringere Fallzahlen (168) sind in Relation zur Einwohnerzahl in ihrem Zuständigkeitsbereich bezüglich der Polizeidirektion Süd zu konstatieren. Diese Tatsache ist allerdings bereits seit Jahren zu beobachten. (Vgl. Abb. 5)

Eine noch detailliertere regionale Analyse knüpft an die Anzahl der Beschwerdeanlässe in den 18 Polizeirevieren des Landes an. Die regionale Verteilung ist aus dem folgenden Schaubild ersichtlich. Die Zahl in Klammern gibt die Anzahl der berechtigten Beschwerden an.

Mit diversem Zahlenmaterial lässt sich auch ein Einzelvergleich der Polizeireviere abbilden. Dabei sind naturgemäß nur diejenigen Beschwerden erfasst, die einem einzelnen Revier zugeordnet werden können.

Abb. 8:





Bei einer inhaltlichen Bewertung dieser Zahlen ist erstmals der Vergleich zum Vorjahr möglich. Dabei können jedoch sehr unterschiedliche Entwicklungen festgestellt werden. So sank beispielsweise im Revier Harz die Anzahl der Beschwerden von 52 auf 23. Dagegen stieg sie z. B. im Burgenlandkreis von 16 auf 37. Andere Reviere sind sehr stabil, z. B. Börde mit 75 Beschwerden in 2012 und 57 in 2013. Die höchste Berechtigungsquote ist im Saalekreis festzustellen, wo 9 von 39 Beschwerden berechtigt waren, dies entspricht 23,1 %.

Wie schon im Vorjahr angemerkt, ist bei der Interpretation der Zahlen weiterhin Zurückhaltung geboten, da aufgrund der relativ geringen Stichprobe noch zu viele statistische Ausreißer die Wahrnehmung verzerren können. Die Zahlen dienen weiterhin einer ersten Orientierung und müssen langfristig beobachtet werden.

## **6 Straf- und disziplinarrechtliche Konsequenzen von Beschwerden**

---

Ergibt sich aus dem Beschwerdevortrag der Anfangsverdacht für eine Straftat einer Polizeibeamtin oder eines Polizeibeamten, wird die Beschwerde zur strafrechtlichen Prüfung an die örtlich zuständige Kriminalpolizeidienststelle übersandt.

In sechs Fällen kam es in 2013 zur Einleitung eines Strafverfahrens (drei Fälle in der Polizeidirektion Nord, drei Fälle in der Polizeidirektion Ost). Es kam dabei zu fünf Freisprüchen, ein Verfahren ist derzeit noch anhängig. In einem Fall ging es um angebliche Privateinkäufe im Dienst, andere Vorwürfe waren Beleidigung und Diebstahl. Einem Fall lag eine außerdienstliche private Nachbarschaftsstreitigkeit zugrunde.

Selbstverständlich haben die Beschwerdeführerinnen und -führer auch die Möglichkeit, unmittelbar eine Strafanzeige gegen die Polizeivollzugsbeamtinnen und -beamten zu stellen. Diese Zahlen und der jeweilige Ausgang des Verfahrens werden im Zusammenhang mit der Beschwerdebearbeitung jedoch nicht erfasst.

Die örtlich zuständige Polizeibehörde oder -einrichtung kann bei Bestehen des Anfangsverdachts eines Dienstvergehens ein Disziplinarverfahren gegen den betroffenen Beamten oder die Beamtin einleiten. Im vergangenen Jahr ist es jedoch zu keinem Disziplinarverfahren aufgrund einer Beschwerde gekommen.

## 7 *Ausblick*

---

Nach fünf Jahren des Bestehens hat sich das Beschwerdemanagement der Polizei fest etabliert. Anfängliches Misstrauen innerhalb der Polizei ist verschwunden, die Behörden und Einrichtungen arbeiten vertrauensvoll zusammen. Getreu dem Motto „Stillstand ist Rückschritt“ ist die Zentrale Beschwerdestelle jedoch bemüht, die Qualität ihrer Arbeit weiter zu erhöhen und die Landespolizei dadurch noch stärker zu unterstützen.

Die Anregungen und Wünsche der Damen und Herren Abgeordneten aus der Diskussion des letzten Jahresberichts wurden umgesetzt und berücksichtigt.

Die ebenfalls angeregte externe Evaluation konnte leider bislang aus Kostengründen nicht eingesetzt werden. Die Idee einer wissenschaftlichen Begleitung wird jedoch begrüßt und weiter verfolgt.

Über diese Anregungen hinaus hat die Zentrale Beschwerdestelle aus eigener Kraft jedoch ein wesentliches Controllingmodul geschaffen.

Die in den vorhergehenden Abschnitten präsentierte Analyse des vorliegenden Datenmaterials gibt zwar recht präzise Hinweise auf polizeiliche Handlungsfelder, in denen es häufiger zu Beschwerden kommt. Auch für die Gründe der Beschwerden lassen sich Rückschlüsse ziehen. Bis jetzt wurde aber noch nicht der Frage nachgegangen, was die Polizei konkret tut, um festgestellte Mängel abzustellen. Bei schweren Verstößen könnte dies die Einleitung eines Straf- oder Disziplinarverfahrens sein, in anderen leichten Fällen könnte ein Vorgesetzter mit dem Beamten oder der Beamtin ein Auswertungsgespräch führen. Schulungsmaßnahmen – auch für nicht betroffene Beamtinnen oder Beamte – sind ebenso denkbar.

Für das kommende Jahr wird die Zentrale Beschwerdestelle deshalb das Beschwerdecontrolling um einen zusätzlichen Punkt erweitern. Für jede Beschwerde soll dabei erhoben werden, ob und in welcher Weise die Polizei darauf reagiert hat.

## **8 Adresse und Erreichbarkeiten der Zentralen Beschwerdestelle**

---

**Postadresse:** Ministerium für Inneres und Sport  
Zentrale Beschwerdestelle, Korruptionsprävention  
Liebknechtstraße 65  
39110 Magdeburg

E-Mail: [beschwerde-polizei@mi.sachsen-anhalt.de](mailto:beschwerde-polizei@mi.sachsen-anhalt.de)

**Geschäftsstelle:** Frau Kristin Kempe

Tel.: 0391 5075-570

E-Mail: [geschaeftsstelle.zbp@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:geschaeftsstelle.zbp@polizei.sachsen-anhalt.de)

E-Mail: [kristin.kempe@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:kristin.kempe@polizei.sachsen-anhalt.de)

**Referatsleiterin:** MR'in Angela Rohschürmann

Tel.: 0391 5075-571

E-Mail: [angela.rohschuermann@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:angela.rohschuermann@polizei.sachsen-anhalt.de)

**Referent:** MR Rüdiger Willecke

Tel.: 0391 5075-575

E-Mail: [ruediger.willecke@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:ruediger.willecke@polizei.sachsen-anhalt.de)

**Sachbearbeiter:** ROAR Karl-Heinz Senkpiel-Tügel

Tel.: 0391 5075-572

E-Mail: [karl-heinz.senkpiel-tuegel@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:karl-heinz.senkpiel-tuegel@polizei.sachsen-anhalt.de)

**Sachbearbeiterin:** ROAR'in Ulrike Müller-Blockhaus

Tel.: 0391 5075-574

E-Mail: [ulrike.mueller-blockhaus@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:ulrike.mueller-blockhaus@polizei.sachsen-anhalt.de)

**Sachbearbeiterin:** KHK'in Dana Schellbach

Tel.: 0391 5075-573

E-Mail: [dana.schellbach@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:dana.schellbach@polizei.sachsen-anhalt.de)

**Sachbearbeiter Korruptionsprävention:** RR Peter Bänsch

Tel.: 0391 5075-578

E-Mail: [antikorrupcion@mi.sachsen-anhalt.de](mailto:antikorrupcion@mi.sachsen-anhalt.de)

E-Mail: [peter.baensch@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:peter.baensch@polizei.sachsen-anhalt.de)

***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