

# **Statistische Auswertung der Beschwerdevorgänge des Jahres 2018**



## Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung .....	3
1    Beschwerdeaufkommen im Jahr 2018 .....	3
1.1    Entwicklung des Beschwerdeaufkommens .....	3
1.2    Dienststellenbezogene Verteilung .....	5
2    Einzelergebnisse im Vergleich .....	7
2.1    Polizeilicher Tätigkeitsbereich .....	7
2.2    Beschwerdeanlass .....	8
2.3    Ergebnis der Auswertung .....	8
2.4    Bearbeitungszeiten .....	9
2.5    Art der Erledigung .....	9
3    Lob und Dank .....	10
Fazit .....	11

### Anlagen

Meldeblatt (alt)

Meldeblatt (neu)

Übersicht Einzelauswertung (2 Blatt)

## **Vorbemerkung**

Der Bericht über die Ergebnisse der statistischen Auswertung der abgeschlossenen Beschwerdeverfahren des Jahres 2018 hat sich, wie auch in den letzten Jahren, kaum verändert.

Die Umstrukturierung der Statistik nach der Umsetzung der Ergebnisse der Projektgruppe Einsatzeinheiten/Stäbe hat sich bewährt. Auch wenn das Beschwerdeaufkommen bestimmter einzelner Dienststellen nicht direkt abzulesen ist, werden ihre Ergebnisse selbstverständlich erfasst.

So gehen die Beschwerden der Serviceeinheiten, des Stabes und auch der Polizeiakademie in den Zahlen der Rubrik „Präsidiale Gliederungseinheiten“ auf. Es hat sich wiederum gezeigt, dass das Aufkommen bei diesen Organisationseinheiten so gering ist, dass eine separate Erfassung nicht sinnvoll ist. So wurden z. B. in der Polizeiakademie insgesamt 13 Beschwerden abschließend bearbeitet. Die Meldung der Zahlen an das Zentrale Beschwerdemanagement (IR 4) funktioniert reibungslos. Es ist daher nicht beabsichtigt, diese Verfahrensweise zu ändern.

Da absehbar ist, dass sich die Struktur innerhalb der Polizei Berlin erneut ändern wird, muss die statistische Erfassung anschließend dementsprechend angepasst und neu ausgerichtet werden. Für das Jahr 2019 wird ein neuer Erfassungsbogen (Anlage 2) verwendet. Auf die darin erfolgten Änderungen wird im folgenden Bericht eingegangen.

Erstmalig wurde das Verhältnis von Beschwerden zur Anzahl der Dienstkräfte der Gliederungseinheiten betrachtet.

## **1 Beschwerdeaufkommen im Jahr 2018**

### **1.1 Entwicklung des Beschwerdeaufkommens**

Im Jahr 2018 ist die Anzahl der abgeschlossenen Beschwerden mit 1866 Beschwerden auf den Tiefststand der letzten zehn Jahre gesunken. Insgesamt betrachtet ist die Schwankung aber mit den vorherigen Jahren vergleichbar. Der Durchschnitt der letzten zehn Jahre liegt bei 2087 bearbeiteten Beschwerden.

Vor der geschaffenen Möglichkeit der Übermittlung von internen Beschwerden direkt an die Interne Revision unter Nichteinhaltung des Dienstweges wird nur in wenigen Fällen

---

Gebrauch gemacht. So sind 2018 nur 27 interne Beschwerden geprüft worden. Der Prozentsatz mit 1,45% an der Gesamtzahl der Beschwerden liegt im Trend der letzten Jahre. Er bewegt sich zwischen 0,4 und jetzt 1,45%.

Die Anzahl der Beschwerden kann nicht durch die Polizei Berlin gesteuert werden. Einen Sachverhalt für sich als beschwerdewürdig zu betrachten und sich dann die Mühe zu machen, sich darüber zu beschweren, liegt bei den betroffenen Personen. Eine Einflussnahme durch die Polizei Berlin ist hier nicht möglich. Im Rahmen der Bürgerorientierung ist die Behörde aber gehalten, einen leichten Zugang zum Zentralen Beschwerdemanagement (IR 4) zu schaffen. Hier sind die Wege in den letzten Jahren durch die Internetwache und die Möglichkeit, das E-Mail-Postfach von IR 4 direkt anzuschreiben, erweitert worden. Diese Möglichkeiten werden weiterhin stark genutzt.

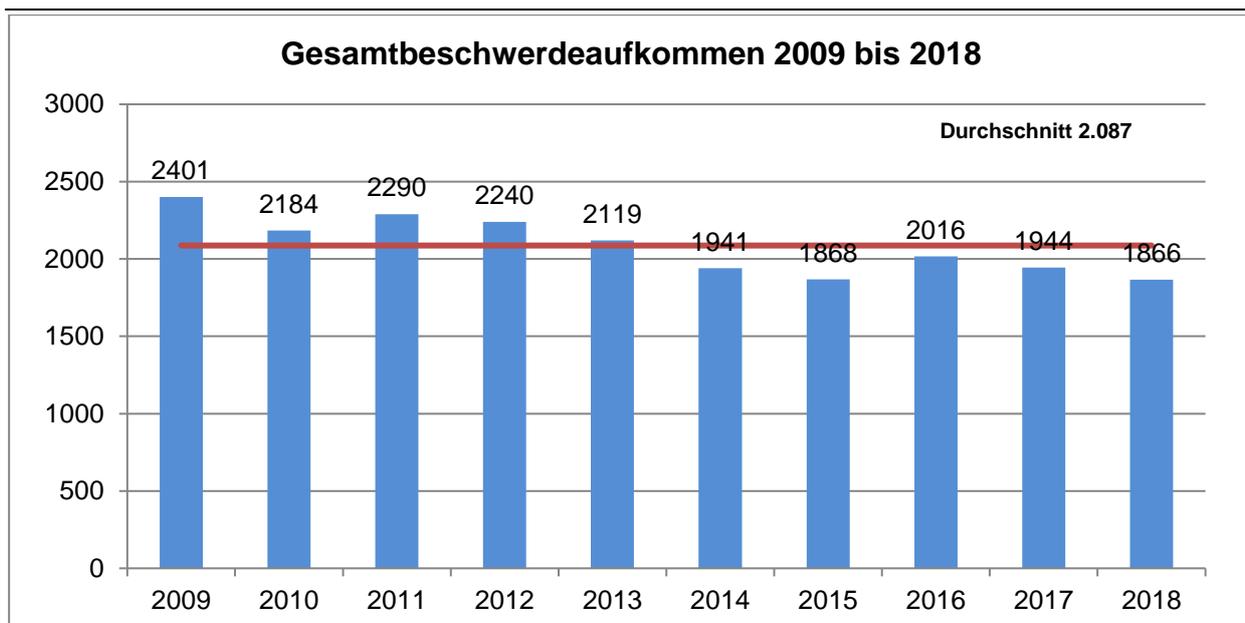
So wurde im Jahr 2018 das Formular „Beschwerde“ der Internetwache von 1317<sup>1</sup> Personen benutzt. Hierbei ist jedoch festzustellen, dass es sich hierbei nicht immer um eine Beschwerde über Berliner Polizeidienstkräfte oder die Polizei Berlin allgemein gehandelt hat. So wird das Formular auch genutzt, wenn sich Personen über Nachbarn oder auch andere Institutionen beschweren wollen, aber nicht wissen, wer hierfür der richtige Ansprechpartner ist.

Daher gehen auch nicht alle diese Eingaben in der statistischen Auswertung von IR 4 ein.

Das folgende Diagramm zeigt die Entwicklung der Anzahl der abgeschlossenen Beschwerden der letzten zehn Jahre.

---

<sup>1</sup> Dir E ELZ 131 - IW-Jahresstatistik 2018



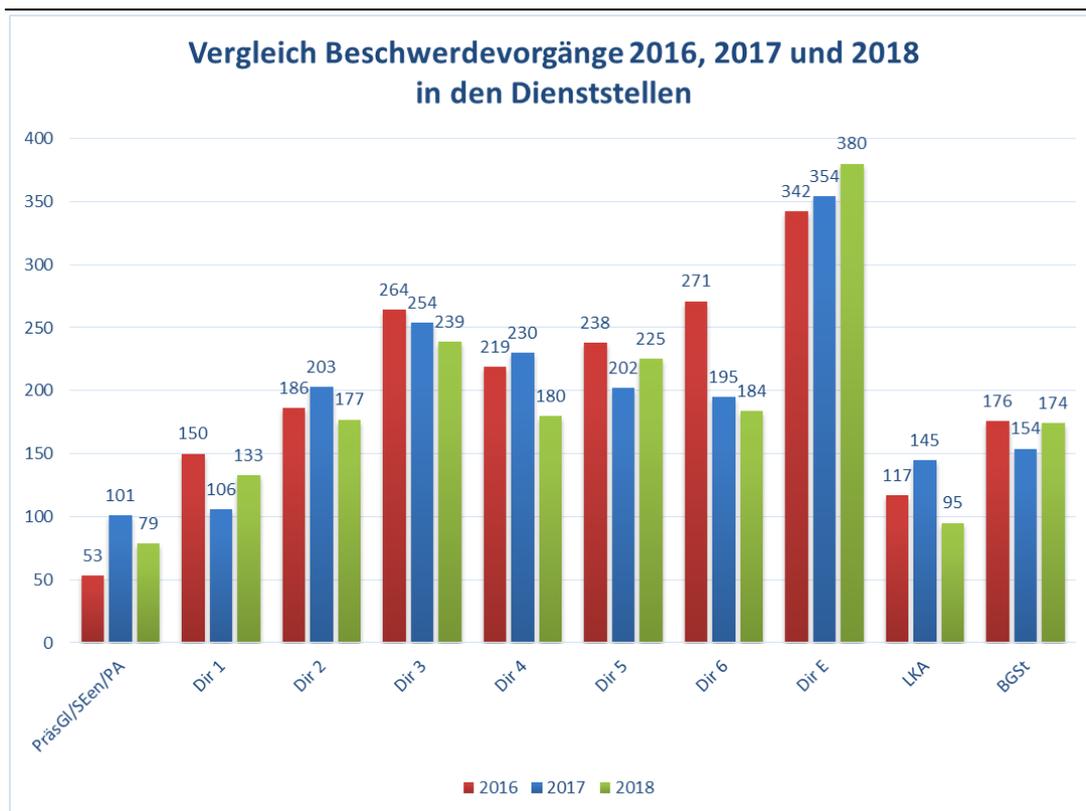
## 1.2 Dienststellenbezogene Verteilung

Die tatsächlichen Beschwerdezahlen der Organisationseinheiten scheinen insgesamt keinen Gesetzmäßigkeiten zu unterliegen.

Die Schwankungen, die dem folgenden Diagramm entnommen werden können, zeigen, dass die Entwicklung nicht einheitlich ist. Während in einigen Dienststellen die Schwankungen unregelmäßig sind, sind die Zahlen in der Dir 3 und der Dir 6 rückläufig und in der Dir E dagegen ansteigend weiter auf hohem Niveau. Durch die Veränderungen in der Polizeibehörde nach der Umsetzung der Ergebnisse der Projektgruppe Einsatzeinheiten/Stäbe ist dieser Anstieg nicht erstaunlich, da die Mitarbeiterzahl in der Dir E weiter gewachsen ist.

Das Beschwerdeaufkommen der einzelnen Organisationseinheiten liegt aber meist innerhalb eines begrenzten Bereiches. Hier ist lediglich der stärkere Rückgang in der Dir 6 von 2016 auf 2017 auffällig.

Diese Schwankungen können aber regelmäßig nicht auf bestimmte Ereignisse zurückgeführt werden.



Die nächste Tabelle gibt Aufschluss darüber, wie hoch der Anteil der einzelnen Organisationseinheiten am Gesamtaufkommen der Beschwerden der Polizeibehörde ist.

Prozentualer Anteil an den Gesamtbeschwerden

Jahr	PräsG/SEen/PA	Dir 1	Dir 2	Dir 3	Dir 4	Dir 5	Dir 6	Dir E	LKA	BGSt	Gesamt
2018	79	133	177	239	180	225	184	380	95	174	1866
	4,23%	7,13%	9,49%	12,81%	9,65%	12,06%	9,86%	20,36%	5,09%	9,32%	100%

Wie bereits im letzten Jahr bewegen sich die Beschwerdezahlen der Direktion Einsatz auf hohem Niveau und sind nochmals gestiegen. In diesem Jahr beträgt der Prozentsatz am Gesamtaufkommen bereits über 20%, die von den Mitarbeitenden des Beschwerdebereichs der Direktion Einsatz bearbeitet werden. Der Beschwerdebereich der Direktion 1 bearbeitet im Vergleich dazu 7% aller Beschwerden.

Setzt man die absoluten Beschwerdezahlen mit der Anzahl der Mitarbeitenden je Organisationseinheit ins Verhältnis, so ergibt sich ein anderes Bild.

Gegenüberstellung Dienstkräfte - Beschwerden											
2018	PräsGI/ SEen/PA	BGSt	Dir 1	Dir 2	Dir 3	Dir 4	Dir 5	Dir 6	Dir E	LKA	Summe
<b>Beschwerden</b>	253		133	177	239	180	225	184	380	95	<b>1866</b>
<b>Dienstkräfte</b>	2761		1589	1693	1701	1618	1883	1691	6027	3465	<b>22428</b>
	<b>Beschwerden pro 100 Dienstkräfte</b>										
	9,2		8,4	10,5	14,1	11,1	11,9	10,9	6,3	2,7	8,3

Quelle: Übersicht zur Beschäftigtenstruktur – Anzahl der Dienstkräfte, IPV-Auswertung Stichtag 31.12.2018

Im Durchschnitt entfallen 8,3 Beschwerden pro Jahr auf 100 Dienstkräfte der Polizei Berlin.

Die Direktion Einsatz liegt mit 6,3 Beschwerden auf 100 Dienstkräfte unter dem Durchschnitt, während die Direktion 3 mit 14,1 Beschwerden auf 100 Dienstkräfte das höchste Beschwerdeaufkommen zeigt.

Bei der Heranziehung der Beschäftigtenzahlen darf aber nicht außer Acht gelassen werden, dass es sich hierbei um alle Beschäftigten der jeweiligen Organisationseinheiten handelt, also auch um Dienstkräfte, die durch ihre konkrete Aufgabe selten bis gar keinen Kontakt zu Bürgerinnen und Bürger haben und die Wahrscheinlichkeit daher sehr gering ist, von einer Beschwerde betroffen zu sein.

Dies fällt gerade beim Landeskriminalamt auf, in dem die reine Außendiensttätigkeit von Organisationseinheiten geringer ist, als in den Direktionen. Hier liegt der Wert nur bei 2,7 Beschwerden auf 100 Dienstkräfte pro Jahr.

## 2 Einzelergebnisse im Vergleich

### 2.1 Polizeilicher Tätigkeitsbereich

Bereits im Jahresbericht 2017 wurde festgestellt, dass sich die Unterpunkte der Rubrik „Polizeilicher Tätigkeitsbereich“ schwer vergleichen lassen, da es sich zum einen um übergeordnete Begriffe und beim Verkehrsunfall zum anderen auf einen ganz speziellen Einsatzgrund handelt. Wie angekündigt, wurde die statistische Erfassung verändert, so dass wir im nächsten Jahr die Zahlen zu bestimmten Einsatzanlässen miteinander vergleichen können.

Der seit Januar 2019 gültige Meldebogen ist als Anlage beigefügt, wobei auch hier noch Anpassungsbedarf besteht, wie die ersten Monate bereits gezeigt haben.

---

## 2.2 Beschwerdeanlass

Bei der Erfassung der Beschwerdeanlässe wurde durch IR 4 auf immer wieder eingehende Anfragen zu Diskriminierungen der unterschiedlichsten Arten durch Polizeidienstkräfte reagiert und seit 2017 die Punkte Diskriminierung - fremdenfeindlich – und Diskriminierung - LSBTI – erfasst.

Auch im zweiten Jahr der separaten Erfassung hat sich gezeigt, dass die Zahlen unauffällig sind.

Insgesamt zeigt sich immer wieder, dass Anfragen aus dem politischen Raum nicht beantwortet werden können, da bestimmte Anlässe nicht einzeln erfasst werden, da sie für sich alleine genommen nicht auffällig sind. Es sollte daher davon abgesehen werden, die Statistik kleinteiliger zu machen, da sie für die interne Auswertung nicht relevant sind und keine Häufung zu bestimmten Beschwerdeanlässen aufzeigt.

## 2.3 Ergebnis der Auswertung

Die Einstufung des Ergebnisses einer Beschwerdeprüfung in berechtigt, unberechtigt und nicht klärbar hat auch im Jahr 2018 den Trend der letzten Jahre bestätigt. 13% der Beschwerden wurden als berechtigt, 66% als unberechtigt und 21% als nicht aufzuklären abgeschlossen.

Dass sich der Anteil der nicht aufzuklärenden Beschwerden erhöht hat, während die unberechtigten Beschwerden zurückgehen, ist auf den Umstand zurückzuführen, dass Sachverhalte oftmals nur anhand des Beschwerdeschreibens und der Stellungnahmen der betroffenen Dienstkräfte bewertet werden können. Hier einer Seite mehr Glauben zu schenken würde einer Parteinahme gleich kommen, da die Beschwerdesachbearbeiterin/der Beschwerdesachbearbeiter nicht Zeuge des Sachverhalts waren. Eine Bewertung als nicht klärbar erfolgt immer dann, wenn sich die Inhalte des Beschwerdeschreibens und der Stellungnahme der betroffenen Dienstkräfte unvereinbar gegenüberstehen. Die Beschwerde führenden Personen fühlen sich durch diese Bewertung oftmals als Lügnerin/Lügner hingestellt und unterstellen „Parteilichkeit“ der Beschwerdesachbearbeiter. Aber auch die betroffenen Dienstkräfte fühlen sich mit dieser Bewertung nicht ausreichend wahrgenommen.

Die Mitarbeitenden der Beschwerdestellen müssen mit der Unzufriedenheit beider Parteien umgehen können, was nicht immer leicht ist und auch eine Belastung darstellen kann.

Ergebnis	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Ø
berechtigt	20%	19%	14%	13%	10%	12%	11%	12%	13%	13%	13,7%
unberechtigt	66%	66%	71%	75%	80%	76%	73%	69%	69%	66%	71,1%
nicht klärbar	14%	15%	15%	12%	10%	12%	16%	19%	18%	21%	15,2%

## 2.4 Bearbeitungszeiten

Die Bearbeitungszeiten sind auch im letzten Jahr sehr erfreulich gewesen. 61% aller Beschwerden konnten innerhalb von drei Wochen abgeschlossen werden.

Die Veränderungen und die Übersicht der letzten Jahre können der Tabelle entnommen werden.

Die Bearbeitungsdauer von länger als vier Wochen bei einem Viertel aller Beschwerden ist angestiegen. Durch vorliegende Geschäftsgangvermerke oder auch Abwesenheiten der betroffenen Dienstkräfte werden sich diese nicht immer verhindern lassen. Das Versenden von Zwischenbescheiden ist hier obligatorisch. Die Bearbeitungszeiten kurz zu halten, sollte weiterhin das Ziel sein.

Bearbeitungszeiten	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Durchschnitt
innerhalb 14 Tagen	56%	50%	55%	55%	57%	54%	53%	48%	45%	47%	52%
2 - 3 Wochen	16%	17%	15%	17%	16%	17%	16%	14%	15%	14%	16%
3 - 4 Wochen	11%	13%	12%	15%	12%	12%	13%	15%	15%	14%	13%
länger als 4 Wochen	17%	19%	18%	13%	15%	17%	19%	23%	25%	25%	19%

## 2.5 Art der Erledigung

Bereits seit mehreren Jahren wird im Rahmen der Beschwerdebearbeitung großen Wert auf die Erledigung durch ein persönliches Gespräch oder Telefonat gelegt.

Auch 2018 wurden über 40% der Beschwerden durch eine persönliche Kontaktaufnahme erledigt. Der Prozentsatz ist um knapp 8% gesunken, wobei nicht in allen Organisationseinheiten ein Rückgang zu verzeichnen ist.

In den örtlichen Direktionen und dem LKA werden fast überall mindestens ein Drittel der Beschwerden persönlich erledigt. Die Direktion 1 und Direktion 5 waren mit über 60% führend.

Die Direktion Einsatz, die in den letzten Jahren meist einen Großteil ihrer Beschwerden persönlich bearbeitet hat, liegt immer noch auf einem guten Niveau, auch wenn sie den höchsten Rückgang zu verzeichnen hat. Dieser lässt sich zum Teil durch fehlende Resonanz der Beschwerdeführenden begründen, denen offensichtlich nicht an einer persönlichen Erledigung gelegen ist bzw. die nicht zeitnah reagieren. Das Angebot zu einer persönlichen Erledigung wird bei Sachverhalten, bei der diese Art der Kontaktaufnahme als zielführend angesehen wird, regelmäßig gemacht.

Art der Erledigung	Präs. Gl. / Seen / PA	Dir 1	Dir 2	Dir 3	Dir 4	Dir 5	Dir 6	Dir E	LKA	BGSt	Σ/Ø
Gespräch	4	86	58	127	60	141	80	172	34	4	766
schriftl. Bescheid	75	47	128	111	120	85	104	208	58	170	1106
Summe	79	133	186	238	180	226	184	380	92	174	1872
Anteil der Gespräche 2018	5,1%	64,7%	31,2%	53,4%	33,3%	62,4%	43,5%	45,3%	37,0%	2,3%	40,9%
Anteil der Gespräche 2017	1,0%	70,8%	26,6%	47,6%	40,9%	64,9%	39,5%	58,5%	30,1%	2,6%	48%
Veränderung	4,1%	-6,1%	4,6%	5,7%	-7,5%	-2,5%	4,0%	-13,2%	6,9%	-0,3%	-7,1%

Hinweis: Die Gesamtzahl der hier erledigten Beschwerden (Summe Gespräch und schriftlicher Bescheid) muss nicht identisch mit der Gesamtzahl aller bearbeiteten Beschwerden sein (weil u.a. bei anonymen Beschwerden kein Ergebnis der Untersuchung mitgeteilt werden kann)

### 3 Lob und Dank

Auch im Jahr 2018 gingen wieder eine Vielzahl von Lob- bzw. Dankschreiben ein. Insgesamt stehen 570 dieser Schreiben den 1866 Beschwerden gegenüber.

Dass bei der Bußgeldstelle keine positiven Rückmeldungen eingehen, wird im Charakter der Verfahren liegen, der meist belastender Art ist.

Lob und Dank	PräGI / SEen / PA	Dir 1	Dir 2	Dir 3	Dir 4	Dir 5	Dir 6	Dir E	LKA	BGSt (ab 2017)	Σ
2014	21	64	77	76	78	78	39	53	105		764
2015	15	52	61	70	64	71	61	75	113		1217
2016	8	50	75	95	71	60	70	75	117		670
2017	59	59	48	94	80	37	69	73	109	0	628
2018	55	54	55	110	77	38	73	50	58	0	570

## Fazit

Der vorliegende Bericht stellt die Zahlen der tatsächlich abschließend bearbeiteten Beschwerden in den Organisationseinheiten dar. Er soll keine Aussage über die Qualität der Dienstkräfte an sich, sondern insbesondere Aussagen zum verwaltungsmäßigen Umgang mit Beschwerden treffen.

Betrachtet man die Ergebnisse der statistischen Erfassung kann festgestellt werden, dass die Beschwerdebearbeitung in der Polizei Berlin mit einem Aufwand betrieben wird, der dem Gedanken, die Arbeit der Polizei transparent zu machen, gerecht wird.

Es ist aber auch immer wieder festzustellen, dass Vorbehalte beider Seiten, der Mitarbeitenden und der Beschwerde führenden Personen, gegen den Umgang mit Beschwerden bestehen.

Die Beschwerde führenden Personen haben oftmals eine bestimmte Erwartung an die Beschwerdebearbeitung, die gerade eine Polizeibehörde als repressive Verwaltung nicht erfüllen kann. Das mehrmalige Vorbringen bestimmter Personen zu einem Sachverhalt zeigt dies deutlich. Hier muss deutlich gemacht werden, dass sich aus dem Petitionsrecht bestimmte Leitsätze entwickelt haben.

Der Petent hat ein Recht auf Entgegennahme der Dienstaufsichtsbeschwerde, inhaltliche Kenntnisnahme und sachliche Prüfung sowie Mitteilung des Ergebnisses der Prüfung.

Es wird allgemein verneint, dass ein auf eine zulässige Petition ergehendes Antwortschreiben eine besondere Begründung enthalten muss. In der Tat würde eine solche Forderung eine Überspannung des Grundrechts des Art. 17 GG bedeuten.

Vielmehr dienen solche Beschwerden im Wesentlichen dem Zweck, der zuständigen Behörde im eigenen Aufsichtsinteresse eine Prüfung des beanstandeten Vorgangs zu ermöglichen. Diese Beschränkung ergibt sich schon daraus, dass die Dienstaufsicht als Aufsicht über die Pflichterfüllung des Amtswalters im Innenverhältnis zu seinem Dienstherrn durch den Dienstvorgesetzten lediglich das dienstrechtliche Verhältnis zwischen

dem Dienstherrn und dem Bediensteten betrifft und nicht ein irgendwie geartetes Außenrechtsverhältnis unter Beteiligung des Dienstaufsichtsbeschwerdeführers.

Das muss aber auch den Dienstvorgesetzten immer wieder verdeutlicht werden. Hier wird die Beschwerdebearbeitung teilweise als unnötig betrachtet und Beschwerden den Mitarbeitenden in einigen Fällen nicht zur Kenntnis gegeben, keine Stellungnahme eingeholt und das Anliegen der Behörde ad absurdum geführt.

Das stärkt den Beschwerdesachbearbeitenden nicht den Rücken, die für sich oftmals auch das Gefühl bekommen, intern gegen Windmühlen anzukämpfen.

Es ist nicht leicht, das Verständnis zu wecken, dass die Beschwerdebearbeitung eine Chance und nicht ein notwendiges Übel ist.

Dass die Beschwerde bei förmlichen Verfahren nicht das geeignete Mittel ist, um in diese einzugreifen, ist nicht das Thema.

Die Vorwürfe von Bürgern des Parkens in Haltverboten, um zum Bäcker oder zum Imbiss zu gehen, das Nichtmitführen oder Nichtaushändigen der Dienstkarte oder aber auch teilweise die negative Grundeinstellung fragenden Dritten gegenüber, sollten aber nicht als Störungen der polizeilichen Arbeit verstanden werden, sondern als das, was sie sind: verbesserungswürdige Sachverhalte.

Hier ist der Vorgesetzte gefragt. Und wie auch bei den meisten Polizeidienstkräften ist auch die positive Grundhaltung bei den Vorgesetzten vorherrschend. Denn was sind schon 1866 Beschwerden bei der Vielzahl der Tätigkeiten und Einsätzen der Polizei Berlin.

Aber nichtdestotrotz sollten wir bemüht sein, die Chance auf Verbesserung, die uns jede Beschwerde gibt, zu nutzen.

EPHK'in Karin Schmidt

**Der Polizeipräsident in Berlin**

Interne Revision

IR 4

Brunnenstraße 175

10119 Berlin



Fon: +49 (0) 30 / 4664-900140/41

Fax: +49 (0) 30 / 4664-900198

## Anlage 1: Meldebogen 2018

**Dienstbereich:** **Präs. Gl.** **Zeitraum:** **I/2018**

1.	<b>Gesamtzahl der abschließend bearbeiteten Beschwerden:</b>	<b>0</b>
1.1	<b>Externe Beschwerden</b>	<b>0</b>
1.2	<b>Interne Beschwerden</b>	<b>0</b>

2	Einsatzbereich/Dienstbereich		%
2.1	Einzeldienst	0	#DIV/0!
2.2	Geschlossener Einsatz	0	#DIV/0!
2.3	Innendienst	0	#DIV/0!
2.4	Aus- und Fortbildung	0	#DIV/0!
2.5	Privatbereich/Außerdienstliches Verh.	0	#DIV/0!
2.6	Allgemeine Organisation/Verwaltung	0	#DIV/0!
Summe		0	#DIV/0!

3.	Polizeilicher Tätigkeitsbereich		%
3.1	Strafverfolgung	0	#DIV/0!
3.2	Gefahrenabwehr	0	#DIV/0!
3.3	Ordnungswidrigkeiten	0	#DIV/0!
3.4.	Verkehrsunfall	0	#DIV/0!
3.5	Sonstige Verwaltungstätigkeiten	0	#DIV/0!
3.6	Kein polizeilicher Tätigkeitsbereich (privat)	0	#DIV/0!
Summe		0	#DIV/0!

4	Beschwerdeanlass		%
4.1	<b>Beschwerdeanlass extern</b>		%
4.1.1	Polizeiliche Maßnahme	0	#DIV/0!
4.1.2	Untätigkeit	0	#DIV/0!
4.1.3	Rechtsgrundlage	0	#DIV/0!
4.1.4	Dienstanzug/Erscheinungsbild	0	#DIV/0!
4.1.5	Tonfall/Argumentation	0	#DIV/0!
4.1.6	Begrüßung/Namensnennung	0	#DIV/0!
4.1.7	Dienstnummer	0	#DIV/0!
4.1.8	Bearbeitung der Eingabe	0	#DIV/0!
4.1.9	Privatbereich/Außerdienstliches Verh.	0	#DIV/0!
4.1.10	Diskriminierung - fremdenfeindlich -	0	#DIV/0!
4.1.11	Diskriminierung - LSB TI -	0	#DIV/0!
4.1.12	Sonstiges	0	#DIV/0!
Summe		0	#DIV/0!
4.2	<b>Beschwerdeanlass intern</b>		%
4.2.1	Verstoß gegen Rechtsvorschriften	0	#DIV/0!
4.2.2	Arbeitsbedingungen	0	#DIV/0!
4.2.3	Verhalten des Vorgesetzten	0	#DIV/0!
4.2.4	Verhalten von Mitarbeitern	0	#DIV/0!
4.2.5	Dienstrechtliche Maßnahme	0	#DIV/0!
4.2.6	Privatbereich/Außerdienstliches Verh.	0	#DIV/0!
4.2.7	Beschwerdenach dem AGG	0	#DIV/0!
4.2.8	Sonstiges	0	#DIV/0!
Summe		0	#DIV/0!

5	Ergebnis der Auswertung		%
5.1	<b>Verhaltensbeschwerde</b>	0	100,00
5.1.1	Vorwürfe waren berechtigt	0	#DIV/0!
5.1.2	Vorwürfe waren unberechtigt	0	#DIV/0!
5.1.3	Sachverhalt ist nicht klärbar	0	#DIV/0!
5.2	<b>Sachbeschwerde</b>	0	100,00
5.2.1	Vorwürfe waren berechtigt	0	#DIV/0!
5.2.2	Vorwürfe waren unberechtigt	0	#DIV/0!
5.2.3	Sachverhalt ist nicht klärbar	0	#DIV/0!
Summe		0	
5.3	Mischbeschwerde	0	

6	Folgen der Beschwerde		%	%
6.1	Strafvermittlungen/OWi-Verfahren	0	#DIV/0!	100,00
6.2	...davon gegen Mitarbeiter	0	#DIV/0!	#DIV/0!
6.3	...davon gegen Petenten	0	#DIV/0!	#DIV/0!
6.4	Dienst-/Arbeitsrechtliche Prüfung	0	#DIV/0!	
Summe		0	100,00	

7.	Bearbeitungszeit		%
7.1	Innerhalb von 14 Tagen	0	#DIV/0!
7.2	2 - 3 Wochen	0	#DIV/0!
7.3	3 - 4 Wochen	0	#DIV/0!
7.4	Länger als 4 Wochen	0	#DIV/0!
Summe		0	#DIV/0!

8.	Art der Erledigung		%	%
8.1	<b>Gespräch</b>	0	#DIV/0!	100,00
8.1.1	Telefonat	0		#DIV/0!
8.1.1.1	Beschwerdesachbearbeiter	0		
8.1.1.2	Betroffene Dienststelle	0		
8.1.2	Vier- oder Mehraugengespräch	0		#DIV/0!
8.1.2.1	Beschwerdesachbearbeiter	0		
8.1.2.2	Betroffene Dienststelle	0		
8.2	Schriftlicher Bescheid	0	#DIV/0!	
Summe		0	#DIV/0!	

9.	Lob, Anerkennung, Dankschreiben		%
9.1	<b>Gesamt</b>	0	100,00
9.2	...davon schriftlich	0	#DIV/0!
9.3	...davon persönlich/telefonisch	0	#DIV/0!

## Anlage 2: Meldebogen 2019

<b>Dienstbereich:</b>	<b>Zeitraum:</b> I/2019
-----------------------	-------------------------

1.	<b>Gesamtzahl der abschließend bearbeiteten Beschwerden:</b>	<b>0</b>
1.1	Externe Beschwerden	0
1.2	Interne Beschwerden	0

2.	<b>Abgabe ohne Beschwerdebearbeitung</b>	<b>0</b>
2.1	LKA / K 23 VED - Ermittlungen gegen Polizeibedienstete	0
2.2	Dienstrechtliche Prüfung	0
2.3	BGSt	0
2.4	Andere Behörden	0

3.	Tätigkeitsbereich	0	%
3.1	<b>Außendienst</b>	0	100,00
3.1.1	Sachverhaltsaufnahme allg.	0	#DIV/0!
3.1.2	Verkehrsunfallaufnahme	0	#DIV/0!
3.1.3	Ahndung Vk-Owi	0	#DIV/0!
3.1.4	Demonstration / Versammlung	0	#DIV/0!
3.1.5	Objektschutz	0	#DIV/0!
3.2	<b>Innendienst</b>	0	100,00
3.2.1	Anzeigenaufnahme Dienststelle	0	#DIV/0!
3.2.2	Notrufaufnahme	0	#DIV/0!
3.2.3	Sachbearbeitung polizeiliche Sachverhalte	0	#DIV/0!
3.2.4	Sachbearbeitung Bußgeldstelle	0	#DIV/0!
3.2.5	Sachbearbeitung Verwaltung	0	#DIV/0!
3.2.6	Beschwerdebearbeitung	0	#DIV/0!
3.3	<b>Kein polizeilicher Tätigkeitsbereich (privat)</b>	0	

5.	Ergebnis der Auswertung	0	%
5.1	<b>Verhaltensbeschwerde</b>	0	100,00
5.1.1	Vorwürfe waren berechtigt	0	#DIV/0!
5.1.2	Vorwürfe waren unberechtigt	0	#DIV/0!
5.1.3	Sachverhalt ist nicht klärbar	0	#DIV/0!
5.2	<b>Sachbeschwerde</b>	0	100,00
5.2.1	Vorwürfe waren berechtigt	0	#DIV/0!
5.2.2	Vorwürfe waren unberechtigt	0	#DIV/0!
5.2.3	Sachverhalt ist nicht klärbar	0	#DIV/0!
	Summe	0	
5.3	<b>Mischbeschwerde</b>	0	

6.	Folgen der Beschwerde	0	%	%
6.1	<b>Strafermittlungen / OWi-Verfahren</b>	0	#DIV/0!	100,00
6.2	...davon gegen Mitarbeiter	0	#DIV/0!	#DIV/0!
6.3	...davon gegen Petenten	0	#DIV/0!	#DIV/0!
6.4	<b>Dienst- / Arbeitsrechtliche Prüfung</b>	0	#DIV/0!	
	Summe	0	100,00	

4.	Beschwerdeanlass	0	%
4.1	<b>Beschwerdeanlass extern</b>	0	#DIV/0!
4.1.1	Polizeiliche Maßnahme	0	#DIV/0!
4.1.2	Untätigkeit	0	#DIV/0!
4.1.3	Rechtsgrundlage	0	#DIV/0!
4.1.4	Dienstanzug / Erscheinungsbild	0	#DIV/0!
4.1.5	Tonfall/Argumentation	0	#DIV/0!
4.1.6	Begrüßung / Namensnennung	0	#DIV/0!
4.1.7	Dienstnummer	0	#DIV/0!
4.1.8	Bearbeitung der Eingabe	0	#DIV/0!
4.1.9	Privatbereich / Außerdienstliches Verh.	0	#DIV/0!
4.1.10	Diskriminierung - fremdenfeindlich -	0	#DIV/0!
4.1.11	Diskriminierung - LSBTI -	0	#DIV/0!
4.1.12	Sonstiges	0	#DIV/0!
	Summe	0	#DIV/0!
4.2	<b>Beschwerdeanlass intern</b>	0	#DIV/0!
4.2.1	Verstoß gegen Rechtsvorschriften	0	#DIV/0!
4.2.2	Arbeitsbedingungen	0	#DIV/0!
4.2.3	Verhalten des Vorgesetzten	0	#DIV/0!
4.2.4	Verhalten von Mitarbeitern	0	#DIV/0!
4.2.5	Dienstrechtliche Maßnahme	0	#DIV/0!
4.2.6	Privatbereich / Außerdienstliches Verh.	0	#DIV/0!
4.2.7	Beschwerdenach dem AGG	0	#DIV/0!
4.2.8	Sonstiges	0	#DIV/0!
	Summe	0	#DIV/0!

7.	Bearbeitungszeit	0	%
7.1	<b>Innerhalb von 14 Tagen</b>	0	#DIV/0!
7.2	2 - 3 Wochen	0	#DIV/0!
7.3	3 - 4 Wochen	0	#DIV/0!
7.4	Länger als 4 Wochen	0	#DIV/0!
	Summe	0	#DIV/0!

8.	Art der Erledigung	0	%	%
8.1	<b>Gespräch</b>	0	#DIV/0!	100,00
8.1.1	<b>Telefonat</b>	0		#DIV/0!
8.1.1.1	Beschwerdesachbearbeiter	0		
8.1.1.2	Betroffene Dienststelle	0		
8.1.2	<b>Vier- oder Mehraugengespräch</b>	0		#DIV/0!
8.1.2.1	Beschwerdesachbearbeiter	0		
8.1.2.2	Betroffene Dienststelle	0		
8.2	<b>Schriftlicher Bescheid</b>	0	#DIV/0!	
	Summe	0	#DIV/0!	

9.	Lob, Anerkennung, Dankschreiben	0	%
9.1	<b>Gesamt</b>	0	100,00
9.2	...davon schriftlich	0	#DIV/0!
9.3	...davon persönlich / telefonisch	0	#DIV/0!

### Anlage 3. Statistik-Übersicht der Ergebnisse der Gliederungseinheiten

**Zeitraum : 01.01. - 31.12.2018** **Anzahl der bearbeiteten Beschwerden: 1866**

Lfd. Nr.	Einzelauswertung	PräsG/ SEen / PA	Dir 1	Dir 2	Dir 3	Dir 4	Dir 5	Dir 6	Dir E	LKA	BGSt	Summen
1.	Anzahl der abschließend bearbeiteten Beschwerden	79	133	177	239	180	225	184	380	95	174	1866
1.1	Externe Beschwerden	69	133	175	236	180	225	183	369	95	174	1839
1.2	Interne Beschwerden	10	0	2	3	0	0	1	11	0	0	27

2.	Einsatzbereich/Dienstbereich											
2.1	Einzeldienst	24	95	147	179	130	154	135	165	28	0	1057
2.2	Geschlossener Einsatz	5	4	0	8	0	3	3	112	6	0	141
2.3	Innendienst	26	18	24	28	47	47	32	1	42	172	437
2.4	Aus- und Fortbildung	6	0	0	0	0	0	0	2	0	0	8
2.5	Privatbereich/Außerdienstliches Verh.	3	2	3	2	0	2	3	9	4	0	28
2.6	Allgemeine Organisation/Verwaltung	16	17	3	29	3	21	11	91	15	2	208

3.	Polizeilicher Tätigkeitsbereich											
3.1	Strafverfolgung	22	48	64	70	74	82	78	60	45	0	543
3.2	Gefahrenabwehr	9	10	31	38	36	41	30	160	19	0	374
3.3	Ordnungswidrigkeiten	12	50	58	89	50	75	47	131	2	98	612
3.4	Verkehrsunfall	1	14	18	15	4	6	19	1	1	0	79
3.5	Sonstige Verwaltungstätigkeiten	32	14	8	40	10	17	5	98	24	76	324
3.6	Kein polizeilicher Tätigkeitsbereich (privat)	4	1	3	3	6	5	6	7	4	0	39

4	Beschwerdeanlass											
4.1	Beschwerdeanlass extern											
4.1.1	Polizeiliche Maßnahme	18	55	137	121	65	112	95	184	43	0	830
4.1.2	Untätigkeit	23	45	30	67	70	73	47	83	18	34	490
4.1.3	Rechtsgrundlage	4	13	2	39	8	1	6	13	0	82	168
4.1.4	Dienstanzug/Erscheinungsbild	0	0	1	7	1	1	1	8	0	0	19
4.1.5	Tonfall/Argumentation	2	36	2	113	46	23	52	49	6	1	330
4.1.6	Begrüßung/Namensnennung	0	1	0	6	1	1	3	0	0	0	12
4.1.7	Dienstnummer	1	2	1	6	3	3	2	4	0	0	22
4.1.8	Bearbeitung der Eingabe	12	9	0	9	1	0	1	14	6	14	66
4.1.9	Privatbereich/Außerdienstliches Verhalten	3	1	1	2	0	0	3	5	4	0	19
4.1.10	Diskriminierung - fremdenfeindlich -	0	0	0	8	1	1	0	10	1	0	21
4.1.11	Diskriminierung - LSBTI -	2	0	0	1	0	2	0	3	0	0	8
4.1.12	Sonstiges	5	12	3	54	11	38	12	90	17	43	285
4.2	Beschwerdeanlass intern											
4.2.1	Verstoß gegen Rechtsvorschriften	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
4.2.2	Arbeitsbedingungen	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
4.2.3	Verhalten des Vorgesetzten	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
4.2.4	Verhalten von Mitarbeitern	1	0	0	2	0	0	1	4	0	0	8
4.2.5	Dienstrechtliche Maßnahme	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2.6	Privatbereich/Außerdienstliches Verh.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
4.2.7	Beschwerde nach dem AGG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2.8	Sonstiges	5	0	0	1	0	0	0	8	0	0	14

<b>5</b>	<b>Ergebnis der Auswertung</b>											
5.1	Verhaltensbeschwerde	17	47	5	54	48	25	76	82	29	5	388
5.1.1	Vorwürfe waren berechtigt	4	7	1	13	1	0	1	15	0	0	42
5.1.2	Vorwürfe waren unberechtigt	9	26	3	16	8	12	41	39	27	4	185
5.1.3	Sachverhalt ist nicht klärbar	4	14	1	25	39	13	34	28	2	1	161
5.2	Sachbeschwerde	66	106	174	218	153	211	157	304	70	170	1629
5.2.1	Vorwürfe waren berechtigt	14	15	12	47	15	22	3	34	5	41	208
5.2.2	Vorwürfe waren unberechtigt	49	82	109	143	109	151	113	219	56	123	1154
5.2.3	Sachverhalt ist nicht klärbar	3	9	53	28	29	38	41	51	9	6	267
5.3.	Mischbeschwerde	4	20	2	33	21	11	49	6	4	1	151

<b>6.</b>	<b>Folgen der Beschwerde</b>											
6.1	Strafermittlungen/OWi-Verfahren	1	1	10	8	6	11	18	28	0	0	83
6.2	... davon gegen Mitarbeiter	1	0	7	7	6	13	17	15	0	0	66
6.3	... davon gegen Petenten	0	1	3	3	0	1	1	15	0	0	24
6.4	Dienst-/Arbeitsrechtliche Prüfung	0	0	2	1	0	0	3	4	0	0	10

<b>7.</b>	<b>Bearbeitungszeit</b>											
7.1	Innerhalb von 14 Tagen	33	62	62	84	77	114	101	183	55	107	878
7.2	2 - 3 Wochen	5	23	29	38	24	26	25	56	11	29	266
7.3	3 - 4 Wochen	13	18	35	40	36	22	22	45	10	15	256
7.4	Länger als 4 Wochen	28	30	51	77	43	63	36	96	19	23	466

<b>8.</b>	<b>Art der Erledigung</b>											
8.1	Gespräch	4	86	58	127	60	141	80	172	34	4	766
8.1.1	Telefonat	1	73	41	113	52	138	56	167	32	4	677
8.1.1.1	Beschwerdesachbearbeiter	0	46	5	91	18	101	30	138	13	4	446
8.1.1.2	Betroffene Dienststelle/Vorgesetzter	1	28	36	22	34	38	26	33	20	0	238
8.1.2	Vier- oder Mehr-Augengespräch	3	13	17	14	8	1	24	3	1	0	84
8.1.2.1	Beschwerdesachbearbeiter	0	3	0	2	0	1	2	51	0	0	59
8.1.2.2	Betroffene Dienststelle/Vorgesetzter	3	9	17	12	8	0	22	7	1	0	79
8.2	Schriftlicher Bescheid	75	47	128	111	120	85	104	208	58	170	1106

<b>9.</b>	<b>Lob, Anerkennung und Dankschreiben</b>											
9.1	Gesamt	55	54	55	110	77	38	73	50	72	0	584
9.2	... davon schriftlich	47	54	55	109	76	38	69	49	72	0	569
9.3	... davon persönlich/telefonisch	8	0	0	1	1	0	4	1	0	0	15

**Hinweis:** Bei der "Anzahl der abschließend bearbeiteten Beschwerden" handelt es sich um Beschwerden oder Beschwerdeschreiben, die mehrere, unterschiedliche Beschwerdevorwürfe oder Beschwerdeanlässe enthalten können. Die Zahlen in den Unterkategorien sind nur mögliche Teilbereiche, deren Summen nicht mit der Gesamtzahl übereinstimmen (müssen).