

**Beschwerdestelle
für Bürgerinnen und Bürger
und Polizei**

Auswertung

für den Zeitraum

vom 01.07.2014 bis 30.06.2015

beschwerdestelle@mi.niedersachsen.de
www.mi.niedersachsen.de
Tel: 0511 120-48 99

Stand: 02.09.2015

I. Einleitung

Seit über einem Jahr gibt es die Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei im Niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport (MI): Sie wurde mit Beschluss der niedersächsischen Landesregierung zum 01.07.2014 eingerichtet und kümmert sich um verschiedenste Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern. Die Arbeit im Jahr 2014 wurde in einer bereits veröffentlichten Statistik dargestellt; nun soll mit dieser Auswertung das gesamte erste Jahr der Tätigkeit der Beschwerdestelle betrachtet werden, also der Zeitraum vom 01.07.2014 bis zum 30.06.2015.

Organisatorische Ausgestaltung

Die Beschwerdestelle ist als Stabsstelle im MI direkt dem Staatssekretär unterstellt. Sie wurde bewusst außerhalb der Linienorganisation eingerichtet, um ihre Unabhängigkeit zu sichern. Bürgerinnen und Bürger wie auch Verwaltungsbeschäftigte können sich formlos an die Beschwerdestelle wenden – ihre Anliegen stehen im Mittelpunkt der Arbeit der Beschwerdestelle.

Die Beschwerdestelle ist kraft des Auftrags der niedersächsischen Landesregierung für alle Hinweise zuständig, die das Verhalten von Beschäftigten des MI oder des Geschäftsbereichs betreffen. Fachbezogene Mitteilungen werden an die jeweils zuständigen Bereiche im MI oder in den anderen Ressorts weiter gegeben.

Im Einzelnen befasst sich die Beschwerdestelle mit:

- Hinweisen, die direkt an die Beschwerdestelle gerichtet sind,
- Hinweisen, die im MI eingehen einschließlich der Beschwerden gegen Personen, für die die dienstrechtlichen Befugnisse im MI liegen, d.h. Beschäftigte ab einer definierten Besoldungs- und Entgeltgruppe (i.d.R. Führungskräfte),
- Folgebeschwerden, d.h. Beschwerden gegen die Beschwerdebearbeitung in den Dienststellen des MI.

Die Beschwerdestelle nimmt auch Ideen, Anregungen und allgemeine Bedenken entgegen. Alle diese Hinweise werden in der Beschwerdestelle abschließend bearbeitet.

Befugnisse und Aufgaben

Der Beschwerdestelle obliegt das Beschwerde- und Ideenmanagement. Dazu werden die eingehenden Hinweise nach festgelegten Parametern erfasst. Um die Fälle im Einzelnen aufzuklären, fordert die Beschwerdestelle Stellungnahmen der Beschäftigten, der Vorgesetzten und der Dienststellen ein – sie hat keine eigenen Ermittlungsbefugnisse. Nach der Auswertung werden die Beschwerden umfassend beantwortet. Die Antworten werden zur Information auch an die jeweiligen Behörden geschickt, die wiederum die betroffenen Beschäftigten informieren.

Die Beschwerdestelle hat gegenüber den Beschäftigten oder Dienststellen keine Weisungsbefugnisse, insbesondere keine dienstrechtlichen Eingriffsmöglichkeiten. Wenn aufgrund einer Beschwerde disziplinar- oder strafrechtliche Ermittlungen eingeleitet werden, so ist die Beschwerdestelle an die Ergebnisse dieser Verfahren gebunden.

Nach dem Auftrag der Landesregierung strebt die Beschwerdestelle eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Behörden an. Entsprechend findet – über die Einzelfallbearbeitung hinaus – ein kontinuierlicher Austausch der Beschwerdestelle mit den Verantwortlichen im MI und im Geschäftsbereich statt – sowohl auf Leitungs- als auch auf Arbeitsebene.

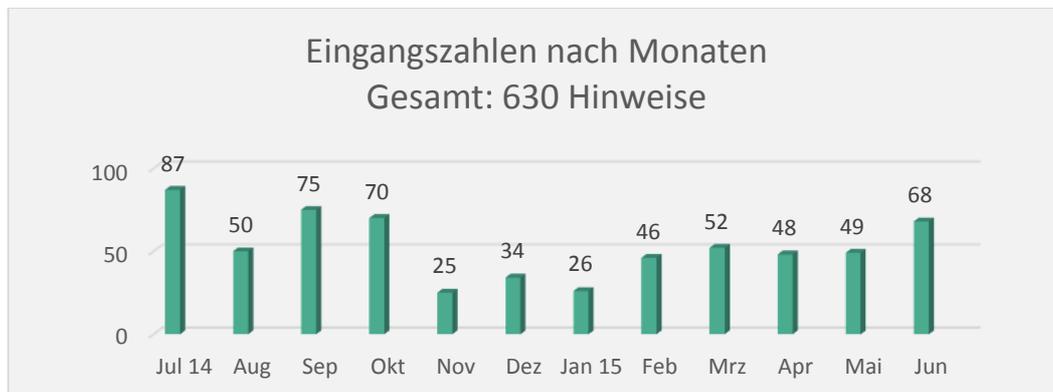
Auf der Basis des Beschwerdecontrollings und der entsprechend anonymisierten Auswertungen soll die Qualität der behördlichen Arbeit und ihre Akzeptanz in der Öffentlichkeit gesichert und gesteigert werden. So informiert die Beschwerdestelle die Behörden nicht nur über die Ergebnisse der einzelnen Beschwerden, sondern auch über die Auswertungen. Über die daraus folgenden möglichen Maßnahmen und Veränderungen entscheiden die Bereiche und Dienststellen in eigener Verantwortung.

II. Auswertung der Gesamtzahlen

Die Auswertungen dieses Abschnitts beziehen sich auf die Gesamtsumme der Hinweise, die bis zum 30.06.2015 bei der Beschwerdestelle eingetroffen sind.

Seit ihrer Einrichtung sind in der Beschwerdestelle 630 Hinweise eingegangen, davon 341 im Jahr 2014 und 289 im ersten Halbjahr 2015. Das entspricht einem Monatsdurchschnitt von 52,5 Eingängen.

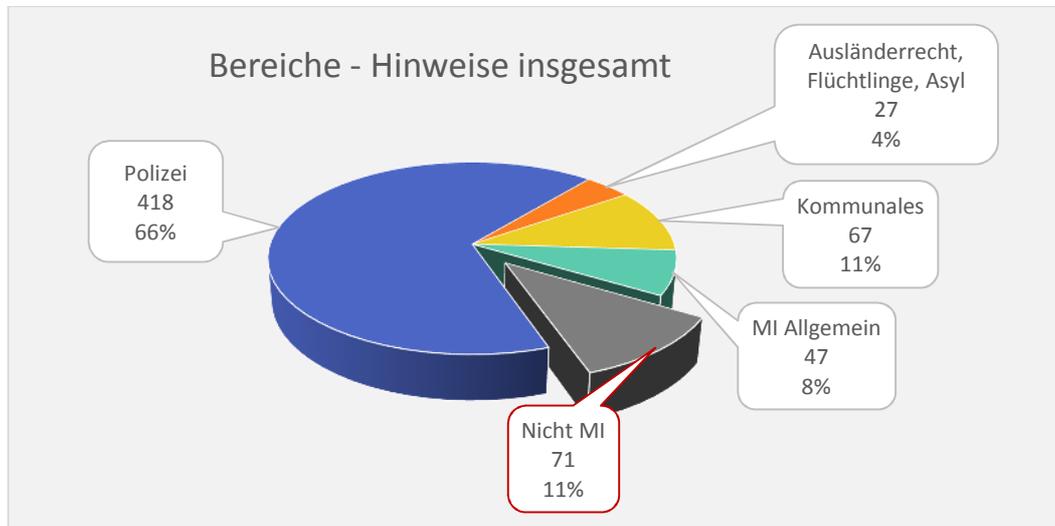
Insgesamt gab es 21 anonyme Mitteilungen.



- Die bereits im Juni 2014 direkt an die Beschwerdestelle gerichteten Fälle sind für Juli 2014 erfasst.
- Maßgeblich ist der Eingang in der Beschwerdestelle.

4

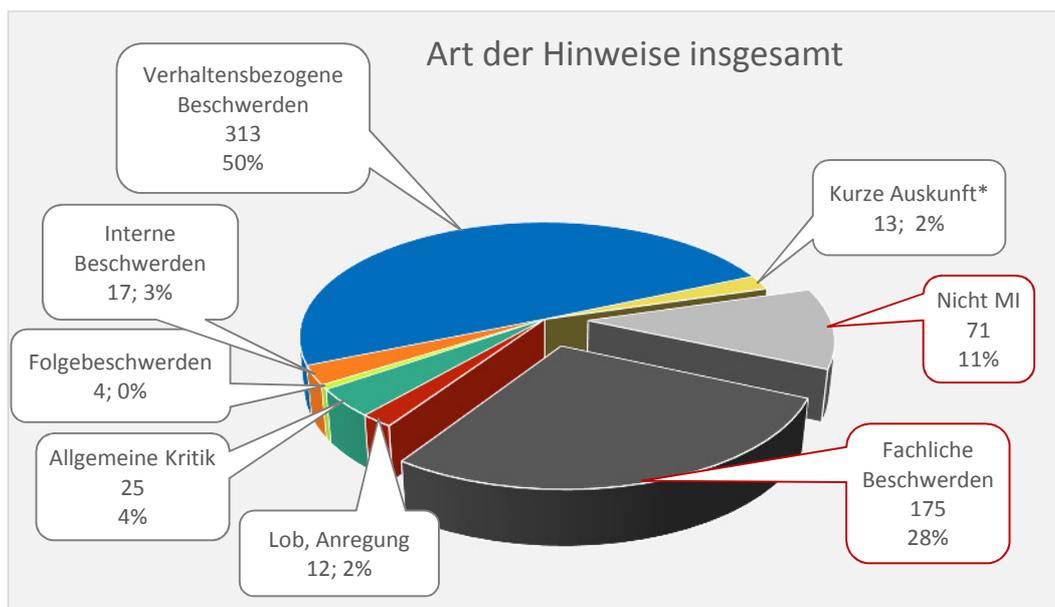
Die Mitteilungen betreffen dabei die unterschiedlichsten Themen, die sich nach den jeweiligen Bereichen zusammenfassen lassen:



Bezugsgröße ist die Gesamtzahl der Hinweise (630).

Eine weitere Möglichkeit, den Inhalt der gesamten Hinweise systematisiert zu erfassen, ist ihre Art. Auffällig ist dabei, dass 39 % der Hinweise nicht in den Zuständigkeitsbereich der Beschwerdestelle fallen: Alle Mitteilungen, die fachlicher Natur sind oder nicht den Bereich des MI betreffen, werden zwar als Eingänge erfasst, dann aber an die zuständigen Stellen weiter gegeben.

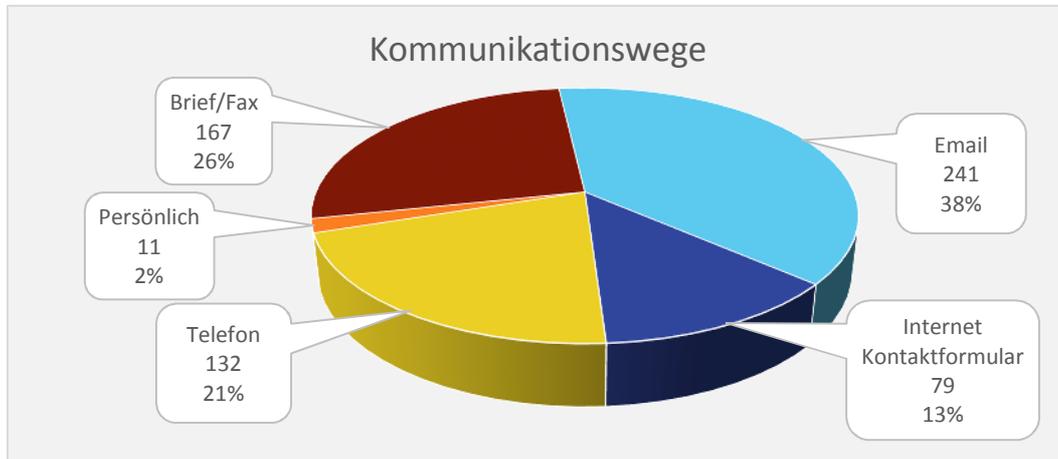
Unter die internen Beschwerden (Gesamtzahl: 17) fallen alle Hinweise, die von Beschäftigten des MI oder des Geschäftsbereiches gegeben werden.



Bezugsgröße ist die Gesamtzahl der Hinweise (630).

* Die Rubrik „Kurze Auskunft“ wurde erst zum 01.01.2015 eingeführt.

Untersucht man die Auslastung und Sichtbarkeit der Beschwerdestelle, so sind die Wege bedeutsam, auf denen die Hinweise an die Beschwerdestelle adressiert werden. Das niedrigschwellige Angebot und der bewusste Verzicht auf strenge Formvorschriften haben sich danach bewährt: alle Möglichkeiten, Mitteilungen zu adressieren, werden intensiv genutzt.



Bezugsgröße ist die Gesamtzahl der Hinweise (630).

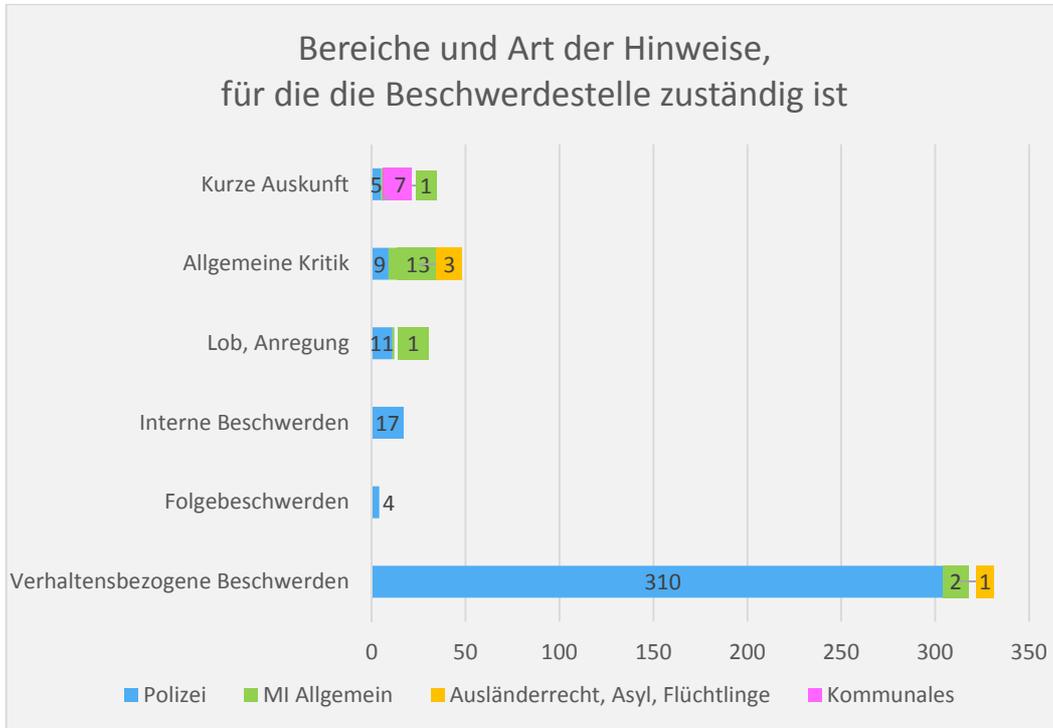
III. Detailauswertungen

Die vorangegangenen Auswertungen zeigen, dass eine Vielzahl von Hinweisen eingeht, für die die Beschwerdestelle nicht zuständig ist: Zum einen beschränkt sich der Auftrag der Beschwerdestelle auf die Aufklärung von verhaltensbezogenen Beschwerden; fachliche Beschwerden müssen an die zuständigen Stellen abgegeben werden. Zum anderen ist die Beschwerdestelle nur für den Geschäftsbereich des MI zuständig; Hinweise, die nicht das MI, sondern andere Ressorts betreffen, werden weitergeleitet.

Um die inhaltliche Bearbeitung der Beschwerden ohne Verzerrungen betrachten zu können, werden für die Detailauswertungen die Mitteilungen außerhalb des Zuständigkeitsbereichs der Beschwerdestelle ausgeklammert; eine Erläuterung zu den jeweiligen Bezugsgrößen findet sich unterhalb der Diagramme.

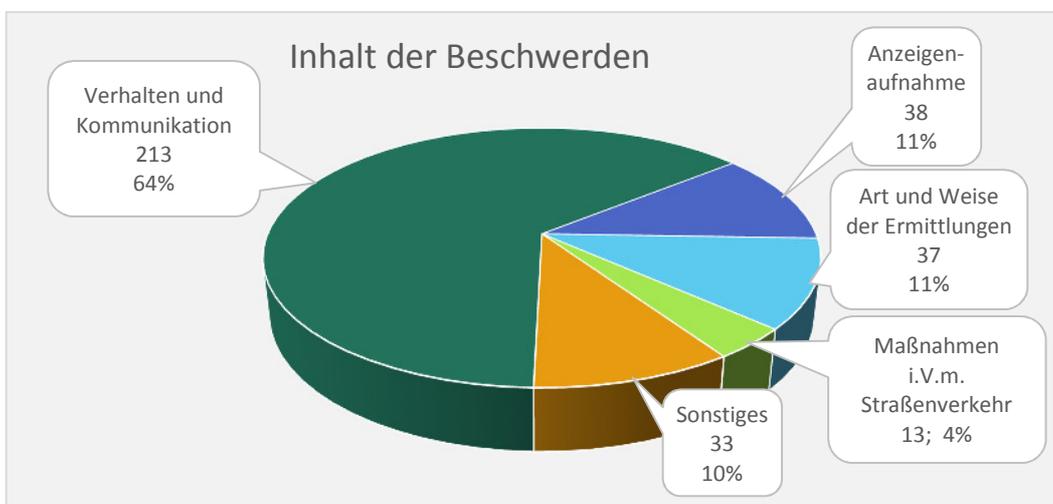
6

Dargestellt wird zunächst eine Kombination aus dem Themenbereich und der Art der Hinweise. Daran wird deutlich, dass sich die Mitteilungen inhaltlich überwiegend auf die Polizei beziehen – wobei die Gesamtzahl der Hinweise auch in Bezug zur Anzahl der knapp 20.500 Polizeivollzugsbeamtinnen und –beamten und zu ihren zahlreichen Einsätzen zu sehen ist.



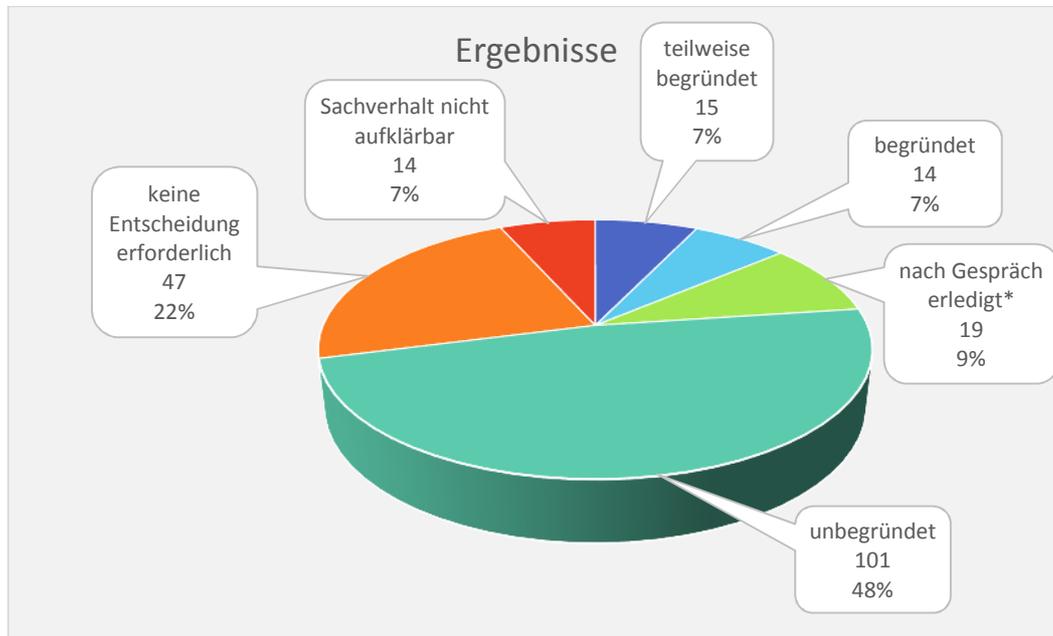
Bezugsgröße sind alle Hinweise, die den Geschäftsbereich des MI betreffen und nicht rein fachlicher Natur sind (gesamt: 384 Hinweise).

Für eine weitere Detailauswertung werden die Beschwerden im engeren Sinne betrachtet, also nur negative verhaltensbezogene Äußerungen. Nach der vorstehenden Einteilung sind das die verhaltensbezogenen Beschwerden, die Folgebeschwerden und die internen Beschwerden (zusammen 334 Beschwerden). Die Verteilung auf wiederkehrende Inhalte dieser Beschwerden zeigt folgendes Bild:



Bezugsgröße sind die 334 Beschwerden, für deren inhaltliche Bearbeitung die Beschwerdestelle zuständig ist (verhaltensbezogene Beschwerden, Folgebeschwerden, interne Beschwerden).

Von diesen Beschwerden sind 210 Fälle bereits aufgeklärt und beantwortet (Stand: 15.07.2015). 98 Beschwerden sind noch offen; 25 Verfahren ruhen, z.B. wegen anhängiger strafrechtlicher Ermittlungs- oder Petitionsverfahren. Die abschließend beantworteten Beschwerden hatten folgende Ergebnisse:



- Bezugsgröße sind die 210 Fälle, die zum Auswertungszeitpunkt (15.07.2015) abschließend bearbeitet waren.
- * Die Rubrik „nach Gespräch erledigt“ wird seit 01.01.2015 nicht mehr bei den Ergebnissen erfasst. Stattdessen werden die von der Beschwerdestelle oder der Dienststelle vor Ort geführten Gespräche gesondert aufgenommen: In 2015 gab es 19 dieser Fälle, deren Ergebnisse in den übrigen Rubriken (begründet, unbegründet, teilweise begründet usw.) aufgenommen sind, da ansonsten die inhaltliche Bewertung der Beschwerde nicht erkennbar ist. Von den 19 Gesprächen waren 15 insofern erfolgreich, als dass danach die Beschwerdeführenden ihre Beschwerde als erledigt ansahen und der Beschwerdegrund geklärt werden konnte.

Unter die Rubrik „keine Entscheidung erforderlich“ fallen u.a. die Rücknahme von Beschwerden, die Erledigung vor Ort bei Streubeschwerden (die bei mehreren Stellen gleichlautend eingehen) oder anonyme Beschwerden, bei denen naturgemäß keine Antwort gegeben werden kann.

Die „nicht aufklärbaren Sachverhalte“ betreffen regelmäßig Situationen, in denen die Schilderungen der Beschwerdeführenden und der Beschäftigten voneinander abweichen. Mangels eigener Ermittlungsbefugnisse der Beschwerdestelle bleiben diese Sachverhalte offen.

Straf- oder dienstrechtliche Folgen der Beschwerden:

Insgesamt haben die zuständigen Polizeibehörden in 22 Fällen aufgrund der Beschwerden strafrechtliche Ermittlungen gegen die jeweiligen Beamtinnen oder Beamten eingeleitet, mit folgenden Ergebnissen:

- 4 Verfahren wurden folgenlos eingestellt,
- 18 Verfahren waren zum Auswertungszeitpunkt (15.07.2015) noch nicht abgeschlossen.

In 14 Fällen kam es anlässlich der Beschwerden zu Personalgesprächen, die die Vorgesetzten bzw. Dienststellenleitungen mit den jeweiligen Beschäftigten geführt haben.

IV. Ausblick

Die durchgehende Auslastung der Beschwerdestelle zeigt, dass das Angebot eines zentralen Ansprechpartners im MI für die verschiedensten Anliegen gerne genutzt wird. Die durchschnittlichen Eingangszahlen von gut 52 Mitteilungen pro Monat belegen den grundsätzlichen Bedarf für diese Einrichtung.

Auch bewähren sich die unterschiedlichen Kommunikationswege, auf denen sich Bürgerinnen und Bürger an die Beschwerdestelle wenden können.

Der Austausch mit den betroffenen Bereichen und Dienststellen findet kontinuierlich statt und ist ein wesentlicher Baustein des Beschwerde- und Qualitätsmanagements: So können Handlungsfelder anhand konkreter Fälle oder auch allgemeiner Natur schnell erkannt werden. Die Behandlung dieser Themen liegt dann im Verantwortungsbereich der jeweiligen Behörden. Sie können das Beschwerdemanagement als eine zusätzliche Option nutzen, um die Qualität ihrer Arbeit und die Akzeptanz in der Bevölkerung zu sichern und zu steigern.