



POLIZEI BERLIN

Internes Risikomanagement
Zentrales Beschwerdemanagement
PPr IR 4

Beschwerdestatistik 2020

Direktion 1 (Nord)

Direktion 2 (West)

Direktion 4 (Süd)

Direktion 5 (City)

Direktion 6

Direktion Einsatz/Verkehr

Landespolizeidirektion

Landeskriminalamt

Polizeiakademie

Direktion Zentraler Service

Zentrales
Beschwerdemanagement

Gesamt

Hinweise

Seite 2:

212 Vorgänge wurden ohne Beschwerdebearbeitung abgegeben. Es erfolgten 1.923 Beschwerdebearbeitungen.

Seite 3:

Von einer Beschwerde können mehrere Bereiche betroffen sein. Deshalb sind in den Tätigkeitsbereichen (3.1 Außendienst und 3.2 Innendienst) Mehrfachnennungen möglich.

Seite 4-5:

Bei den Beschwerdeanlässen (4.1 Beschwerdeanlass extern und 4.2 Beschwerdeanlass intern) sind ebenfalls Mehrfachnennungen möglich.

Seite 6:

Bei der Bewertung der Beschwerden wird in Verhaltensbeschwerden und Sachbeschwerden unterschieden. In 177 Fällen war keine sinnvolle Einordnung möglich. In diesen Fällen wurde sowohl der Verhaltensteil als auch der Sachteil bewertet und die Beschwerde als Mischbeschwerde erfasst.

Seite 7:

Bei 7. Bearbeitungszeit und 8. Art der Erledigung waren keine Mehrfachnennungen möglich. Referenzgröße sind die 1.923 Beschwerdebearbeitungen.



POLIZEI BERLIN

Internes Risikomanagement
Zentrales Beschwerdemanagement
PPr IR 4

Beschwerdestatistik 2020

| | | Direktion 1 (Nord) | Direktion 2 (West) | Direktion 4 (Süd) | Direktion 5 (City) | Direktion 6 | Direktion Einsatz/Verkehr | Landespolizeidirektion | Landeskriminalamt | Polizeiakademie | Direktion Zentraler Service | Zentrales Beschwerdemanagement | Gesamt |
|-----------|---|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------|---------------------------|------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------|--------------------------------|-------------|
| 1. | Beschwerden | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Externe Beschwerde | 264 | 314 | 264 | 147 | 91 | 534 | 182 | 124 | 8 | 3 | 186 | 2117 |
| 1.2 | Interne Beschwerde | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 9 | 4 | 18 |
| 2. | Abgabe ohne Beschwerdebearbeitung | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | LKA / Ermittlungen gegen Polizeibedienstete | 12 | 14 | 4 | 1 | 6 | 17 | 1 | 3 | 3 | 0 | 22 | 83 |
| 2.2 | Dienstrechtliche Prüfung | 3 | 1 | 4 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 14 |
| 2.3 | Bußgeldstelle | 5 | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 21 |
| 2.4 | Andere Behörden | 3 | 9 | 24 | 0 | 3 | 35 | 9 | 6 | 0 | 0 | 5 | 94 |



POLIZEI BERLIN

Internes Risikomanagement
Zentrales Beschwerdemanagement
PPr IR 4

Beschwerdestatistik 2020

| | | Direktion 1 (Nord) | Direktion 2 (West) | Direktion 4 (Süd) | Direktion 5 (City) | Direktion 6 | Direktion Einsatz/Verkehr | Landespolizeidirektion | Landeskriminalamt | Polizeiakademie | Direktion Zentraler Service | Zentrales Beschwerdemanagement | Gesamt |
|------------|--|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------|---------------------------|------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------|--------------------------------|------------|
| 3. | Tätigkeitsbereich | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Außendienst | | | | | | | | | | | | |
| 3.1.1 | Einsatzanlass Strafverfolgung | 44 | 57 | 40 | 25 | 19 | 22 | 11 | 32 | 1 | 0 | 42 | 293 |
| 3.1.2 | Einsatzanlass Gefahrenabwehr/Ordnungswidrigkeiten | 44 | 104 | 55 | 30 | 19 | 30 | 8 | 0 | 0 | 0 | 6 | 296 |
| 3.1.3 | Verkehrsunfallaufnahme | 23 | 20 | 18 | 4 | 7 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 82 |
| 3.1.4 | Ahndung Verkehrsordnungswidrigkeit/Verkehrsüberwachung | 58 | 39 | 55 | 33 | 11 | 75 | 12 | 0 | 1 | 0 | 35 | 319 |
| 3.1.5 | Demonstration/Versammlung | 1 | 2 | 0 | 3 | 5 | 171 | 17 | 1 | 0 | 0 | 5 | 205 |
| 3.1.6 | Objektschutz | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 25 |
| 3.1.7 | Sonstiges | 38 | 17 | 13 | 23 | 4 | 50 | 16 | 3 | 1 | 1 | 25 | 191 |
| 3.2 | Innendienst | | | | | | | | | | | | |
| 3.2.1 | Anzeigenaufnahme Dienststelle | 10 | 14 | 8 | 8 | 4 | 0 | 2 | 4 | 0 | 0 | 1 | 51 |
| 3.2.2 | Notrufannahme | 3 | 2 | 1 | 4 | 0 | 8 | 77 | 0 | 0 | 0 | 4 | 99 |
| 3.2.3 | Sachbearbeitung polizeiliche Sachverhalte | 16 | 19 | 35 | 12 | 10 | 0 | 8 | 74 | 0 | 1 | 4 | 179 |
| 3.2.4 | Sachbearbeitung Bußgeldstelle | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 115 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 119 |
| 3.2.5 | Sachbearbeitung Verwaltung | 0 | 5 | 1 | 0 | 1 | 2 | 12 | 6 | 0 | 10 | 13 | 50 |
| 3.2.6 | Beschwerdebearbeitung | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 6 | 12 |
| 3.2.7 | Sonstiges | 12 | 7 | 3 | 1 | 2 | 3 | 17 | 9 | 0 | 2 | 7 | 63 |



POLIZEI BERLIN

Internes Risikomanagement
Zentrales Beschwerdemanagement
PPr IR 4

Beschwerdestatistik 2020

| | | Direktion 1 (Nord) | Direktion 2 (West) | Direktion 4 (Süd) | Direktion 5 (City) | Direktion 6 | Direktion Einsatz/Verkehr | Landespolizeidirektion | Landeskriminalamt | Polizeiakademie | Direktion Zentraler Service | Zentrales Beschwerdemanagement | Gesamt |
|------------|---|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------|---------------------------|------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------|--------------------------------|------------|
| 4. | Beschwerdeanlass | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Beschwerdeanlass extern | | | | | | | | | | | | |
| 4.1.1 | Polizeiliche Maßnahme | 101 | 196 | 112 | 94 | 31 | 226 | 44 | 64 | 1 | 0 | 29 | 898 |
| 4.1.2 | Untätigkeit | 99 | 53 | 82 | 26 | 32 | 37 | 57 | 37 | 0 | 0 | 31 | 454 |
| 4.1.3 | Rechtsgrundlage | 18 | 4 | 2 | 0 | 3 | 2 | 17 | 17 | 1 | 0 | 7 | 71 |
| 4.1.4 | Dienstanzug/Erscheinungsbild | 11 | 1 | 2 | 0 | 0 | 5 | 7 | 0 | 0 | 0 | 3 | 29 |
| 4.1.5 | Tonfall/Argumentation | 79 | 6 | 59 | 7 | 27 | 28 | 39 | 7 | 3 | 1 | 14 | 270 |
| 4.1.6 | Begrüßung/Namensnennung | 5 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| 4.1.7 | Dienstnummer | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 19 |
| 4.1.8 | Bearbeitung der Eingabe | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 32 | 51 | 1 | 0 | 0 | 40 | 130 |
| 4.1.9 | Privatbereich/Außerdienstliches Verhalten | 0 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 5 | 13 |
| 4.1.10 | Diskriminierung - fremdenfeindlich - | 6 | 6 | 5 | 1 | 0 | 12 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 35 |
| 4.1.11 | Diskriminierung - LSBTI - | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 4.1.12 | Racial Profiling | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6 |
| 4.1.13 | Sonstiges | 58 | 16 | 15 | 17 | 12 | 160 | 26 | 15 | 1 | 1 | 21 | 342 |



POLIZEI BERLIN

Internes Risikomanagement
Zentrales Beschwerdemanagement
PPr IR 4

Beschwerdestatistik 2020

| | | Direktion 1 (Nord) | Direktion 2 (West) | Direktion 4 (Süd) | Direktion 5 (City) | Direktion 6 | Direktion Einsatz/Verkehr | Landespolizeidirektion | Landeskriminalamt | Polizeiakademie | Direktion Zentraler Service | Zentrales Beschwerdemanagement | Gesamt |
|-------|---|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------|---------------------------|------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------|--------------------------------|--------|
| 4. | Beschwerdeanlass | | | | | | | | | | | | |
| 4.2 | Beschwerdeanlass intern | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.1 | Verstoß gegen Rechtsvorschriften | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 4.2.2 | Arbeitsbedingungen | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 4.2.3 | Verhalten des Vorgesetzten | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 4.2.4 | Verhalten von Mitarbeitenden | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 4.2.5 | Dienstrechtliche Maßnahme | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 4.2.6 | Privatbereich/Außerdienstliches Verhalten | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 4.2.7 | Beschwerden nach dem AGG | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 4.2.8 | Sonstiges | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 10 | 1 | 17 |



POLIZEI BERLIN

Internes Risikomanagement
Zentrales Beschwerdemanagement
PPr IR 4

Beschwerdestatistik 2020

| | | Direktion 1 (Nord) | Direktion 2 (West) | Direktion 4 (Süd) | Direktion 5 (City) | Direktion 6 | Direktion Einsatz/Verkehr | Landespolizeidirektion | Landeskriminalamt | Polizeiakademie | Direktion Zentraler Service | Zentrales Beschwerdemanagement | Gesamt |
|------------|-----------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------|---------------------------|------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------|--------------------------------|-------------|
| 5. | Beschwerdeart - Auswertung | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Verhaltensbeschwerde | | | | | | | | | | | | |
| 5.1.1 | Vorwürfe waren berechtigt | 18 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 7 | 2 | 2 | 1 | 5 | 46 |
| 5.1.2 | Vorwürfe waren unberechtigt | 53 | 6 | 32 | 6 | 21 | 28 | 12 | 18 | 1 | 1 | 22 | 200 |
| 5.1.3 | Sachverhalt ist nicht klärbar | 45 | 5 | 33 | 5 | 11 | 17 | 11 | 5 | 3 | 1 | 13 | 149 |
| 5.2 | Sachbeschwerde | | | | | | | | | | | | |
| 5.2.1 | Vorwürfe waren berechtigt | 31 | 27 | 14 | 14 | 3 | 31 | 48 | 9 | 0 | 0 | 18 | 195 |
| 5.2.2 | Vorwürfe waren unberechtigt | 143 | 163 | 157 | 96 | 53 | 338 | 94 | 101 | 2 | 9 | 100 | 1256 |
| 5.2.3 | Sachverhalt ist nicht klärbar | 7 | 87 | 26 | 24 | 16 | 63 | 17 | 2 | 0 | 1 | 11 | 254 |
| 5.3 | Mischbeschwerde | | | | | | | | | | | | |
| 5.3.1 | Mischbeschwerde | 59 | 6 | 33 | 2 | 24 | 8 | 19 | 22 | 3 | 1 | 16 | 177 |



POLIZEI BERLIN

Internes Risikomanagement
Zentrales Beschwerdemanagement
PPr IR 4

Beschwerdestatistik 2020

| | | Direktion 1 (Nord) | Direktion 2 (West) | Direktion 4 (Süd) | Direktion 5 (City) | Direktion 6 | Direktion Einsatz/Verkehr | Landespolizeidirektion | Landeskriminalamt | Polizeiakademie | Direktion Zentraler Service | Zentrales Beschwerdemanagement | Gesamt |
|-----------|---|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------|---------------------------|------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------|--------------------------------|-------------|
| 6. | Folgen der Beschwerde (für die Betroffenen) | | | | | | | | | | | | |
| 6.1 | Strafermittlungen/OWi-Verfahren geg. Polizeidienstkraft | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 0 | 3 | 1 | 1 | 0 | 3 | 21 |
| 6.2 | Strafermittlungen/OWi-Verfahren geg. Petent/-in | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 5 | 1 | 1 | 0 | 2 | 15 |
| 6.3 | Dienst-/Arbeitsrechtliche Prüfung geg. Polizeidienstkraft | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| 7. | Bearbeitungszeit | | | | | | | | | | | | |
| 7.1 | Innerhalb von 14 Tagen | 100 | 105 | 85 | 81 | 35 | 225 | 98 | 35 | 0 | 6 | 26 | 796 |
| 7.2 | 2 - 3 Wochen | 30 | 53 | 27 | 18 | 15 | 38 | 30 | 17 | 1 | 0 | 25 | 254 |
| 7.3 | 3 - 4 Wochen | 51 | 58 | 45 | 14 | 12 | 90 | 24 | 24 | 1 | 1 | 47 | 367 |
| 7.4 | Länger als 4 Wochen | 60 | 72 | 74 | 33 | 19 | 124 | 21 | 40 | 3 | 5 | 55 | 506 |
| 8. | Art der Erledigung | | | | | | | | | | | | |
| 8.1 | Antwortschreiben | 162 | 218 | 158 | 47 | 43 | 414 | 83 | 88 | 5 | 10 | 149 | 1377 |
| 8.2 | Telefonat | 68 | 59 | 70 | 96 | 30 | 62 | 89 | 26 | 0 | 0 | 4 | 504 |
| 8.3 | persönliches Gespräch | 11 | 11 | 3 | 3 | 8 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 42 |