

Statistische Auswertung der Beschwerdevorgänge des Jahres 2019



Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	3
1 Beschwerdeaufkommen im Jahr 2019	3
1.1 Entwicklung des Beschwerdeaufkommens	4
1.2 Dienststellenbezogene Verteilung	5
2 Einzelergebnisse im Vergleich	6
2.1 Polizeilicher Tätigkeitsbereich	6
2.2 Ergebnis der Auswertung	7
2.3 Bearbeitungszeiten	7
2.4 Art der Erledigung	8
3 Lob und Dank	8
Fazit	9

Anlagen

Meldeblatt (1. Quartal 2019)

Meldeblatt (ab 2. Quartal 2019)

Übersicht Einzelauswertung (1 Blatt)

Vorbemerkung

Der Bericht über die Ergebnisse der statistischen Auswertung der abgeschlossenen Beschwerdeverfahren des Jahres 2019 berücksichtigt die teilweise schon im Laufe des Jahres umgesetzten Strukturveränderungen innerhalb der Polizei Berlin nicht. Die Übermittlung der erfassten Daten der Organisationseinheiten an das Zentrale Beschwerdemanagement erfolgt vierteljährlich. Da ein Großteil der Strukturveränderungen auch zum Jahresende nicht abgeschlossen war, wurde darauf verzichtet, die statistische Erfassung bereits anzupassen. In diesem Bericht werden daher die alten Dienststellenbezeichnungen benutzt, auch wenn sie sich bereits im Jahr 2019 geändert haben.

Die unterjährigen Änderungen innerhalb der Rubriken der Statistik führte zu unterschiedlichen Meldebögen. Es wurden ab dem 2. Quartal zusätzliche Unterscheidungsmöglichkeiten bei der Erfassung geschaffen, die sich aber nicht auf die Höhe der Beschwerdezahlen an sich ausgewirkt haben. Vielmehr wurden Rubriken aufgenommen, die die Möglichkeit eröffnen, über die Steuerung der Beschwerden Auskunft zu geben (Abgabe an andere Behörden) und den Tätigkeitsbereich zu konkretisieren, um nicht den Punkt „Verschiedenes“ überzustrapazieren.

Die Zahlen im folgenden Bericht bilden die Bereiche ab, die das ganze Jahr einheitlich erfasst wurden. Aussagen zu neuen Rubriken werden an den entsprechenden Stellen thematisiert.

1 Beschwerdeaufkommen im Jahr 2019

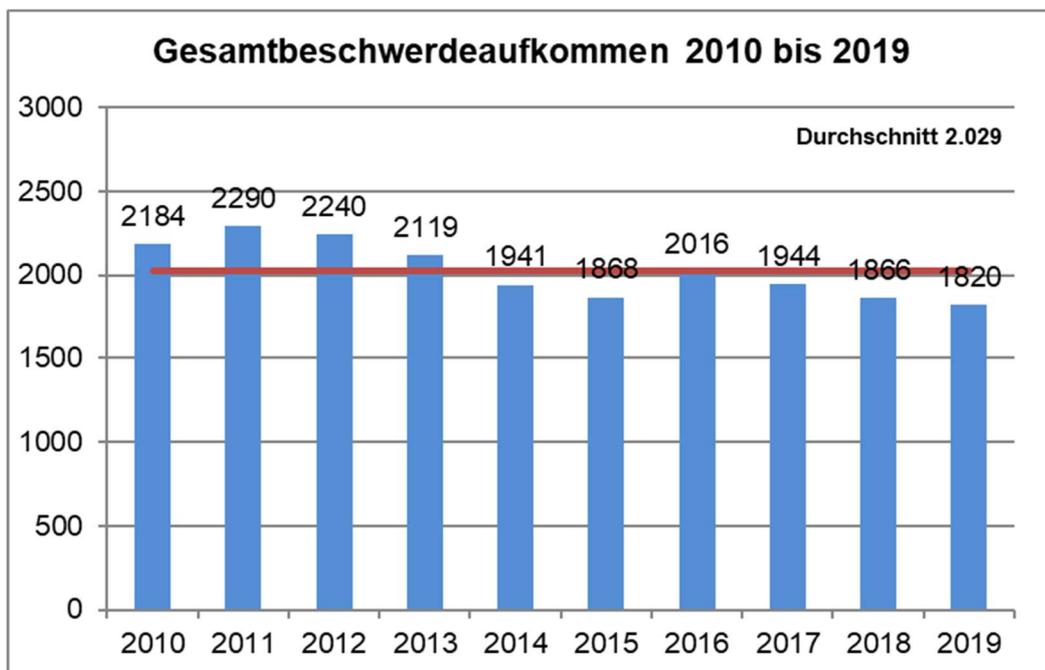
Die Anzahl der abgeschlossenen Beschwerdeverfahren liegt mit 1.820 Beschwerden erneut unter der Anzahl des Vorjahres (1.866). Hierbei ist zu beachten, dass insgesamt 2.066 Schreiben von Bürgerinnen und Bürgern eingegangen sind, die sich beschwert haben. Während in 122 Fällen die Polizei Berlin nicht betroffen war und die Schreiben an andere Behörden abgegeben wurden, wurde zu weiteren 124 Sachverhalten anstelle einer Beschwerdebearbeitung die Prüfung in förmlichen Verfahren (z.B. Straf- oder Ordnungswidrigkeiten- oder Disziplinarverfahren) erforderlich.

Grundsätzlich erhalten die Absender eine Eingangsbestätigung und werden so über das weitere Verfahren bzw. die Abgabe der Beschwerde an die zuständige Behörde informiert.

Auch bei den internen Beschwerden hat sich kaum etwas verändert, während 2018 die Zahl bei 27 internen Beschwerden lag, wurden im letzten Jahr 30 interne Beschwerden vorgebracht. Mit 1,7% ist das Aufkommen sehr gering und die Ergebnisse werden daher, außer bei den „Beschwerdeanlässen intern“, in den anderen Rubriken nicht separat ausgeworfen. Insgesamt ist auffällig, dass neben den internen Beschwerdeanlässen „Verhalten von Vorgesetzten bzw. Mitarbeitenden“ sich der Großteil der Beschwerdeanlässe nicht unter die zur Auswahl stehenden Anlässe subsumieren lässt und daher die Anzahl bei „Sonstiges“ am höchsten ist. Das Zentrale Beschwerdemanagement wird im laufenden Jahr prüfen, ob sich die Gründe interner Beschwerden unter einer weiteren Rubrik zusammenfassen lassen oder diese so speziell sind, dass weiter mit der hohen Zahl unter „Sonstiges“ gearbeitet wird.

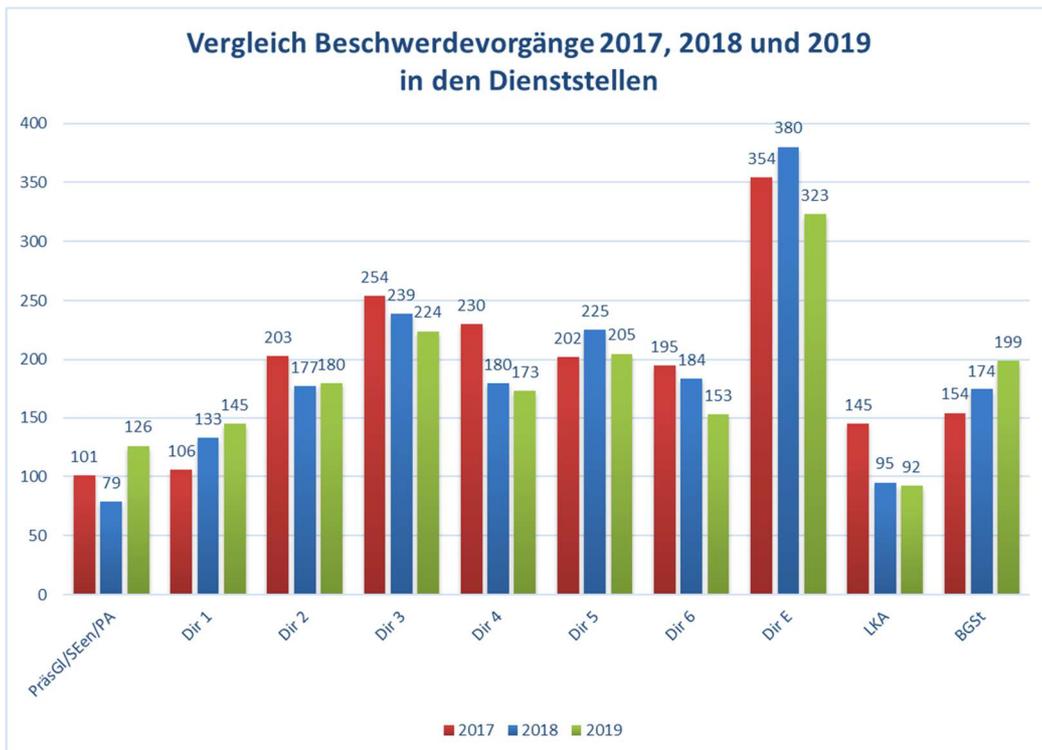
1.1 Entwicklung des Beschwerdeaufkommens

Anhand der folgenden Grafik ist die Entwicklung des Gesamtbeschwerdeaufkommens erkennbar. Seit 2014 liegt das Aufkommen auf einem niedrigeren Niveau als die Jahre zuvor, wobei sich die Schwankungen regelmäßig nicht an bestimmten Ereignissen erklären lassen.



1.2 Dienststellenbezogene Verteilung

Die Verteilung der Beschwerden in den Organisationseinheiten unterliegen ebenfalls Schwankungen, wobei sie sich in den jeweiligen Dienststellen selbst in einer ähnlichen Höhe wie der Vorjahre bewegen. Während die absoluten Beschwerdezahlen in der Dir 1 und der Bußgeldstelle steigen, gehen sie im Verlauf der letzten Jahre in den meisten anderen Organisationseinheiten eher zurück.



Während die prozentuale Verteilung der Beschwerdezahlen auf die Organisationseinheiten Aufschluss über die Belastung der Beschwerdebereiche geben kann, wird dadurch keine Aussage über die Qualität der Polizeiarbeit getroffen.

In der Direktion Einsatz werden prozentual die meisten Beschwerden bearbeitet, was bei der höchsten Anzahl an Beschäftigten aber nicht verwunderlich ist.

Prozentualer Anteil an den Gesamtbeschwerden

Jahr	PräsGl/SEen/PA	Dir 1	Dir 2	Dir 3	Dir 4	Dir 5	Dir 6	Dir E	LKA	BGSt	Gesamt
2019	126	145	180	224	173	205	153	323	92	199	1820
	6,92%	7,97%	9,89%	12,31%	9,51%	11,26%	8,41%	17,75%	5,05%	10,93%	100%
Differenz zu 2018	2,69%	0,84%	0,40%	-0,50%	-0,14%	-0,79%	-1,45%	-2,62%	-0,04%	1,61%	

Ein anderes Verteilungsbild entsteht, wenn die Anzahl der Dienstkräfte der Organisationseinheiten in Relation zu den erhobenen Beschwerden gesetzt wird. Zum Vergleich wurde die Anzahl der Beschwerden pro 100 Dienstkräfte ermittelt. Hier ist der Wert mit 12,7 Beschwerden pro 100 Dienstkräfte in der Dir 3 am höchsten.

Zu beachten ist bei der Gegenüberstellung von Dienstkräften und Beschwerden, dass durch diese Zahlen nicht unmittelbar auf weniger gute Polizeiarbeit geschlossen werden kann, da es Dienststellen und Aufgaben gibt, bei denen es von vornherein unwahrscheinlich ist, von einer Bürgerbeschwerde betroffen zu sein.

Gegenüberstellung Dienstkräfte - Beschwerden											
2019	PräsG/ SEen/P A	BGSt	Dir 1	Dir 2	Dir 3	Dir 4	Dir 5	Dir 6	Dir E	LKA	Summe
Beschwerden	325		145	180	224	173	205	153	323	92	1820
Dienstkräfte	2825		1625	1752	1758	1663	1916	1725	6141	3643	23048
Beschwerden pro 100 Dienstkräfte											
	11,5		8,9	10,3	12,7	10,4	10,7	8,9	5,3	2,5	7,9

Quelle: Übersicht zur Beschäftigtenstruktur – Anzahl der Dienstkräfte, IPV-Auswertung Stichtag 31.12.2019

Im Durchschnitt entfallen 7,9 Beschwerden pro Jahr auf 100 Dienstkräfte der Polizei Berlin. Diese Gegenüberstellung ist eine weitere Möglichkeit, die Beschwerdezahlen zu interpretieren. Es eröffnen sich dadurch neue Blickwinkel und Raum für Diskussionen zur Beschwerdethematik. Für die Verbesserung unserer Arbeit ist jede Beschwerde wichtig. Es ist nicht das Ziel der Auswertung der Beschwerden, die Organisationseinheiten in Konkurrenz oder Wettbewerb zueinander darzustellen.

2 Einzelergebnisse im Vergleich

2.1 Polizeilicher Tätigkeitsbereich

Um Arbeitsbereiche zu erkennen, die beschwerdeanfälliger sein könnten, wird seit 2018 in der Rubrik „Tätigkeitsbereich“ in die Oberbegriffe „Außendienst“ und „Innendienst“ unterschieden. Die Verteilung im Jahr 2019 stellt sich wie folgt dar:

Außendienst: 1133 Beschwerden (61%), Innendienst: 701 Beschwerden (37%) und 34 Beschwerden waren keinem polizeilichen Tätigkeitsbereich (2%) zuzuordnen. Innerhalb dieser Rubriken werden die Bereiche weiter unterteilt.

Da sich hier die Erfassung ab dem 2. Quartal verändert hat und nicht alle Unterpunkte das ganze Jahr abbilden, werden diese hier nicht detaillierter dargestellt. Die Ergebnisse können als Einzelauswertung den Anlagen 4 und 5 entnommen werden.

Bemerkenswert aber nicht überraschend ist, dass der Bereich der Verkehrsüberwachung/ die Verfolgung von Verkehrsordnungswidrigkeiten im Außendienst am beschwerdefälligsten (über 25%) ist und damit korrespondierend die Beschwerdezahlen in Bezug auf die Sachbearbeitung bei der Bußgeldstelle (fast 33%) im Innendienst am höchsten ist. Die Tätigkeiten der Dienstkräfte haben hier meist repressiven Charakter und werden von den beschwerdeführenden Personen oftmals nicht ohne Weiteres hingenommen. Im Nachhinein stellt sich die polizeiliche Maßnahme meist als rechtmäßig heraus.

2.2 Ergebnis der Auswertung

Das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung zeigt auch im letzten Jahr ein nahezu identisches Bild. Das Verhältnis von berechtigten, unberechtigten und nicht klärbaren Beschwerden verändert sich kaum und unterliegt scheinbar keinen Schwankungen. An der Bewertung, eine Beschwerde als nicht klärbare einzustufen, wenn die Widersprüche zwischen den Aussagen der beschwerdeführenden Person und der Dienstkraft nicht aufzuklären sind, wird weiterhin festgehalten. Auch wenn dies einer Seite nicht gerecht wird, ist bei einer einheitlichen Vorgehensweise innerhalb der Behörde sichergestellt, dass mit allen Beschwerden identisch verfahren wird und die Entscheidung, wem mehr Glauben geschenkt wird, nicht bei den Dienstkräften der Beschwerdestellen liegt.

Ergebnis	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Ø
berechtigt	19%	14%	13%	10%	12%	11%	12%	13%	13%	12%	13%
unberechtigt	66%	71%	75%	80%	76%	73%	69%	69%	66%	69%	71%
nicht klärbare	15%	15%	12%	10%	12%	16%	19%	18%	21%	19%	16%

2.3 Bearbeitungszeiten

Bei den Bearbeitungszeiten haben sich ebenfalls keine signifikanten Änderungen ergeben. Von allen Beschwerden werden zwei Drittel innerhalb von drei Wochen abschließend bearbeitet. Hierbei werden ausschließlich die tatsächlich innerhalb der Polizei Berlin abschließend bearbeiteten Beschwerden erfasst. Vorgänge, die abgegeben werden und zu denen lediglich eine Abgabennachricht gefertigt wurde, verfälschen diese Statistik nicht. Sie gehen

unter dem Punkt 2 der Statistik nur als „ohne Beschwerdebearbeitung abgegebener Vorgang“ in die Statistik ein.

Bearbeitungszeiten	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Durchschnitt
innerhalb 14 Tagen	50%	55%	55%	57%	54%	53%	48%	45%	47%	46%	50%
2 - 3 Wochen	17%	15%	17%	16%	17%	16%	14%	15%	14%	15%	16%
3 - 4 Wochen	13%	12%	15%	12%	12%	13%	15%	15%	14%	14%	14%
länger als 4 Wochen	19%	18%	13%	15%	17%	19%	23%	25%	25%	25%	20%

2.4 Art der Erledigung

Bei Beschwerdesachverhalten, die für eine persönliche Erledigung geeignet erscheinen, wird von den Mitarbeitenden der Beschwerdedienststellen auch weiterhin versucht, diese Art der Erledigung zu favorisieren. Insgesamt konnte auch 2019 in einem Drittel der Sachverhalte die persönliche Erledigung erfolgen. Das ist ein Rückgang von 7,5%, wobei durch die Mitarbeitenden der Beschwerdestellen die Tendenz feststellbar ist, dass die angebotene Möglichkeit einer persönlichen Erledigung von den Bürgerinnen und Bürgern nicht mehr so oft angenommen wird.

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	10	61	40	95	55	135	56	131	27	2	612
schriftl. Bescheid	116	88	142	133	118	70	97	192	64	197	1217
Summe	126	149	182	228	173	205	153	323	91	199	1829
Anteil der Gespräche 2019	7,9%	40,9%	22,0%	41,7%	31,8%	65,9%	36,6%	40,6%	29,7%	1,0%	33,5%
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%
Veränderung	2,9%	-23,7%	-9,2%	-11,7%	-1,5%	3,5%	-6,9%	-4,7%	-7,3%	-1,3%	-7,5%

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

Im Jahr 2019 standen den 1820 Beschwerden 668 Lob- und Dankschreiben gegenüber. Die Anzahl der Lob- und Dankschreiben pendeln sich im Jahresvergleich zwischen knapp 600 und 700 ein. In den Jahren 2014 und 2015 waren die deutlich höheren Zahlen dem Tag der offenen Tür geschuldet, der nach einer sechsjährigen Pause wieder stattgefunden hatte. Dies wurde mit großer Freude von vielen Bürgerinnen und Bürgern begrüßt und auch durch Lob- und Dankschreiben honoriert.

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	72	0	584
2019	65	81	89	101	64	67	87	17	97	0	668

Fazit

Die Auswertung der Beschwerdesachverhalte hat auch im Jahr 2019 ein nahezu identisches Bild der letzten Jahre hervorgebracht.

Die Veränderungen in der statistischen Erfassung sind mit der Einführung des Punktes Racial profiling ab 2020 erst einmal abgeschlossen. Das Thema wurde zusätzlich aufgenommen, weil aus dem parlamentarischen Raum Anfragen eingehen, da diese Thematik von dort als häufiger Beschwerdeanlass vermutet wird. Diese Ansicht wird aus der Erfahrung der letzten Jahre nicht geteilt.

Hinsichtlich der Organisationseinheiten wird sich im Jahr 2020 eine Veränderung ergeben. Die statistische Erfassung wird dann die Direktion Einsatz/Verkehr, die Direktion zentrale Sonderdienste, die Direktion zentraler Service, die Polizeiakademie, das Landeskriminalamt, die Landespolizeidirektion und die örtlichen Direktionen abbilden.

Zu der inhaltlichen Auswertung der Beschwerdesachverhalte ist erwähnenswert, dass es eine Vielzahl an Personen gibt, die durch wiederholte Beschwerdebegehren versuchen, auf polizeiliche und teilweise auch private Belange einzuwirken. Da nicht immer nur eine Organisationseinheit betroffen ist, spielt die einheitliche Vorgehensweise, gerade in der Bewertung der Beschwerdesache, eine besondere Rolle.

Folgende zwei Sachverhalte sind für das Jahr 2019 beispielhaft:

- Das Einschreiten von Polizeikräften bei Verkehrsordnungswidrigkeiten, durch welche die Regelfälle des Umsetzens verwirklicht werden, wird wiederholt kritisiert. Die unterschiedliche Einzelfallbewertung durch die Einsatzkräfte, wenn lediglich eine Verkehrsordnungswidrigkeitenanzeige gefertigt und im begründeten Ausnahmefall nicht das Umsetzen der Kraftfahrzeuge veranlasst wurde, wird zum Anlass einer Beschwerde genommen. Die Auswertung der Ergebnisse dieser Beschwerden ist für alle Dienstbereiche wichtig, um so eine einheitliche Vorgehensweise sicherzustellen. Auch die Grundsatzbereiche der Fachdienststellen werden in die Bearbeitung mit eingebunden.

- Die Forderung von Anwohnern einer Straße, eine Geschwindigkeitsbeschränkung von 10 km/h durch die Polizei umfassend überwachen zu lassen, wird durch regelmäßige Beschwerden (fast täglich) wegen Untätigkeit unterstützt. Auch wenn der Sachverhalt bekannt ist und umfangreich geprüft wurde, wird er die betroffene Direktion weiterhin belasten. Derartige Sachverhalte, bei denen sich an der Sachlage nichts ändert und es sich um eine grundsätzliche Problematik handelt, ist die Möglichkeit der Gemeinsamen Geschäftsordnung I (GGO I) zu nutzen, Zuschriften, die keine neuen Anhaltspunkte liefern. nicht mehr zu beantworten.

- Im Zusammenhang mit außerdienstlichen Streitigkeiten von Polizeidienstkräften wird durch die Gegenpartei versucht, über Beschwerden - meist direkt an die Polizeipräsidentin - auf die Polizeibehörde Einfluss zu nehmen. Die Bandbreite reicht von Nachbarschafts- bis zu Familienstreitigkeiten. In diesen Fällen wird selbstverständlich geprüft, ob außerdienstliches Fehlverhalten vorliegt. Meist stehen bei diesen Sachverhalten aber schon förmliche Verfahren im Raum, sodass die Beschwerde nicht das geeignete Mittel ist, in diese einzugreifen. Auf Hinweise, dass keine parallele Beschwerdebearbeitung stattfindet, wird durch die Beschwerdeführenden verständnislos reagiert und der Polizeibehörde auch vorgeworfen, dass sie Sachverhalte vertuschen möchte. In diesem Zusammenhang ist es wichtig, dass der Dienstvorgesetzte von diesen Sachverhalten Kenntnis erhält.

Insgesamt ist festzustellen, dass die Beschwerdebearbeitung in der Polizei Berlin in allen Organisationseinheiten mit viel Einsatz und Engagement erfolgt. Es liegt am Charakter einer Beschwerde, dass die Erwartungen der beschwerdeführenden Personen oftmals nicht erfüllt werden und die Dienstkräfte den betriebenen Aufwand in der Regel nicht nachvollziehen können.

Die Grundsätze zur Beschwerdebearbeitung, die sich aus dem Petitionsrecht ableiten lassen, sehen die Entgegennahme, Bearbeitung und Ergebnismitteilung vor; bei längerer Bearbeitungszeit sollte eine Zwischenmitteilung erfolgen. Als Behörde sollte es unser Anspruch sein, jeder Beschwerde Beachtung zu schenken und sie als Chance zur Verbesserung zu sehen. Durch Transparenz kann die Polizei Berlin ihr positives Bild in der Öffentlichkeit verbessern, auch wenn uns bewusst ist, dass dies nicht von allen Bürgerinnen und Bürgern so gesehen wird.

EPHK'in Karin Schmidt

Der Polizeipräsident in Berlin
Internes Risikomanagement
IR 4
Brunnenstraße 175
10119 Berlin



Fon: +49 (0) 30 / 4664-900140/41
Fax: +49 (0) 30 / 4664-900198

Anlage 1: Meldebogen 2019 1. Quartal

Dienstbereich: _____ **Zeitraum:** _____ I/2019

1.	Gesamtzahl der abschließend bearbeiteten Beschwerden:	0
1.1	Externe Beschwerden	0
1.2	Interne Beschwerden	0

2.	Abgabe ohne Beschwerdebearbeitung	0
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		%
3.1	Außendienst	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	Innendienst	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	Kein polizeilicher Tätigkeitsbereich (privat)	0	

5.	Ergebnis der Auswertung		%
5.1	Verhaltensbeschwerde	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	Sachbeschwerde	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	Strafermittlungen / 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	

4.	Beschwerdeanlass		%
4.1	Beschwerdeanlass extern		
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	Beschwerdeanlass intern		
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		%
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	Gespräch	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	Gesamt	0	100,00
9.2	...davon schriftlich	0	#DIV/0!
9.3	...davon persönlich / telefonisch	0	#DIV/0!

Anlage 2: Meldebogen ab 2. Quartal 2019

Dienstbereich: _____ | **Zeitraum:** _____ | **II/2019**

1.	Gesamtzahl der abschließend bearbeiteten Beschwerden:	0
1.1	Externe Beschwerden	0
1.2	Interne Beschwerden	0

2.	Abgabe ohne Beschwerdebearbeitung	0
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		%
3.1	Außendienst	0	100,00
3.1.1	Einsatzanlass Strafverfolgung	0	#DIV/0!
3.1.2	Einsatzanlass Gefahrenabwehr/OWiG	0	#DIV/0!
3.1.3	Verkehrsunfallaufnahme	0	#DIV/0!
3.1.4	Ahndung Vk-Owi / Verkehrsüberwachung	0	#DIV/0!
3.1.5	Demonstration/Versammlung	0	#DIV/0!
3.1.6	Objektschutz	0	#DIV/0!
3.1.7	Sonstiges	0	#DIV/0!
3.2	Innendienst	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!
3.2.7	Sonstiges	0	#DIV/0!
3.3	Kein polizeilicher Tätigkeitsbereich (privat)	0	
3.4	Kein polizeilicher Tätigkeitsbereich (unzuständig)	0	

5.	Ergebnis der Auswertung		%
5.1	Verhaltensbeschwerde	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	Sachbeschwerde	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	Strafermittlungen/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	

4.	Beschwerdeanlass		%
4.1	Beschwerdeanlass extern		
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	Beschwerdeanlass intern		
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		%
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	Gespräch	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	Gesamt	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 (nur Rubriken, die das ganze Jahr erfasst wurden)

Zeitraum : 01.01. - 31.12.2019		Anzahl der Beschwerdeschreiben										2066
		Abgabe ohne Beschwerdebearbeitung										246
		Abschließend bearbeitete Beschwerden										1820
Lfd. Nr.	Einzelauswertung	PräsGl - SEen - PA	Dir 1	Dir 2	Dir 3	Dir 4	Dir 5	Dir 6	Dir E	LKA	BGSt	Summen
1.	Anzahl der eingegangenen Beschwerden	152	159	198	242	189	206	175	356	113	276	2066
1.1	Externe Beschwerden	138	159	197	239	188	206	174	349	110	276	2036
1.2	Interne Beschwerden	14	0	1	3	1	0	1	7	3	0	30
2.	Abgabe ohne Beschwerdebearbeitung	26	14	18	18	16	1	22	33	21	77	246
2.1	LKA / K 23 VED - Ermittlungen gegen Polizeibedienstete	19	11	9	7	8	1	16	8	0	0	79
2.2	Dienstrechtliche Prüfung	2	1	2	0	0	0	2	0	3	10	20
2.3	BGSt	1	1	6	0	7	0	4	7	0	0	26
2.4	Andere Behörden	4	1	2	11	1	0	0	18	18	67	122
5.	Ergebnis der Auswertung											
5.1	Verhaltensbeschwerde	23	57	6	43	49	22	55	74	27	4	360
5.1.1	Vorwürfe waren berechtigt	1	5	0	11	4	1	2	9	1	2	36
5.1.2	Vorwürfe waren unberechtigt	11	25	6	11	21	13	35	36	18	1	177
5.1.3	Sachverhalt ist nicht klärbar	11	27	0	21	24	8	18	29	8	1	147
5.2	Sachbeschwerde	111	114	177	212	150	192	138	254	81	195	1624
5.2.1	Vorwürfe waren berechtigt	13	20	16	68	11	14	4	31	5	27	209
5.2.2	Vorwürfe waren unberechtigt	91	87	104	119	133	151	114	187	69	155	1210
5.2.3	Sachverhalt ist nicht klärbar	7	7	57	25	6	27	20	36	7	13	205
5.3.	Mischbeschwerde	8	26	3	31	26	9	40	5	16	0	164
6.	Folgen der Beschwerde											
6.1	Strafermittlungen/OWi-Verfahren	0	0	4	5	1	6	1	4	1	0	22
6.2	... davon gegen Mitarbeiter	0	0	3	3	1	6	1	2	3	0	19
6.3	... davon gegen Petenten	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	3
6.4	Dienst-/Arbeitsrechtliche Prüfung	0	1	0	0	0	0	1	1	3	0	6
7.	Bearbeitungszeit											
7.1	Innerhalb von 14 Tagen	50	66	57	99	66	111	88	156	38	121	852
7.2	2 - 3 Wochen	30	25	18	36	24	22	30	35	14	34	268
7.3	3 - 4 Wochen	16	22	34	32	25	18	20	48	13	22	250
7.4	Länger als 4 Wochen	30	32	71	57	58	54	15	84	27	22	450
8.	Art der Erledigung											
8.1	Gespräch	10	61	40	95	55	135	56	131	27	2	612
8.1.1	Telefonat	10	48	34	87	53	130	46	130	17	2	557
8.1.1.1	Beschwerdesachbearbeiter	6	28	2	58	27	106	26	105	11	2	371
8.1.1.2	Betroffene Dienststelle/Vorgesetzter	4	19	32	29	26	24	20	26	16	0	196
8.1.2	Vier- oder Mehr-Augengespräch	0	13	7	7	2	5	10	1	0	0	45
8.1.2.1	Beschwerdesachbearbeiter	0	5	0	4	0	1	0	1	0	0	11
8.1.2.2	Betroffene Dienststelle/Vorgesetzter	0	10	7	5	2	4	10	0	0	0	38
8.2	Schriftlicher Bescheid	116	88	142	133	118	70	97	192	64	197	1217
9.	Lob, Anerkennung und Dankschreiben											
9.1	Gesamt	65	81	89	101	64	67	87	17	97	0	668
9.2	... davon schriftlich	56	81	89	101	64	67	82	16	97	0	653
9.3	... davon persönlich/telefonisch	9	0	0	0	0	0	5	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).

Anlage 4. Statistik-Übersicht 1. Quartal 2019

Zeitraum : 01.01. - 31.03.2019	Anzahl der Beschwerdeschreiben	463
	Abgabe ohne Beschwerdebearbeitung	71
	Abschließend bearbeitete Beschwerden	388

Lfd. Nr.	Einzelauswertung	PräsGl - 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	39	30	47	40	36	33	44	76	20	98	463
1.1	Externe Beschwerden	36	30	47	40	36	33	44	74	20	98	458
1.2	Interne Beschwerden	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	5
2.	Abgabe ohne Beschwerdebearbeitung	2	3	4	0	0	0	7	8	1	46	71
2.1	LKA / K 23 VED - Ermittlungen gegen Polizeibedienstete	0	2	3	0	0	0	5	3	0	0	13
2.2	Dienstrechtliche Prüfung	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
2.3	BGSt	0	0	2	0	0	0	2	3	0	0	7
2.4	Andere Behörden	2	1	0	0	0	0	0	2	0	46	51

3.	Polizeilicher Tätigkeitsbereich											
3.1	Außendienst	7	17	39	28	31	26	21	55	4	0	228
3.1.1	Sachverhaltsaufnahme allg.	3	13	27	19	20	13	13	14	3	0	125
3.1.2	Verkehrsunfallaufnahme	0	1	4	3	2	2	4	1	0	0	17
3.1.3	Ahndung Vk-Owi / Verkehrsüberwachung	3	3	8	4	9	10	4	27	0	0	68
3.1.4	Demonstration/Versammlung	0	0	0	1	0	1	0	6	0	0	8
3.1.5	Objektschutz	1	0	0	1	0	0	0	7	1	0	10
3.2	Innendienst	29	12	3	12	5	8	13	15	14	52	163
3.2.1	Anzeigenaufnahme Dienststelle	0	3	1	3	0	3	5	1	0	0	16
3.2.2	Notrufaufnahme	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	13
3.2.3	Sachbearbeitung polizeiliche Sachverhalte	1	7	1	6	5	5	8	0	9	0	42
3.2.4	Sachbearbeitung Bußgeldstelle	3	2	0	0	0	0	0	0	0	52	57
3.2.5	Sachbearbeitung Verwaltung	10	0	1	2	0	0	0	1	3	0	17
3.2.6	Beschwerdebearbeitung	15	0	0	1	0	0	1	0	2	0	19
3.3	Kein polizeilicher Tätigkeitsbereich (privat)	1	0	1	0	0	0	2	1	1	0	6

4	Beschwerdeanlass											
4.1	Beschwerdeanlass extern											
4.1.1	Polizeiliche Maßnahme	5	15	34	20	20	22	18	33	6	0	173
4.1.2	Untätigkeit	3	9	8	12	10	10	10	15	8	4	89
4.1.3	Rechtsgrundlage	0	3	0	8	1	0	1	2	2	29	46
4.1.4	Dienstanzug/Erscheinungsbild	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	4
4.1.5	Tonfall/Argumentation	1	4	1	12	5	3	9	6	1	1	43
4.1.6	Begrüßung/Namensnennung	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
4.1.7	Dienstnummer	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
4.1.8	Bearbeitung der Eingabe	21	0	0	2	0	0	1	1	1	5	31
4.1.9	Privatbereich/Außerdienstliches Verhalten	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	4
4.1.10	Diskriminierung - fremdenfeindlich -	0	0	0	1	1	1	0	2	0	0	5
4.1.11	Diskriminierung - LSBTI -	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
4.1.12	Sonstiges	5	12	2	6	2	0	2	20	3	13	65
4.2	Beschwerdeanlass intern											
4.2.1	Verstoß gegen Rechtsvorschriften	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2.2	Arbeitsbedingungen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2.3	Verhalten des Vorgesetzten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2.4	Verhalten von Mitarbeitern	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2.5	Dienstrechtliche Maßnahme	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2.6	Privatbereich/Außerdienstliches Verh.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2.7	Beschwerdenach dem AGG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2.8	Sonstiges	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3

5.	Ergebnis der Auswertung											
5.1	Verhaltensbeschwerde	3	9	1	7	6	3	12	12	6	0	59
5.1.1	Vorwürfe waren berechtigt	0	1	0	2	0	0	0	2	1	0	6
5.1.2	Vorwürfe waren unberechtigt	0	7	1	3	2	3	7	6	3	0	32
5.1.3	Sachverhalt ist nicht klärbar	3	1	0	2	4	0	5	4	2	0	21
5.2	Sachbeschwerde	34	22	43	36	33	31	34	56	16	52	357
5.2.1	Vorwürfe waren berechtigt	1	4	7	16	0	1	1	4	0	7	41
5.2.2	Vorwürfe waren unberechtigt	31	16	27	15	33	27	30	45	14	43	281
5.2.3	Sachverhalt ist nicht klärbar	2	2	9	5	0	3	3	7	2	2	35
5.3.	Mischbeschwerde	0	4	1	3	3	1	9	0	3	0	24

6.	Folgen der Beschwerde											
6.1	Strafvermittlungen/OWi-Verfahren	0	0	1	1	0	3	0	1	0	0	6
6.2	... davon gegen Mitarbeiter	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	4
6.3	... davon gegen Petenten	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
6.4	Dienst-/Arbeitsrechtliche Prüfung	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2

7.	Bearbeitungszeit											
7.1	Innerhalb von 14 Tagen	12	16	9	15	18	21	22	30	7	33	183
7.2	2 - 3 Wochen	8	4	5	10	2	1	6	11	5	10	62
7.3	3 - 4 Wochen	5	0	13	2	4	3	5	13	2	3	50
7.4	Länger als 4 Wochen	12	7	16	13	12	8	4	14	5	6	97

8.	Art der Erledigung											
8.1	Gespräch	1	11	12	22	5	22	16	23	5	0	117
8.1.1	Telefonat	1	10	11	21	4	20	11	23	0	0	101
8.1.1.1	Beschwerdesachbearbeiter	0	6	0	18	3	16	8	20	2	0	73
8.1.1.2	Betroffene Dienststelle/Vorgesetzter	1	4	11	4	1	4	3	3	3	0	34
8.1.2	Vier- oder Mehr-Augengespräch	0	1	1	1	1	2	5	0	0	0	11
8.1.2.1	Beschwerdesachbearbeiter	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
8.1.2.2	Betroffene Dienststelle/Vorgesetzter	0	0	1	0	1	1	5	0	0	0	8
8.2	Schriftlicher Bescheid	36	16	32	19	31	11	21	45	14	52	277

9.	Lob, Anerkennung und Dankschreiben											
9.1	Gesamt	27	21	26	28	9	19	31	4	18	0	183
9.2	... davon schriftlich	23	21	26	28	9	19	29	4	18	0	177
9.3	... davon persönlich/telefonisch	4	0	0	0	0	0	2	0	0	0	6

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).

Anlage 5. Statistik-Übersicht 2-4. Quartal 2019

Zeitraum : 01.04. - 31.12.2019		Anzahl der Beschwerdeschreiben										1603
		Abgabe ohne Beschwerdebearbeitung										175
		Abschließend bearbeitete Beschwerden										1428
Lfd. Nr.	Einzelauswertung	PräsGI - SEen - PA	Dir 1	Dir 2	Dir 3	Dir 4	Dir 5	Dir 6	Dir E	LKA	BGSt	Summen
1.	Anzahl der bearbeiteten Beschwerdeschreiben	113	129	151	202	153	173	131	280	93	178	1603
1.1	Externe Beschwerden	102	129	150	199	152	173	130	275	90	178	1578
1.2	Interne Beschwerden	11	0	1	3	1	0	1	5	3	0	25
2.	Abgabe ohne Beschwerdebearbeitung	24	11	14	18	16	1	15	25	20	31	175
2.1	LKA / K 23 VED - Ermittlungen gegen Polizeibedienstete	19	9	6	7	8	1	11	5	0	0	66
2.2	Dienstrechtliche Prüfung	2	1	2	0	0	0	2	0	2	10	19
2.3	BGSt	1	1	4	0	7	0	2	4	0	0	19
2.4	Andere Behörden	2	0	2	11	1	0	0	16	18	21	71
3.	Polizeilicher Tätigkeitsbereich											
3.1	Außendienst	36	101	117	148	94	137	88	171	13	0	905
3.1.1	Einsatzanlass Strafverfolgung	14	13	29	25	26	41	19	16	4	0	187
3.1.2	Einsatzanlass Gefahrenabwehr/OWIG	2	27	60	38	17	17	25	23	2	0	211
3.1.3	Verkehrsunfallaufnahme	2	10	10	5	12	7	4	2	1	0	53
3.1.4	Ahndung Vk-Owi / Verkehrsüberwachung	12	27	11	55	31	41	24	58	0	0	259
3.1.5	Demonstration/Versammlung	2	0	0	15	3	1	2	34	4	0	61
3.1.6	Objektschutz	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	20
3.1.7	Sonstiges	9	24	7	13	5	31	14	18	34	0	155
3.2	Innendienst	50	32	22	37	42	32	30	86	60	147	538
3.2.1	Anzeigenaufnahme Dienststelle	0	8	15	11	14	6	10	0	1	1	66
3.2.2	Notrufaufnahme	3	1	0	1	0	0	0	75	0	0	80
3.2.3	Sachbearbeitung polizeiliche Sachverhalte	6	12	2	15	24	18	16	1	37	0	131
3.2.4	Sachbearbeitung Bußgeldstelle	4	0	0	1	0	0	0	0	0	146	151
3.2.5	Sachbearbeitung Verwaltung	18	0	0	4	4	1	0	1	16	0	44
3.2.6	Beschwerdebearbeitung	9	1	0	1	0	0	2	3	0	0	16
3.2.7	Sonstiges	10	10	5	9	0	7	2	6	6	0	55
3.3	Kein polizeilicher Tätigkeitsbereich (privat)	6	0	1	5	2	2	0	3	3	0	22
3.4	Kein polizeilicher Tätigkeitsbereich (unzuständig)	0	1	0	0	0	2	0	2	1	0	6
4	Beschwerdeanlass											
4.1	Beschwerdeanlass extern											
4.1.1	Polizeiliche Maßnahme	14	52	93	85	49	85	44	107	15	1	545
4.1.2	Untätigkeit	16	48	33	59	57	45	51	88	32	8	437
4.1.3	Rechtsgrundlage	4	12	3	24	2	0	5	0	7	80	137
4.1.4	Dienstanzug/Erscheinungsbild	2	5	0	1	1	0	0	14	0	0	23
4.1.5	Tonfall/Argumentation	6	35	1	70	41	12	38	37	5	1	246
4.1.6	Begrüßung/Namensnennung	0	1	0	3	1	0	2	0	0	1	8
4.1.7	Dienstnummer	1	7	0	6	3	3	2	1	0	0	23
4.1.8	Bearbeitung der Eingabe	21	1	0	21	2	0	1	9	6	12	73
4.1.9	Privatbereich/Außerdienstliches Verhalten	3	0	1	3	0	1	0	3	1	0	12
4.1.10	Diskriminierung - fremdenfeindlich -	1	4	0	1	0	1	1	1	0	0	9
4.1.11	Diskriminierung - LSBTI -	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
4.1.12	Sonstiges	15	39	4	17	12	35	11	25	17	44	219
4.2	Beschwerdeanlass intern											
4.2.1	Verstoß gegen Rechtsvorschriften	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
4.2.2	Arbeitsbedingungen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2.3	Verhalten des Vorgesetzten	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	4
4.2.4	Verhalten von Mitarbeitern	3	0	1	1	0	0	0	1	1	0	7
4.2.5	Dienstrechtliche Maßnahme	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4.2.6	Privatbereich/Außerdienstliches Verh.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2.7	Beschwerdenach dem AGG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2.8	Sonstiges	8	0	2	2	0	0	0	1	0	0	13

5.	Ergebnis der Auswertung											
5.1	Verhaltensbeschwerde	20	48	5	36	43	19	43	62	21	4	301
5.1.1	Vorwürfe waren berechtigt	1	4	0	9	4	1	2	7	0	2	30
5.1.2	Vorwürfe waren unberechtigt	11	18	5	8	19	10	28	30	15	1	145
5.1.3	Sachverhalt ist nicht klärbar	8	26	0	19	20	8	13	25	6	1	126
5.2	Sachbeschwerde	77	92	134	176	117	161	104	198	65	143	1267
5.2.1	Vorwürfe waren berechtigt	12	16	9	52	11	13	3	27	5	20	168
5.2.2	Vorwürfe waren unberechtigt	60	71	77	104	100	124	84	142	55	112	929
5.2.3	Sachverhalt ist nicht klärbar	5	5	48	20	6	24	17	29	5	11	170
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
5.3.	Mischbeschwerde	8	22	2	28	23	8	31	5	13	0	140
6.	Folgen der Beschwerde											
6.1	Strafvermittlungen/OWi-Verfahren	0	0	3	4	1	3	1	3	1	0	16
6.2	... davon gegen Mitarbeiter	0	0	3	3	1	3	1	1	3	0	15
6.3	... davon gegen Petenten	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
6.4	Dienst-/Arbeitsrechtliche Prüfung	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	4
7.	Bearbeitungszeit											
7.1	Innerhalb von 14 Tagen	38	50	48	84	48	90	66	126	31	88	669
7.2	2 - 3 Wochen	22	21	13	26	22	21	24	24	9	24	206
7.3	3 - 4 Wochen	11	22	21	30	21	15	15	35	11	19	200
7.4	Länger als 4 Wochen	18	25	55	44	46	46	11	70	22	16	353
8.	Art der Erledigung											
8.1	Gespräch	9	50	28	73	50	113	40	108	22	2	495
8.1.1	Telefonat	9	38	23	66	49	110	35	107	17	2	456
8.1.1.1	Beschwerdesachbearbeiter	6	22	2	40	24	90	18	85	9	2	298
8.1.1.2	Betroffene Dienststelle/Vorgesetzter	3	15	21	25	25	20	17	23	13	0	162
8.1.2	Vier- oder Mehr-Augengespräch	0	12	6	6	1	3	5	1	0	0	34
8.1.2.1	Beschwerdesachbearbeiter	0	4	0	3	0	0	0	1	0	0	8
8.1.2.2	Betroffene Dienststelle/Vorgesetzter	0	10	6	5	1	3	5	0	0	0	30
8.2	Schriftlicher Bescheid	80	72	110	114	87	59	76	147	50	145	940
9.	Lob, Anerkennung und Dankschreiben											
9.1	Gesamt	38	60	63	73	55	48	56	13	79	0	485
9.2	... davon schriftlich	33	60	63	73	55	48	53	12	79	0	476
9.3	... davon persönlich/telefonisch	5	0	0	0	0	0	3	1	0	0	9

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).