

**Beschwerdestelle  
für Bürgerinnen und Bürger  
und Polizei**

**Auswertung**

für den Zeitraum

vom 01.01. bis 31.12.2016

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

## **I. Einleitung**

Die Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei wurde zum 01.07.2014 im niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport (MI) eingerichtet. Nach dem Beschluss der niedersächsischen Landesregierung kümmert die Beschwerdestelle sich um verschiedenste Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern und Beschäftigten.

Zu der Arbeit der Beschwerdestelle sind bereits drei Auswertungen veröffentlicht:

- eine Halbjahresstatistik über den Zeitraum vom 01.07. bis 31.12.2014,
- eine Jahresstatistik über den Zeitraum vom 01.07.2014 bis 30.06.2015, und
- eine Jahresstatistik über den Zeitraum vom 01.01.2015 bis 31.12.2015.

Die vorliegende Auswertung knüpft an diese Veröffentlichungen an und betrachtet das gesamte Kalenderjahr 2016. Auswertungstichtag war der 02.01.2017.

### **1. Organisatorische Ausgestaltung**

Die Beschwerdestelle ist als Stabsstelle im MI direkt dem Staatssekretär unterstellt und organisatorisch dem Beauftragten für Beschwerdemanagement und Museum Friedland zugeordnet. 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 weitergegeben.

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.

### **2. 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.

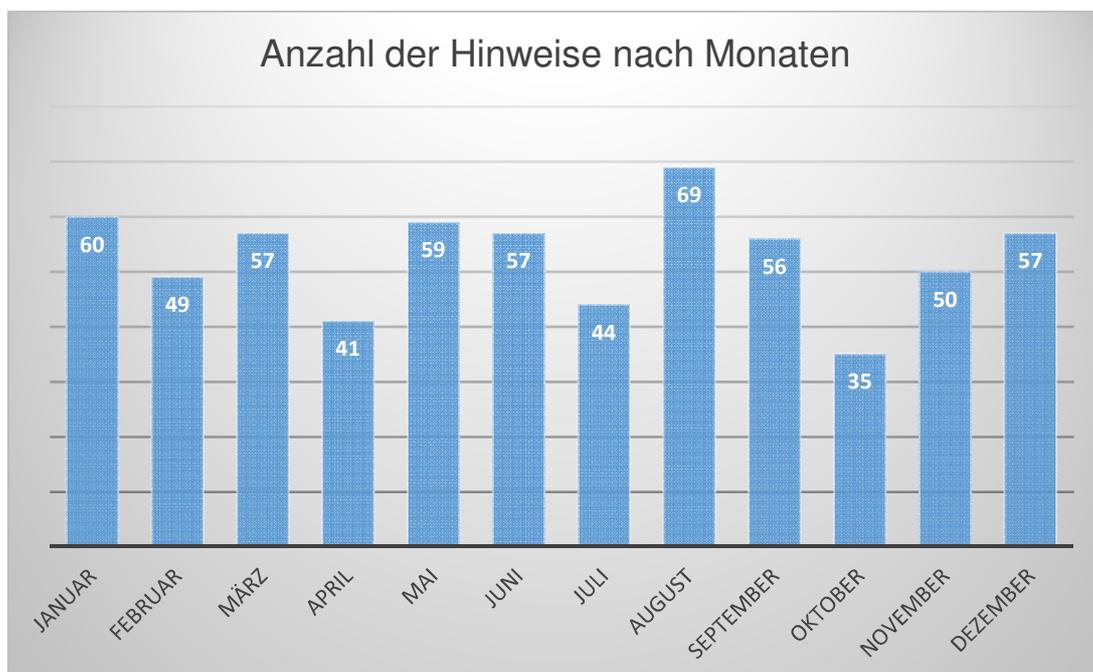
Gemäß dem Auftrag der Landesregierung strebt die Beschwerdestelle eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Behörden an. Über die Einzelfallbearbeitung hinausgehend findet deshalb auf Leitungs- und auf Arbeitsebene ein kontinuierlicher Austausch der Beschwerdestelle mit den Verantwortlichen im MI und im Geschäftsbereich statt.

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

Im Auswertungszeitraum vom 01.01. bis 31.12.2016 sind in der Beschwerdestelle insgesamt 634 Hinweise eingetroffen. Das entspricht einem Durchschnitt von 52,8 Mitteilungen pro Monat.

Darunter befanden sich 24 anonyme Hinweise.



Gesamt: 634 Hinweise

Maßgeblich ist das Datum des Eingangs in der Beschwerdestelle.

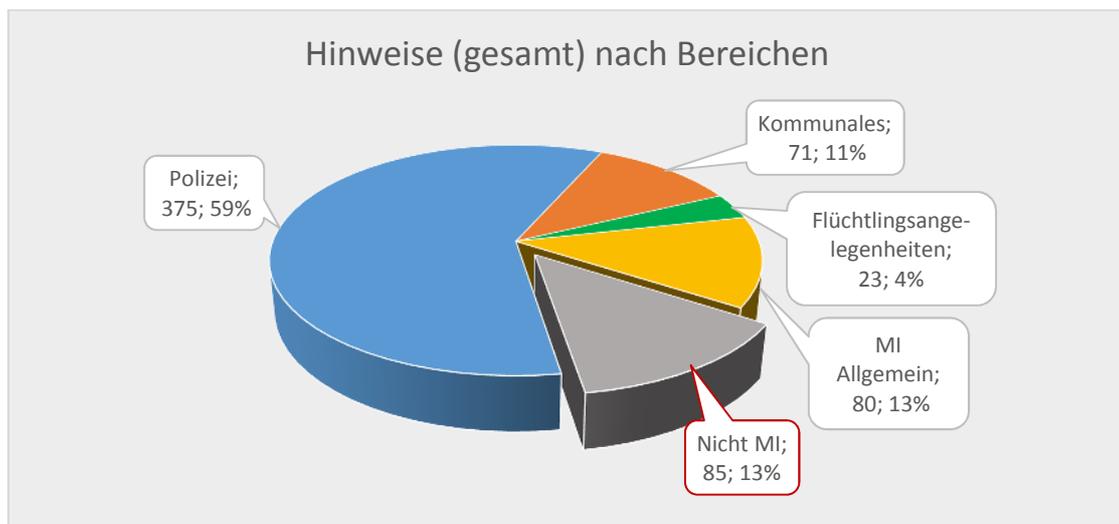
Die Auslastung der Beschwerdestelle ist damit im Vergleich zum Vorjahr, in dem insgesamt 630 Hinweise eingingen, gleichbleibend hoch.

## 1. Betroffene Bereiche

Die Hinweise beziehen sich auf die unterschiedlichsten Bereiche: So befassen sich die mit Abstand meisten Hinweise mit der Polizei (59 %). Weitere regelmäßig genannte Themen sind kommunale Fragen (11 %) und Flüchtlingsangelegenheiten (4 %). Andere Themenbereiche des MI, wie z.B. Hoheitsangelegenheiten, sind mit 13 % betroffen.

13 % der Mitteilungen beziehen sich auf Themen anderer Ressorts oder Behörden und werden von der Beschwerdestelle an die jeweils zuständigen Stellen weitergeleitet.

In der Übersicht stellt sich die Verteilung wie folgt dar:



Gesamt: 634 Hinweise

Im Vergleich zum Jahr 2015 mit insgesamt 630 Hinweisen sind der Rückgang in Flüchtlingsangelegenheiten von 12% (2015) auf 4% (2016) und der Anstieg der MI allgemein betreffenden Hinweise von 5% (2015) auf 13% (2016) signifikant. Im Polizeibereich ist ein Rückgang von 61% (2015) auf 59% (2016) zu verzeichnen. Die Hinweise zu kommunalen Angelegenheiten sind mit 11% (2015 und 2016) gleich geblieben und die nicht das MI betreffenden Hinweise von 11% (2015) auf 13% (2016) angestiegen.

## 2. Inhalt und Art der Hinweise

Betrachtet man den Inhalt bzw. die Art aller eingegangenen Hinweise, so entfällt der größte Anteil mit 42 % auf verhaltensbezogene Beschwerden, also Beschwerden über das Verhalten von Beschäftigten des MI oder des Geschäftsbereiches.

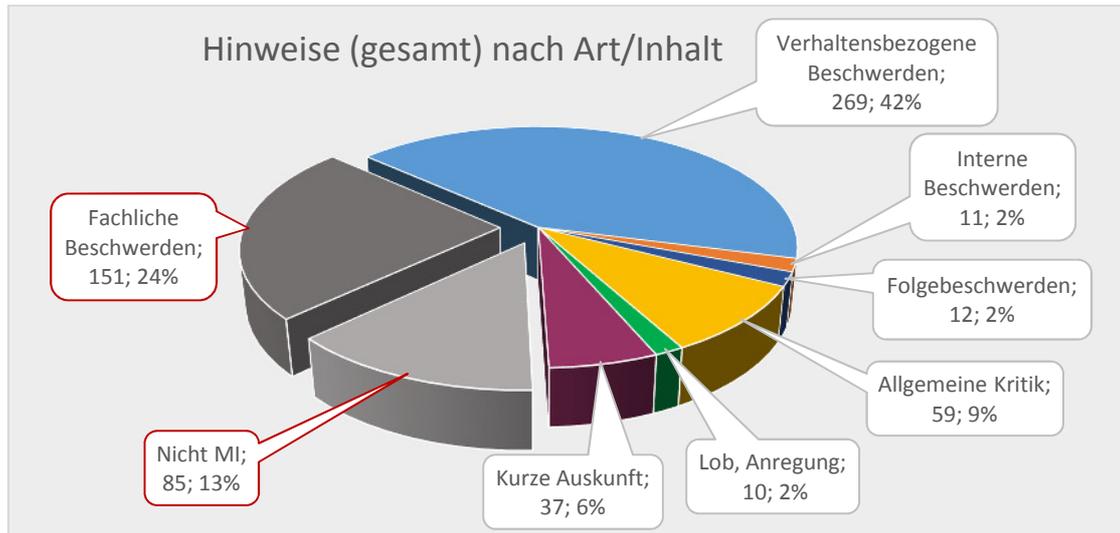
Insgesamt gab es 11 interne Beschwerden (2 %), 10 im Bereich der Polizei, 1 im Bereich der Landesaufnahmebehörde Niedersachsen. Zu den internen Beschwerden zählen alle Hinweise, die von Beschäftigten des MI oder des Geschäftsbereiches gegeben werden.

In insgesamt 10 Fällen wurden Lob und Anregungen ausgesprochen (2 %).

Zu den kurzen Auskünften (6 %) zählen sofortige Informationen, die die Mitarbeiterinnen der Beschwerdestelle überwiegend in Telefonaten oder in kurzen E-Mails geben. Damit sind in der Regel keine Beschwerdeanliegen verbunden, sondern Fragen nach Ansprechpartnern, behördlichen Regelungen oder Zuständigkeiten.

Für 37 % der eingehenden Mitteilungen war die Beschwerdestelle nicht zuständig: Das sind zum einen die Hinweise, die nicht das MI oder dessen Geschäftsbereich betreffen (13 %). Zum anderen werden nach dem Auftrag der niedersächsischen Landesregierung von der Beschwerdestelle auch keine fachlichen Beschwerden bearbeitet (24 %). Diese Mitteilungen werden an die jeweils zuständigen Bereiche zur Bearbeitung weitergeleitet.

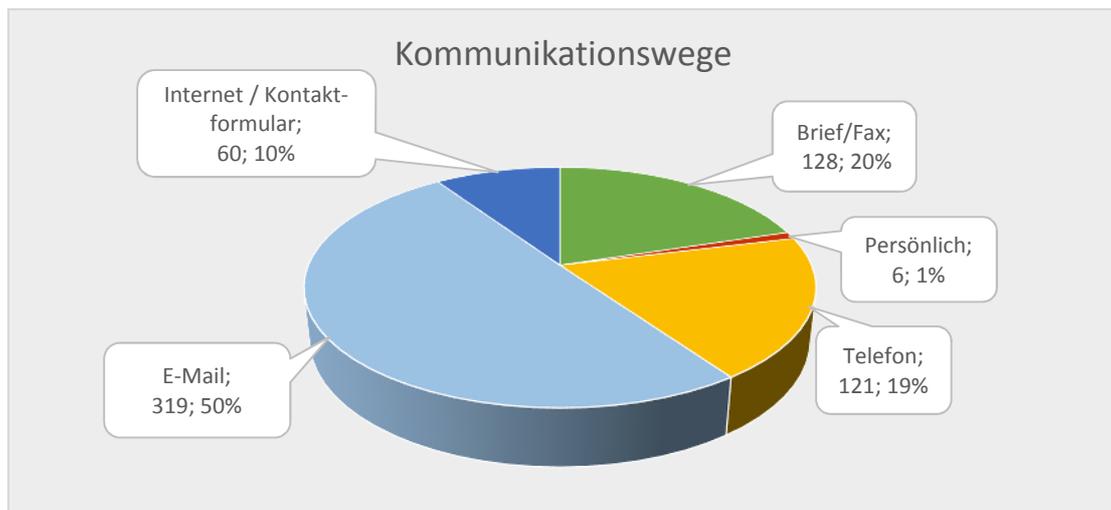
Insgesamt ergibt sich folgendes Bild zu dem Inhalt bzw. zu der Art der Hinweise:



Gesamt: 634 Hinweise

### **3. Kommunikationswege**

Ein wichtiger Punkt für das Beschwerdemanagement ist die Sichtbarkeit und Erreichbarkeit der Beschwerdestelle. Bewusst wird deshalb auf strenge Formvorschriften verzichtet. Dieser Weg hat sich bewährt: Alle Möglichkeiten, Mitteilungen zu adressieren, werden intensiv genutzt – wie die nachfolgende Übersicht zeigt.



Gesamt: 634 Hinweise

### III. Detailauswertungen

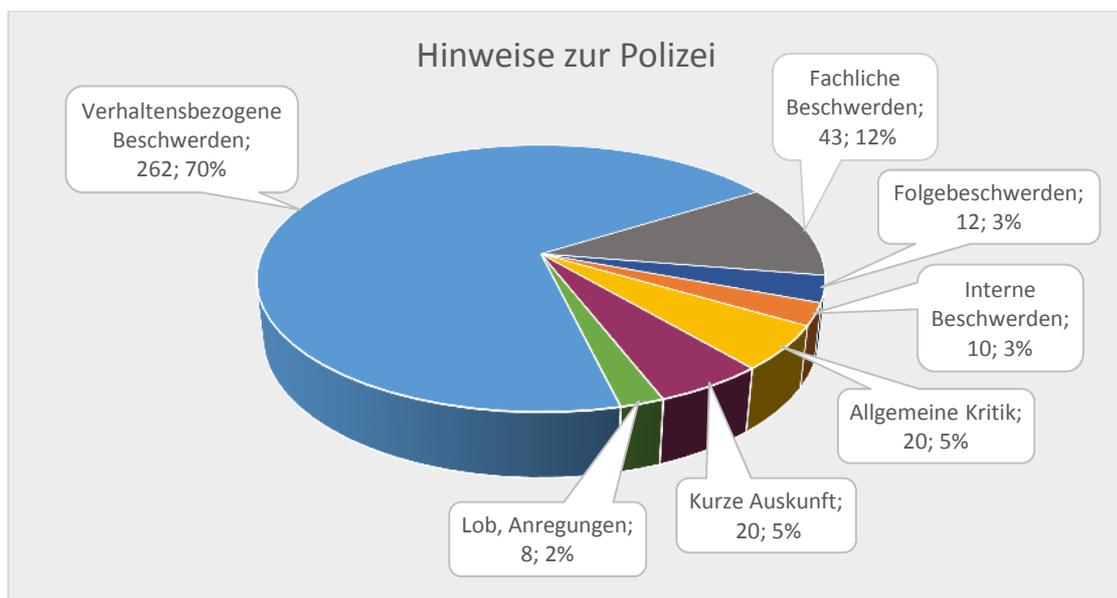
Nach der Betrachtung der Hinweise insgesamt werden nun die einzelnen Bereiche im Detail dargestellt:

#### 1. Polizei

Der überwiegende Teil der Mitteilungen befasst sich mit dem Bereich der Polizei. Insgesamt gab es hier 375 Hinweise, wobei diese Zahl auch in Bezug zur Anzahl der 21.000 Polizeivollzugsbeamtinnen und -beamten sowie zu ihren zahlreichen Einsätzen zu sehen ist.

Innerhalb der polizeibezogenen Hinweise haben die verhaltensbezogenen Beschwerden mit 70 % den größten Anteil. 12 % der Mitteilungen sind rein fachlicher Art und werden in den entsprechenden Fachreferaten des MI oder in den Polizeibehörden bearbeitet.

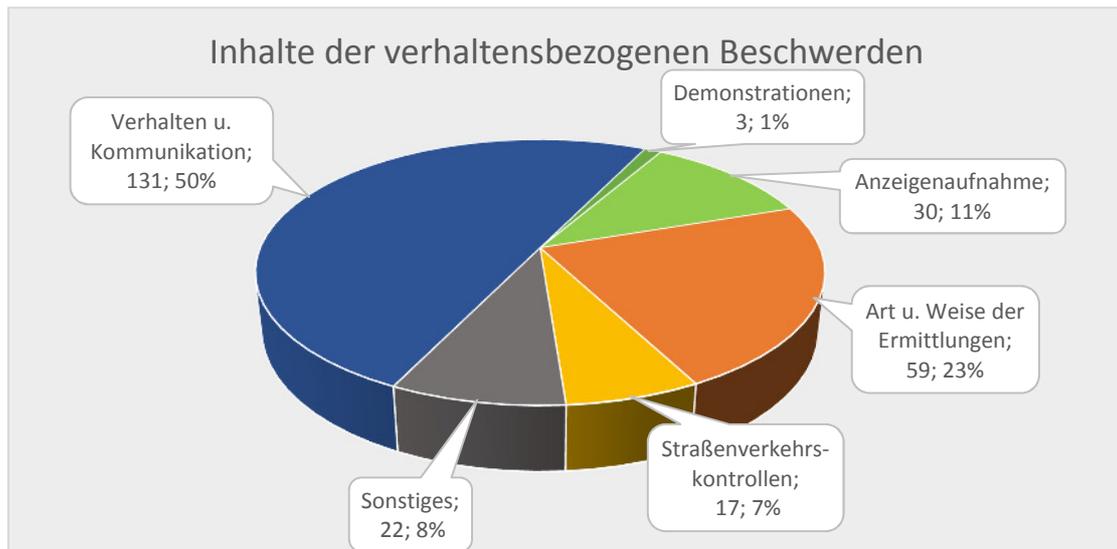
Insgesamt gab es 10 interne Beschwerden von Polizeibeschäftigten (3 %). In acht Fällen wurde die Polizeiarbeit ausdrücklich gelobt (2 %).



*Gesamt: 375 Hinweise zur Polizei*

#### **1.1 Inhalte der verhaltensbezogenen Beschwerden zur Polizei**

Bei der Untersuchung der verhaltensbezogenen Beschwerden zeigen sich regelmäßig wiederkehrende Themen: Insbesondere die Art und Weise der Ermittlungen (23 %) und die Anzeigenaufnahme oder ihre Verweigerung (11%) sind Inhalt der Beschwerden. Gleiches gilt für Maßnahmen im Zusammenhang mit Straßenverkehrskontrollen (7 %). Die meisten Beschwerden beziehen sich auf das Verhalten und die Kommunikation der Polizeibeamtinnen und -beamten (50 %).

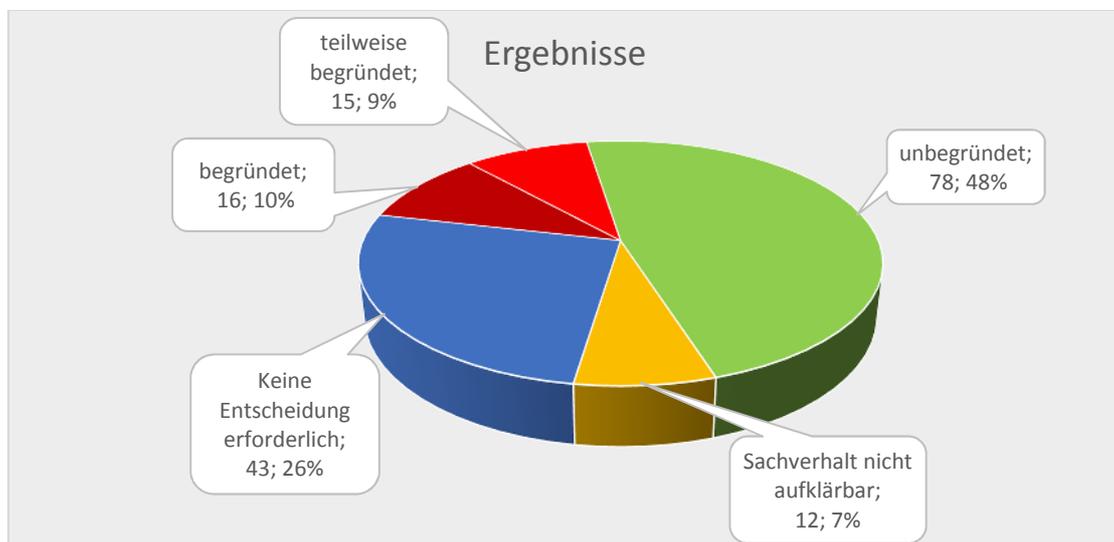


Gesamt: 262 verhaltensbezogene Beschwerden mit Polizeibezug

## 1.2 Ergebnisse der polizeibezogenen Beschwerden

Zum Auswertungstichtag am 02.01.2017 waren von diesen Beschwerden 164 bereits bearbeitet. 20 Verfahren ruhten, meist wegen laufender straf- oder personalrechtlicher Ermittlungen. 78 Fälle waren offen.

Die abgeschlossenen 164 Verfahren hatten folgende Ergebnisse:



Bezug: 164 abgeschlossene verhaltensbezogene Beschwerden mit Polizeibezug

Die Rubrik „keine Entscheidung erforderlich“ umfasst unterschiedliche Fallgestaltungen: So wurden Beschwerden zurückgenommen oder trotz Nachfrage nicht hinreichend konkretisiert. In anderen Fällen hatte sich das Beschwerdeanliegen zwischenzeitlich auf andere Art erledigt.

Alle Fälle werden – unabhängig von ihrem Ergebnis – auf grundsätzliche Problemstellungen untersucht. So werden Vorgehensroutinen hinterfragt sowie Entwicklungsfelder erfasst und ggf. an die betroffenen Bereiche weitergegeben.

### 1.3 Straf- und dienstrechtliche Folgen

Zu insgesamt 24 polizeibezogenen Beschwerden wurden von den zuständigen Behörden strafrechtliche Ermittlungsverfahren eingeleitet, davon:

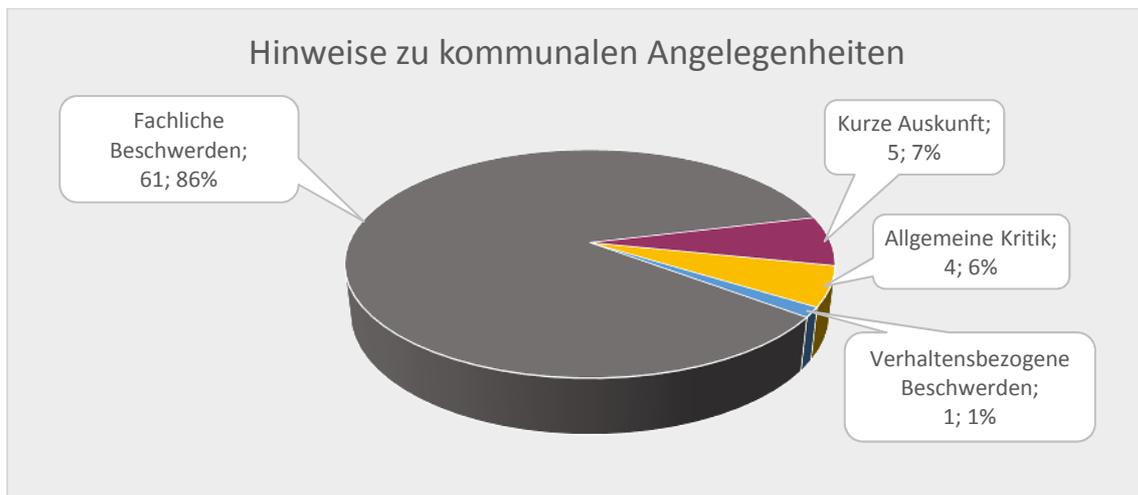
- wurden 16 Verfahren von der Staatsanwaltschaft eingestellt;
- sind 8 Verfahren zum Auswertungstichtag (02.01.2017) noch offen.

In 13 Fällen haben die Vorgesetzten aus Anlass der Beschwerden ein Personalgespräch mit den betroffenen Polizeibeamtinnen und -beamten geführt, in einem Fall wurde ein Dienstvergehen festgestellt.

## 2. Kommunale Angelegenheiten

Zu kommunalen Angelegenheiten sind 71 Hinweise eingegangen. Die kurzen Auskünfte erledigen sich umgehend, wenn den Bürgerinnen und Bürgern die gewünschte Auskunft gegeben wird. Auch bei den fachlichen Beschwerden findet keine inhaltliche Prüfung statt: Sie befassen sich ausschließlich mit dem Handeln der Kommunen oder ihrer Beschäftigten. Die Kommunen sind rechtlich selbstständige Gebietskörperschaften und unterliegen der besonders geregelten Kommunalaufsicht, weshalb die entsprechenden Beschwerden an den hierfür zuständigen Bereich des MI abgegeben werden.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass die Beschwerdestelle für die weit überwiegende Anzahl der Mitteilungen nicht zuständig war.



Gesamt: 71 Hinweise zu kommunalen Angelegenheiten

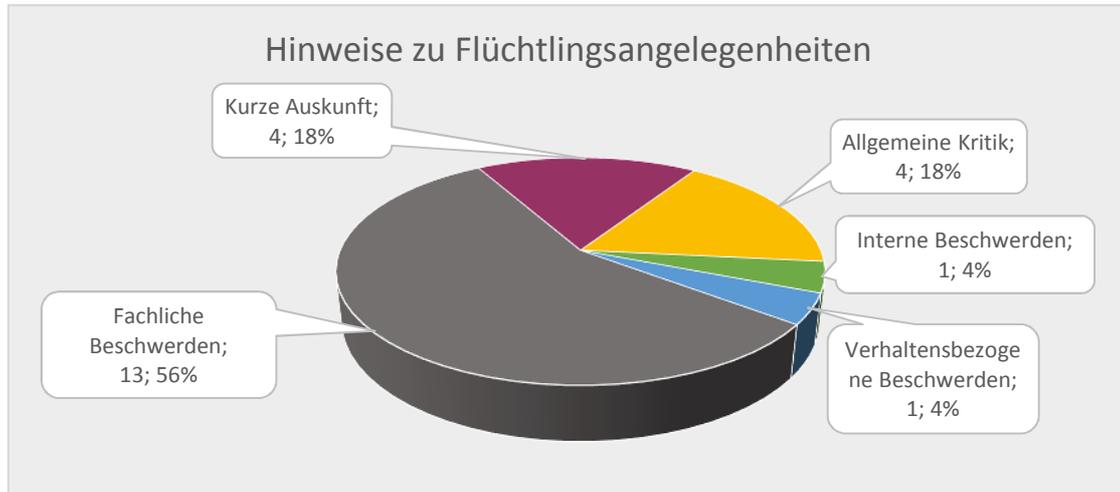
## 3. Flüchtlingsangelegenheiten

Zu Flüchtlingsangelegenheiten sind insgesamt 23 Hinweise eingegangen.

Auffällig ist hier, dass die Beschwerdestelle für die ganz überwiegende Anzahl der Hinweise nicht zuständig ist: 56 % der Mitteilungen befassen sich mit fachlichen Fragen, die in den jeweiligen Fachreferaten des MI oder in den nachgeordneten Behörden beantwortet werden.

Die kurzen Auskünfte (18 %) werden i.d.R. sofort am Telefon oder per E-Mail beantwortet (s.o.), damit sind also keine Beschwerdeanliegen oder vertiefte inhaltliche Prüfungen verbunden.

Des Weiteren gab es eine verhaltensbezogene Beschwerde, die im Ergebnis unbegründet war sowie eine interne Beschwerde.

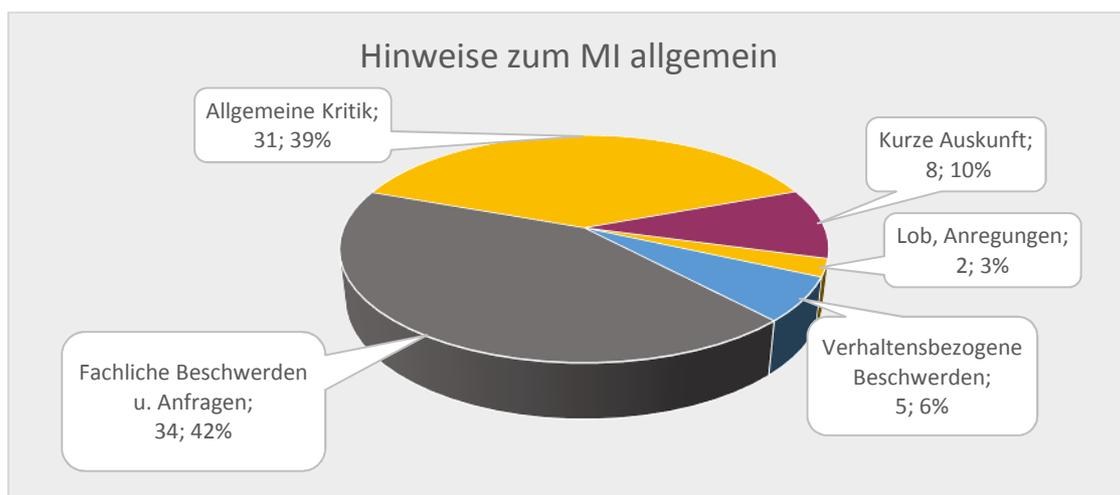


Gesamt: 23 Hinweise zu Flüchtlingsangelegenheiten

#### **4. MI allgemein**

Zu den übrigen Bereichen des MI und den allgemeinen Themen sind insgesamt 80 Hinweise eingegangen. Auch hier waren die meisten Mitteilungen und Anfragen fachlicher Art, z.B. zu Hoheitsangelegenheiten, und wurden an die zuständigen Bereiche abgegeben (42 %).

Es gab fünf verhaltensbezogene Beschwerden. In zwei Fällen war keine Entscheidung der Beschwerdestelle erforderlich, zwei weitere Beschwerden waren unbegründet, eine war zum Stichtag (02.01.2017) noch nicht abgeschlossen.



Gesamt: 80 Hinweise zum MI allgemein

#### **IV. Ausblick**

Die durchgehend hohe Auslastung der Beschwerdestelle zeigt, dass es einen grundsätzlichen Bedarf für diese Einrichtung gibt, auch wenn die Anzahl der eingegangenen Hinweise im Verhältnis zur Gesamtzahl der Beschäftigten des MI und seiner Behörden sowie der von ihnen bearbeiteten Vorgänge gering ist. Die Inanspruchnahme aller angebotenen Kommunikationsformen belegt, dass sich das formal niedrighschwellige Angebot der Beschwerdestelle bewährt.

Neben der Einzelfallbearbeitung hat auch die Identifizierung von Grundsatzthemen einen besonderen Stellenwert im Beschwerde- und Ideenmanagement. Anhand der Einzelfälle werden übergeordnete praktische und rechtliche Fragestellungen – unabhängig vom Ergebnis der Beschwerdebearbeitung – herausgearbeitet und an die jeweiligen Bereiche weitergegeben. Im Rahmen der vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen Beschwerdestelle und Behörden findet ein regelmäßiger Austausch dazu statt.

Mit der im Vorjahr erfolgten Umstellung auf eine Auswertung von ganzen Kalenderjahren wird es künftig möglich sein, statistisch valide Jahresvergleiche zu ziehen, um auf diesem Wege Entwicklungen zu beschreiben und mögliche Trends abzulesen.