

Zentrale Beschwerdestelle Polizei

im

Ministerium des Innern

Jahresbericht

1. September 2009 bis 31. August 2010

Inhaltsverzeichnis

Einführung.....	1
1 Organisation und Aufgaben der Zentralen Beschwerdestelle Polizei.....	2
2 Beschwerdemanagement	3
3 Quantitative Beschwerdeauswertung.....	4
3.1 Landesweites Beschwerdeaufkommen.....	4
3.2 Beschwerdeaufkommen der ZBP.....	5
3.2.1 Ein- und Ausgänge.....	5
3.2.2 Erst- und Folgebeschwerden.....	7
3.2.3 Beschwerdewege.....	7
3.2.4 Eingangsbestätigung.....	7
3.2.5 Zwischennachricht.....	8
3.2.6 Art der Kommunikation mit dem Beschwerdeführer.....	8
3.2.7 Bearbeitungsdauer.....	9
3.2.8 Betroffene Behörden bzw. Einrichtungen.....	10
3.2.8.1 Landesweite Beschwerdeaufkommen.....	10
3.2.8.2 Beschwerdeaufkommen der ZBP.....	11
3.3 Betroffene polizeiliche Tätigkeitsbereiche.....	13
3.4 Beschwerdeanlass.....	14
3.5 Beschwerdeschwerpunkte.....	15
3.6 Formelle folgen der Beschwerden.....	16
3.7 Ergebnis der Beschwerdebearbeitung.....	17
4 Qualitative Beschwerdeauswertung... ..	18
4.1 Vernehmungen.....	18
4.2 Strafanzeigenaufnahme.....	24
4.3 Bearbeitungsdauer von Ermittlungsvorgängen.....	26
4.4 Notrufmanagement.....	27
4.5 Fertigung der Verkehrsunfallanzeige.....	28
5 Akzeptanz der ZBP.....	30

Einführung

Die Polizei ist zur Erfüllung ihres gesetzlichen Auftrages zur Gefahrenabwehr und Strafverfolgung zwingend auf das Vertrauen und die Mitarbeit der Bevölkerung angewiesen. Für Bürgerinnen und Bürger stellen hierbei Beschwerdefälle häufig ein Schlüsselereignis dar, deren Behandlung wesentlich ihre Einstellung zur Polizei beeinflusst. Zudem haben Hinweise, Anregungen und insbesondere Beschwerden oftmals einen objektiven Grund und deuten auf ein mögliches Verbesserungspotential hin. Beschwerden managen heißt daher auch Chancen nutzen, denn ein kritisches Feedback bietet die Chance zur regelmäßigen Überprüfung der Qualität der Dienstleistungen sowie zu dessen kontinuierlichen Verbesserung. Beschwerdemanagement ist somit auch Qualitätsmanagement. Daher müssen Beschwerden systematisch analysiert, aufgearbeitet und die hierdurch gewonnenen Erkenntnisse im Rahmen des übergeordneten Qualitätsmanagements in das Gesamtsystem zurückfließen und implementiert werden. Hierzu kann ein zielorientiertes und systematisches Beschwerdemanagement einen entscheidungsrelevanten Beitrag leisten.

Ein systematisches und zielgerichtetes Beschwerdemanagement ist ein umfassendes Management- und Führungskonzept, das zu einer verstärkten Bürgerorientierung, einer Erhöhung der Beschwerdezufriedenheit sowie größerer Transparenz führt und gleichzeitig das Verbesserungspotential in den Beschwerden zur Qualitätsverbesserung der Dienstleistungen nutzt. Bürgerorientierung als auch das Streben nach Bürgerzufriedenheit und Qualitätssicherung sind grundlegende Prinzipien der Dienstleistungstätigkeit der Landespolizei.

Empirische Beschwerdeforschungen zeigen, dass eine geringe Anzahl von Beschwerden kein aussagekräftiger Indikator für die Zufriedenheit der Bürger bzw. Mitarbeiter¹, also der Kunden, mit den erbrachten Dienstleistungen ist. Es gilt als gesichertes Erkenntnis, dass nur ein geringer Anteil der unzufriedenen Kunden sich beschwert². Bei Dienstleistungsunternehmen wie der Polizei, bei denen ein hoher Interaktionsanteil und geringe Standardisierungspotentiale vorhanden sind, sind hohe Nichtartikulationsquoten zu erwarten. Einer Studie zufolge beschwert sich nur ein geringer Teil der unzufriedenen Kunden beim Unternehmen³.

¹ Soweit in dieser Richtlinie männliche Begriffe verwendet werden, gelten diese für Personen weiblichen und männlichen Geschlechts gleichermaßen.

² Stauss, Seidel, Beschwerdemanagement 2007, S. 113.

³ Dunkhorts, Handbuch Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung, 1999, S. 207; Stauss, Seidel, Beschwerdemanagement, Kundenbeziehungen erfolgreich managen durch Customer Care, 2002, S. 95.

1 Organisation und Aufgaben der Zentralen Beschwerdestelle Polizei

Am 1. September 2009 wurde mit der Einrichtung der Zentralen Beschwerdestelle Polizei (ZBP) eine außerhalb der Polizeiorganisation stehende Stelle zur Kontrolle der Landespolizei geschaffen. Es handelt sich hierbei nicht um einen Polizeibeauftragten oder um eine Art Polizeikontroll-Kommission, sondern um eine Stabsstelle im Ministerium des Innern, die dem Staatssekretär unmittelbar zugeordnet ist. Sie ist personell untersetzt mit einer Angestellten (Geschäftsstelle), drei Mitarbeitern (Sachbearbeitung) und einem Leiter. Räumlich ist die ZBP in 39102 Magdeburg, Halberstädter Straße 69 und damit bewusst räumlich getrennt vom Ministerium des Innern untergebracht.

Der ZBP obliegen gemäß Einrichtungserlass die nachfolgenden Aufgaben:

- Zentraler Ansprechpartner die Landespolizei betreffende Beschwerden für Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- abschließende Bearbeitung aller Beschwerden, die direkt an die ZBP oder das Ministerium des Innern gerichtet sind
- grundsätzliche Bearbeitung von Beschwerden, die sich gegen die Leiter der Polizeibehörden und –einrichtungen richten
- Bearbeitung von Beschwerden, die die Beschwerdebearbeitung durch die Polizeibehörden und –einrichtungen zum Inhalt haben (Folgebeschwerden)

Die ZBP führt keine Disziplinar- und Ermittlungsverfahren, da sie weder Dienstvorgesetztenfunktion hat noch eine Polizei- bzw. Ermittlungsbehörde ist. Beim Vorliegen einer Strafanzeige oder eines Anfangsverdachts einer Straftat erfolgt die Bearbeitung durch die zuständige Polizeibehörde. Beim Vorliegen von zureichenden tatsächlichen Anhaltspunkten, die den Verdacht eines Dienstvergehens rechtfertigen, wird der Beschwerdesachverhalt dem zuständigen Dienstvorgesetzten zur weiteren Prüfung und Entscheidung mitgeteilt. Das bei der ZBP anhängige Beschwerdeverfahren wird zunächst ausgesetzt und nach Abschluss des Ermittlungs- bzw. Disziplinarverfahrens bei fortbestehendem Weiterverfolgungsinteresse des Beschwerdeführers fortgesetzt.

Mit der Einrichtung der ZBP neben den beschwerdebearbeitenden Bereichen in den Polizeibehörden und –einrichtungen ist ein sog. duales Beschwerdesystem für die Landespolizei geschaffen worden. In den dezentralen Beschwerdestellen sowie der ZBP werden eigenständig Beschwerden bearbeitet. Ein erforderliches zentrales Beschwerdemanagement-Controlling sowie eine zentrale landesweite Beschwerdeauswertung mit einem dazugehörigen Berichtswesen befinden sich noch in der

konzeptionellen Phase. In der ZBP wird bereits seit ihrer Einrichtung ein Controlling in Form des Aufgaben-Controllings sowie eine strategische quantitative und qualitative Beschwerdeauswertung durchgeführt.

2 Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement umfasst die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die ein Dienstleistungsunternehmen, zu denen auch die Polizei gehört, im Hinblick auf die Beschwerdebearbeitung ergreift.

Beschwerdemanagement ist als ein Prozess zu begreifen, der mit der Beschwerdestimulierung beginnt, sich fortsetzt über die Beschwerdeannahme, Beschwerdebearbeitung, Beschwerdereaktion (sog. direkter Beschwerdemanagementprozess), Beschwerdeauswertung, Beschwerdemanagement-Controlling und mit dem Beschwerdereporting (sog. indirekter Beschwerdemanagementprozess) endet.

Bei der Ausgestaltung des Beschwerdemanagementprozesses ist zu beachten, dass insbesondere für die Beschwerdezufriedenheit die Dimensionen Zugänglichkeit, Interaktionsqualität, Reaktionsschnelligkeit und Angemessenheit des Ergebnisses von großer Relevanz sind⁴. Dies verdeutlicht, dass die Beschwerdezufriedenheit durch das Gesamterleben der Beschwerdesituation geprägt wird.

Primäre Ziele des Beschwerdemanagements in der ZBP sind

- Beschwerdezufriedenheit der Kunden wieder herzustellen (Kundenorientierung),
- in einem offenen Dialog mit dem Bürger polizeiliches Handeln transparent zu machen (Kundenorientierung)
- das Image der Landespolizei zu stärken
- Fehler und Schwachstellen in der Landespolizei zu erkennen und zu beheben (Qualitätsmanagement).

Dies zeigt, dass Beschwerdemanagement einerseits auf den Kunden hin, also nach Außen, und andererseits auf die Organisation Polizei, also nach Innen gerichtet ist.

⁴ Stauss, Seidel Beschwerdemanagement 2007, S. 72 mit weiteren Nachweisen.

Ein Beschwerdemanagement ist daher erforderlich, weil eine Beschwerde Ausdruck der Unzufriedenheit ist, ein unzufriedener Kunde kein Vertrauen zur Polizei hat, Qualitätsverbesserungen Erkenntnisse über Defizite erfordern und Art. 19 der Landesverfassung Sachsen-Anhalt die staatlichen Stellen zur „Beschwerdebearbeitung“ verpflichtet.

3 Quantitative Beschwerdeauswertung

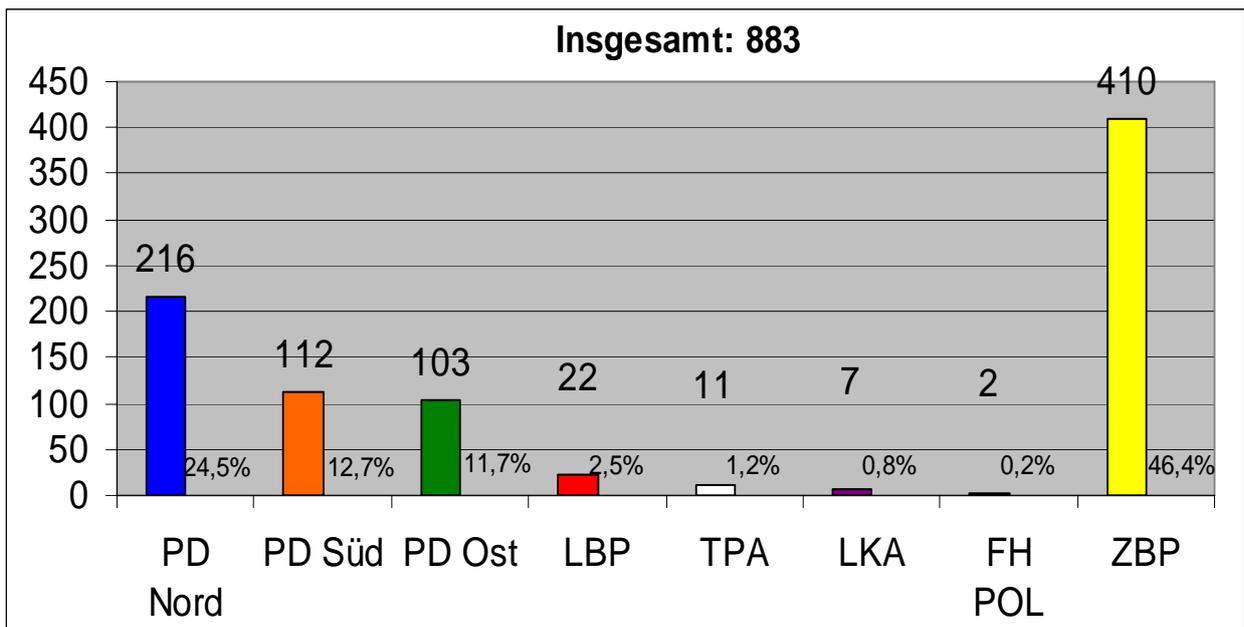
3.1 Landesweites Beschwerdeaufkommen

In dem Berichtszeitraum sind landesweit 910 die Landespolizei betreffende Beschwerden bei den sieben Polizeibehörden und -einrichtungen sowie der ZBP eingegangen und registriert worden.

Bei der ZBP sind 410 Beschwerden (46,4 %), bei der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Nord 216 (24,5 %), bei der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Süd 112 (12,7 %), bei der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Ost 103 (11,7 %), bei der Landesbereitschaftspolizei 22 (2,5 %), beim Technischen Polizeiamt 11 (1,2 %), beim Landeskriminalamt 7 (0,8 %) und bei der Fachhochschule Polizei 2 (0,2 %) eingegangen.

Über 95 % der Beschwerdeführer (841) haben sich mit ihrem Anliegen entweder an die ZBP (48 %) oder an die drei Polizeidirektionen (47,3 %) gewandt.

Abb. 1: Landesweites Beschwerdeaufkommen



3.2 Beschwerdeaufkommen der ZBP

3.2,1 Ein- und Ausgänge

Insgesamt 448 Vorgänge sind bei der ZBP im Berichtszeitraum eingegangen. Hiervon waren 38 Hinweise, Lob, Ideen oder Anfragen (8 %) und 410 Beschwerden (92 %), also die Artikulation von Unzufriedenheiten gegenüber der Landespolizei, um auf ein subjektiv schädigend empfundenenes Verhalten aufmerksam zu machen, Wiedergutmachung für erlittene Beeinträchtigung zu erreichen und/oder eine Änderung des kritischen Verhaltens zu bewirken⁵.

Externe Beschwerden, also Beschwerden von Bürgerinnen und Bürger, stellten mit 383 Eingängen (93 %) gegenüber 27 internen Beschwerden (7 %), also Beschwerden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landespolizei, den eindeutigen Schwerpunkt dar.

Alle Nichtbeschwerden und internen Beschwerden konnten im Berichtszeitraum abgeschlossen werden, Bei den externen Beschwerden wurden 96 % der eingegangenen Vorgänge (369) abschließend bearbeitet.

Abb. 2: Vorgangseingänge und –ausgänge der ZBP

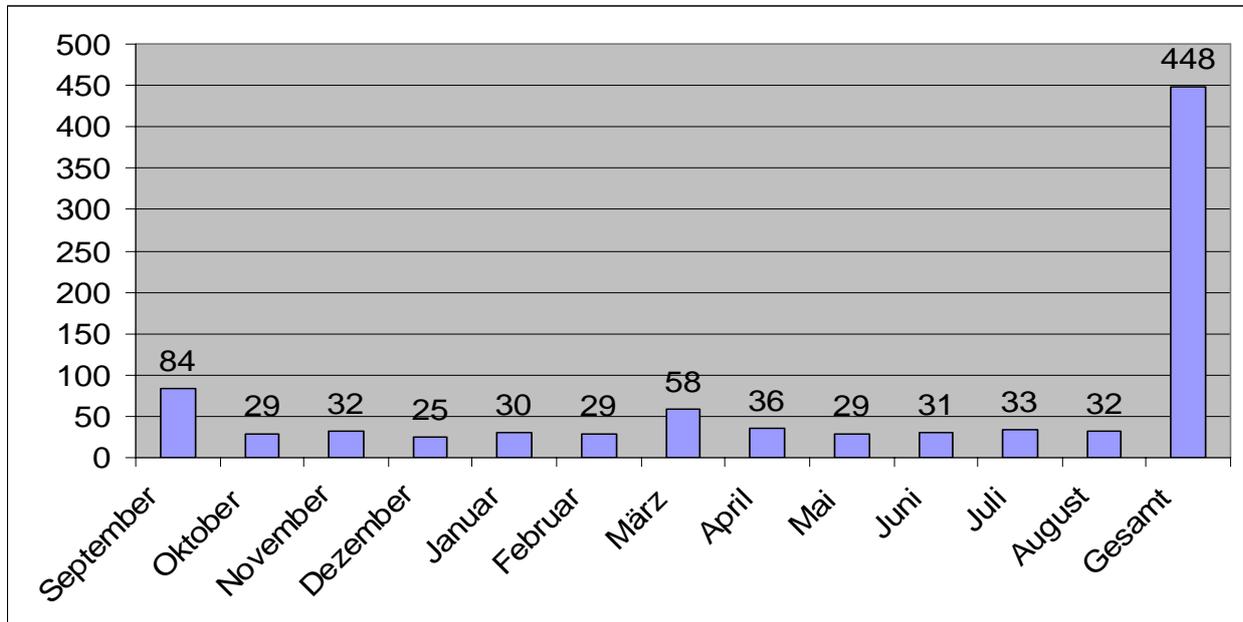
	Eingänge		Ausgänge	
	448		434	88%
Hinweise, Lob, Ideen, Anfragen etc.	38	8%	38	100%
Beschwerden davon	410	92%	396	96%
- interne Beschwerden	27	7%	27	100%
- externe Beschwerden	383	93%	369	96%

Die zeitliche Verteilung der Beschwerdeeingänge ist geprägt durch die Einrichtung im September 2009 mit 84 Eingängen und der Vorstellung der Halbjahresstatistik im März 2010 mit 58 Eingängen im März und 36 im April. In den übrigen Monaten lagen die Eingänge zwischen 29 und 33. Dies verdeutlicht, dass die Präsenz der ZBP in den Medien sich direkt auf die Beschwerdeaktivitäten der Kunden, insbesondere der Bürger, auswirkte. Will man also die Anzahl der Beschwerden erhöhen, um eine größere Datenbasis für die Beschwerdeauswertung zu erhalten, muss nur das Vorhandensein von Beschwerdestellen und deren Erreichbarkeit über die Medien durchgängig kommuniziert werden.

⁵ Stauss, B., Seidel, W., Beschwerdemanagement, 2007, S. 49.

Es gehen somit durchschnittlich jeden Tag eine Beschwerde und alle zehn Tage ein Hinweis, ein Lob oder eine Idee bei der ZBP ein.

Abb. 3: Zeitliche Verteilung der Eingänge



3.2.2 Erst- und Folgebeschwerden

Von den 410 eingegangenen Beschwerden waren 381 Erstbeschwerden (93%) und 29 sog. Folgebeschwerden (7,1%), also Beschwerden, die sich gegen die erfolgte (Erst-) Bearbeitung durch die Polizeibehörden bzw. -einrichtungen richteten.

Die Gründe für die Folgebeschwerden waren ganz überwiegend die Unzufriedenheit mit der bisherigen Beschwerdereaktion (62,1%) und die fehlende bzw. zunächst fehlende Reaktion der dezentralen Beschwerdestelle (13,8%) auf die Beschwerde.

Abb. 4: Erst- und Folgebeschwerden

	Eingänge	
Erstbeschwerde	381	93%
Folgebeschwerde	29	7,1%
Gründe		
- unzufrieden mit Lösung	18	62,1%
- (zunächst) keine Reaktion	4	13,8%
- Sonstiges	7	24,1%

3.2.3 Beschwerdewege

Der Kunde scheut häufig den Aufwand einer Beschwerde. Möglicherweise hat er bereits in zurückliegender Zeit erfolglos versucht, sich zu beschweren und gab auf, da er keinen Ansprechpartner finden konnte oder eine Reaktion ausblieb. Dem wirkt ein aktives Beschwerdemanagement entgegen. Durch die Einrichtung einer Vielzahl von Beschwerdekkanälen wird dem Beschwerdeführer der Kontakt erleichtert.

Im Hinblick auf die Wahl der zur Verfügung gestellten Beschwerdekkanäle zeigte sich, dass alle Beschwerdewege genutzt werden, wobei jedoch der Nutzungsgrad differiert.

Persönlich, also mündlich oder fernmündlich, wurden 25,1 % der Beschwerden bei der ZBP vorgetragen. Hierbei erfolgten Beschwerden mündlich in 12,7% und fernmündlich in 12,4% der Fälle. Der außerhalb des Regeldienstes eingerichtete Anrufbeantworter wurde nur in zwei Fällen in Anspruch genommen. Das Medium der E-Mail wurde von 33,7 % der Beschwerdeführer und der Brief bzw. das Fax (36,3% bzw. 4,9%) von 41,2% der Beschwerdeführer genutzt.

Abb. 5: Beschwerdekkanäle

Beschwerdeweg	Beschwerden	
Mündlich	52	12,7%
Fernmündlich	51	12,4%
Schriftlich	149	36,3%
Fax	20	4,9%
E-Mail	138	33,7%

3.2.4 Eingangsbestätigung

Um dem Beschwerdeführer einerseits den Eingang seiner Beschwerde mitzuteilen und andererseits eine erste schnelle Reaktion auf das Beschwerdeanliegen zu zeigen, ist es Ziel der ZBP noch am selben Tag bzw. spätestens am dritten Tag nach Posteingang eine Eingangsbestätigung zu versenden. In über 90% der Beschwerdefälle ist dies auch erfolgt. Nur bei 8,3 % der Beschwerden erfolgte die Bestätigung des Eingangs aus ablauforganisatorischen Gründen zu einem späteren Zeitpunkt.

Abb. 6: Eingangsbestätigung

Eingangsbestätigung Erfolgt	Beschwerden	
Innerhalb von 3 Tagen	376	91,7%
Später	34	8,3%

3.2.5 Zwischennachricht

Bei 75,1% der Beschwerden erfolgte innerhalb einer Woche nach Eingang der Beschwerde eine sog. Zwischennachricht, in der dem Beschwerdeführer der persönliche Ansprechpartner benannt, deren Erreichbarkeit für Rückfragen mitgeteilt und er über den weiteren Beschwerdebearbeitungsablauf informiert wurde. Diese Zwischennachricht erfolgte bei 21,2% später als eine Woche. Die Ursachen hierfür sind einerseits in dem hohen Beschwerdeaufkommen in der Einrichtungsphase (September 84 Eingänge) und den insbesondere anfänglich teilweise langen Postlaufzeiten zwischen dem Ministerium und der ZBP begründet.

Abb. 7: Zwischennachricht

Zwischennachricht innerhalb	Beschwerden	
1 Woche	308	75,1%
Später	87	21,2%
Keine	15	3,7%

3.2.6 Art der Kommunikation mit dem Beschwerdeführer

Für die Beschwerdezufriedenheit ist auch die Kommunikation zwischen Beschwerdeführer und Mitarbeiter der ZBP von nicht unerheblicher Relevanz. Es hat sich gezeigt, dass das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung für die Beschwerdeführer nicht das alleinige Zufriedenheitskriterium ist. Mindestens ebenso wichtig ist für den Beschwerdeführer, mit seiner Beschwerde ernst genommen zu werden. Dies ist im Rahmen einer persönlichen, also direkten Kommunikation, einfacher zu verwirklichen. Daher wird im direkten Beschwerdemanagementprozess das persönliche Gespräch gesucht.

In über einem Drittel der Beschwerden (35,6%) ist es im Rahmen der Bearbeitung zu einem persönlichen Gespräch mit dem Beschwerdeführer gekommen. In nahezu zwei Dritteln der Beschwerdefälle (64,4%) wurde jedoch nur schriftlich mit dem Beschwerdeführer

kommuniziert. Die Gründe hierfür sind vielschichtig. Überwiegend geben die Beschwerdeführer, die sich in Schriftform an die ZBP wenden, dies sind nahezu 75%, nicht ihre fernmündliche Erreichbarkeit an. Teilweise wurde auch eine direkte Kommunikation von den Beschwerdeführern abgelehnt. Hier gilt die Prämisse, dass grundsätzlich der Beschwerdeführer die Art der Kommunikation bestimmt.

Abb. 8: Art der Kommunikation mit dem Beschwerdeführer

Art der Kommunikation	Beschwerden	
Persönlich (Gespräch/Telefonat)	146	35,6%
Schriftlich (Brief/E-Mail)	264	64,4%

3.2.7 Bearbeitungsdauer

Eine Beschwerde sollte so schnell wie möglich gelöst werden, denn ein unzufriedener Kunde wird nur selten die Geduld aufbringen lange zu warten. Zudem zeigt eine schnelle Reaktion, dass der Beschwerdeführer und die Beschwerde ernst genommen werden.

Für die abschließende Bearbeitung einer Beschwerde, die die Einbeziehung der betroffenen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter sowie die Behörde/Einrichtung umfasst, wird ein Zeitraum von einem Monat angestrebt. Dieser Qualitätsstandard wurde in nahezu zwei Dritteln der Fälle (63,1%) erreicht, wobei 15,1% der Beschwerden in einer Woche, 7% in zwei Wochen, 6,5% in drei Wochen und 34,6% in einem Monat abgeschlossen wurden. Bis zu zwei Monate dauerte die Bearbeitung bei 23,5% der Beschwerden und bei 13,4% noch über diesen Zeitraum hinaus. Einige wenige Beschwerden konnten erst nach sechs Monaten abschließend beantwortet werden. Die bei einem Drittel der Beschwerden über einen Monat hinausgehenden Bearbeitungszeiten resultierten aus der Komplexität des Beschwerdegegenstandes bzw. deren hohen Bearbeitungsaufwand.

Abb. 9: Bearbeitungsdauer

Abschließende Beantwortung	absolut		
Innerhalb			
1 Woche	54	15,1%	
2 Wochen	25	7,0%	
3 Wochen	23	6,4%	
1 Monat	123	34,6%	63,1%
2 Monaten	84	23,5%	23,5%
Später	48	13,4%	13,4%

3.2.8 Betroffene Behörden bzw. Einrichtungen

3.2.8.1 Landesweite Beschwerdeaufkommen

Von den insgesamt 883 landesweit erhobenen Beschwerden gegen die Landespolizei waren ganz überwiegend (84,6%) die drei Polizeidirektionen betroffen. Dieses Ergebnis korrespondiert mit dem Anteil des Personalbestands sowie der Anzahl der polizeilichen Maßnahmen dieser Behörden im Hinblick auf die gesamte Landespolizei.

In 423 der Fälle (47,9%) war die Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Nord betroffen. Damit richtete sich nahezu jede zweite Beschwerde gegen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bzw. Maßnahmen dieser Polizeidirektion. Gegen die Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Süd wurden demgegenüber 182 Beschwerden (20,6%) und gegen die Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Ost 142 Beschwerden (16,1%) erhoben.

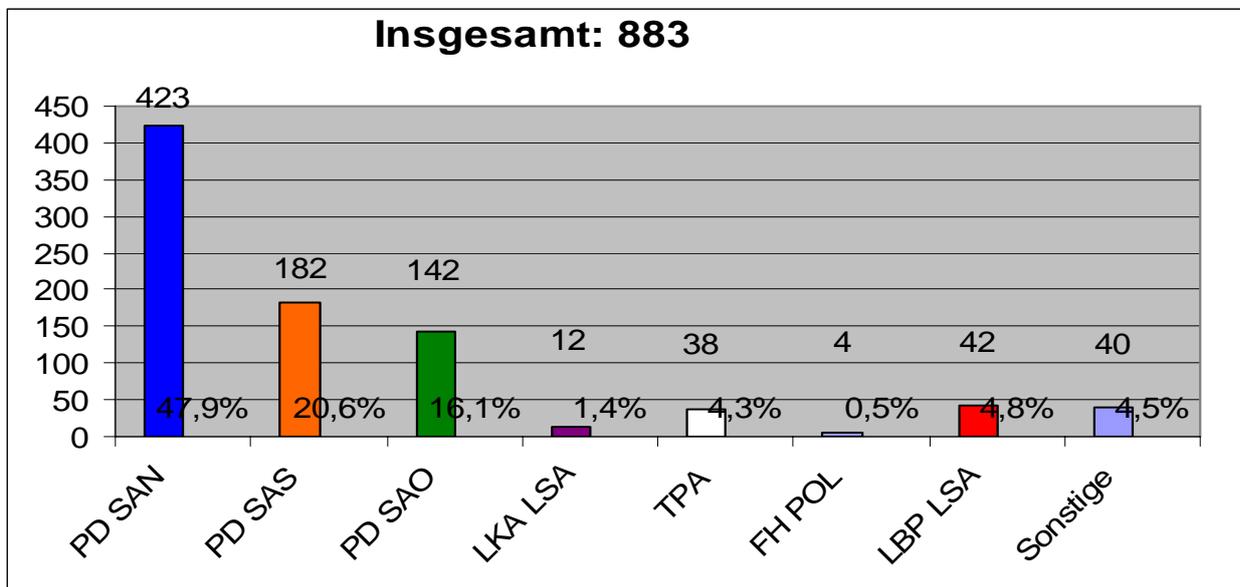
Von den insgesamt 747 Beschwerden, die sich gegen die drei Polizeidirektionen richteten, war die Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Nord in 56,6%, die Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Süd in 24,4% und die Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Ost in 19,0% der Fälle betroffen. Ausgehend von den jeweiligen Personalstärken und den durchgeführten Maßnahmen zeigt sich, dass die Polizeidirektionen Sachsen-Anhalt Nord und Sachsen-Anhalt Ost im Hinblick auf die registrierten Beschwerden leicht überrepräsentiert und die Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Süd unterrepräsentiert sind. Aufgrund des noch relativ kurzen Auswertzeitraums von 12 Monaten und der noch nicht umfassenden Erfassung aller Beschwerden, können zu den Gründen noch keine validen Aussagen getroffen werden.

In 42 Fällen (4,8%) war die Landesbereitschaftspolizei, in 38 (4,3%) das Technische Polizeiamt, in 12 (1,4%) das Landeskriminalamt und in 4 (0,5%) die Fachhochschule Polizei von Beschwerden betroffen.

Die Beschwerden gegen das Technische Polizeiamt betrafen nahezu ausnahmslos Beschwerden im Rahmen von Bußgeldverfahren, in denen dem Beschwerdeführer ein Verstoß gegen die Straßenverkehrsordnung vorgeworfen wurde. Ganz überwiegend handelte es sich hierbei um Überschreitungen der zulässigen Höchstgeschwindigkeit, bei denen der Beschwerdeführer sich dem Grunde nach gegen die polizeilichen Feststellungen wandte.

40 Beschwerden (4,5%) richteten sich entweder gegen andere öffentliche Stellen (Städte und Gemeinden) oder Polizeidienststellen anderer Bundesländer (Schleswig Holstein, Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen, Sachsen und Thüringen) und damit nicht gegen die Landespolizei von Sachsen-Anhalt.

Abb. 10: Von Beschwerden betroffene Behörden und Einrichtungen



3.2.8.2 Beschwerdenaufkommen der ZBP

Das Beschwerdenaufkommen der ZBP entspricht in Bezug auf die betroffenen Behörden und Einrichtungen weitgehend dem landesweiten Beschwerdenaufkommen. Lediglich die Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Ost ist bei den Beschwerdeeingängen der ZBP mit 9,5 % im Vergleich zu 16,1% landesweit unterrepräsentiert.

Abb. 11: Betroffene Behörden/Einrichtungen bei der ZBP und landesweit

betroffene Behörde/Einrichtung	Beschwerden	ZBP	Landesweit
Insgesamt	410		
PD Sachsen-Anhalt Nord	207	50,5%	47,9%
PD Sachsen-Anhalt Süd	70	17,1%	20,6%
PD Sachsen-Anhalt Ost	39	9,5%	16,1%
LKA LSA	5	1,2%	1,4%
TPA	27	6,6%	4,3%
FH POL	2	0,5%	0,5%
LBP LSA	20	4,9%	4,8%
Sonstige	40	9,8%	4,5%

Dieser Befund zeigt sich auch bei den externen Beschwerden.

Abb. 12: Betroffene Behörden/Einrichtungen bei der ZBP und landesweit bzgl. externer Beschwerden

betroffene Behörde/Einrichtung	externe Beschwerden	
Insgesamt	383	
PD Sachsen-Anhalt Nord	197	51,4%
PD Sachsen-Anhalt Süd	64	16,7%
PD Sachsen-Anhalt Ost	37	9,7%
LKA LSA	4	1,0%
TPA	20	5,2%
FH POL	1	0,3%
LBP LSA	20	5,2%
Sonstige	40	10,4%

Bei den internen Beschwerden zeigt sich im Hinblick auf das Technische Polizeiamt ein abweichendes Bild. Mit sieben internen Beschwerden (25,9%) ist diese Einrichtung am zweithäufigsten betroffen gewesen. Gegenstand dieser Beschwerden war ganz überwiegend (fünf) die neu eingeführte blaue Uniform, insbesondere das fehlende Innenfutter des Parkas der 1. Generation und der Erstaustattungsumfang.

Abb. 13: Betroffene Behörden/Einrichtungen bei der ZBP bzgl. interner Beschwerden

betroffene Behörde/Einrichtung	interne Beschwerden	
Insgesamt	27	
PD Sachsen-Anhalt Nord	10	37,0%
PD Sachsen-Anhalt Süd	6	22,2%
PD Sachsen-Anhalt Ost	2	7,4%
LKA LSA	1	3,7%
TPA	7	25,9%
FH POL	1	3,7%
LBP LSA	0	0%

3.3 Betroffene polizeiliche Tätigkeitsbereiche

Die Beschwerden betreffen die Strafverfolgung, die Gefahrenabwehr und den Verkehrsbereich und somit im Wesentlichen alle polizeilichen Tätigkeitsbereiche. Am häufigsten ist die Strafverfolgung Gegenstand von Beschwerden (28,4%). Es folgt dann der Verkehrsbereich (23,4%), bei dem Verkehrskontrollen mit 16,5 % (allgemeine Verkehrskontrollen 9,9%; Geschwindigkeitskontrollen 6,7%) gegenüber der Verkehrsunfallaufnahme (6,7%) den Schwerpunkt bilden. Maßnahmen der Gefahrenabwehr waren in 21,7% der Fälle Beschwerdegegenstand.

Abb. 14: Betroffene polizeiliche Tätigkeitsbereiche

Betroffene polizeiliche Tätigkeitsbereiche	Externe Beschwerden	
Strafverfolgung	89	28,4%
Gefahrenabwehr	67	21,7%
allg. Verkehrskontrolle	31	9,9%
Geschwindigkeitskontrolle	21	6,7%
Verkehrsunfallaufnahme	21	6,7%
sonstige Ordnungswidrigkeiten	25	8,0%
Sonderfälle	38	12,1%
Sonstige	20	6,4%

3.4 Beschwerdeanlass

Nahezu 80% der Beschwerden sind sog. Sachbeschwerden, die sich gegen vorgenommene bzw. unterlassene polizeiliche Maßnahmen richten. Über die Hälfte der Beschwerden (50,1%) richten sich hierbei gegen die Rechtmäßigkeit einer getroffenen polizeilichen Maßnahme. In 29,1% der Beschwerdefälle bemängelt der Beschwerdeführer Untätigkeit oder zu langes Warten auf die Polizei. Mehr als ein Drittel dieser Fälle (38,7%) betreffen den Aufgabenbereich der Strafverfolgung und hier schwerpunktmäßig die Tätigkeitsbereiche Strafanzeigenaufnahme und Bearbeitungsdauer von Ermittlungsverfahren.

Demgegenüber wenden sich nur 9,4% der Beschwerden (32) gegen das Verhalten von Mitarbeitern der Landespolizei. Dies deutet daraufhin, dass das Mitarbeiterverhalten wenig Anlass zur Kritik gibt und somit aus Sicht der Kunden als tolerabel oder angemessen eingestuft wird. Den Schwerpunkt bei diesen Verhaltensbeschwerden bildet der Tonfall oder die Argumentation (5%) der Mitarbeiter. Eine fehlende Begrüßung oder Namensnennung wurde nur bei 3,3% der Beschwerde bemängelt und in 1,2% der Fälle war der Dienstanzug bzw. das Erscheinungsbild Gegenstand der Beschwerde.

Bemerkenswert erscheint, dass die Mitarbeiter der Kriminalpolizei nur in einem Fall von einer Verhaltensbeschwerde betroffen sind. Verhaltensbeschwerden werden ganz überwiegend gegenüber Beamten der Schutzpolizei geführt. Eine Erklärung hierfür könnte sein, dass der Schutzpolizeibeamte in diesen Fällen ganz überwiegend gegenüber dem späteren Beschwerdeführer einen belastenden Verwaltungsakt erlassen bzw. vollzogen hat und derartige Situationen häufig emotional beladen sind und daher für alle Beteiligten eine Stresssituation darstellen. In derartigen Fällen ist einerseits erfahrungsgemäß die Wahrscheinlichkeit, fehlerhaft zu handeln, höher und andererseits der Anspruch des Bürgers an ein tadelloses Verhalten des Beamten hoch. Darüber hinaus wird häufig ein Verhaltensmangel als Hinweis auf die mangelnde Objektivität in Bezug auf die bemängelte Eingriffsmaßnahme angeführt.

Abb. 15: Beschwerdeanlass

Beschwerdeanlass	Externe Beschwerden (abs.)		Berechtigt (abs.)
Polizeiliche Maßnahme	169	50,1%	25
Untätigkeit/zu langes Warten	98	29,1%	18
Tonfall/Argumentation	17	5,0%	5
Begrüßung/Namensnennung	11	3,3%	2
Dienstanzug/Erscheinungsbild	4	1,2%	2
Sonstiges	57	16,9%	6

3.5 Beschwerdeschwerpunkte

Bei den 369 im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten externen Beschwerden zeigten sich im Hinblick auf den Beschwerdegegenstand schwerpunktmäßig betroffenen Maßnahmenbereiche. So hatten 4,6% der Beschwerden primär die Zeugen- und Beschuldigtenvernehmung zum Gegenstand, 3,8% die Strafanzeigenaufnahme, 3% die Untätigkeit bei der Gefahrenabwehr, 2,7% das außerdienstliche Verhalten von Polizeivollzugsbeamten bzw. die Tatortarbeit, 2,4% die Ermittlungen, 2,3% das Notrufmanagement und 1,9% die Bearbeitungsdauer von Ermittlungsverfahren. Somit richteten sich ca. 25 % der abgeschlossenen Beschwerden gegen die genannten acht Maßnahmenbereiche.

Abb. 16: Beschwerdepunkte abschließend bearbeiteter Beschwerden

Beschwerdeschwerpunkte	externe Beschwerde	
Zeugen- und Beschuldigtenvernehmung	17	4,6%
Strafanzeigenaufnahme	14	3,8%
Gefahrenabwehr Einzelfalluntätigkeit	11	3,0%
außerdienstliches Verhalten von Polizeivollzugsbeamten	10	2,7%
Tatortarbeit	10	2,7%
Ermittlungen	9	2,4%
Notrufmanagement	8	2,3%
Bearbeitungsdauer von Ermittlungsverfahren	7	1,9%

3.6 Formelle Folgen der Beschwerden

Die ZBP führt keine Disziplinar- und Ermittlungsverfahren. Entsprechend wird beim Vorliegen einer Strafanzeige, eines Anfangsverdachts einer Straftat bzw. eines Dienstvergehens der Sachverhalt der zuständigen Ermittlungsbehörde bzw. dem zuständigen Dienstvorgesetzten zur weiteren Prüfung und Entscheidung mitgeteilt.

In insgesamt 19 Beschwerdefällen ergaben sich aus dem Beschwerdevorträgen zureichende tatsächliche Anhaltspunkte, die den Verdacht einer Straftat begründen. Sechs Beschwerden beinhalteten hiervon eine Strafanzeige. In 14 Beschwerdefällen richtete sich der Anfangsverdacht gegen Polizeivollzugsbeamte der Landespolizei und zwar wegen Hausfriedensbruch, Beleidigung, Freiheitsberaubung, Nötigung, Diebstahl, Unterschlagung Körperverletzung sowie Strafvereitelung im Amt. Sechs Ermittlungsverfahren wurden zwischenzeitlich mangels hinreichenden Tatverdachts durch die Staatsanwaltschaft eingestellt.

In fünf Fällen richtet sich der durch die Beschwerden begründete Anfangsverdacht einer Straftat gegen Dritte, also andere Bürger.

Aus einer Beschwerde ergab sich der Anfangsverdacht für eine Dienstpflichtverletzung eines Polizeivollzugsbeamten.

Abb. 17: Formelle Folgen der Beschwerden

formelle Folgen der Beschwerde	Mitarbeiter/in	Dritte/r
Strafanzeige/Prüfung Anfangsverdacht einer Straftat	14	5
Prüfung Anfangsverdacht Dienstpflichtverletzung	1	

Abb. 18: Anfangsverdacht einer Straftat im Hinblick auf Polizeivollzugsbeamte

Hausfriedensbruch, § 123 StGB	1
Beleidigung, § 185 StGB	3
Freiheitsberaubung, § 239 StGB	1
Nötigung, § 240 StGB	3
Diebstahl, § 242 StGB	1
Unterschlagung, § 246 StGB	1
Körperverletzung i. A., § 340 StGB	4
Strafvereitelung i. A., § 358a StGB	2

3.7 Ergebnis der Beschwerdebearbeitung

Von den 410 durch die ZBP bearbeiteten internen und externen Beschwerden waren insgesamt 15,4% berechtigt bzw. zum Teil berechtigt. Bei nahezu jeder fünften Beschwerde (19,7%) war der Sachverhalt nicht aufklärbar. Grund hierfür waren ganz überwiegend nicht auflösbare Widersprüche bei den Sachverhaltsdarstellungen der Beschwerdeführer und der betroffenen Mitarbeiter. Häufig stand letztlich Aussage gegen Aussage. Jede zweite Beschwerde (53%) war nicht berechtigt.

Abb. 19: Ergebnis der Beschwerdebearbeitung

Beschwerden	Absolut	
berechtigt / z. T. berechtigt	61	15,4%
Sachverhalt ist nicht aufklärbar	78	19,7%
Unberechtigt	210	53%
kein Weiterverfolgungsinteresse	22	5,6%
Sonstiges	25	6,3%

Betrachtet man das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung differenziert nach externen und internen Beschwerden, so zeigt sich nur bei den internen Beschwerden ein vom Gesamtergebnis abweichendes Bild. So waren hier nur 11,1% (3) der Beschwerden berechtigt bzw. zum Teil berechtigt, bei 3,7% (1) war der Sachverhalt nicht aufklärbar und 40,7% waren unberechtigt. Bei einem Drittel (9) der internen Beschwerden zeigte der Beschwerdeführer im Laufe der Bearbeitung kein Interesse an der Weiterverfolgung seiner Beschwerde. In 11,1% der Fälle (3) wurde der Beschwerdeführer zunächst auf den noch nicht ausgeschöpften Dienstweg verwiesen.

Abb. 20: Ergebnis der Bearbeitung interner Beschwerden

Interne Beschwerden	absolut	
berechtigt / z. T. berechtigt	3	11,1%
Sachverhalt ist nicht aufklärbar	1	3,7%
Unberechtigt	11	40,7%
kein Weiterverfolgungsinteresse beim Beschwerdeführer	9	33,3%
Verweis auf den Dienstweg	3	11,1%

Abb. 21: Ergebnis der Bearbeitung externer Beschwerden

Externe Beschwerden	absolut	
berechtigt / z. T. berechtigt	58	15,7%
Sachverhalt ist nicht aufklärbar	77	20,9%
Unberechtigt	199	53,9%
kein Weiterverfolgungsinteresse	13	5,3%
Sonstiges	22	6,0%

4 Qualitative Beschwerdeauswertung

Aus der Aufgabenbestimmung und den Zielen des Beschwerdemanagement wird deutlich, dass neben der Aufarbeitung von einzelnen Beschwerdefällen als Ausdruck der Kundenorientierung die quantitative und qualitative Analyse zur Fehler- und Schwachstellenerkennung (Qualitätsmanagement) im Vordergrund steht.

Die nachfolgend dargestellten wichtigsten Ergebnisse der qualitativen Beschwerdeauswertung wurden aus der Analyse von Beschwerdefällen gewonnen, die sowohl mehrfach als auch nur vereinzelt aufgetreten sind. Zu berücksichtigen ist hierbei, dass nicht die Quantität der Fälle entscheidend ist, sondern die in den Fällen erkennbaren strukturellen Defizite in Organisation und Handeln der Landespolizei.

4.1 Vernehmungen

Die polizeiliche Vernehmung von Zeugen und Beschuldigten im Rahmen von Ermittlungsverfahren stellt einen Grundstein für die vollständige und damit erfolgreiche Aufklärung einer Straftat und den späteren Verlauf der Hauptverhandlung dar. Tatsachen, die durch eine qualifizierte, den prozessrechtlichen Anforderungen entsprechende und

umfassend dokumentierte Vernehmung festgestellt worden sind, sind später meist unwiderruflich. Zudem stehen Sachbeweise nicht immer zur Verfügung. Entsprechend kommt dem Personalbeweis eine hohe Relevanz zu.

Die Erlangung des Personalbeweises erfordern, und dies wird heute oftmals verkannt, jedoch einen nicht unerheblichen Zeitaufwand und einen hierfür gut ausgebildeten Vernehmungsbeamten.

In 17 (4,6 %) Fällen war die Art und Weise der Durchführung oder die Nichtdurchführung von Vernehmungen schwerpunktmäßig Gegenstand von Beschwerden. Zudem zeigte sich im Rahmen der Bearbeitung weiterer Beschwerden mit anderen Beschwerdegegenständen ebenfalls Optimierungsbedarf im Bereich der Vernehmungen.

Die qualitative Auswertung zeigt, dass im Bereich der polizeilichen Vernehmungen Aus- und Fortbildungsdefizite bestehen, die sich auf die Qualität der Vorgangsbearbeitung auswirken.

- Bei Beginn der ersten Vernehmung des Beschuldigten ist gemäß § 136 StPO dem Beschuldigten zu eröffnen, welche Tat ihm zur Last gelegt wird. Hierbei ist dem Beschuldigten der Sachverhalt soweit bekannt zu geben, dass er sich verteidigen kann. Andererseits aber nicht soweit, dass die wirksame Verbrechensbekämpfung Schaden leidet⁶. Die Vernehmung des Beschuldigten soll diesem im Rahmen der Gewährung des rechtlichen Gehörs ermöglichen, sich gegen den Tatvorwurf verteidigen zu können. Dies setzt jedoch voraus, dass der Vorwurf hinreichend konkretisiert wird.

Es ist festzustellen, dass der Tatvorwurf gegenüber dem Beschuldigten zu unkonkret formuliert wird, obwohl dieser aus der Strafanzeige bzw. aus der Aktenlage hinreichend konkret hervorgeht.

⁶ Vgl. Meyer-Goßner, Strafprozessordnung, 2008, § 136 Rdnr. 6.

Fallbeispiel:

Im Vorhalt der Vernehmung wurde der Beschuldigte nur pauschal aufgefordert, sich zu dem Vorwurf, die Geschädigte bei der Verkehrsunfallaufnahme verbal beleidigt zu haben, zu äußern. In der Strafanzeige wurden jedoch mehrere verbale Beleidigungen wörtlich zitiert. Diese konkreten Beleidigungen wurden dem Beschuldigten jedoch nicht vorgehalten, obwohl hierdurch die weiteren Ermittlungen nicht beeinträchtigt worden wären. Der Beschuldigte bemängelte in seiner Beschwerde zu Recht, dass er sich mangels konkreten Vorhalts nur unzureichend verteidigen bzw. zu dem Vorwurf Stellung nehmen konnte.

- Bei der Vernehmung zur Sache wird der Grundsatz der allgemeinen Vernehmungslehre von der Zweiteilung der Vernehmung - erst Bericht und dann Verhör - unzureichend beachtet.

Die Beachtung dieses Grundsatzes ergibt sich für die Zeugenvernehmung aus § 69 Abs. 1 und 2 StPO und für die Beschuldigtenvernehmung aus einem Urteil des Bundesgerichtshofs⁷. Durch den Vernehmungsbeamten ist zunächst ein ausführlicher Bericht zu veranlassen. Ziel ist es, hierbei ein Optimum an unbeeinflussten, korrekten und ermittlungsrelevanten Informationen zu erlangen, denn wissenschaftliche Untersuchungen haben gezeigt, dass Informationen mit einer höheren Wahrscheinlichkeit zuverlässig sind, wenn sie in einem freien Bericht erhoben werden.

Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung zeigte sich jedoch, dass Vernehmungen zu einem großen Anteil vom Frage-Antwort Schemata geprägt sind und der Bericht nur der kurzen Einleitung der Vernehmung dient. Durch diese Vernehmungsmethodik werden möglicherweise relevante Informationen nicht erlangt, da sie nicht erfragt werden. Der Vernehmungsbeamte bestimmt hier den Informationsfluss, obwohl er während der Tat nicht anwesend war und die relevanten Details nicht kennt, nach denen gefragt werden müsste. Zudem wird nicht hinreichend erkannt, dass jede Frage auch Informationen beinhaltet, durch die der Zeuge in seinem Antwortverhalten beeinflusst wird. Die Beeinflussung von Zeugen ist jedoch so gering wie möglich zu halten.

Aufgrund fehlender methodischer Anleitungen bzw. der Unkenntnis über Techniken der Reaktivierung des Wahrnehmungskontextes sind die Vernehmungsbeamten nicht

⁷ BGHSt 13, 358

in der Lage, mit dem Zeugen einen detailreichen und ausführlichen freien Bericht zu erarbeiten. Zudem scheint das Problem der suggestiven Befragung nicht hinreichend bekannt zu sein.

- Das Vernehmungsgeschehen wird nur unzureichend im Vernehmungsprotokoll dokumentiert.

Ein Ziel der Vernehmung ist es, die Transparenz des Vernehmungsgeschehens darzustellen, um so die Veranschaulichung und Nachvollziehbarkeit des konkreten Ablaufs sowie des Inhalts zu erreichen. Dies stellt sich jedoch häufig als Problem der Praktikabilität dar, denn eine umfassende Protokollierung der Aussagen durch Mitschreiben bindet zeitliche und mentale Ressourcen, die nur im begrenzten Umfang zur Verfügung stehen. Es ist jedoch zu beachten, dass insbesondere bei Gewaltdelikten gegen Personen eine weitgehende wortwörtliche Protokollierung erforderlich ist. Der Einsatz von Schreibkräften ist aufgrund der Personalsituation die Ausnahme. Tonbandgeräte, die ein möglicher Ersatz sein könnten, stehen nicht zur Verfügung. Daher ist der Regelfall, dass der Vernehmungsbeamte selbst als Schreibkraft tätig wird. Zudem besteht scheinbar unzureichende Kenntnis darüber, dass das Vernehmungsprotokoll das Vernehmungsgeschehen, also dessen Ablauf und Inhalt, widerspiegeln soll.

Fallbeispiel:

Im Hinblick auf das Beschwerdevorbringen gab der vernehmende Beamte an, dass u. a. die Angaben des Zeugen und Geschädigten in der Vernehmung zu der gelaufenen Wegstrecke bzw. zum Tatablauf fragwürdig und in gewisser Weise nicht nachvollziehbar erschienen seien. Auf detaillierte Nachfragen hätte sich der Zeuge unverstanden gefühlt und wiederholt gemeint, dass der Vernehmungsbeamte ihm nicht glauben würde. Daraufhin habe er (der Beamte) ihm mehrfach und eindeutig zu verstehen gegeben, dass konkrete Fragen zum Tatablauf für die Ermittlungen und für die spätere Beweisführung erforderlich sind. Bei der Beantwortung der Fragen hätte der Zeuge zudem versucht, im Detail auszuweichen. Aufgrund dessen hätte er (der Beamte) Fragestellungen noch konkreter wiederholt und immer wieder nachgefragt. Der Zeuge hätte auch auf Fragen vorwurfsvoll und unsachlich geantwortet.

Die von dem Vernehmungsbeamten angeführten detaillierten Nachfragen zur angegebenen Wegstrecke bzw. zum Tatablauf, die dem Beamten fragwürdig und nicht nachvollziehbar erschienen, fanden sich in der Vernehmungsniederschrift nicht wieder. So stellte der Beamte z. B. zur Schilderung der Wegstrecke ausweislich der Vernehmungsniederschrift nicht eine Nachfrage. Auch das durch den Beamten vorgetragene ausweichende Antworten des Zeugen auf Fragen sowie das Wiederholen konkreterer Fragestellungen und das ständige Nachfragen des Beamten war dem Vernehmungsprotokoll nicht zu entnehmen. Der Vorwurf, der Zeuge hätte auf Fragen vorwurfsvoll und unsachlich geantwortet, ist ebenso wenig in der Niederschrift zu finden. Ein entsprechender separater Aktenvermerk zum Vernehmungsverhalten ist nicht gefertigt worden. Der Vernehmungsbeamte hat das tatsächliche Vernehmungsgeschehen nur unzureichend protokolliert bzw. dokumentiert. So hätten u. a. konkrete Vorhalte zu etwaigen Zweifeln an der Sachverhaltsdarstellung des Zeugen sowie seine Einlassungen hierzu selbstverständlich umfassend dokumentiert werden müssen, um sich über die Glaubhaftigkeit der Angaben und letztlich der Glaubwürdigkeit des Zeugen ein Urteil bilden zu können. Aufgrund der unvollständigen Dokumentation war es auch nicht möglich, im Beschwerdeverfahren eine Aussage darüber zu treffen, ob ein mehrfaches Suggestieren, wie von dem Beschwerdeführer behauptet, durch den Vernehmungsbeamten tatsächlich stattgefunden hat oder nicht.

Auffälligkeiten im Verhalten des Betroffenen bei der Vernehmung, wie Wut- oder Gefühlsausbrüche und Nervosität, die aus taktischen Gründen nicht in der Vernehmungsniederschrift aufgenommen werden sollen, sind in einem gesonderten Aktenvermerk niederzulegen, der Aktenbestandteil wird. Dies gilt auch für Aspekte, die Rückschlüsse auf die Glaubhaftigkeit der Darstellung der Geschehnisse zulassen. Dies scheint bei den Vernehmungsbeamten noch nicht hinreichend bekannt zu sein, so dass die Dokumentation dieses Verhaltens unterbleibt.

In den Vernehmungsniederschriften werden häufig Wortwahl und Dialektik der Zeugen oder Beschuldigten nicht deutlich. Das Vernehmungsprotokoll ist vielmehr vom Sprachstil des Vernehmungsbeamten geprägt. In einer späteren Hauptverhandlung lassen sprachliche Differenzen zwischen der mündlichen Aussage vor Gericht und der polizeilichen Vernehmungsniederschrift unter Umständen Zweifel an der gesamten Vernehmung aufkommen.

Fragen und Vorhalte werden in Vernehmungen zum Teil nicht wortwörtlich niedergeschrieben. Formulierungen wie „auf Frage“ oder „auf Vorhalt“ geben jedoch die Vernehmungssituation nicht authentisch wieder und verfälschen das Protokoll, da der exakte Inhalt der Frage bzw. des Vorhalts nicht mehr feststellbar ist. Da die Art der Fragestellung die Antwort beeinflussen kann, sind spätere Manipulationsvorwürfe nicht zu entkräften.

- Über die Voraussetzungen der Zeugnisfähigkeit bestehen teilweise defizitäre Kenntnisse

Fallbeispiel:

Im Rahmen von Ermittlungen zu einem Verkehrsunfall wurde auf die Vernehmung eines achtjährigen Jungen verzichtet, da der ermittelnde Beamte von einer fehlenden Zeugnisfähigkeit ausging.

Dem Beamten war nicht bekannt, dass eine sog. allgemeine Zeugnisfähigkeit entsprechend der Schuldfähigkeit nicht existiert. Zeuge kann auch sein, wer körperliche oder geistige Gebrechen hat, sofern er nur zu Wahrnehmungen und ihrer Wiedergabe fähig ist⁸. Kinder können Zeugen sein, wenn von ihnen eine verständliche Aussage zu erwarten ist. Dafür gibt es jedoch keine festen Altersgrenzen⁹. Die Rechtsprechung geht davon aus, dass ein fünfjähriges Kind in der Regel in der Lage ist, seine Wahrnehmungen zu artikulieren.

- Notwendige Vernehmungen von Zeugen werden nicht durchgeführt.

Bei dieser Beschwerdefallgruppe zeigte sich, dass der Sachverhalt nicht ausermittelt wird. Vorhandene verfahrensrelevante Beweismittel (Personalbeweis) werden ohne Rücksprache mit der Staatsanwaltschaft nicht zur vollständigen Aufklärung des Straftatenverdachts genutzt, weil weitere Beweismittel vorlagen. So konnten zwar die polizeilichen Ermittlungen schnell abgeschlossen werden, allerdings zu Lasten der vollständigen Erhebung der relevanten Beweismittel. Hier wird der vermeintlich schnellen gegenüber der gründlichen Bearbeitung der Vorzug gegeben. Dabei wird jedoch nicht selten verkannt, dass die staatsanwaltschaftliche Bewertung der Beweismittel zu einer abweichenden Einschätzung im Hinblick auf die erforderliche Wahrscheinlichkeit einer Verurteilung gelangt.

⁸ Vgl. BGHSt 2, 270.

⁹ Vgl. Meyer-Goßner, Strafprozessordnung, 2008, § 48 Rdnr. 13.

Fallbeispiel:

Ein Bürger erstattete Strafanzeige wegen der Verletzung des Briefgeheimnisses, da er in seinem Briefkasten einen an ihn gerichteten geöffneten Brief der Telekom vorgefunden hatte. Im Rahmen der Anzeigeerstattung wies der Bürger auf die Aussage des Postzustellers hin, dass dieser den Brief in den Briefkasten seines Nachbarn eingeworfen hatte. Im Zuge der weiteren Ermittlungen wurde der Nachbar als Beschuldigter vernommen. Dieser bestritt die Tat und die polizeilichen Ermittlungen wurden abgeschlossen. Aufgrund der Beschwerde entschied die zuständige Staatsanwaltschaft, die unterlassene Vernehmung des beteiligten Postzustellers nachzuholen.

- Die für eine Vernehmung erforderlichen Rahmenbedingungen, wie die Wahl eines geeigneten Vernehmungszimmers und die Gewährleistung einer möglichst ungestörten Vernehmungsatmosphäre (keine Unterbrechungen durch Telefonanrufe oder mehrfaches Betreten durch Kollegen), sind unzureichend. Spezielle Vernehmungszimmer sind nur vereinzelt vorhanden bzw. werden nur selten genutzt.

Fallbeispiel:

Die Geschädigte einer Nachstellung (Stalking) wurde anlässlich einer Anzeigenaufnahme in einen abgelegenen und dunklen Raum geführt, der sonst als Schreibraum genutzt wurde. Während der Anzeigenaufnahme betraten unvermittelt Beamte den Raum, um sich Kopien oder dort gelagerte Lebensmittel zu holen. Eine ruhige und dem Delikt angemessene Anzeigenaufnahme unter Wahrung der Privatsphäre war nicht möglich.

4.2 Strafanzeigenaufnahme

In 14 Fällen (3,8%) war die Strafanzeigenaufnahme schwerpunktmäßiger Beschwerdegegenstand.

Die Strafanzeigen durch Bürger sind bei über 90% aller registrierten Straftaten der Ausgangspunkt eines Ermittlungsverfahrens. Damit ist die Strafanzeige durch Bürger die wichtigste Erkenntnisquelle für die Informationserlangung eines Anfangsverdachts und damit für die Einleitung eines Ermittlungsverfahrens.

- Die Strafanzeige ist nur die Mitteilung eines Sachverhalts, der nach Meinung des Anzeigenden Anlass für eine Strafverfolgung bietet. Sie ist eine bloße Anregung des Verletzten oder einer anderen Person, es möge geprüft werden, ob Anlass zur Einleitung eines Ermittlungsverfahrens besteht¹⁰. Sie stellt somit noch nicht die Einleitung eines Ermittlungsverfahrens dar. Dies ist jedoch vielen Polizeivollzugsbeamten, insbesondere im Bereich des Reviereinsatzdienstes, nicht hinreichend bekannt. Dies führt dazu, dass Strafanzeigen, aus denen sich nach Ansicht des Polizeivollzugsbeamten nicht eindeutig ein Anfangsverdacht ergibt, nicht aufgenommen werden.
- Es ist ebenso nicht hinreichend bekannt, dass jede mündliche Anzeige gemäß § 158 Abs. 1, Satz 2 StPO in ihrem wesentlichen Inhalt zu beurkunden.

Fallbeispiel:

Der Beschwerdeführer teilte im Polizeirevier einem Polizeivollzugsbeamten mit, dass durch unbekannte Personen ein Farbbeutel gegen die Vorderfront seines Hauses geworfen worden ist und erstattete eine Anzeige wegen Sachbeschädigung. Bei der unverzüglichen Überprüfung des Sachverhalts vor Ort wurde festgestellt, dass es sich bei der Wandbeschmutzung nicht um die Verwendung eines Farbbeckens, sondern um ein rohes Ei handelte. Der Beamte sah den Tatbestand der Sachbeschädigung als nicht erfüllt an und fertigte keine Strafanzeige.

Ungeachtet der Frage, ob vorliegend eine Sachbeschädigung vorlag, weil die Entfernung des rohen Eies mit einem verhältnismäßigen Aufwand nicht oder nur unter Eingriff in die Substanz der Sache möglich war, hätte die mündliche Anzeige des Bürgers dokumentiert werden müssen. Ob diese Strafanzeige letztlich zur Einleitung eines Ermittlungsverfahrens geführt hätte, hätte sich erst aus der anschließenden Prüfung ergeben. Grundsätzlich sind Strafanzeigen zunächst ohne rechtliche Prüfung aufzunehmen und erst anschließend zu prüfen, ob ein Ermittlungsverfahren einzuleiten ist oder nicht.

¹⁰ vgl. Meyer-Goßner Strafprozessordnung § 158 Rdnr. 2 mit weiteren Nachweisen.

4.3 Bearbeitungsdauer von Ermittlungsvorgängen

Die Bearbeitungsdauer von Ermittlungsverfahren bildete in einer Vielzahl von Beschwerden einen weiteren Kritikpunkt.

Der Bürger, der eine Strafanzeige erstattet, erwartet von der Polizei einerseits eine zügige Bearbeitung und andererseits, dass er über den Fortgang des Verfahrens informiert wird. Der Anzeigerstatter wird jedoch in der Regel erst durch die Staatsanwaltschaft nach Abschluss der Ermittlungen über den Ausgang des Ermittlungsverfahrens unterrichtet. Dies erfolgt häufig erst Monate nach der Anzeigerstattung. Hierdurch entsteht bei den Anzeigerstattern der Eindruck, dass der Vorgang seitens der Polizei nicht mit dem erforderlichen Einsatz bearbeitet bzw. nur als Bagatelle angesehen wird und der Vorgang daher auch nicht aufgeklärt werden wird.

Bei nahezu keiner dieser Beschwerde war die Dauer der polizeilichen Ermittlungen bis zur Abverfügung zur Staatsanwaltschaft tatsächlich zu bemängeln. In der Regel entsprach entweder die Bearbeitungsdauer der durchschnittlichen Vorgangsbearbeitungszeit oder der hohe Ermittlungsaufwand erforderte entsprechende zeitintensivere Ermittlungstätigkeiten. Letztlich waren für diese Beschwerden in allen Fällen unzureichende Kenntnisse des Anzeigerstatters über die Verfahrensabläufe, die einer Strafanzeige folgen, kausal.

Der Anzeigerstatter verfügt im Hinblick auf die Bearbeitung von Strafanzeigen durch die Ermittlungsbehörden ganz überwiegend nur über ein medial vermitteltes Wissen, das in weiten Teilen als unrealistisch bezeichnet werden muss. So sind dem Anzeigerstatter die unterschiedlichen bzw. gemeinsamen Aufgaben der Polizei und der Staatsanwaltschaft im Rahmen der Strafverfolgung weitgehend unbekannt. Ebenso wenig ist bekannt, dass der Anzeigerstatter nur durch die Staatsanwaltschaft und nicht durch die Polizei über den Abschluss des Ermittlungsverfahrens informiert wird. Über den Abschluss der polizeilichen Ermittlungen und der damit einhergehenden Abgabe an die Staatsanwaltschaft wird der Anzeigerstatter nicht in Form einer Zwischennachricht informiert. Über die erforderlichen Bearbeitungszeiten bestehen unrealistische Vorstellungen.

Diese erheblichen Informationsdefizite auf Seiten des Anzeigerstatters haben sich auch in einer Vielzahl weiterer Beschwerden, die die Strafverfolgung betrafen, immer wieder gezeigt

und führen zu einer vermeidbaren Fehleinschätzung im Hinblick auf die Effektivität und Effizienz der polizeilichen Ermittlungstätigkeit.

Als qualitäts- und bürgerorientiertes Dienstleistungsunternehmen sollte die Polizei dem aktiv entgegenwirken.

Dies könnte beispielsweise durch die Aushändigung eines entsprechenden Merkblattes, die kommunikativ begleitet werden sollte, bei der Anzeigeerstattung erreicht werden. Hierdurch könnte der Anzeigeerstatter im frühestmöglichen Verfahrensstadium u. a. umfassend über den Verfahrensablauf informiert werden. Dies würde im erheblichen Umfang die Transparenz gegenüber dem Bürger bzw. das Wissen über die Aufgaben der Polizei im Rahmen der Kriminalitätsbekämpfung erhöhen und den bürgerorientierten Dienstleistungsgedanken der Landespolizei verdeutlichen.

4.4 Notrufmanagement

- Es kommt im Rahmen des Notrufmanagements zwangsläufig immer wieder vor, dass die der Einsatzleitstelle zur Verfügung stehenden Kräfte zur Bewältigung der aktuellen Einsatzlagen nicht ausreichen. Aufgrund der fortschreitenden Personalreduzierung werden derartige Situationen erfahrungsgemäß auch künftig auftreten. Zur Bewältigung von Einsatzlagen mit nicht ausreichender Personalstärke bilden die Dienstgruppenleiter richtigerweise eine Prioritätenliste, nach der die anliegenden Einsätze unter Beachtung der abzuwehrenden Gefahren abgearbeitet werden. Hierbei wird jedoch nicht selten verkannt, dass auch die Hinzuziehung von Einsatzkräften aus benachbarten Organisationseinheiten (z. B. Revierkommissariaten) zu prüfen ist.

Fallbeispiel:

Der Beschwerdeführer wandte sich über den Polizeinotruf gegen 22.00 Uhr an die Polizei und schilderte, dass er in der Tankstelle in der Spätschicht arbeiten würde und ihm mulmig sei, weil ein fremdes Fahrzeug am Hinterausgang der Tankstelle stehe. Dieses Fahrzeug habe vorher schon längere Zeit an der Waschanlage der Tankstelle geparkt. Der Beschwerdeführer fragte, ob ihm geholfen werden könne. Aufgrund der zu diesem Zeitpunkt herrschenden Auftragslage konnte nicht sofort ein

Funkstreifenwagen zum Einsatzort gebracht werden. Der Dienstgruppenleiter sagte zu, dass er, sobald ein Fahrzeug frei werden würde, eine Funkstreifenbesatzung zu ihm entsenden werde. Zum Zeitpunkt des Anrufes stand dem Revierkommissariat nur eine Funkstreifenwagenbesatzung im Stadtbereich zur Verfügung. Eine weitere Funkstreifenwagenbesatzung der angegliederten Revierstation hätte eine Anfahrtszeit von ca. 30 Minuten bis zur Tankstelle gehabt. Gegen 22.25 Uhr wurde der vor Ort befindliche Funkstreifenwagen zur Tankstelle entsendet. Kurz vor Erreichen des Zieles musste dieser Einsatz jedoch abgebrochen werden, da ein weiterer Notruf einging, bei dem Gefahr für Leib und Leben von Personen bestand.

Der Dienstgruppenleiter hatte im vorgenannten Sachverhalt nicht geprüft, ob in den benachbarten Revierkommissariaten Unterstützungskräfte zur Verfügung standen.

- In dieser Beschwerdegruppe wird auch häufiger bemängelt, dass der Bitte um eine zeitnahe Entsendung von Einsatzkräften nicht nachgekommen wird.

Bei diesen Beschwerden steht weniger die zur Verfügung stehende Personalstärke als die nicht oder ungenügend nachvollziehbare Begründung, warum die Entsendung einer Funkstreifenwagenbesatzung sich erheblich verzögert, im Vordergrund.

Fallbeispiel:

Der Beschwerdeführer informierte das Revierkommissariat telefonisch über einen Verkehrsunfall mit Sachschaden und bat um Aufnahme des Verkehrsunfalls. Erst nach 1,5 Stunden traf ein Funkstreifenwagen am Unfallort ein. Dem Beschwerdeführer wurde zu keinem Zeitpunkt mitgeteilt, dass auf Grund einer Vielzahl von Einsatzaufträgen, bei denen es um die Gefahrenabwehr für Leib und Leben ging, die Aufnahme des Verkehrsunfalls mit Sachschaden zunächst zurückgestellt werden musste. Dies führte zur unnötigen Verärgerung des Anrufers.

Der den Notruf annehmende Polizeivollzugsbeamte unterließ es, den Anrufer die besondere Einsatzlage und die absehbare Wartezeit mitzuteilen.

4.5 Fertigung der Verkehrsunfallanzeige

Die Verkehrsunfallanzeigen, die u. a. die Unfallschilderung auf Grundlage der Darstellungen der Unfallbeteiligten beinhalten, sind immer wieder Gegenstand von Beschwerden. Den Unfallbeteiligten wird häufig erst im Rahmen der versicherungsrechtlichen

Schadensregulierung oder im Bußgeldverfahren bewusst, welche Beweisrelevanz dem Inhalt der Verkehrsunfallanzeige zukommt. Im Rahmen der Schadensregulierung erhalten bzw. nehmen die Unfallbeteiligten erstmals Einsicht in die Verkehrsunfallanzeige und stellen nicht selten fest, dass ihrer Ansicht nach der Verkehrsunfall durch die eingesetzten Polizeivollzugsbeamten nicht ordnungsgemäß protokolliert worden sei, da nicht alle vor Ort getätigten relevanten Angaben der Unfallbeteiligten, insbesondere widersprechende Darstellungen zum Unfallhergang, dokumentiert worden seien. Aufgrund dessen kommt es in der Folge dann auch zu Beschwerden, in denen die richtige Dokumentation der am Unfallort getätigten Angaben zum Unfallhergang in der Verkehrsunfallanzeige Gegenstand ist.

Bei dieser Beschwerdefallgruppe war häufig die Unfallstelle bei Eintreffen der Polizei geräumt. Der Sachverhalt zur Verkehrsunfallanzeige konnte daher im Wesentlichen nur auf die Angaben der Unfallbeteiligten und dem Schadensbild an den Kraftfahrzeugen gestützt werden. Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung konnten häufig die Widersprüche zwischen der Darstellung des Beschwerdeführers und dem Inhalt der Verkehrsunfallanzeige nicht mehr aufgelöst werden. Die protokollierenden Polizeivollzugsbeamten sind in der Regel aufgrund des mehrmonatigen Zurückliegens des Verkehrsunfalls nicht mehr in der Lage zuverlässige Aussagen darüber zu treffen, ob der Beschwerdeführer bestimmte Details, deren Protokollierung nicht erfolgt ist, zum Zeitpunkt der Verkehrsunfallaufnahme auch tatsächlich geäußert hat. Die von den Beschwerdeführern begehrte „Richtigstellung“ bzw. Korrektur der Verkehrsunfallanzeige war in allen Fällen nicht möglich, da es sich beweiskräftig nicht mehr feststellen ließ, dass die Verkehrsunfallanzeige unvollständig oder unrichtig erstellt wurde.

Aufgrund der Bedingungen vor Ort, der Einsatzbelastung der eingesetzten Beamten und weiterer Umstände, kann natürlich nicht ausgeschlossen werden, dass in Einzelfällen das Unfallgeschehen unabsichtlich unvollständig oder unrichtig dokumentiert wird. Dies kann für den betroffenen Unfallbeteiligten mit erheblichen finanziellen Folgen verbunden sein. Im Gegensatz zu einer Zeugenvernehmung im Ermittlungsverfahren muss der Unfallbeteiligte bei der Unfallaufnahme seine Unfallschilderung nicht unterschreiben. Er erhält in der Regel auch nicht vor Ort die Möglichkeit, in die Verkehrsunfallanzeige Einsicht zu nehmen, da diese erst auf der Dienststelle anhand der Formblätter gefertigt wird.

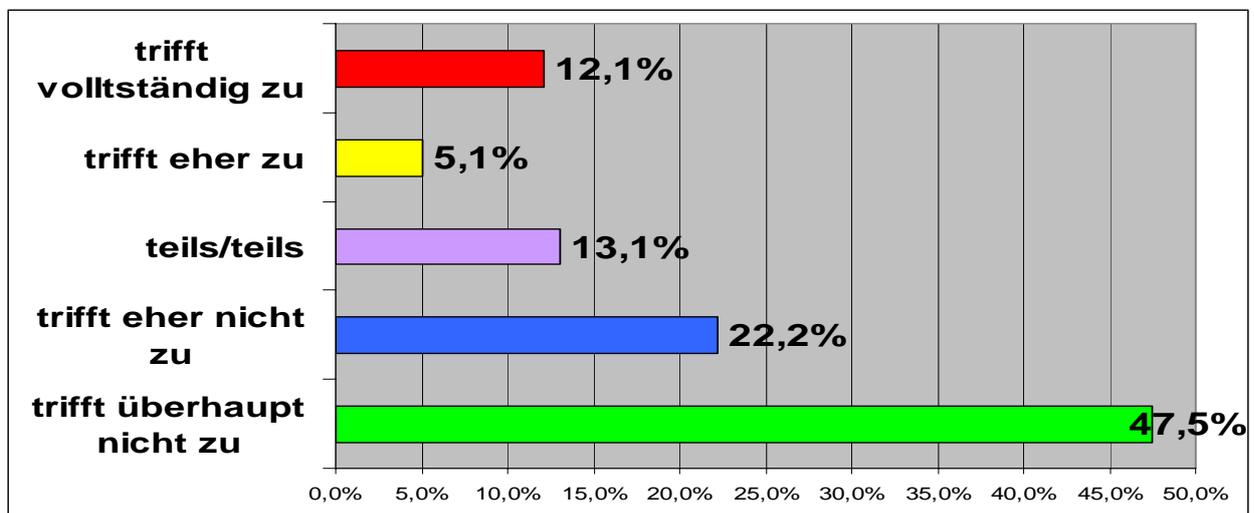
Überlegenswert wäre jedoch vor dem Hintergrund dieser Beschwerdegruppe, ob nicht die Erstdokumentation vor Ort, die handschriftlich in die Formblätter eingetragen und später zur Akte genommen wird, den Unfallbeteiligten zur Unterschrift vorgelegt wird. Hier hätten die Unfallbeteiligten die Möglichkeit, die dokumentierte Unfallschilderung, die auch auf ihren Angaben beruht, im Hinblick auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu prüfen.

Alternativ könnte den Unfallbeteiligten angeboten werden, die Verkehrsunfallanzeige am Folgetag in der Dienststelle einzusehen. Hier könnten dann Ergänzungen noch zeitnah überprüft bzw. zum Vorgang genommen werden. Denkbar wäre auch die Aushändigung einer Kopie der Verkehrsunfallanzeige.

5 Akzeptanz der ZBP

Im Rahmen des von der ZBP durchgeführten Kundenmonitorings wurden die befragten Beschwerdeführer aufgefordert zu der Aussage „Nach meinen bisherigen Erfahrungen werde ich mich nicht ein weiteres Mal beschweren“ Stellung zu nehmen. Nahezu die Hälfte der Befragten (47,5%) waren der Ansicht, dass diese Aussage „überhaupt nicht zutrifft“ und weitere 22,2% „eher nicht zutrifft“. Damit würden sich ca. 70% der befragten Beschwerdeführer erneut bei der ZBP beschweren, obwohl nur 15,7% der externen Beschwerden berechtigt sind. Berücksichtigt man weiterhin, dass fast jede zweite landesweite Beschwerde die Landespolizei betreffend an die ZBP gerichtet wird, so zeigt dies deutlich, dass diese Einrichtung von der Bevölkerung angenommen wird.

Abb. 22: Kundenmonitoring zu der Aussage „Nach meinen bisherigen Erfahrungen werde ich mich nicht ein weiteres Mal beschweren“



Die Reaktionen auf die Einrichtung der ZBP aus den Reihen der Polizei bewegten sich anfangs zwischen großer Reserviertheit und deutlichen Vorurteilen. Doch die anfänglichen Vorbehalte sind inzwischen weitgehend verklungen bzw. werden nicht mehr geäußert. Von Seiten der Behörden- bzw. Einrichtungsleitungen wird die Tätigkeit der ZBP begrüßt und umfassend unterstützt. Es hat sich zudem gezeigt, dass die Bearbeitung von Beschwerden durch eine außerhalb der Polizeiorganisation stehende Beschwerdestelle positive Wirkungen auf die Akzeptanz der abschließenden Antwort auf Seiten der Beschwerdeführer hat.