

**Beschwerdestelle
für Bürgerinnen und Bürger
und Polizei**

Auswertung

für den Zeitraum

vom 01.01. bis 31.12.2019

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 6 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
- eine Jahresstatistik über den Zeitraum vom 01.01.2017 bis 31.12.2017 und
- eine Jahresstatistik über den Zeitraum vom 01.01.2018 bis 31.12.2018.

Die vorliegende Auswertung knüpft an diese Veröffentlichungen an und betrachtet das gesamte Kalenderjahr 2019. Auswertungstichtag war der 02.01.2020.

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.

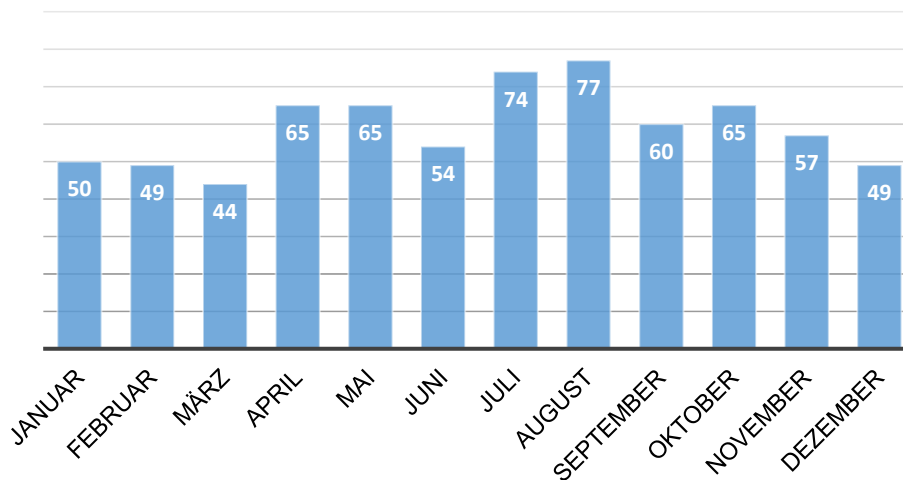
Auf der Basis des Beschwerdecontrollings und der entsprechend anonymisierten Auswertungen soll die Qualität der behördlichen Arbeit und ihre Akzeptanz in der Öffentlichkeit gesichert und gesteigert werden. So informiert die Beschwerdestelle die Behörden nicht nur über die Ergebnisse der einzelnen Beschwerden, 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 31.12.2019 sind in der Beschwerdestelle insgesamt 709 Hinweise eingetroffen. Das entspricht einem Durchschnitt von 59,08 Mitteilungen pro Monat.

Darunter befanden sich 28 anonyme Hinweise.

Anzahl der Hinweise nach Monaten

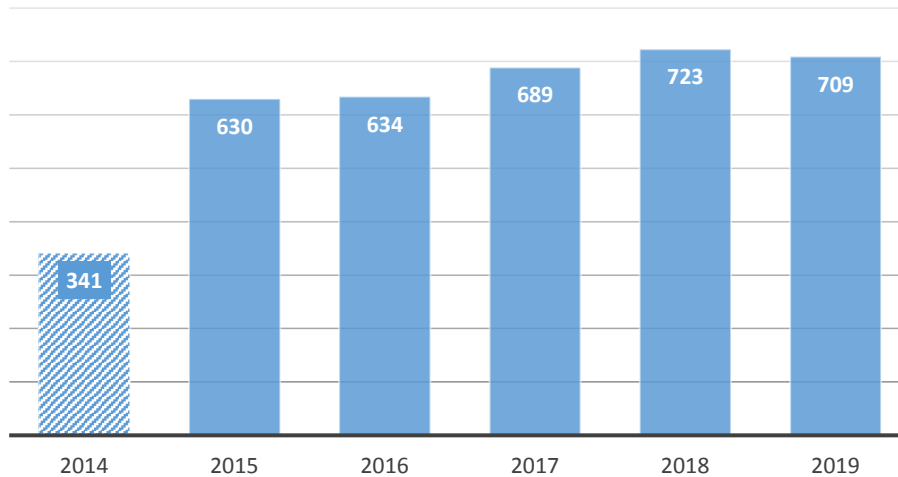


Gesamt: 709 Hinweise

Maßgeblich ist das Datum des Eingangs in der Beschwerdestelle.

Die Auslastung der Beschwerdestelle ist damit im Vergleich zum Vorjahr, in dem insgesamt 723 Hinweise eingingen, geringfügig um knapp 2 % gesunken.

Anzahl der Hinweise nach Jahren



Auslastung der Beschwerdestelle seit 2014 im Jahresvergleich. Das Jahr 2014 bildet den Zeitraum Juli (Einrichtung der Beschwerdestelle) bis Dezember ab.

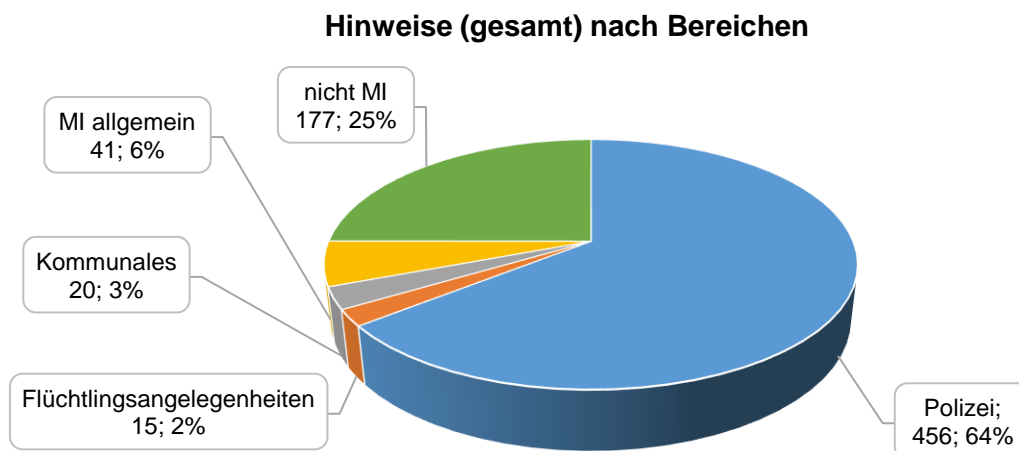
1. Betroffene Bereiche

Die Hinweise beziehen sich auf die unterschiedlichsten Bereiche:

25 % der Mitteilungen haben Themen anderer Ressorts oder Behörden zum Gegenstand und werden von der Beschwerdestelle an die jeweils zuständigen Stellen weitergeleitet.

Von den auf MI und seinen Geschäftsbereich bezogenen 75 % der Hinweise betrifft der Großteil den Bereich der Polizei (64 %). Darüber hinaus sind die kommunalen Angelegenheiten (3 %) und die Flüchtlingsangelegenheiten (2 %) Gegenstand von Hinweisen. Andere Themenbereiche des MI, wie z.B. allgemeines Beamtenrecht, Brand- und Katastrophenschutz, Glücksspiel, Hoheitsangelegenheiten, Vermessung etc. machen 6 % der im MI eingehenden Hinweise aus.

In der Übersicht stellt sich die Verteilung wie folgt dar:



Gesamt: 709 Hinweise

Im Vergleich zum Jahr 2018 (insgesamt 723 Hinweise) hat sich die Zahl der Hinweise zum Bereich der Polizei etwas erhöht (58 % [2018], 64 % [2019]), während die Anzahl der Hinweise zu Flüchtlingsangelegenheiten unverändert gering geblieben ist (2 % [2018], 2 % [2019]). Die Hinweise zum Bereich Kommunales haben sich halbiert (6 % [2018], 3 % [2019]) und die MI allgemein betreffenden Hinweise sind weiter rückläufig (8 % [2018]; 6 % [2019]). Die nicht das MI betreffenden Hinweise sind ganz geringfügig gesunken (26 % [2018] auf 25 % [2019]).

2. Inhalt und Art der das MI betreffenden Hinweise

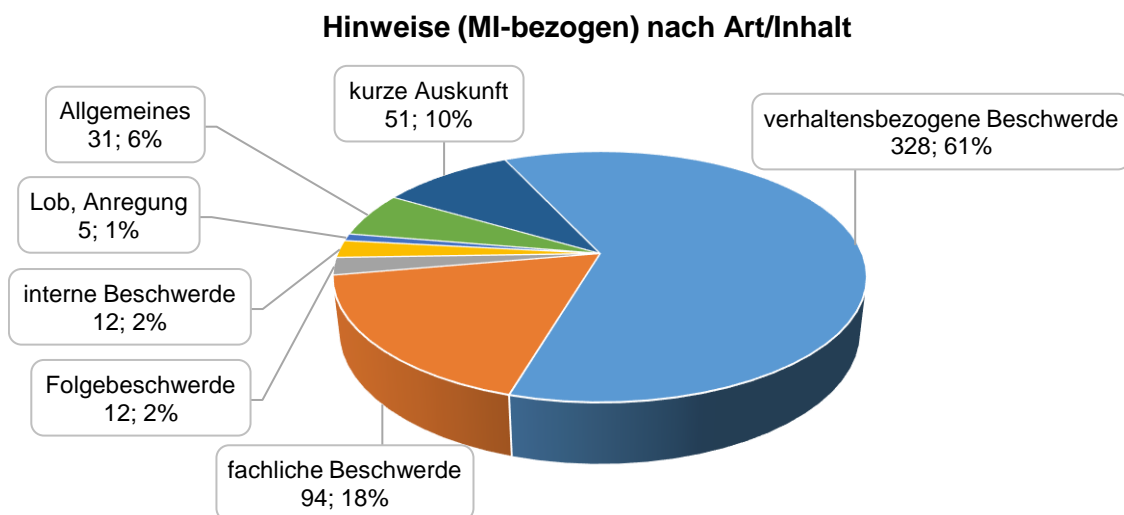
Betrachtet man Inhalt bzw. Art der das MI einschließlich seines Geschäftsbereichs betreffenden 533 Hinweise – hierbei handelt es sich um die originäre Zuständigkeit der Beschwerdestelle –, so entfällt der größte Anteil mit 61 % auf verhaltensbezogene Beschwerden, also Beschwerden über das Verhalten von Beschäftigten (328 Hinweise).

Insgesamt gab es 12 interne Beschwerden (2 %), wozu alle Hinweise zählen, die von Beschäftigten des MI oder des Geschäftsbereiches gegeben werden.

In insgesamt 4 Fällen wurde ein ausdrückliches Lob ausgesprochen, in 1 Fall erreichte eine Anregung zum Verwaltungshandeln die Beschwerdestelle (zusammen 1 %).

Zu den kurzen Auskünften (10 %) 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.

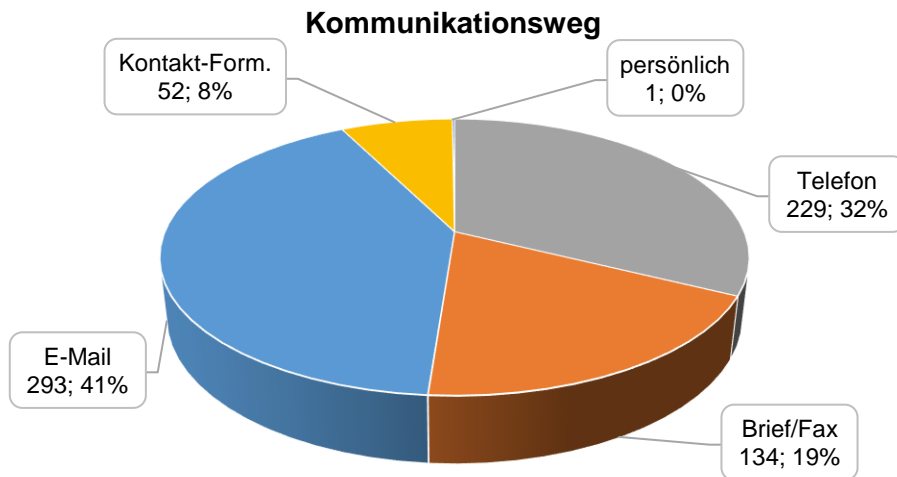
Insgesamt ergibt sich damit folgendes Bild zu dem Inhalt bzw. zu der Art der Hinweise:



Gesamt: 533 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, da von all diesen Möglichkeiten Gebrauch gemacht wird.



Gesamt: 709 Hinweise

Detailauswertungen

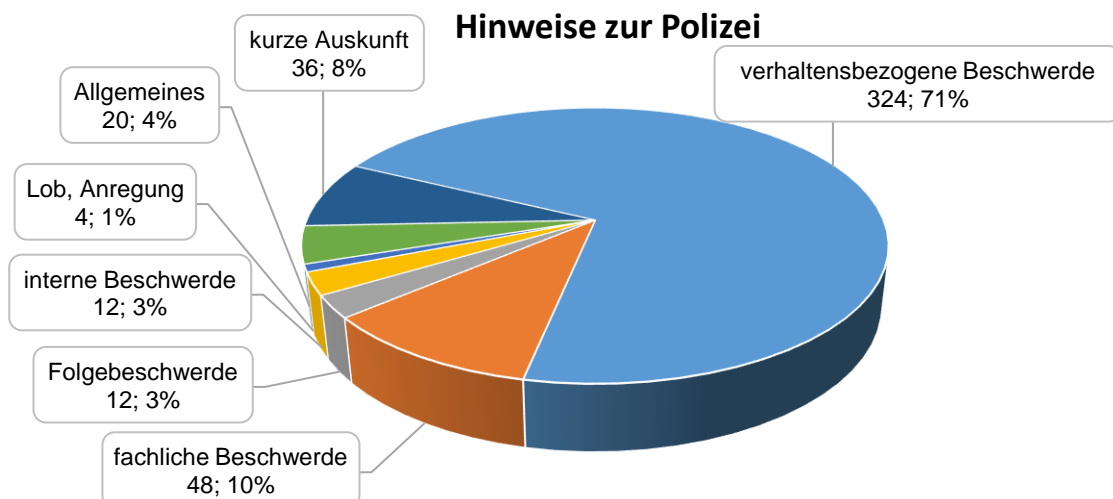
Nach der Betrachtung der Hinweise insgesamt werden nun die einzelnen Bereiche im Detail dargestellt:

1. Polizei

Der überwiegende Teil der Mitteilungen befasst sich mit dem Bereich der Polizei. Insgesamt gab es hier 456 Hinweise, wobei diese Zahl auch in Bezug zur Anzahl der 22.600 Polizeivollzugsbeamtinnen und -beamten sowie zu ihren zahlreichen Einsätzen zu sehen ist.

Innerhalb der polizeibezogenen Hinweise haben die verhaltensbezogenen Beschwerden mit 71 % den größten Anteil. 10 % der Mitteilungen sind rein fachlicher Art und werden in den entsprechenden Fachreferaten des MI oder in den Polizeibehörden bearbeitet.

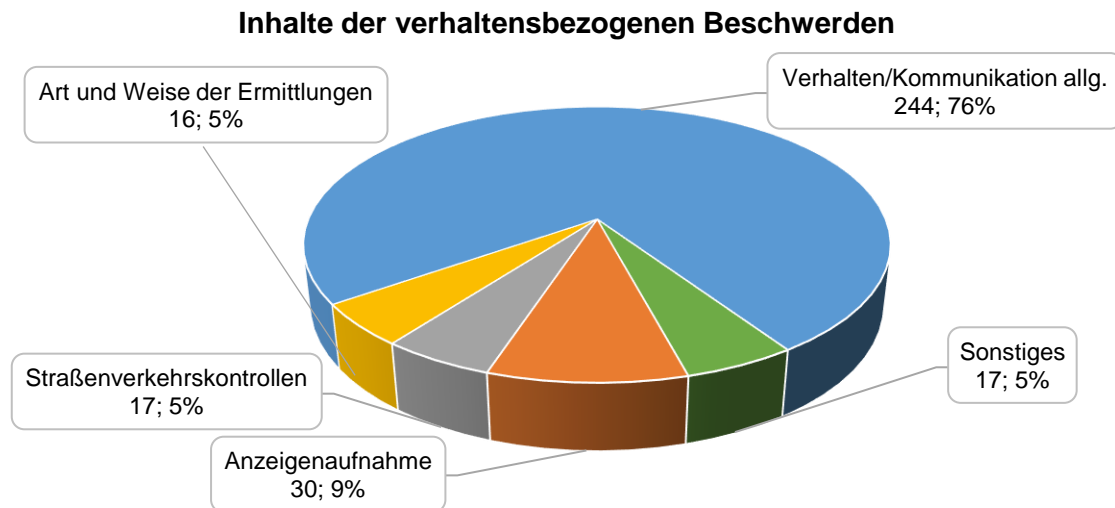
Insgesamt gab es 12 interne Beschwerden von Polizeibeschäftigten (3 %). In 3 Fällen wurde die Arbeit der Polizei ausdrücklich gelobt, in einem weiteren Fall wurde dieses Lob mit einer Anregung verbunden.



Gesamt: 456 Hinweise zur Polizei

1.1 Inhalte der verhaltensbezogenen Beschwerden zur Polizei

Bei der Untersuchung der verhaltensbezogenen Beschwerden zeigen sich regelmäßig wiederkehrende Themen: Insbesondere die Anzeigenaufnahme oder ihre Verweigerung (9 %) sowie die Art und Weise der Ermittlungen (5 %) sind Inhalt der Beschwerden. Die meisten Beschwerden beziehen sich auf das Verhalten und die Kommunikation der Polizeibeamtinnen und -beamten im Allgemeinen (76 %).

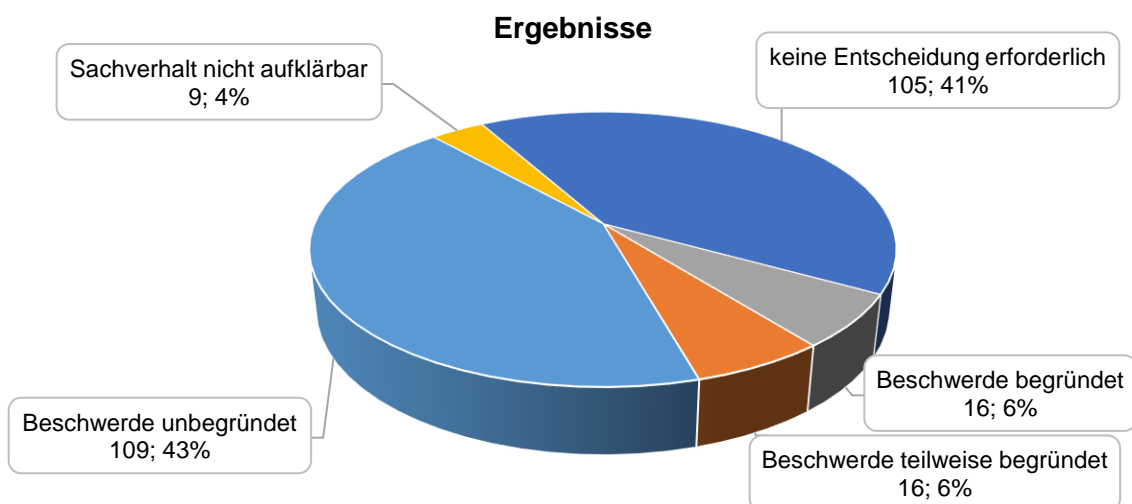


Gesamt: 324 verhaltensbezogene Beschwerden mit Polizeibezug

1.2 Ergebnisse der verhaltensbezogenen Beschwerden mit Polizeibezug

Zum Auswertungstichtag am 02.01.2020 waren von diesen verhaltensbezogenen Beschwerden mit Polizeibezug 255 bereits abschließend bearbeitet. 18 Verfahren ruhten, der überwiegende Teil davon wegen laufender strafrechtlicher Ermittlungen. 51 Fälle waren offen.

Die 255 abgeschlossenen Verfahren hatten folgende Ergebnisse:



Bezug: 255 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 17 polizeibezogenen Beschwerden wurden von den zuständigen Behörden strafrechtliche Ermittlungsverfahren gegen die betreffenden Beamtinnen oder Beamten eingeleitet, davon:

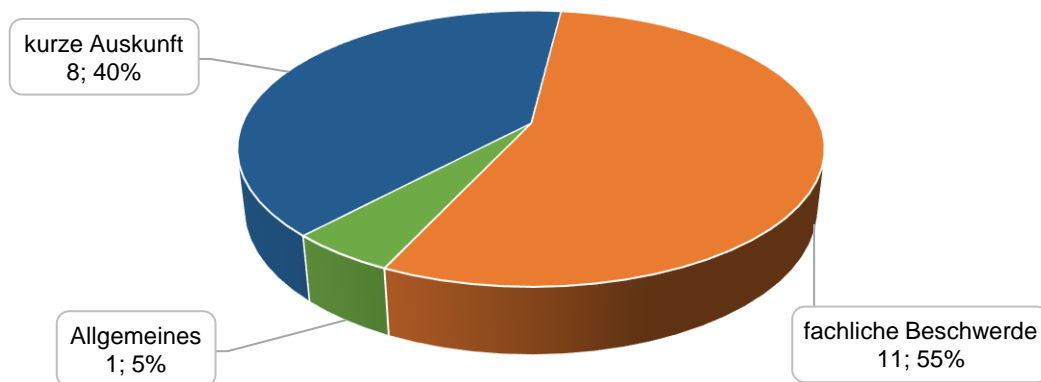
- wurden 3 Verfahren von der Staatsanwaltschaft eingestellt;
- waren 14 Verfahren zum Auswertungstichtag (02.01.2020) noch offen.

In 29 polizeibezogenen Beschwerden wurde durch die Vorgesetzten anlässlich 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 20 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.

Hinweise zu kommunalen Angelegenheiten



Gesamt: 20 Hinweise zu kommunalen Angelegenheiten

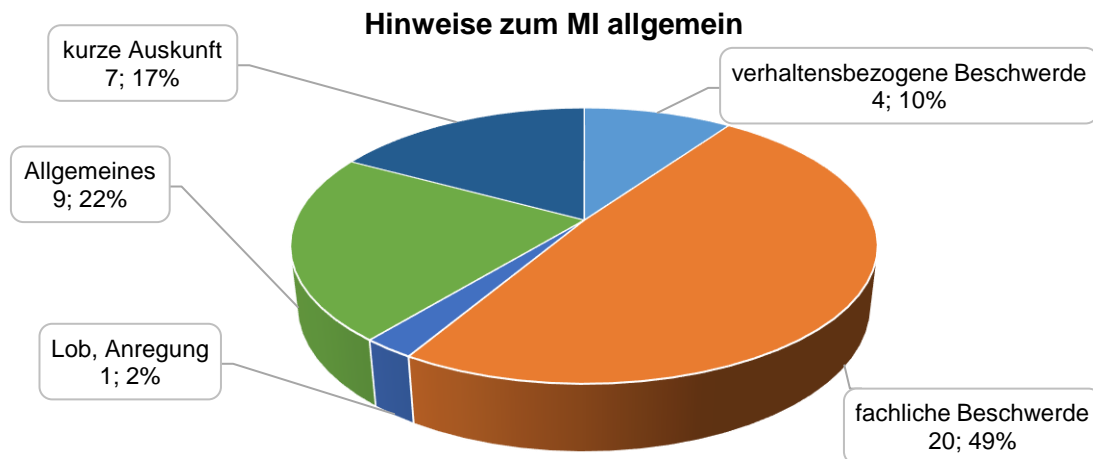
3. Flüchtlingsangelegenheiten

Zu Flüchtlingsangelegenheiten sind insgesamt 15 Hinweise eingegangen, die sich im Jahr 2019 allesamt auf fachliche Fragen bezogen und somit von den jeweiligen Fachreferaten des MI oder von den fachlich zuständigen Ausländerbehörden beantwortet werden.

4. MI allgemein

Zu den übrigen Bereichen des MI und den allgemeinen Themen sind insgesamt 41 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 (49 %).

Es gab 4 verhaltensbezogene Beschwerden, wovon 1 begründet und 2 unbegründet waren. 1 Verfahren war zum Auswertungstichtag am 02.01.2020 noch offen.



Gesamt: 41 Hinweise zum MI allgemein

III. Fazit

Die Beschwerdestelle bleibt fünfeinhalb Jahre nach ihrer Einrichtung ein wichtiger Anlaufpunkt für die Bürgerinnen und Bürger mit ihren diversen Beschwerdeanliegen, aber auch für die Beschäftigten. Mit lediglich 2 % weniger Hinweisen insgesamt bewegt sich das Beschwerdeaufkommen im Vergleich zum Vorjahr auf einem nahezu gleich hohen Niveau. Damit ist die Gesamtzahl der eingegangenen Hinweise im Verhältnis zur Gesamtzahl der Beschäftigten des MI sowie der Behörden seines Geschäftsbereichs und der von ihnen bearbeiteten Vorgänge zwar nach wie vor als gering zu bezeichnen. Festzuhalten ist aber weiterhin, 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.