

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

Holger Stahlknecht



Sicherheit ist in unserer schnelllebigen und technisierten Zeit unzweifelhaft ein hohes Gut. Wenngleich jeder Mensch sein persönliches Bedürfnis nach Sicherheit selbst definiert, wird im Allgemeinen aber auch der Staat – und damit insbesondere die Polizei – mit dem Begriff „Sicherheit“ verbunden. Aus dem Gefühl heraus, durch den Staat geschützt und damit sicher leben zu können, erwächst Vertrauen und Lebensqualität.

Die jüngere Vergangenheit hat gezeigt, dass das Sicherheitsempfinden der Bürgerinnen und Bürger unseres Landes mit sichtbarer Polizeipräsenz einhergeht. Um diesem Anliegen der Bevölkerung zu entsprechen, hat die Landesregierung beschlossen, den Neueinstellungskorridor für Polizeianwärter der unterschiedlichen Laufbahnen signifikant zu erhöhen, um eine höhere Polizeipräsenz langfristig zu sichern. In den letzten zwölf Monaten ist es uns bereits gelungen, mehr Polizeianwärter zu ernennen, als in den drei Jahren zuvor. Des Weiteren hat die Landesregierung beschlossen, die Landespolizei vorübergehend personell durch eine Wachpolizei zu verstärken.

Aber mit einer Aufstockung des Personals ist es nicht getan, denn die Anforderungen der Bevölkerung, insbesondere an das Verhalten der Beamtinnen und Beamten, sind hoch: Souveränität, Gelassenheit, Toleranz, Freundlichkeit, Stressresistenz und Kritikfähigkeit sind nur einige Attribute, die neben Sach- und Fachkompetenz erwartet werden.

Im Vergleich zum Vorjahr ist ein leichter Anstieg der Beschwerdeanlässe von 968 auf 1.089 und damit auch ein leichter Anstieg der berechtigten Beschwerden auf 12,12 Prozent festzustellen. Insgesamt gesehen bedeutet dies aber weiterhin eine relativ konstante Quote im niedrigen zweistelligen Bereich und damit eine Bestätigung für hervorragende Polizeiarbeit – auch bei steigenden Anforderungen.

Ich wünsche Ihnen, dass auch Sie sich in Sachsen-Anhalt sicher fühlen.

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

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines	4
2	Polizeiliches Beschwerdemanagement im Land Sachsen-Anhalt ...	5
3	Die Zentrale Beschwerdestelle	6
4	Personelle Ausstattung	7
4.1	Geschäftsstelle	7
4.2	Organigramm der Stabsstelle 04 des MI	8
4.3	Erreichbarkeit	9
5	Zuständigkeit und Befugnisse	10
6	Inhaltliches	11
7	Statistik/Zählweise	13
8	Beschwerdeaufkommen und Beschwerdeanlässe	14
8.1	Beschwerdeaufkommen	14
8.2	Beschwerdeanlässe	16
9	Inhaltliche Analyse der Beschwerdeanlässe	17
9.1	Thematische und prozentuale Zuordnung der Beschwerdeanlässe	17
9.2	Berechtigte und unberechtigte Beschwerdeanlässe	19
9.3	Sach- und Verhaltensbeschwerden	20
9.4	Beschwerdeanlässe bei Polizeibehörden und -einrichtungen	22
9.5	Beschwerdeanlässe bei der unmittelbaren Landesverwaltung	26
10	Auswertung der Beschwerdebearbeitung	28
10.1	Zufriedenheitsbefragung	28
10.2	Beschwerdereaktion	30
10.3	Strafrechtliche Prüfung	32
11	Abschließende Einschätzung/Ausblick	34
	Anhang: Abkürzungsverzeichnis	35

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 setzt die Zentrale Beschwerdestelle stets auf die neuesten Methoden und Erkenntnisse moderner Kommunikation.

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 Ministerium für Inneres und Sport 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 Ministeriums für Inneres und Sport.

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 zugeordneten Compliance-Strukturen.

4 Personelle Ausstattung

Derzeit stehen eine Referatsleiterin, eine Referentin, ein Referent, ein Sachbearbeiter 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: beschwerde-polizei@mi.sachsen-anhalt.de

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

Referentin für Angelegenheiten der Informationssicherheit für den Geschäftsbereich des Ministerium für Inneres und Sport:

Frau Andrea Heinecke

Tel.: (0391) 5075-573

E-Mail: andrea.heinecke@polizei.sachsen-anhalt.de

Sachbearbeiter Beschwerdemanagement:

Herr Kriminaloberkommissar Heiko Kuchta

Tel.: (0391) 5075-574

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

Sachbearbeiter Korruptionsprävention:

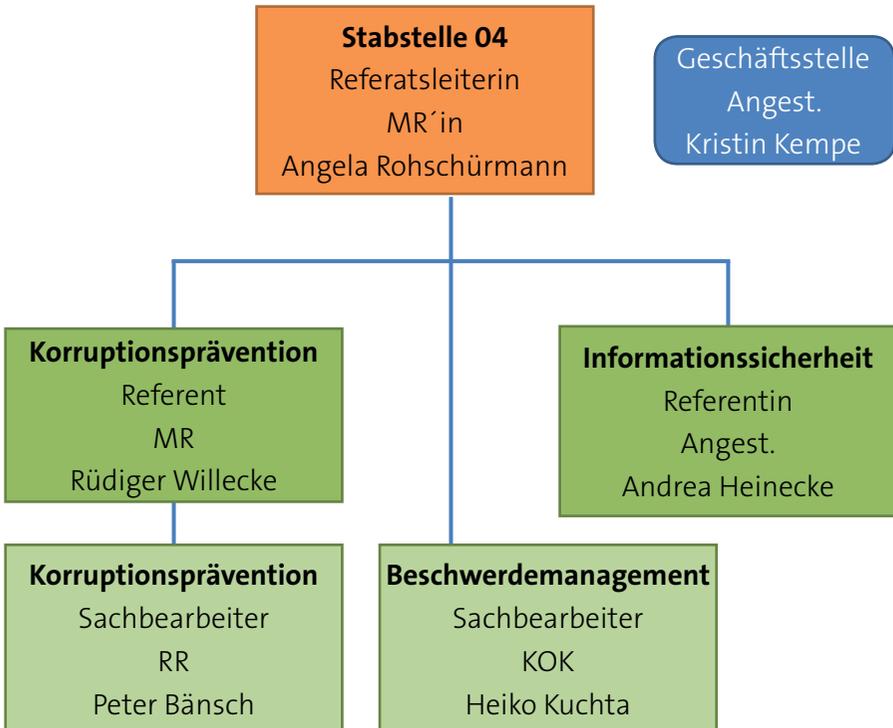
Herr Regierungsrat Peter Bänsch

Tel.: (0391) 5075-578

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

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

4.2 Organigramm der Stabsstelle 04 des Ministeriums für Inneres und Sport



4.3 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 mit 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.

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 im Rahmen ihrer personellen Ressourcen auch 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 *Beschwerderekation* 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 letzte Entscheidungskompetenz verbleibt jedoch bei den Dienststellen.

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

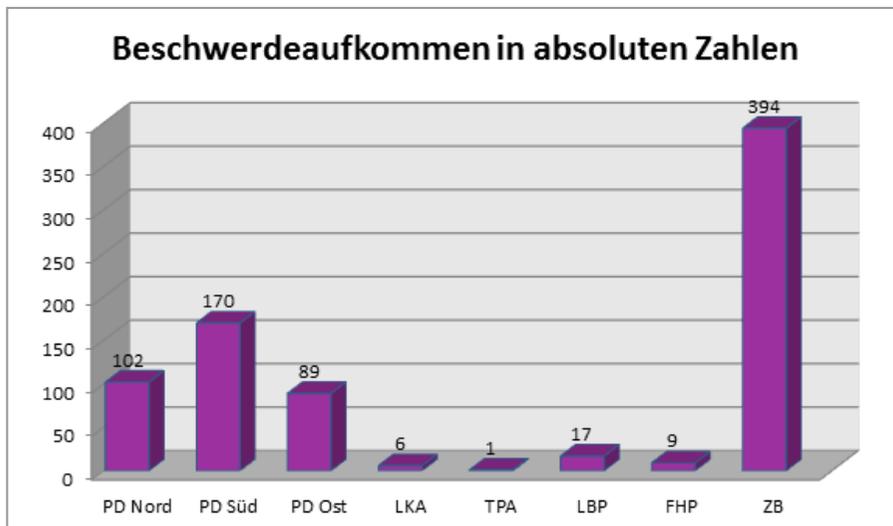
8.1 Beschwerdeaufkommen

„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 2016 sind landesweit 788 Eingaben bei den Polizeibehörden und -einrichtungen sowie der Zentralen Beschwerdestelle eingegangen. Dabei wurden die möglichen Kommunikationswege wie folgt genutzt:

Eingabe	Anzahl
per Brief	259
per E-Mail	334
per Fax	29
über Landesportal (e-Revier)	20
persönlich	68
telefonisch	78
Summe	788

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



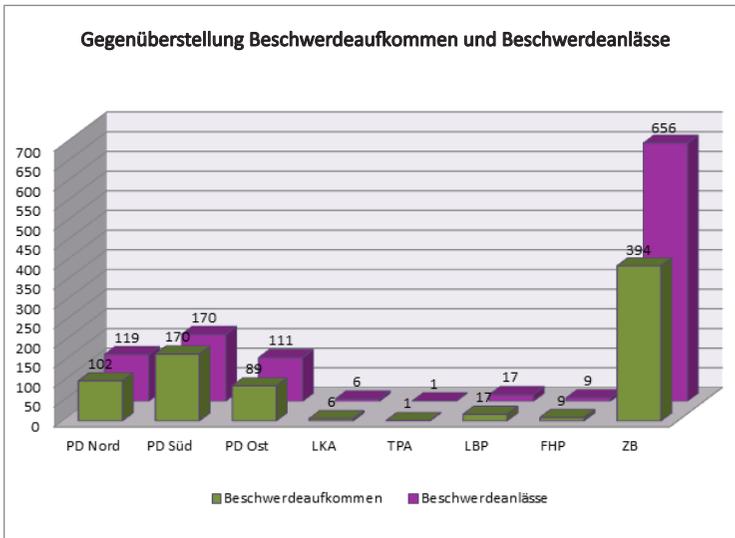
Prozentuale Zuordnung des Beschwerdeaufkommens zu den Beschwerdestellen

Beschwerdestelle	Beschwerdeaufkommen	prozentualer Anteil
PD Nord	102	12,94%
PD Süd	170	21,57%
PD Ost	89	11,29%
LKA	6	0,76%
TPA	1	0,13%
LBP	17	2,16%
FHP	9	1,14%
ZB	394	50,00%
Gesamt	788	100,00%

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), repressives Handeln (Ahndung und Aufklärung von Ordnungswidrigkeiten und Straftaten), außerdienstliches Verhalten, Beschwerden, die das interne Dienst- bzw. Amtsverhältnis betreffen oder Sonstiges wie z. B. Lob und Hinweise. Auch die Abgabe an andere Behörden außerhalb der Landesverwaltung wird erfasst.

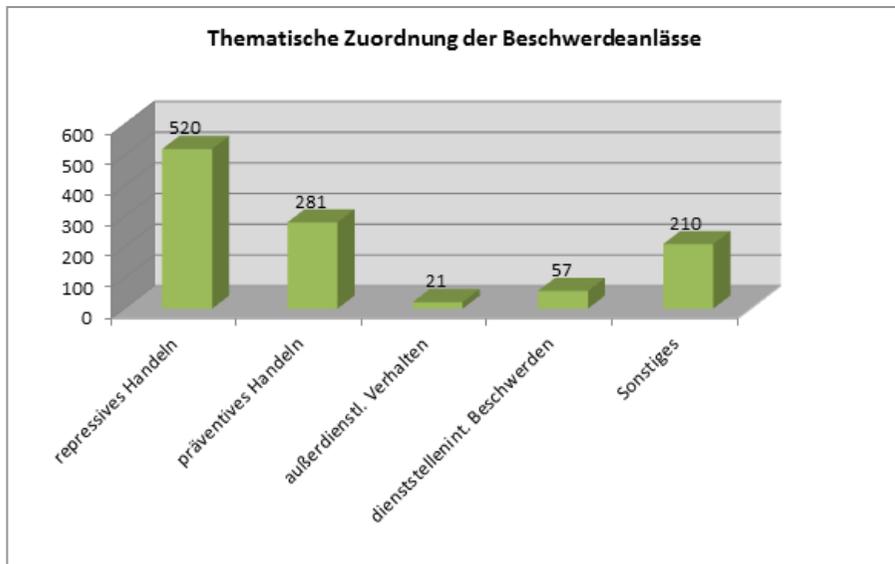
Auf die 788 Eingaben (vgl. Nr. 8.1) entfielen 1.089 Beschwerdeanlässe. Das nachstehende Diagramm gibt die Zuordnung zu den einzelnen Polizeibehörden und -einrichtungen wieder.



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 1.089 Beschwerdeanlässe als auch den jeweiligen prozentualen Anteil.



Thematische prozentuale Zuordnung der Beschwerdeanlässe

Thematische Zuordnung	Beschwerdeanlässe insgesamt	prozentualer Anteil
repressives Handeln	520	47,75%
präventives Handeln	281	25,80%
außerdienstliches Verhalten	21	1,93%
dienststelleninterne Beschwerden	57	5,23%
Sonstige	210	19,28%
Gesamt	1089	100,00%

Vorjahresvergleich in absoluten Zahlen

Thematische Zuordnung	2015 Beschwerdeanlässe insgesamt	2016 Beschwerdeanlässe insgesamt
repressives Handeln	440	520
präventives Handeln	266	281
außerdienstliches Verhalten	22	21
dienststelleninterne Beschwerden	47	57
Sonstige	193	210
Gesamt	968	1089

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 1.089 verzeichneten Beschwerdeanlässen waren insgesamt 132 berechtigt. Gemessen an diesen absoluten Zahlen ergibt sich ein Durchschnittswert von 12,12 % für berechtigte und 87,88 % für unberechtigte Beschwerden (Rundungsdifferenz: 0,01 %).

Thematische Zuordnung	Beschwerdeanlässe	davon berechtigt	prozentualer Anteil an Beschwerdeanlässen insgesamt	prozentualer Anteil an berechtigten Beschwerdeanlässen
repressives Handeln	520	61	5,60%	46,21%
präventives Handeln	281	36	3,31%	27,27%
außerdienstliches Verhalten	21	8	0,73%	6,06%
dienststelleninterne Beschwerden	57	22	2,02%	16,67%
Sonstiges	210	5	0,46%	3,79%
Gesamt	1089	132	12,12%	100,00%

Vorjahresvergleich in absoluten Zahlen

	2015	2016	2015	2016
Thematische Zuordnung	Beschwerdeanlässe insgesamt	Beschwerdeanlässe insgesamt	davon berechnigte Beschwerdeanlässe	davon berechnigte Beschwerdeanlässe
repressives Handeln	420	520	48	61
präventives Handeln	266	281	23	36
außerdienstliches Verhalten	22	21	3	8
dienststelleninterne Beschwerden	47	57	21	22
Sonstiges	193	210	2	5
Gesamt	968	1089	97	132

9.3 Sach- und Verhaltensbeschwerden

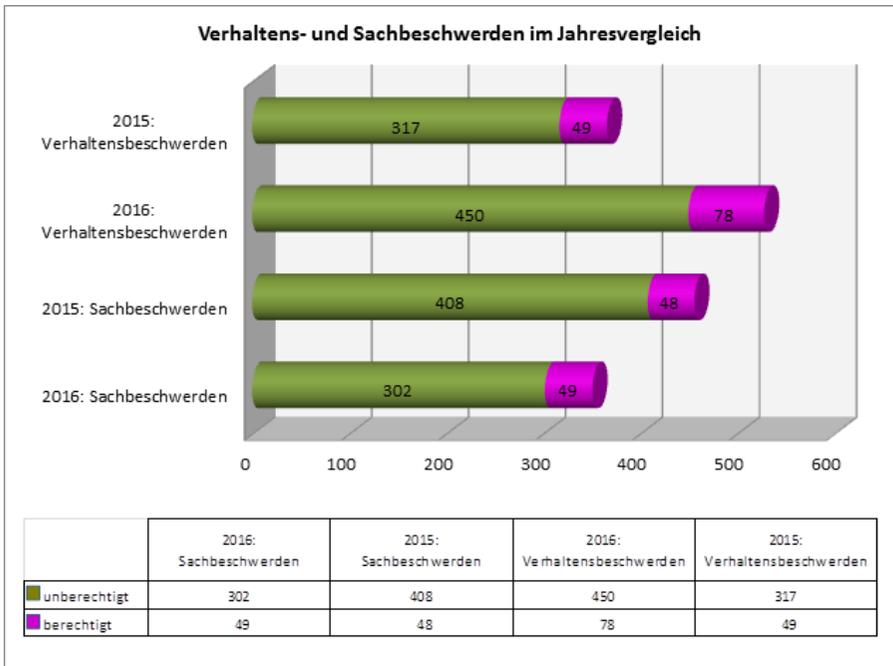
Beschwerden können sachlich begründet sein („Sachbeschwerde“, z. B. gegen eine angedrohte oder angeordnete polizeiliche Maßnahme) oder sich gegen das Verhalten von Polizeibeamtinnen/-beamten richten („Verhaltensbeschwerde“, z. B. gegen das persönliche Auftreten).

Von allen erfassten Beschwerdeanlässen waren 528 ausdrücklich 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 528 Beschwerdeanlässen waren 78, also 14,78 %, berech-

tigt. Gemessen am Gesamtbeschwerdeaufkommen (1.089 Beschwerdeanlässe) nahmen die Verhaltensbeschwerden 48,48 % ein.

Sachbeschwerden wurden mit insgesamt 351 Beschwerdeanlässen erhoben. Gleichwohl waren nur 49 Beschwerden (13,95 %) davon berechtigt. Gemessen am Gesamtbeschwerdeaufkommen (1.089 Beschwerdeanlässe) nahmen die Sachbeschwerden 32,23 % ein.

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 2016 ist dieses Ergebnis stets im Zusammenhang mit gestiegenen Arbeitsanforderungen an die Polizei zu sehen.

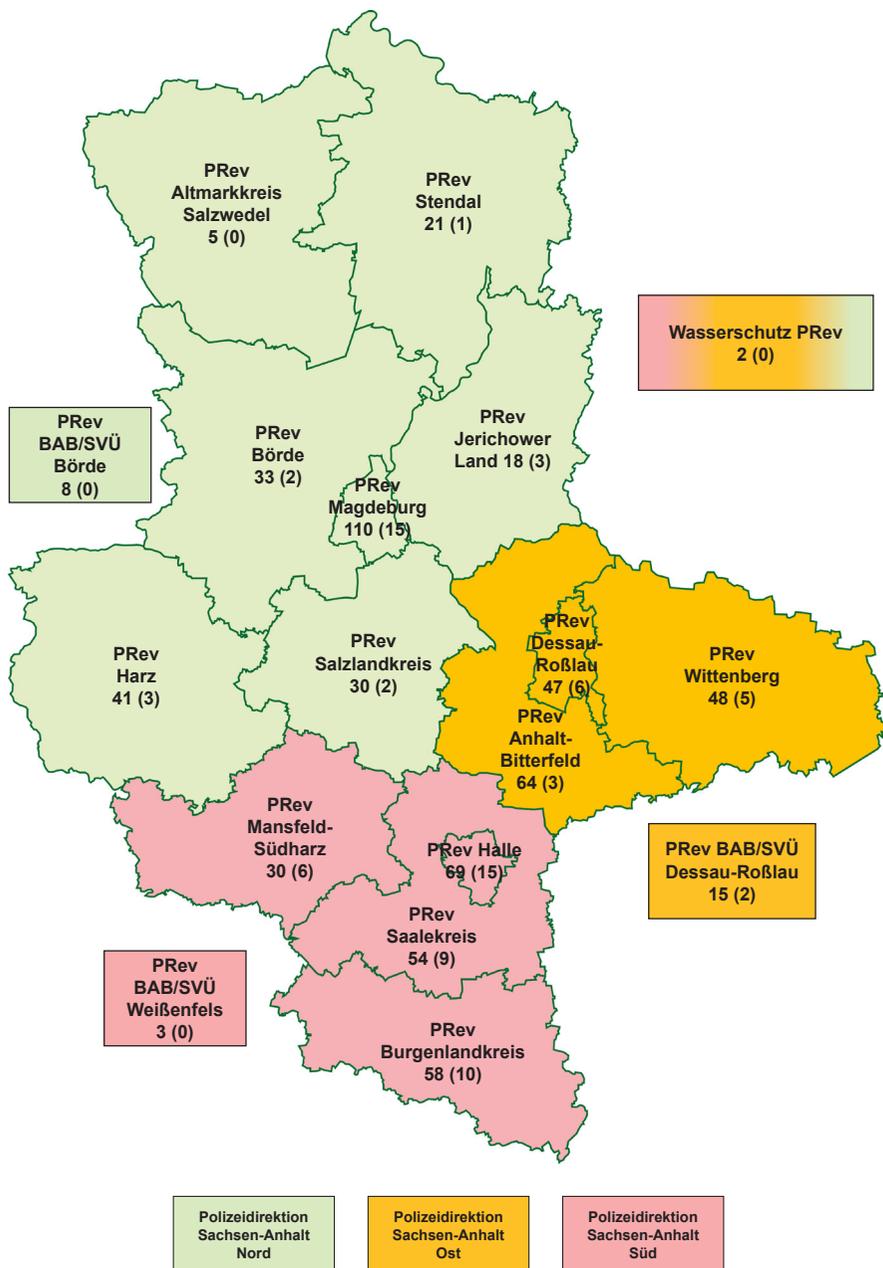


Bei der Betrachtung der Verhaltens- und Sachbeschwerden wurden allgemeine Hinweise und Bemerkungen (210 Eingaben) wie in den vergangenen Jahren unberücksichtigt gelassen. Differenziert betrachtet lag auch im Jahr 2016 das besondere Augenmerk der Bürgerinnen und Bürger auf den repressiven Handlungen der 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.

JAHRESBERICHT 2016 DER ZENTRALEN BESCHWERDESTELLE



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
387 (davon 65 allg. Hinweise)	221 (davon 35 allg. Hinweise)	337 (davon 41 allg. Hinweise)

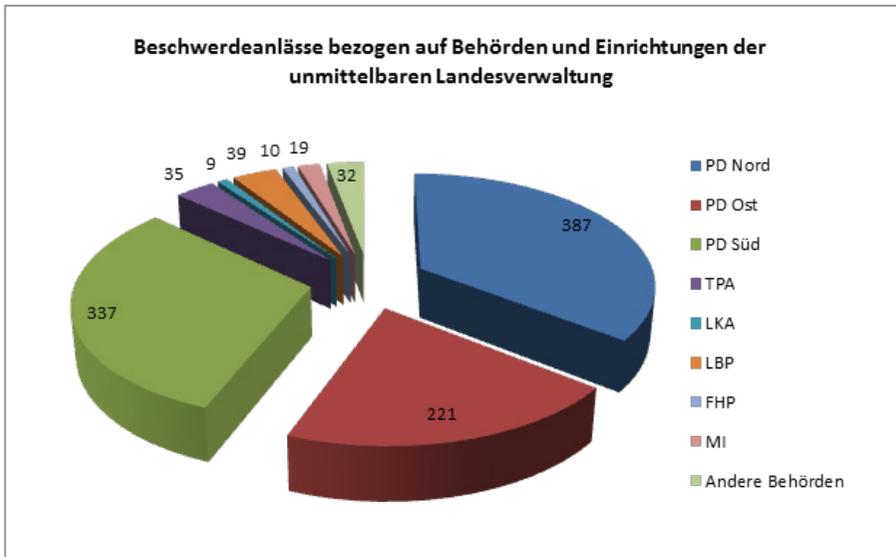
Sich rechnerisch ergebende Differenzen zum Gesamtbeschwerdeaufkommen (1.089 Beschwerdeanlässe) erklären sich u. a. durch Abgaben infolge von Zuständigkeiten anderer Behörden.

JAHRESBERICHT 2016 DER ZENTRALEN BESCHWERDESTELLE

Polizeirevier	Beschwerdeanlässe					
	gesamt 2015	gesamt 2016	Tendenz	berechtigt 2015	berechtigt 2016	Tendenz
Wasserschutz	0	2	↑	0	0	↔
BAB/SVÜ Börde	14	8	↓	1	0	↓
Altmarkkreis Salzvedel	32	5	↓	2	0	↓
Stendal	29	21	↓	3	1	↓
Börde	63	33	↓	4	2	↓
Jerichower Land	29	18	↓	1	3	↑
Magdeburg	135	110	↓	14	15	↑
Salzlandkreis	76	30	↓	22	2	↓
Harz	31	41	↑	2	3	↑
BAB/SVÜ Dessau-Roßlau	13	0	↓	3	0	↓
Lutherstadt Wittenberg	19	18	↓	2	5	↑
Dessau-Roßlau	18	47	↑	2	6	↑
Anhalt-Bitterfeld	36	64	↑	3	3	↔
BAB/SVÜ Weißenfels	3	3	↔	0	0	↔
Mansfeld- Südharz	17	30	↑	2	6	↑
Halle (Saale)	50	69	↑	4	15	↑
Saalekreis	24	54	↑	0	9	↑
Burgenlandkreis	28	58	↑	3	10	↑

9.5 Beschwerdeanlässe bei der unmittelbaren Landesverwaltung

Will man das Gesamtaufkommen aller Beschwerden (1.089 Beschwerdeanlässe) den Behörden und Einrichtungen der unmittelbaren Landesverwaltung zuordnen, ergibt sich das nachstehende Bild.



Behörde/ Einrichtung	2015 Beschwerde- anlässe	2015 davon berechtigt	2016 Beschwerde- anlässe	2016 davon berechtigt
PD Nord	519	64	387	42
PD Ost	132	11	221	17
PD Süd	191	13	337	47
TPA	21	4	35	12
LKA	11	2	9	0
LBP	25	2	39	5
FHP	2	1	10	8
Ministerium für Inneres und Sport	30	0	19	1
Zuständigkeit andere Behörden (kommunale Behör- den, Bundesbehör- den, etc.)	37	entfällt	32	entfällt
Insgesamt	968	97	1089	132

10 Auswertung der Beschwerdebearbeitung

Waren im Jahr 2015 noch 97 von 968 (10,02 %) Beschwerdeanlässe berechtigt, betrug der Prozentsatz in 2016 12,12 % (vgl. Nr. 9.2). Im Ergebnis ist die Zahl der berechtigten Beschwerden also leicht angestiegen. In absoluten Zahlen bedeutet dies einen Anstieg von 97 auf 132 berechnete Beschwerden landesweit.

10.1 Zufriedenheitsbefragung

Im Jahr 2016 wurde die Zufriedenheitsbefragung der Beschwerdeführenden (das sog. Kundenmonitoring) nach Abschluss einer Beschwerde erstmalig auf der Grundlage eines gestrafften und damit für die Befragten weniger zeitaufwändigen Fragebogens durchgeführt. 41,84 % der versandten Fragebögen wurden anonymisiert per Freiumschlag an die Zentrale Beschwerdestelle zurückgeschickt.

Zur Vermittlung eines Eindrucks werden im folgenden Originalzitate aus den Rückläufen dargestellt.

Was empfanden Sie als besonders positiv?	Die Bearbeitung entspricht nicht meinen Erwartungen, weil ...	Haben Sie Verbesserungsvorschläge?
<ul style="list-style-type: none"> • kurzer Anruf und das Problem war gelöst • Freundlichkeit • Verständnis für die Lage • Änderung von Arbeitsabläufen bei der Polizei erreicht 	<ul style="list-style-type: none"> • keine eigenen Ermittlungen angestellt werden • keine juristischen Entscheidungen getroffen werden • der „Fall“ nicht entschieden wurde 	<ul style="list-style-type: none"> • raus aus dem MI, neutrale Stelle • verbesserte Internetpräsenz • mit mehr Technik ausrüsten, damit Beweise erhoben werden können

<ul style="list-style-type: none"> • Problem wurde gelöst • es wurde etwas in Bewegung gebracht • dass man sich der Angelegenheit überhaupt angenommen hat • Beschwerdestelle ist richtige Stelle, wenn es darum geht, die Situation zu entspannen • habe mich gut betreut und informiert gefühlt • wurde ernst genommen – dabei wollte ich doch nur, dass der Polizist noch mal was zu tun bekommt, wenn er den Bericht schreiben muss • es fallen keine Bearbeitungsgebühren an 	<ul style="list-style-type: none"> • keine Bestrafung für die Beamten eingeleitet wurde • der Sachverhalt anders bewertet wurde als durch mich • keine Beweiserhebung stattgefunden hat, wer Recht hat • nicht in laufende OWi-Verfahren eingegriffen wurde • notwendige Baumaßnahmen der Straße nicht veranlasst wurden • Polizei nicht angewiesen wurde • die Polizisten selbst zu dem Vorfall hätten gar nicht mehr Stellung nehmen dürfen 	<ul style="list-style-type: none"> • mehr Einfluss der Zentralen Beschwerdestelle, wenn Behörden den Empfehlungen nicht folgen
--	--	---

Bemerkenswert ist, dass die Rücksendung häufig gerade nicht anonym, sondern erneut unter Namensnennung erfolgt, als ob die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer nicht den Schutz der Anonymität gegenüber der Beschwerdestelle suchen würden. Unter statistischen Aspekten ist eine Rücklaufquote von über 40 % dabei ein weiteres positives Zeichen.

Die positiven Äußerungen werden mit Freude zur Kenntnis genommen und stellen einen Ansporn dar, die bisherige Arbeit in gewohnter Weise fortzuführen.

Die kritischen Äußerungen wurden eingehend geprüft und ausgewertet. Es wurden jedoch keine Ansätze gefunden, die zur Verbesserung der Arbeitsweise der Zentralen Beschwerdestelle beitragen können. Fehlgeschlagene Erwartungen richteten sich insgesamt gegen andere Stellen als die Zentrale Beschwerdestelle. Allenfalls wird hier noch weiterer Aufklärungsbedarf gesehen.

Ein Verbesserungsvorschlag wurde – soweit die Zentrale Beschwerdestelle hierauf Einfluss hat – insofern aufgegriffen, als die Internetpräsenz durch eine eigene Subdomain verbessert werden soll.

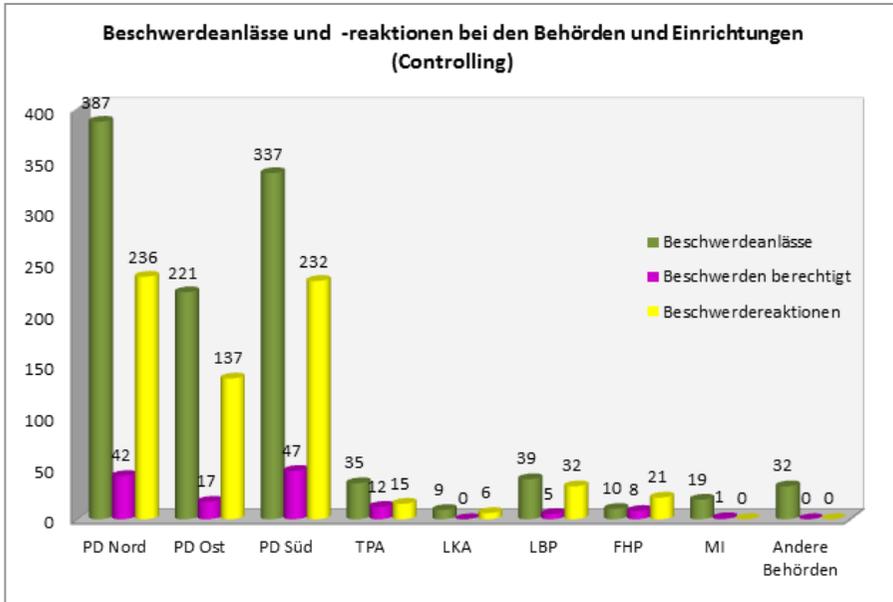
10.2 Beschwerdereaktion

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

In Auswertung der Rückmeldungen ergeben sich:

	Beschwerdereaktion	Anzahl
0	Keine Beschwerdereaktion	82
1	Keine Beschwerdereaktion wegen Unbegründetheit der Beschwerde	212
2	Erörterung des Sachverhalts mit der Beamtin/dem Beamten z. B. Auswertungsgespräch durch einen Vorgesetzten	276
3	Erörterung des Sachverhalts auf nächsthöherer Ebene z. B. Thematisierung bei Besprechungen von Führungskräften auf Revierenebene	9
4	Erörterung des Sachverhalts auf Behördenebene z. B. Thematisierung bei Führungsbesprechung der PD	5
5	Sachbezogene dienstliche Maßnahme z. B. Änderung des Geschäftsablaufs, organisatorische Änderung, Durchführung interner Schulungen/Dienstunterricht	8
6	Rechtliche dienstliche Maßnahme z. B. Schaffung oder Änderung einer Dienstvorschrift	2
7	Personalbezogene Maßnahme z. B. Umsetzung, Abordnung, Versetzung, Entsendung zu Fortbildung	1
8	Einleitung eines Disziplinarverfahrens gegen die Beamtin/den Beamten	9
9	Einleitung eines Strafverfahrens gegen die Beamtin/den Beamten	80
	Gesamt	679

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 2016 im Zusammenhang mit Beschwerden in 71 Fällen Strafverfahren eingeleitet, wovon 17 Fälle noch nicht abgeschlossen sind.

Daneben 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 2016 wurde in drei Fällen ein Disziplinarverfahren eröffnet.

11 Abschließende Einschätzung/Ausblick

Die Zentrale Beschwerdestelle hält daran fest, einen offenen und gleichrangigen Umgang mit den Beschwerdeführerinnen und -führern zu führen, um so eine Basis gegenseitiger Wertschätzung sicherzustellen.

Der Rücklauf der versandten Zufriedenheitsfragebögen zeigt weiterhin, dass die Erwartungshaltung der Beschwerdeführenden mitunter die tatsächlichen und rechtlichen Möglichkeiten der Polizei übersteigen. Auch die tatsächlichen Möglichkeiten der Zentralen Beschwerdestelle scheinen nicht vollständig bekannt zu sein; weitere Öffentlichkeitsarbeit ist daher angezeigt.

Der 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 Steuerungssystem der Verwaltung angesehen werden.

Bei allen theoretischen Möglichkeiten bewegt sich aber auch die Zentrale Beschwerdestelle innerhalb der vorhandenen personellen und sächlichen Ressourcen. Hier zeigt sich, dass auch diese nicht unerschöpfliches Vorgehen zulassen.

Anhang: Abkürzungsverzeichnis

Ministerium für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt	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	FHP
Polizeirevier	PRev
Bundesautobahn	BAB
Spezialisierte Verkehrsüberwachung	SVÜ

