

**Beschwerdestelle
für Bürgerinnen und Bürger
und Polizei**

Auswertung

für den Zeitraum

vom 01.01. bis 31.12.2018

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 sich die Beschwerdestelle um verschiedenste Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern sowie Beschäftigten.

Zu der Arbeit der Beschwerdestelle sind bereits 5 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,
- eine Jahresstatistik über den Zeitraum vom 01.01.2015 bis 31.12.2015,
- eine Jahresstatistik über den Zeitraum vom 01.01.2016 bis 31.12.2016 und
- eine Jahresstatistik über den Zeitraum vom 01.01.2017 bis 31.12.2017.

Die vorliegende Auswertung knüpft an diese Veröffentlichungen an und betrachtet das gesamte Kalenderjahr 2018. Auswertungstichtag war der 02.01.2019.

1. 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 dem jeweils zuständigen Bereich im MI oder anderen Ressorts zugeordnet.

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. Leitungskräfte),
- 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 ein kontinuierlicher Austausch der Beschwerdestelle mit den Verantwortlichen im MI und im Geschäftsbereich statt.

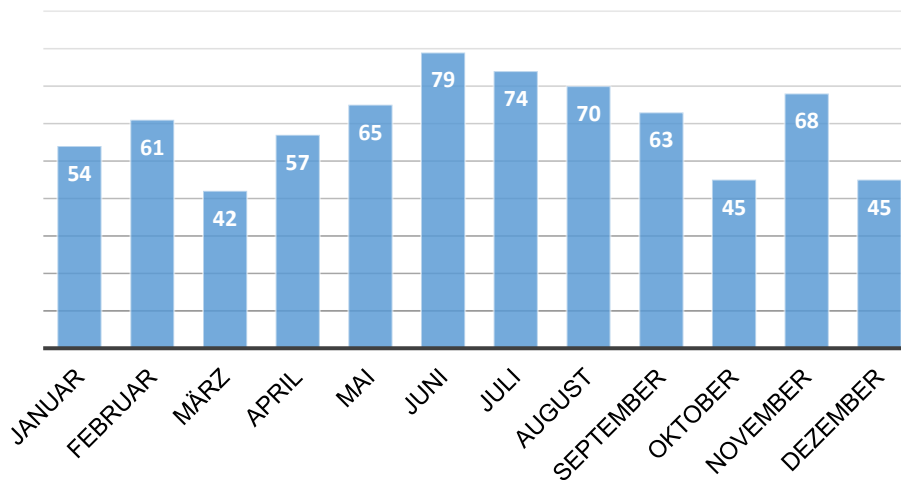
Auf der Basis des Beschwerdecontrollings und der entsprechend anonymisierten Auswertungen soll die Qualität der behördlichen Arbeit und ihre Akzeptanz in der Öffentlichkeit gesichert und gesteigert werden. So informiert die Beschwerdestelle die Behörden nicht nur über die Ergebnisse der einzelnen Beschwerden, 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 31.12.2018 sind in der Beschwerdestelle insgesamt 723 Hinweise eingetroffen. Das entspricht einem Durchschnitt von 60,25 Mitteilungen pro Monat.

Darunter befanden sich 22 anonyme Hinweise.

Anzahl der Hinweise nach Monaten



Gesamt: 723 Hinweise

Maßgeblich ist das Datum des Eingangs in der Beschwerdestelle.

Die Auslastung der Beschwerdestelle ist damit im Vergleich zum Vorjahr, in dem insgesamt 689 Hinweise eingingen, knapp 5 % gestiegen.

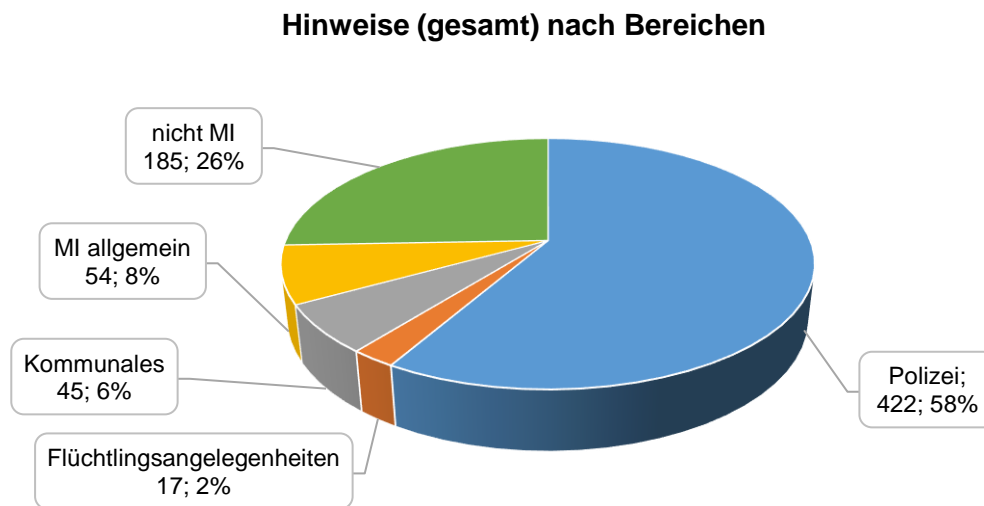
1. Betroffene Bereiche

Die Hinweise beziehen sich auf die unterschiedlichsten Bereiche:

26 % der Mitteilungen haben Themen anderer Ressorts oder Behörden zum Gegenstand und werden von der Beschwerdestelle an die jeweils zuständigen Stellen weitergeleitet.

Von den MI und seinen Geschäftsbereich betreffenden 74 % der Hinweise betrifft der Großteil den Bereich der Polizei (58 %). Darüber hinaus sind die kommunalen Angelegenheiten (6 %) ebenso regelmäßig betroffen, wie die Flüchtlingsangelegenheiten (2 %). Andere Themenbereiche des MI, wie z.B. allgemeines Beamtenrecht, Brand- und Katastrophenschutz, Glücksspiel, Hoheitsangelegenheiten, Vermessung etc. machen 8 % der im MI eingehenden Hinweise aus.

In der Übersicht stellt sich die Verteilung wie folgt dar:



Gesamt: 723 Hinweise

Im Vergleich zum Jahr 2017 mit insgesamt 689 Hinweisen sind die MI allgemein betreffenden Hinweise weiter rückläufig (11 % [2017] und 8 % [2018]). Gleichgeblieben sind die Hinweise zu Flüchtlingsangelegenheiten (2 % [2017] und 2 % [2018]). Die Hinweise zum Bereich Kommunales sind von 7 % (2017) auf 6 % (2018) leicht zurückgegangen. Ein Rückgang ist ebenfalls im Polizeibereich von 61 % (2017) auf 58 % (2018) zu verzeichnen. Die nicht das MI betreffenden Hinweise hingegen sind von 19 % (2017) auf 26 % (2018) angestiegen.

2. Inhalt und Art der das MI betreffenden Hinweise

Betrachtet man Inhalt bzw. Art der das MI einschließlich seines Geschäftsbereichs betreffenden 538 Hinweise – hierbei handelt es sich um die originäre Zuständigkeit der Beschwerdestelle –, so entfällt der größte Anteil mit 59 % auf verhaltensbezogene Beschwerden, also Beschwerden über das Verhalten von Beschäftigten (320 Hinweise).

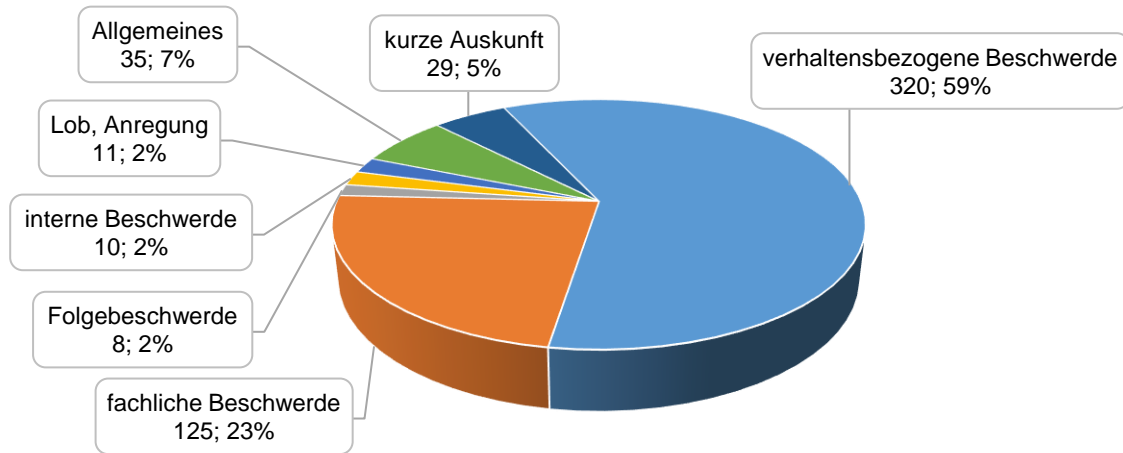
Insgesamt gab es 10 interne Beschwerden (2 %), wozu alle Hinweise zählen, die von Beschäftigten des MI oder des Geschäftsbereiches gegeben werden.

In insgesamt 3 Fällen wurde ein ausdrückliches Lob ausgesprochen, in 8 Fällen erreichten Anregungen zum Verwaltungshandeln die Beschwerdestelle (zusammen 2 %).

Zu den kurzen Auskünften (5 %) zählen sofortige Informationen, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beschwerdestelle überwiegend in Telefonaten oder kurzen E-Mails geben. Damit sind in der Regel keine Beschwerdeanliegen verbunden, sondern Fragen nach Ansprechstellen, behördlichen Regelungen oder Zuständigkeiten.

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

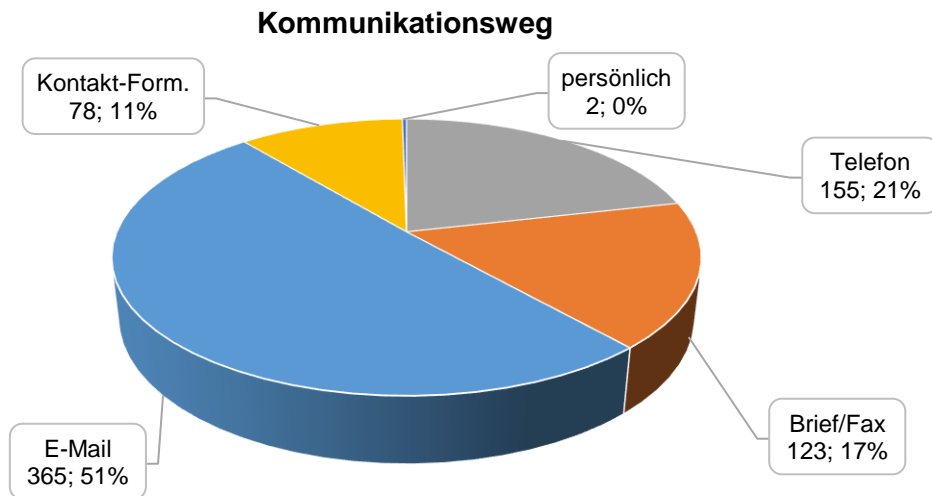
Hinweise (MI-bezogen) nach Art/Inhalt



Gesamt: 538 Hinweise, die MI einschließlich Geschäftsbereich betreffen

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.



Gesamt: 723 Hinweise

III. Detailauswertungen

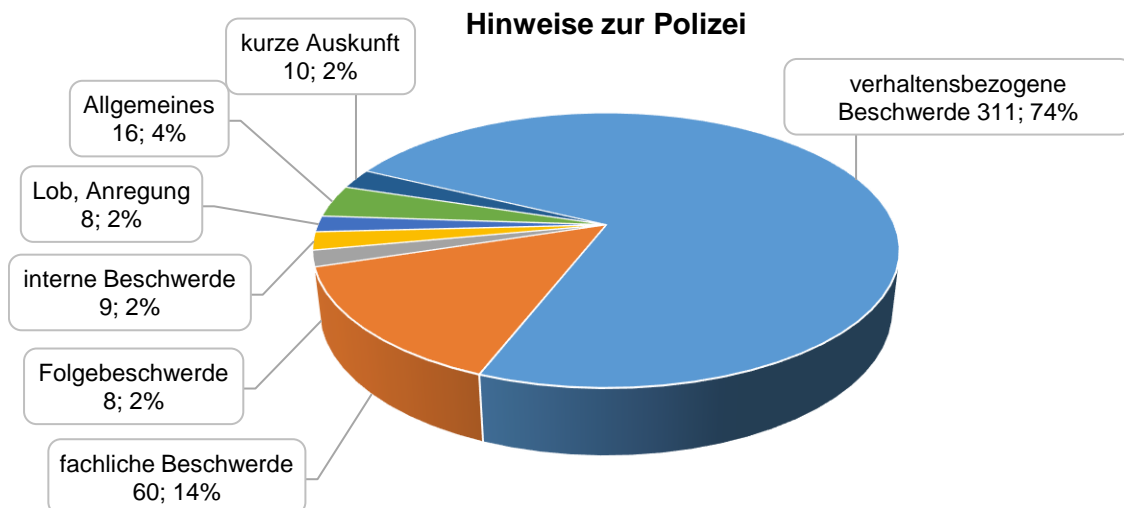
Nach der Betrachtung der Hinweise insgesamt werden nun die einzelnen Bereiche im Detail dargestellt:

1. Polizei

Der überwiegende Teil der Mitteilungen befasst sich mit dem Bereich der Polizei. Insgesamt gab es hier 422 Hinweise, wobei diese Zahl auch in Bezug zur Anzahl der gut 22.200 Polizeivollzugsbeamtinnen und -beamten sowie zu ihren zahlreichen Einsätzen zu sehen ist.

Innerhalb der polizeibezogenen Hinweise haben die verhaltensbezogenen Beschwerden mit 74 % den größten Anteil. 14 % der Mitteilungen sind rein fachlicher Art und werden in den entsprechenden Fachreferaten des MI oder in den Polizeibehörden bearbeitet.

Insgesamt gab es 9 interne Beschwerden von Polizeibeschäftigten (2 %). In 8 Fällen wurden Anregungen zur Arbeit der Polizei übermittelt.

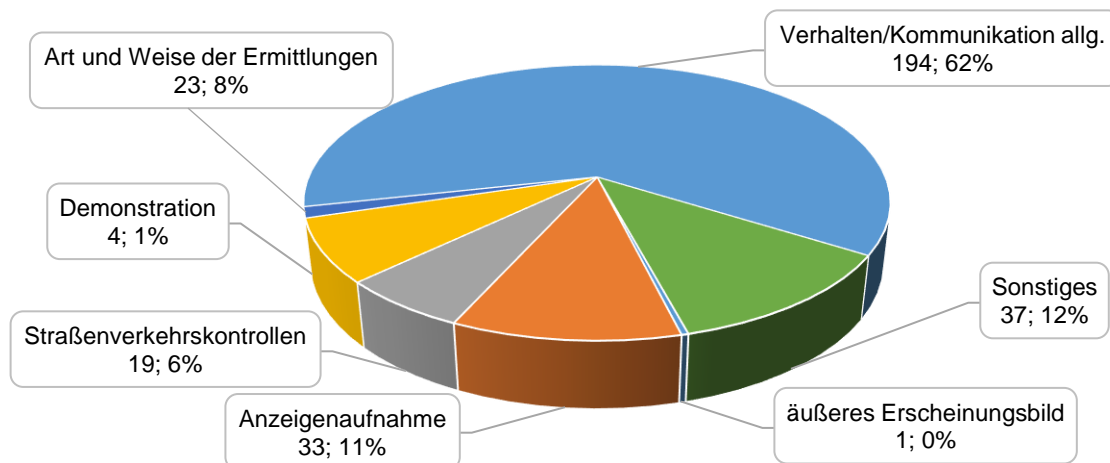


Gesamt: 422 Hinweise zur Polizei

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 (8 %) und die Anzeigenaufnahme oder ihre Verweigerung (11 %) sind Inhalt der Beschwerden. Die meisten Beschwerden beziehen sich auf das Verhalten und die Kommunikation der Polizeibeamtinnen und -beamten im Allgemeinen (62 %).

Inhalte der verhaltensbezogenen Beschwerden

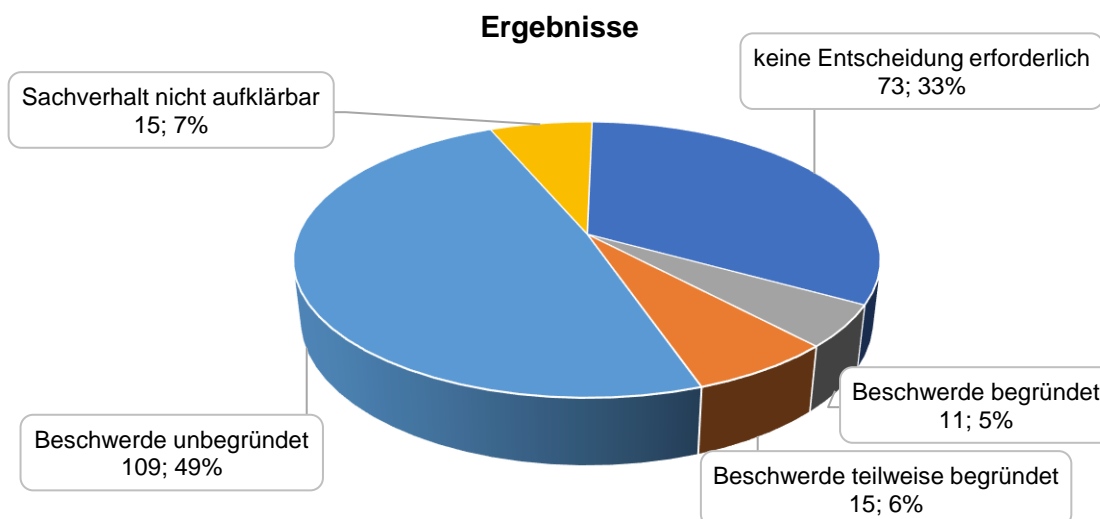


Gesamt: 311 verhaltensbezogene Beschwerden mit Polizeibezug

1.2 Ergebnisse der verhaltensbezogenen Beschwerden mit Polizeibezug

Zum Auswertungstichtag am 02.01.2019 waren von diesen verhaltensbezogenen Beschwerden mit Polizeibezug 223 bereits abschließend bearbeitet. 17 Verfahren ruhten, der überwiegende Teil davon wegen laufender strafrechtlicher Ermittlungen. 71 Fälle waren offen.

Die 223 abgeschlossenen Verfahren hatten folgende Ergebnisse:



Bezug: 223 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.

1.3 Straf- und dienstrechtliche Folgen

Zu insgesamt 20 polizeibezogenen Beschwerden wurden von den zuständigen Behörden strafrechtliche Ermittlungsverfahren gegen die betreffenden Beamtinnen oder Beamten eingeleitet, davon:

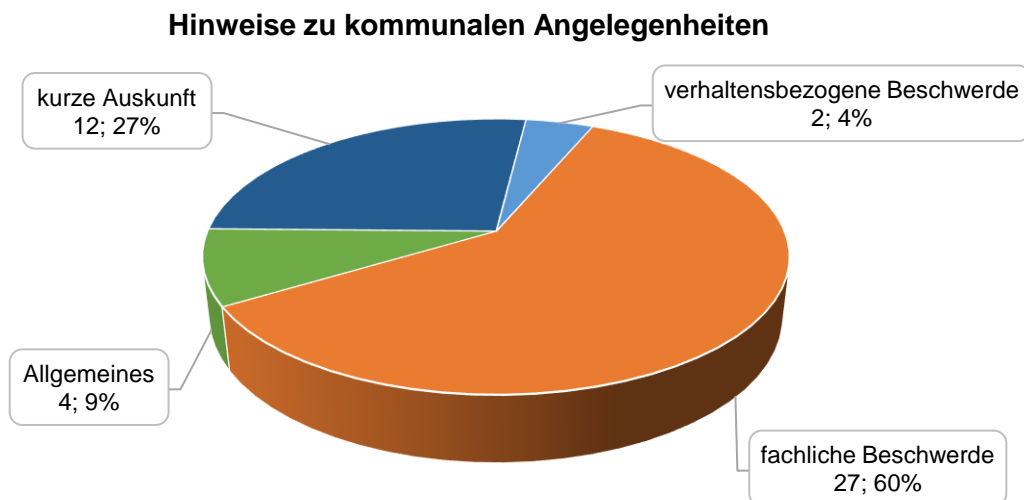
- wurden 7 Verfahren von der Staatsanwaltschaft eingestellt;
- waren 13 Verfahren zum Auswertungstichtag (02.01.2019) noch offen.

In 12 polizeibezogenen Beschwerden wurde durch die Vorgesetzten anlässlich der Beschwerden ein Personalgespräch mit den betroffenen Polizeibeamtinnen und -beamten geführt.

2. Kommunale Angelegenheiten

Zu kommunalen Angelegenheiten sind 45 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 sowie im übertragenen Wirkungskreis der Fachaufsicht, weshalb die entsprechenden Beschwerden an das fachlich zuständige Ministerium abgegeben werden.

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



Gesamt: 45 Hinweise zu kommunalen Angelegenheiten

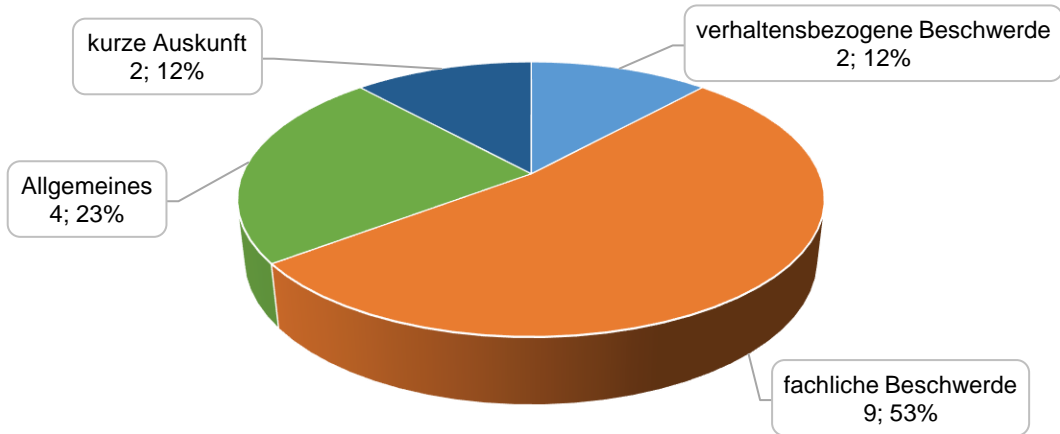
3. Flüchtlingsangelegenheiten

Zu Flüchtlingsangelegenheiten sind insgesamt 17 Hinweise eingegangen.

Für die ganz überwiegende Anzahl der Hinweise ist die Beschwerdestelle nicht zuständig: 53 % der Mitteilungen befassen sich mit fachlichen Fragen, die von den jeweiligen Fachreferaten des MI oder von den fachlich zuständigen Ausländerbehörden beantwortet werden.

Die kurzen Auskünfte (12 %) werden i.d.R. sofort am Telefon oder per E-Mail beantwortet (s.o.), damit sind also keine Beschwerdeanliegen oder vertiefte inhaltliche Prüfungen verbunden.

Hinweise zu Flüchtlingsangelegenheiten



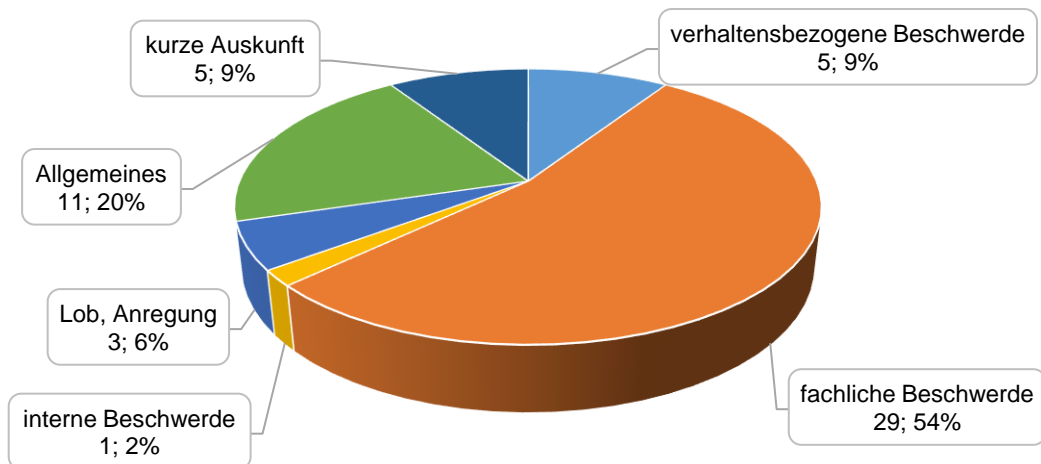
Gesamt: 17 Hinweise zu Flüchtlingsangelegenheiten

4. MI allgemein

Zu den übrigen Bereichen des MI und den allgemeinen Themen sind insgesamt 54 Hinweise eingegangen. Auch hier waren die meisten Mitteilungen und Anfragen fachlicher Art, z.B. allgemeines Beamtenrecht, Brand- und Katastrophenschutz, Glücksspiel, Hoheitsangelegenheiten, Vermessung etc., und wurden an die zuständigen Bereiche abgegeben (54 %).

Es gab 5 verhaltensbezogene Beschwerden, wovon 1 unbegründet, bei 2 keine Entscheidung erforderlich war und 2 Verfahren noch offen waren.

Hinweise zum MI allgemein



Gesamt: 54 Hinweise zum MI allgemein

IV. Ausblick

Nach nunmehr viereinhalb Jahren des Bestehens der Beschwerdestelle zeigt sich weiterhin, dass diese ein wichtiger Anlaufpunkt für die Bürgerinnen und Bürger mit ihren diversen Beschwerdeanliegen, aber auch für die Beschäftigten ist. Der erneute Anstieg der eingegangenen Hinweise, dieses Mal um 5 % im Vergleich zum Vorjahr, bestätigt dies. Die Gesamtzahl der eingegangenen Hinweise im Verhältnis zur Gesamtzahl der Beschäftigten des MI sowie der Behörden seines Geschäftsbereichs und der von ihnen bearbeiteten Vorgänge ist zwar nach wie vor als gering zu bezeichnen. Festzuhalten ist aber, dass die mit der Schaffung der Beschwerdestelle im Jahr 2014 verfolgten Ziele, die Qualität der täglichen Arbeit in den Behörden kontinuierlich zu verbessern, gegenüber der Öffentlichkeit eine größtmögliche Transparenz zu schaffen und die Akzeptanz behördlicher Entscheidungen sicherzustellen bzw. zu erhöhen, als erfüllt angesehen werden können.

Laut Koalitionsvertrag soll die Beschwerdestelle im MI in ein Qualitätsmanagement für die gesamte Landesverwaltung überführt werden. Derzeit wird ein entsprechendes Konzept entwickelt.