

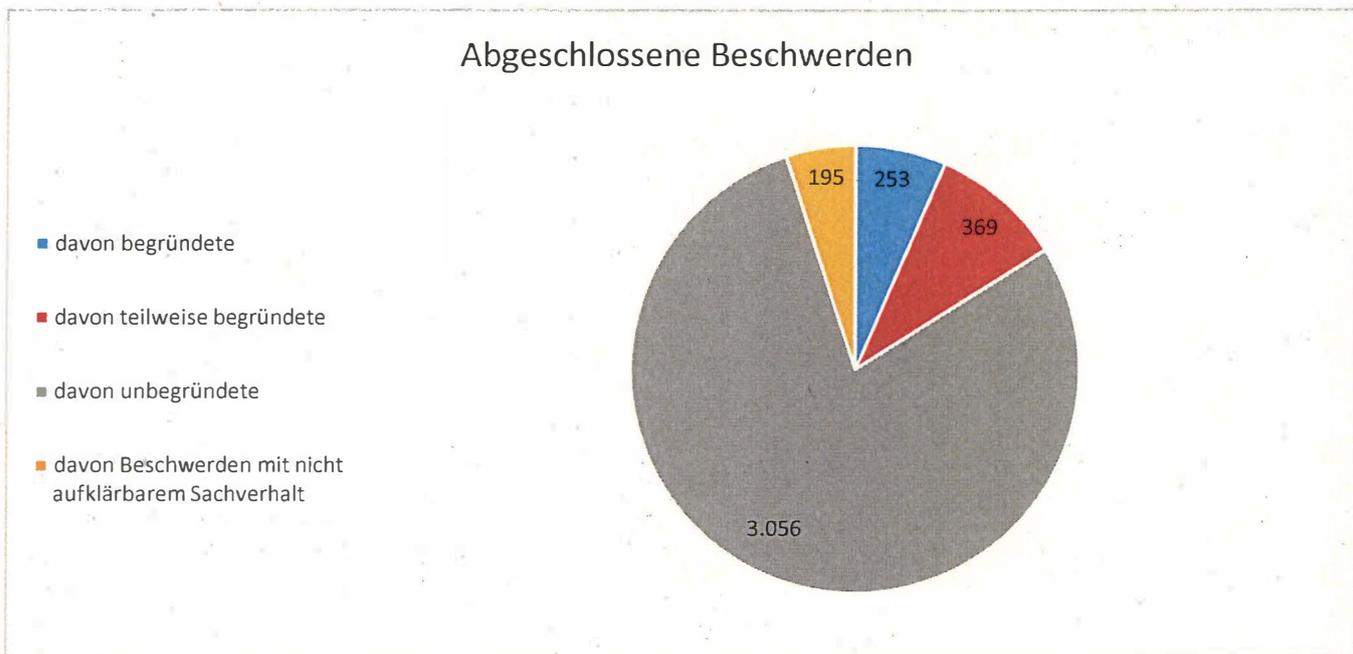
**Beschwerdebericht
der Polizei
des Landes
Nordrhein-Westfalen
2015**

Inhalt

1	Zusammenfassung.....	2
2	Einleitung	3
3	Fortschreibung des Beschwerdeberichts der Polizei NRW	4
4	Beschwerdemanagement der Polizei des Landes NRW.....	5
5	Aufgaben und Ziele des Beschwerdemanagements.....	6
6	Landesweite Vorgaben für das Beschwerdemanagement.....	7
7	Abgrenzung der Beschwerde von anderen Eingaben und Verfahren.....	8
8	Beschwerdeaufkommen 2015.....	8
9	Darstellung des Beschwerdeaufkommens 2014 und 2015 landesweit	10
10	Darstellung des Beschwerdeaufkommens 2015 nach Polizeibehörden	12
11	Entwicklung des Beschwerdeaufkommens seit 2011.....	14
12	Bewertung.....	14

1 Zusammenfassung

Im Jahr 2015 wandten sich in Nordrhein-Westfalen (NRW) in 4.075 Fällen Bürgerinnen und Bürger mit einer Beschwerde an eine Polizeibehörde in NRW. Im Vergleich zum Vorjahr mit 4.204 Beschwerden hat sich das Beschwerdeaufkommen um 3,1% geringfügig verringert. Dabei konnten 2015 von den insgesamt 4.075 erfassten Beschwerden 3.873 (95%) abschließend bearbeitet werden. Von diesen wiederum waren 253 Beschwerden (6,5%) begründet, 369 Beschwerden (9,5%) teilweise begründet, 3.056 Beschwerden (78,9%) unbegründet und 195 (5%) waren Beschwerden mit nicht aufklärbarem Sachverhalt.



Im Vergleich hierzu wurden 2014 von 4.204 Beschwerden 3.874 Beschwerden abschließend bearbeitet (92,2%), von denen 2.857 (73,7%) unbegründet waren.

2 Einleitung

Die Polizei wird im Auftrag der Bürgerinnen und Bürger tätig, daher ist deren Vertrauen eine wichtige Voraussetzung erfolgreicher Polizeiarbeit. Maßnahmen der Polizei wirken in der Öffentlichkeit und prägen das Bild der Polizei in der Bevölkerung.

Für die Polizei NRW mit derzeit rd. 50.000 Beschäftigten, die täglich in konflikträchtigen Situationen polizeiliche Maßnahmen durchzusetzen hat, ist das Vertrauen in ihre Arbeit ein wichtiger Aspekt. Daher ist für die Polizei NRW ein bürgerorientiertes, rechtsstaatliches und professionelles Verhalten unerlässlich.

Das Beschwerdemanagement unterstützt die Polizei NRW dabei, diesem Anspruch gerecht zu werden. Jede begründete Beschwerde wird als konstruktive Kritik gewertet. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der täglichen Arbeit der Polizei zu erhalten bzw. diese zu erhöhen.

3 Fortschreibung des Beschwerdeberichts der Polizei NRW

Der erste Beschwerdebericht der Polizei Nordrhein-Westfalen wurde dem Landtag NRW im August 2014 vorgelegt. Grundlage des Beschwerdeberichts ist die im Koalitionsvertrag 2012 - 2017 von SPD und Bündnis90/Die Grünen getroffene Vereinbarung, „Der eingeschlagene Weg der Landesregierung beim qualifizierten Beschwerdemanagement der Polizei NRW ist richtig und soll weiter gefördert werden“. Durch die regelmäßige Veröffentlichung eines Beschwerdeberichts soll das Beschwerdemanagement transparent gestaltet werden. Der Beschwerdebericht wird jährlich fortgeschrieben.

Zur Erstellung des ersten Beschwerdeberichts wurden erstmals landesweit Daten zum Beschwerdemanagement erhoben. Hierbei wurde deutlich, dass im Hinblick auf eine Vergleichbarkeit einzelner Polizeibehörden, insbesondere die Verbesserung der Qualität der erhobenen Daten erforderlich ist.

Daher wurden zur Fortentwicklung des Beschwerdemanagements moderierte Workshops mit den Angehörigen aller Polizeibehörden durchgeführt, welche vor Ort mit der Umsetzung und Gestaltung des Beschwerdemanagements betraut sind. Zielsetzung dieser Workshops war, mit Blick auf die Datenerhebung zur Fortschreibung des Beschwerdeberichts, vor allem ein einheitliches Verständnis des Beschwerdemanagements und der in diesem Rahmen verwendeten Begriffe.

Die Erfassungskategorien des ersten Beschwerdeberichts „begründet - zurückgewiesen“ wurden fortentwickelt. Für das Berichtsjahr 2014 wurden die Beschwerden erstmals unter den vier neu eingeführten Kategorien „begründete Beschwerden“, „teilweise begründete Beschwerden“, „nicht begründete Beschwerden“ und „Beschwerden mit nicht aufklärbarem Sachverhalt“ erfasst. Hierbei erfolgte auch die Klarstellung, dass bei der Beurteilung einer Beschwerde als „begründet“ oder „unbegründet“ auf objektiv feststellbare Verhaltens- bzw. Verfahrensweisen oder Zustände abzustellen ist. Für das Berichtsjahr 2015 wurden diese Erfassungskriterien beibehalten. Lediglich das Kriterium „nicht begründete Beschwerden“ wurde in „unbegründete Beschwerden“ umbenannt. Darüber hinaus wurden erstmals – bezogen auf die Gesamtzahl der Beschwerden – die Anzahl der Fachaufsichtsbeschwerden und der Dienstaufsichtsbeschwerden erfasst.

Mit einer Dienstaufsichtsbeschwerde wird das persönliche Verhalten der Polizeibeamtinnen und -beamten gerügt. Die Fachaufsichtsbeschwerde richtet sich gegen eine polizeiliche Maßnahme.

4 Beschwerdemanagement der Polizei des Landes NRW

Basis des qualifizierten Beschwerdemanagements der Polizei NRW sind seit November 2010 die Rahmenvorgaben zur Bearbeitung von Beschwerden und Eingaben im Bereich der Polizei, die verbindlich regeln, wie in den Polizeibehörden mit eingehenden Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern zu verfahren ist.

Die Rahmenvorgaben bestimmen landeseinheitlich Zuständigkeiten, Berichts- und Informationspflichten, Beteiligungen und weitere Standards zum Umgang mit Beschwerden. Hierdurch wird eine zügige und sachgerechte Bearbeitung von Beschwerden in allen Polizeibehörden gewährleistet.

Im Rahmen des Beschwerdemanagements wird der Begriff der Beschwerde weit gefasst. Beschwerden sind Äußerungen von Unzufriedenheit, die auf negativ empfundene Verhaltens- bzw. Verfahrensweisen oder Zustände im polizeilichen Kontext hinweisen. Bei Anhaltspunkten für ein dienstliches Fehlverhalten sind die Behörden verpflichtet, umgehend, umfassend und neutral zu ermitteln. Diese Ermittlungen können sowohl zu einem Disziplinarverfahren wie auch zu strafrechtlichen Ermittlungsverfahren führen. Soweit strafrechtlich relevante Vorwürfe erhoben werden, wird in jedem Fall die Staatsanwaltschaft beteiligt. Kommt es zur Erhebung einer öffentlichen Klage durch die Staatsanwaltschaft und in der Folge zur Hauptverhandlung, entscheidet eine StrafrichterIn bzw. ein Strafrichter. Sie sind dabei unabhängig und nur dem Gesetz unterworfen.

Soweit erforderlich, werden polizeiliche Ermittlungen an eine andere Behörde übertragen.

Nicht jede begründete Beschwerde beinhaltet Anhaltspunkte für ein disziplinar- oder strafrechtlich relevantes Verhalten.

Ebenso führt auch nicht jeder Anfangsverdacht eines Dienstvergehens oder einer Straftat dazu, dass eine Beschwerde als begründet gewertet wird. Wenn nach Überprüfung durch die jeweilige Staatsanwaltschaft ein Ermittlungsverfahren eingestellt wird und we-

der ein Dienstvergehen noch eine Straftat vorliegen, werden Beschwerden - sofern kein beschwerderelevanter Überhang besteht - als unbegründet gewertet.

5 Aufgaben und Ziele des Beschwerdemanagements

Wegen des in vielen Fällen erheblichen Eingriffscharakters polizeilicher Maßnahmen und der häufig konflikträchtigen Rahmenbedingungen polizeilichen Handelns, sehen sich Polizeibedienstete oftmals mit Beschwerden hinsichtlich der von ihnen ergriffenen Maßnahmen konfrontiert. Eine zügige, sachgerechte und verantwortungsvolle Bearbeitung der Beschwerden hilft, das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Polizei zu stärken, schafft Transparenz und trägt zur Konfliktbewältigung oder -minderung bei. Das Beschwerdemanagement der Polizei NRW verfolgt folgende Ziele:

- Der Konflikt mit der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer soll schnellstmöglich bewältigt werden. Voraussetzung hierfür ist ein möglichst zeitnaher, persönlicher Kontakt mit der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer. Gerade für Bürgerinnen und Bürger, die aus ihrer subjektiven Wahrnehmung heraus negative Erfahrungen im Umgang mit der Polizei gemacht haben, stellt der erste Kontakt im Rahmen des Beschwerdemanagements ein Schlüsselerlebnis dar. Im Idealfall kann ein persönlicher Kontakt geeignet sein, die Beschwerde schon hier abschließend zu befrieden.
- Die Rückmeldung der Ergebnisse von Beschwerdeverfahren an die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die im Rahmen der Beschwerdebearbeitung gewonnenen Erkenntnisse sind ein wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung und -entwicklung der polizeilichen Aufgabenwahrnehmung.
- Daneben hilft das Beschwerdemanagement durch den Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern, das polizeiliche Handeln transparent zu gestalten und fördert das Verständnis für die erforderlichen Handlungsweisen der Polizei.

6 Landesweite Vorgaben für das Beschwerdemanagement

Beschwerden können jederzeit formlos - schriftlich oder mündlich - vorgebracht werden. Die seit 2010 bestehenden Rahmenvorgaben gelten für alle Polizeibehörden des Landes Nordrhein-Westfalen und bestimmen verbindlich die Zuständigkeiten, Berichts- und Informationspflichten, Beteiligungen und weitere Standards im Umgang mit den Beschwerden im Bereich der Polizei.

Alle in den Polizeibehörden eingehenden Beschwerden werden in den Direktionen „Zentrale Aufgaben“ bzw. in den „Zentralabteilungen“ der Landesoberbehörden zentral erfasst. Die Beschwerdesachbearbeitung wird dabei personell und organisatorisch getrennt von der Bearbeitung von Disziplinarangelegenheiten wahrgenommen. Grundsätzlich ist die Polizeibehörde für die Bearbeitung zuständig, deren Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter betroffen sind.

Für den Fall, dass die bzw. der Beschwerdeführende mit der Bearbeitung der Beschwerde nicht zufrieden sein sollte (sog. Folgebeschwerde) oder es sich um eine Beschwerde von herausgehobener Bedeutung handelt, legen die Kreispolizeibehörden den Vorgang der fachlich zuständigen Landesoberbehörde (LAFP, LKA, LZPD) vor. Die Landesoberbehörden wiederum legen die sie betreffenden Folgebeschwerden dem Ministerium für Inneres und Kommunales vor.

Beschwerden, die direkt im Ministerium für Inneres und Kommunales eingehen, werden von dort grundsätzlich an die nachgeordneten Polizeibehörden zur eigenverantwortlichen Erledigung weitergegeben. Die Einsenderin bzw. der Einsender der Beschwerde erhält in diesen Fällen eine Abgabennachricht.

7 Abgrenzung der Beschwerde von anderen Eingaben und Verfahren

Der Begriff „Beschwerde“ wird im Rahmen des Beschwerdemanagements weit gefasst. Davon abzugrenzen sind:

- förmliche Rechtsbehelfe (Widerspruch, verwaltungsgerichtliche Klagen),
- zivilrechtliche Angelegenheiten (z. B. Schadenersatz, Unterlassung),
- disziplinarrechtliche und/oder strafrechtliche Angelegenheiten sowie
- sonstige Eingaben und Petitionen.

Bei übereinstimmenden Sachverhalten können bei den genannten Verfahren Schnittmengen bzw. Doppelerfassungen nicht ausgeschlossen werden.

8 Beschwerdeaufkommen 2015

Bei dem nachfolgend dargestellten Beschwerdeaufkommen ist zu berücksichtigen, dass nicht alle Beschwerden im Laufe eines Jahres abschließend bearbeitet werden können und die Summe der abgeschlossenen Beschwerden nicht in allen Fällen mit der durch Antwortschreiben oder Gespräch erledigten Beschwerden übereinstimmt.

Gründe dafür sind, dass

- die Bearbeitung einer Beschwerde ausgesetzt wird, wenn sich Anhaltspunkte für ein disziplinar-/strafrechtlich relevantes Verhalten der betroffenen Mitarbeiterin bzw. des betroffenen Mitarbeiters ergeben oder bereits Ordnungswidrigkeiten- oder Verwaltungsverfahren anhängig sind,
- die Bearbeitung einer Beschwerde ausgesetzt wird, wenn die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer gleichzeitig Betroffene bzw. Betroffener oder Beschuldigte bzw. Beschuldigter eines Ordnungswidrigkeiten- oder Strafverfahrens ist, das im Zusammenhang mit dem Beschwerdesachverhalt steht,
- neben dem Abschluss eines Beschwerdeverfahrens durch Antwortschreiben oder Gespräch in der Praxis darüber hinaus häufig auch eine Erledigung durch

einen gesonderten Vermerk erfolgt. Dies ist z. B. dann der Fall, wenn Beschwerden anonym vorgebracht werden, bei nicht zustellbaren Antwortschreiben oder bei der Entscheidung der Behördenleitung, Dauerbeschwerdeführerinnen bzw. Dauerbeschwerdeführer nicht mehr zu bescheiden,

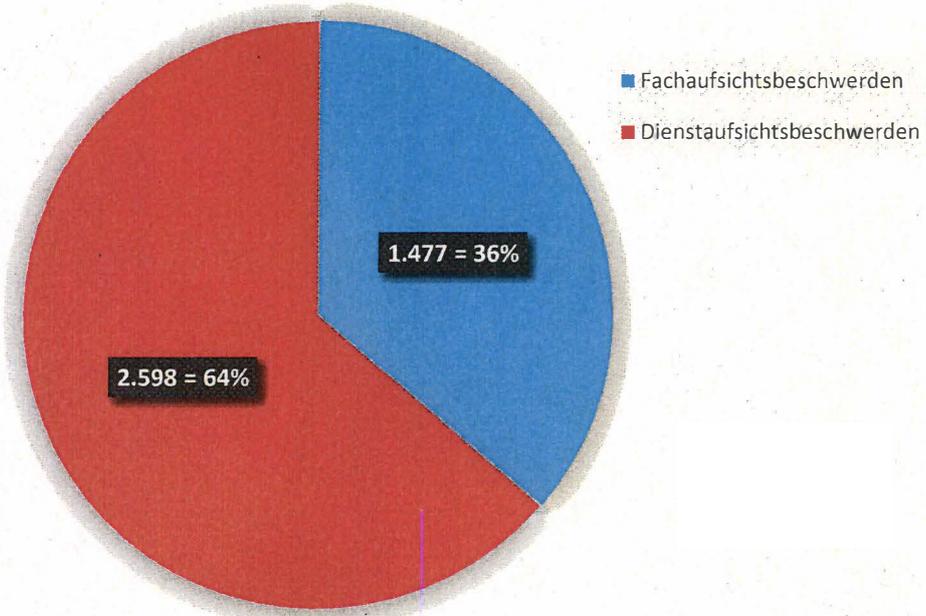
- die Bearbeitung einer Beschwerde aufgrund des Eingangsdatums nicht im jeweiligen Kalenderjahr abgeschlossen werden kann.

9 Darstellung des Beschwerdeaufkommens 2014 und 2015 landesweit

BESCHWERDEAUFKOMMEN	2014	2015
Gesamtzahl der Beschwerden	4.204	4.075
- davon Fachaufsichtsbeschwerden	-	1.477
- davon Dienstaufsichtsbeschwerden	-	2.598
- davon Folgebeschwerden	123	50
- davon Beschwerden von Mehrfach- bzw. Dauerbeschwerdeführem	153	126
Abgeschlossene Beschwerden	3.874	3.873
- davon durch Antwortschreiben erledigt	2.249	2.261
- davon durch Gespräch erledigt	1.391	1.415
Abgeschlossene Beschwerden	3.874	3.873
- davon begründete Beschwerden (objektiv)	294	253
- davon teilweise begründete Beschwerden (objektiv)	388	369
- davon nicht begründete Beschwerden (objektiv)	2.857	3.056
- davon Beschwerden mit nicht aufklärbarem Sachverhalt	335	195
Anhaltspunkte für disziplinar-/strafrechtliches Verhalten oder anhängiges Verfahren	417	379
Disziplinarmaßnahmen und/oder strafrechtliche Konsequenzen	8	35

Für das Berichtsjahr 2015 wurde erstmalig eine Aufschlüsselung der Gesamtzahl der Beschwerden nach Fachaufsichtsbeschwerden und Dienstaufsichtsbeschwerden abgefragt. Das Diagramm zeigt die Verteilung der Beschwerden. Daraus wird ersichtlich, dass etwa 64% der Beschwerden sich gegen das Verhalten von handelnden Polizeivollzugsbeamtinnen und -beamten richten und ca. 36% gegen deren Maßnahmen.

Art der Beschwerden 2015



10 Darstellung des Beschwerdeaufkommens 2015 nach Polizeibehörden

Vergleiche zwischen einzelnen Polizeibehörden sind nur eingeschränkt möglich, da deren Rahmenbedingungen zum Teil sehr unterschiedlich sind. Damit dennoch ein statthafter Vergleich von Polizeibehörden und damit ein zielgerichteter Erfahrungsaustausch möglich ist, sind die Polizeibehörden, in deren Zuständigkeitsbereichen strukturell ähnliche Rahmenbedingungen vorliegen, vom Ministerium für Inneres und Kommunales zu Vergleichsgruppen zusammengefasst worden.

Diese Vergleichsgruppen werden im Folgenden auch für die Darstellung des Beschwerdeaufkommens nach Polizeibehörden genutzt.

Zu berücksichtigen ist noch, dass die Anzahl der durch Antwortschreiben oder Gespräch erledigten Beschwerden teilweise kleiner sein kann, als die Anzahl der abgeschlossenen Beschwerden (s. h. Seite 8 f.).

Zur besseren Vergleichbarkeit erfolgt in der nachstehenden Tabelle eine Gegenüberstellung des aufgeschlüsselten Beschwerdeaufkommens für die Jahre 2014 und 2015.

Beschwerdeaufkommen 2014/2015																						
VG	Polizeibehörden	Gesamt		davon Fachaufsichtsbeschwerden		davon Dienstaufsichtsbeschwerden		davon abgeschlossen		durch Antwortschreiben		durch Gespräche		davon begründete Beschwerden		davon teilweise begründete Beschwerden		davon nicht begründete Beschwerden		davon Beschwerden mit nicht aufklärbarem Sachverhalt		
		2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
1	LR Euskirchen	28	19		5	14	24	19	8	10	16	9	3	2	4	3	15	13	2	1		
	LR Hochsauerlandkreis	23	35		2	33	22	35	12	19	10	13	2	5	2	10	17	18	1	2		
	LR Höxter	34	27		1	26	33	26	19	21	5	2	2	0	3	0	19	25	9	1		
	LR Olpe	12	11		2	9	12	11	7	6	5	5	1	2	3	4	8	5	0	0		
	LR Siegen-Wittgenstein	50	52		6	46	46	45	29	30	17	15	3	2	5	2	38	41	0	0		
	LR Soest	37	51		5	46	33	51	12	24	21	27	1	0	1	4	31	47	0	0		
2	LR Düren	54	58		1	57	50	57	26	41	18	16	4	4	3	1	37	49	6	3		
	LR Gütersloh	24	26		26	0	24	26	12	11	12	15	2	0	11	7	11	17	0	2		
	LR Lippe	28	31		8	23	23	31	18	23	5	8	1	0	2	1	20	30	0	0		
	LR Minden-Lübbecke	47	35		0	35	47	35	44	16	3	19	0	0	3	1	44	34	0	0		
	LR Paderborn	75	66		58	8	70	57	39	35	31	22	1	6	4	4	61	40	4	7		
	LR Viersen	69	49		14	35	65	45	42	27	23	18	9	4	5	9	51	32	0	0		
3	PP Aachen	122	132		27	105	118	132	75	66	43	66	11	14	9	20	98	98	0	0		
	PP Bielefeld	89	75		6	69	86	74	52	44	20	24	6	9	6	11	69	41	5	13		
	PP Bochum	95	104		26	78	89	98	50	42	33	48	3	2	7	7	73	75	6	14		
	PP Bonn	168	123		100	23	156	117	61	51	73	52	11	12	0	5	145	90	0	10		
	PP Münster	162	126		18	108	142	112	47	37	47	75	5	9	8	3	19	91	110	9		
	PP Recklinghausen	125	143		37	106	115	137	55	52	60	68	8	10	18	18	67	85	22	24		
	PP Wuppertal	216	195		61	134	196	179	118	115	58	55	8	5	27	19	120	144	41	11		
4	LR Borken	38	49		6	43	36	48	19	32	17	15	0	1	4	3	32	43	0	1		
	LR Coesfeld	19	14		1	13	17	14	14	12	1	2	2	0	2	0	12	14	1	0		
	LR Kleve	47	41		10	31	45	40	40	27	5	11	0	2	7	2	35	31	3	5		
	LR Steinfurt	62	54		18	36	60	54	43	44	16	10	3	4	9	2	48	47	0	1		
	LR Warendorf	32	26		2	24	31	25	6	8	23	17	4	1	2	5	24	18	1	1		
	LR Wesel	61	47		21	26	60	47	31	24	29	23	3	0	10	9	41	38	6	0		
5	PP Dortmund	313	312		39	273	283	308	187	213	77	75	6	12	22	23	236	256	19	17		
	PP Düsseldorf	247	334		241	93	228	301	82	189	146	110	7	27	22	16	171	255	28	3		
	PP Duisburg	132	137		90	47	125	132	71	88	50	35	34	12	1	0	90	120	0	0		
	PP Essen	178	201		98	103	163	196	134	146	21	35	21	12	30	28	106	155	6	1		
	PP Köln	577	490		239	251	504	470	264	245	187	170	45	25	69	65	356	350	34	30		
6	LR Ennepe-Ruhr-Kreis	25	20		20	0	23	19	19	7	3	12	4	3	5	5	13	11	1	0		
	LR Herford	24	44		6	38	18	42	7	20	11	22	2	4	3	2	13	35	0	1		
	LR Mettmann	100	79		12	67	96	63	51	28	45	35	10	8	11	16	74	38	1	1		
	LR Rhein-Kreis Neuss	73	77		40	37	73	77	45	48	28	29	10	1	4	1	57	75	2	0		
	LR Rhein-Erft-Kreis	54	75		19	56	47	69	18	30	29	37	6	7	0	4	41	58	0	0		
LR Unna	48	47		14	33	44	46	19	23	13	21	1	0	2	1	40	45	1	0			
7	PP Gelsenkirchen	60	58		19	39	56	57	27	19	29	38	11	4	8	3	36	46	1	4		
	PP Hagen	71	46		9	37	70	46	45	22	25	19	3	6	9	3	56	32	2	5		
	PP Hamm	46	32		19	13	39	32	37	24	2	8	3	2	1	8	34	22	1	0		
	PP Krefeld	99	75		25	50	94	65	68	39	26	26	6	1	5	7	81	57	2	0		
	PP Mönchengladbach	83	119		40	79	75	111	65	80	10	31	4	2	14	12	57	97	0	0		
	PP Oberhausen	31	26		0	26	27	25	18	9	9	10	6	5	1	0	19	20	1	0		
8	LR Heinsberg	57	49		0	49	56	48	21	25	35	23	2	3	8	3	39	26	7	16		
	LR Märkischer Kreis	30	45		10	35	27	41	19	30	8	11	2	3	0	0	25	38	0	0		
	LR Oberbergischer Kreis	50	58		19	39	45	55	26	33	13	16	5	6	8	9	23	33	9	7		
	LR Rheinisch-Berg. Kreis	40	43		27	16	38	42	24	35	14	7	5	4	5	3	26	35	2	0		
LR Rhein-Sieg-Kreis	62	62		5	57	60	56	46	39	13	9	6	7	0	0	54	49	0	0			
LOB	LAFP	19	12		0	12	19	12	15	9	4	1	1	1	1	1	17	7	0	3		
	LKA	27	15		3	12	24	15	22	15	2	0	1	1	3	1	20	13	0	0		
	LZPD	41	30		22	8	40	30	40	28	0	0	0	3	1	8	38	17	1	2		

11 Entwicklung des Beschwerdeaufkommens seit 2011

Beschwerden mit personenbezogenen Daten waren bis zum Inkrafttreten der neuen Aktenordnung für den Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Kommunales NRW in 2016 gemäß dem bis dahin gültigen § 13 der Aktenordnung für die Polizeibehörden und -einrichtungen des Landes NRW in der Regel nicht länger als ein Jahr aufzubewahren. Daher sind die 2014 erhobenen Daten für den Beschwerdebericht 2013 für die Jahre 2011 und 2012 nur eingeschränkt verlässlich und werden daher nur landesweit dargestellt.

BESCHWERDEAUFKOMMEN	2011	2012	2013	2014	2015
Gesamtzahl der Beschwerden	3.818	3.804	3.960	4.204	4.075
- davon Fachaufsichtsbeschwerden					1.477
- davon Dienstaufsichtsbeschwerden					2.598
- davon Folgebeschwerden	28	51	80	123	50
- davon Beschwerden von Mehrfach- bzw. Dauerbeschwerdeführern	62	129	184	153	126
Abgeschlossene Beschwerden	3.600	3.701	3.655	3.874	3.873
- davon durch Antwortschreiben erledigt	1.711	2.132	2.252	2.249	2.261
- davon durch Gespräch erledigt	730	906	1.257	1.391	1.415
- davon zurückgewiesene Beschwerden	2.030	2.273	2.771		
- davon begründete Beschwerden (objektiv)				294	253
- davon teilweise begründete Beschwerden (objektiv)				388	369
- davon nicht begründete Beschwerden (objektiv)				2.857	3.056
- davon Beschwerden mit nicht aufklärbarem Sachverhalt				335	195
Anhaltspunkte für disziplinar-/strafrechtliches Verhalten oder anhängiges Verfahren	258	395	431	417	379
Disziplinarmaßnahmen und/oder strafrechtliche Konsequenzen	2	3	2	8	35

12 Bewertung

Die seit November 2010 bestehenden Rahmenvorgaben für das Beschwerdemanagement der Polizei NRW werden von den Kreispolizeibehörden weiterhin positiv bewertet. Im Rahmen ihrer andauernden Evaluierung ist die Überarbeitung der Rahmenvorgaben nicht abgeschlossen. Hierbei werden die Erkenntnisse und Ergebnisse der zum Ende dieses Jahres geplanten Workshops berücksichtigt.

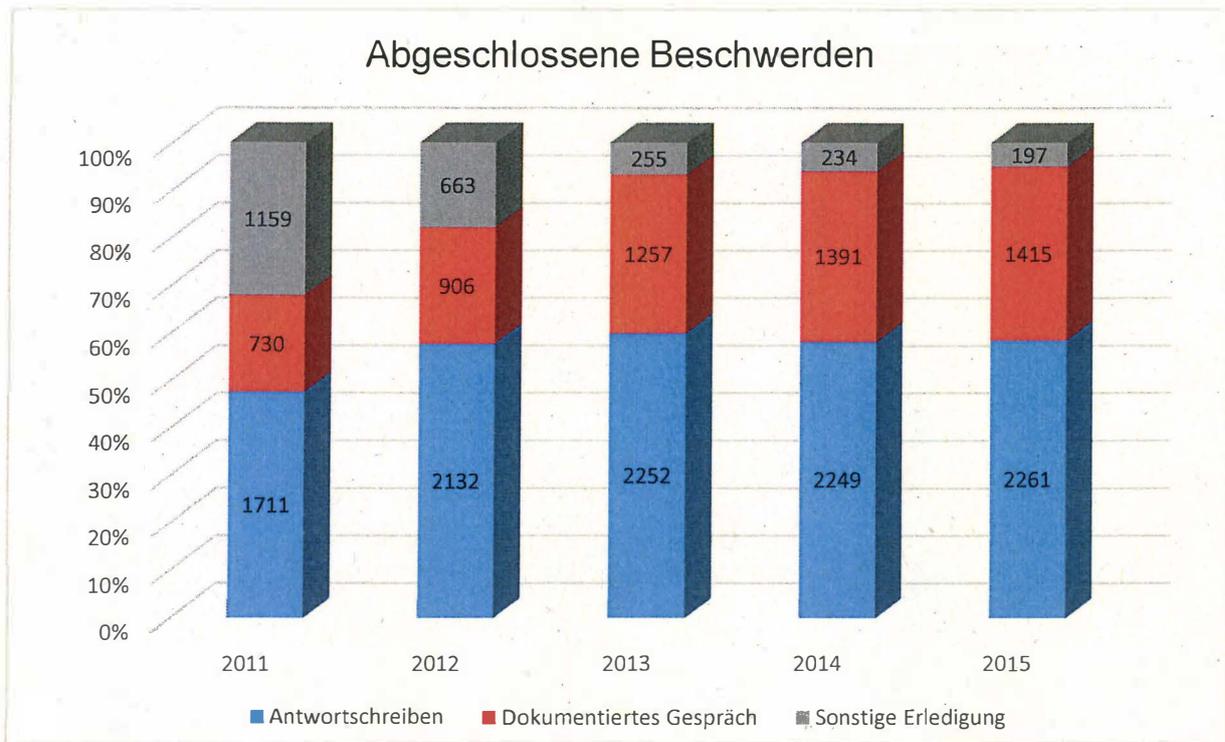
Das Beschwerdemanagement bietet den Bürgerinnen und Bürgern bei bestehender Unzufriedenheit über polizeiliche Maßnahmen oder dem Verhalten von Polizeibediensteten die Gelegenheit, ihre Sicht der Dinge in persönlichen Gesprächen mit den Vertreterinnen bzw. Vertretern der Polizei zu erörtern. Die relativ konstante Anzahl der Beschwerden spiegelt die Bereitschaft der Bürgerinnen und Bürger wider, auch im Konfliktfall den Kontakt zur Polizei zu suchen und ist Ausdruck des grundsätzlich bestehenden Vertrauens in die Polizei. Die von den Bürgerinnen und Bürgern wahrgenommene Ansprechbarkeit der Polizei ist wiederum das Fundament eines von Vertrauen geprägten Verhältnisses zur Polizei.

Besondere Bedeutung im Rahmen von Beschwerdeverfahren haben persönliche Gespräche, denn diese führen oftmals zu einer deutlich höheren Zufriedenheit und Akzeptanz bei den Beschwerdeführerinnen bzw. -führern. Daneben ermöglichen sie auch eine schnelle Bearbeitungszeit, die ebenfalls zur Zufriedenheit beiträgt.

Dies spiegelt sich in dem gestiegenen Anteil der durch Gespräche erledigten Beschwerden wider. Deren Anteil wuchs von 20,3% im Jahr 2011 auf 24,5% im Jahr 2012 und betrug im Jahr 2013 34,4%. Seither ist immer noch eine leicht steigende Tendenz feststellbar. Im Jahr 2014 hat sich der Anteil der durch ein dokumentiertes Gespräch erledigten Beschwerden von 35,9% und im Jahr 2015 36,5% erhöht.

Die mit den Bürgerinnen und Bürgern im Rahmen der Beschwerdebearbeitung geführten Gespräche umfassen in vielen Fällen ein weit größeres inhaltliches Spektrum als der zugrundeliegende Sachverhalt. Hierdurch wird polizeiliches Handeln - oder auch das Nichteinschreiten - umfassend dargestellt und erläutert. Dies führt zu Transparenz und fördert damit das Verständnis für die Wahrnehmung polizeilicher Aufgaben.

Der deutliche Rückgang der Folgebeschwerden von 123 im Jahr 2014 auf 50 im Jahr 2015 könnte ein Indiz für einen zunehmend offenen und bürgerorientierten Umgang mit Beschwerden sein. Hier bleibt die weitere Entwicklung abzuwarten.



Die Rückmeldung der Ergebnisse von Beschwerdeverfahren an die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat sich als ein wichtiges Instrument für die Qualitätssicherung und -entwicklung bei der Wahrnehmung polizeilicher Aufgaben erwiesen. Der Erkenntnisgewinn aus den Beschwerdeverfahren wird in Dienst- und Führungsbesprechungen, aber auch in der Aus- und örtlichen Fortbildung genutzt. Erkenntnisse aus der Bearbeitung führen im Idealfall zur Vermeidung künftiger Fehler. Voraussetzung hierfür ist, dass in der Behörde eine „offene Fehlerkultur“ gelebt wird.

Im Gegensatz dazu erlaubt das Beschwerdemanagement derzeit nur eingeschränkt Aussagen über die häufig mündlich oder schriftlich zum Ausdruck gebrachte Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger, denn Dankschreiben und Lob werden statistisch nicht durchgehend erfasst.

Ebenso bestehen noch keine Vorgaben zur Erfassung des zugrundeliegenden Beschwerdeanlasses. Zukünftig wird für den Beschwerdebericht eine weitere Kategorie „Untätigkeit“ erfasst. Zudem wird im Rahmen der Fortschreibung der o.a. Rahmenvorgaben geprüft, inwieweit den Behörden praxistaugliche Erfassungskategorien vorgegeben werden können.