

XIII. Auswertung des Qualitäts- und Beschwerdemanagements im Niedersächsischen Ministerium für Inneres, Sport und Digitalisierung

Auswertungszeitraum:
01.01. bis 31.12.2025



Niedersachsen

Inhalt

A) Einleitung	3
I. Organisation und Zuständigkeit.....	3
II. Befugnisse.....	4
III. Kontaktaufnahme zum QBM	5
B) Auswertung	6
I. Betroffene Bereiche.....	7
II. Inhalt und Art der das MI betreffenden Hinweise.....	8
C) Detailauswertungen	9
I. Polizei	9
1. Inhalte der verhaltensbezogenen Beschwerden zur Polizei	10
2. Ergebnisse der verhaltensbezogenen Beschwerden mit Polizeibezug	10
3. Straf-, dienstrechtliche sowie weitere Folgen	11
II. Kommunale Angelegenheiten	12
III. Migration	12
IV. Brand- und Katastrophenschutz, Rettungswesen	13
V. MI Allgemein	13
D) Fazit	14
Anlage: Leitlinie für das Beschwerde- und Ideenmanagement der Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei im Niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport vom 31.05.2016.....	
	15

A) Einleitung

Das Qualitäts- und Beschwerdemanagement im Niedersächsischen Ministerium für Inneres, Sport und Digitalisierung (QBM) besteht unter seiner heutigen Bezeichnung seit August 2022 und führt seitdem die Aufgaben der früheren „Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei“ fort. Diese war bereits seit dem Jahr 2014 im Ministerium angesiedelt.

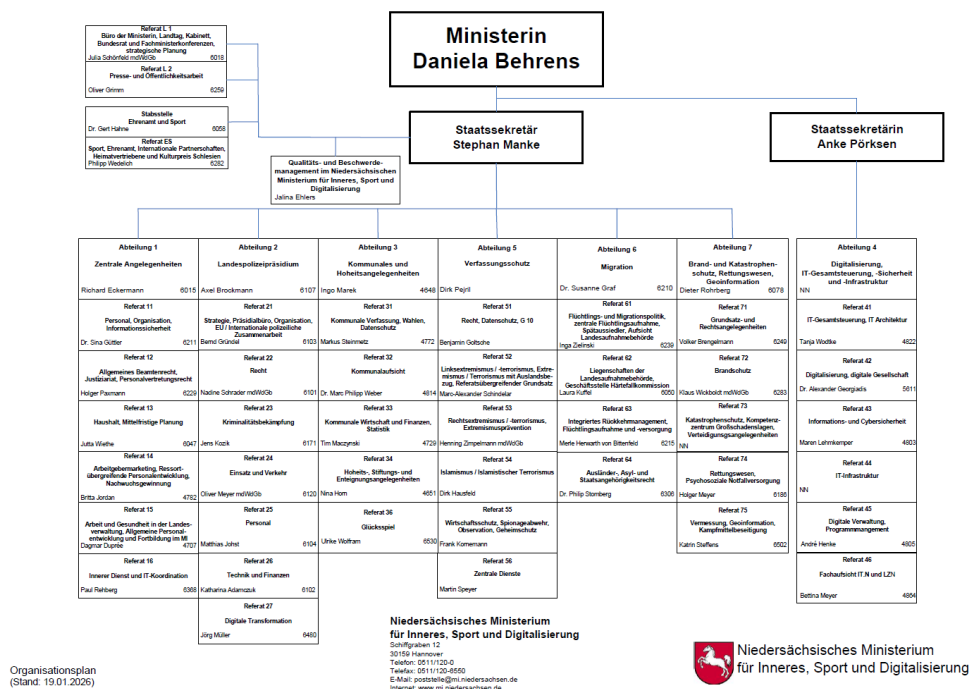
Das QBM ist auf Grundlage eines Beschlusses der Niedersächsischen Landesregierung für den gesamten Geschäftsbereich des Ministeriums zuständig. Es fungiert bei Konflikten als zentrale Anlaufstelle sowohl für Bürgerinnen und Bürger als auch für die Beschäftigten des Ministeriums und die ihm zugeordneten Bereiche.

Zur Arbeit des QBM sind bereits zwölf Auswertungen veröffentlicht. Alle vom QBM veröffentlichten Auswertungen und Statistiken können auf der Homepage des MI unter: <https://www.mi.niedersachsen.de/startseite/service/beschwerdestelle-fur-buergerinnen-und-buerger-und-polizei-beschwerdestelle-fuer-buergerinnen-und-buerger-und-polizei-125825.html> abgerufen werden.

Die vorliegende Auswertung knüpft an diese Veröffentlichungen an und betrachtet das gesamte Kalenderjahr 2025. Auswertungsstichtag ist der 02.01.2026.

I. Organisation und Zuständigkeit

Das QBM ist als Stabsstelle im MI direkt dem Staatssekretär unterstellt. Es wurde bewusst außerhalb der Linienorganisation eingerichtet, d.h. es ist keiner der Zentral- oder Fachabteilungen zugeordnet. So wird seine Unabhängigkeit gesichert und das Beschwerde- und Qualitätsmanagement als Institution betont.



Organisationsplan
(Stand: 19.01.2026)

Stand: 19.01.2026

Das QBM ist kraft des Auftrags der Niedersächsischen Landesregierung für alle Hinweise zuständig, die das Verhalten von Beschäftigten des MI oder des Geschäftsbereichs betreffen.

Zum Geschäftsbereich des MI gehören:

- Polizeidirektionen mit den jeweiligen Polizeidienststellen
- Zentrale Polizeidirektion Niedersachsen
- Landeskriminalamt Niedersachsen
- Polizeiakademie Niedersachsen
- Landesbetrieb Logistik Zentrum Niedersachsen
- Landesaufnahmebehörde Niedersachsen
- Landesamt für Geoinformation und Landesvermessung Niedersachsen
- Landesbetrieb IT.Niedersachsen
- Landesamt für Statistik Niedersachsen
- Studieninstitut des Landes Niedersachsen
- Niedersächsisches Landesamt für Brand- und Katastrophenschutz.

Insgesamt sind im MI und im Geschäftsbereich gut 28.000 Beschäftigte (ohne Auszubildende und Anwärterinnen und Anwärter; Stand: Oktober 2025) tätig.

Im Einzelnen befasst sich das QBM mit:

- Hinweisen, die direkt an das QBM 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 Zuständigkeit des QBM beschränkt sich damit zum einen auf das Ressort und den Geschäftsbereich des MI. Zum anderen ist das QBM nur für verhaltensbezogene Beschwerden zuständig. Fachbezogene Mitteilungen werden dem jeweils zuständigen Bereich im MI oder einem anderen Ressort zugeordnet. Das Nähere ergibt sich aus der „Leitlinie für das Beschwerde- und Ideenmanagement der Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei im Niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport vom 31.05.2016“ (Anlage).

Das QBM nimmt auch Ideen, Anregungen und allgemeine Bedenken entgegen. Alle diese Hinweise werden im QBM gesichtet und bei Bedarf an den fachlich zuständigen Bereich weitergeleitet.

Auf der Basis des Beschwerdecontrollings und der entsprechend anonymisierten Auswertungen leistet das QBM einen Beitrag dazu, die Qualität der behördlichen Arbeit und ihre Akzeptanz in der Öffentlichkeit zu sichern und zu steigern.

II. Befugnisse

Das QBM ist für das Beschwerde- und Ideenmanagement zuständig. Eingehende Hinweise werden nach festgelegten Kriterien systematisch erfasst. Zur Aufklärung der einzelnen Fälle holt das QBM Stellungnahmen von Beschäftigten, Vorgesetzten und Dienststellen ein; eigene Ermittlungsbefugnisse stehen ihm jedoch nicht zu. Auf Grundlage dieser Stellungnahmen werden die Beschwerden umfassend bearbeitet und beantwortet. Die Antworten werden zudem den jeweiligen Dienststellen zur Kenntnis gegeben, die ihrerseits die betroffenen Beschäftigten informieren.

Gegenüber Beschäftigten oder Dienststellen verfügt das QBM über keine Weisungsbefugnisse und insbesondere über keine dienstrechtlichen Eingriffsmöglichkeiten. Werden infolge einer Beschwerde disziplinar- oder strafrechtliche Verfahren eingeleitet, ist das QBM an deren Ergebnisse gebunden.

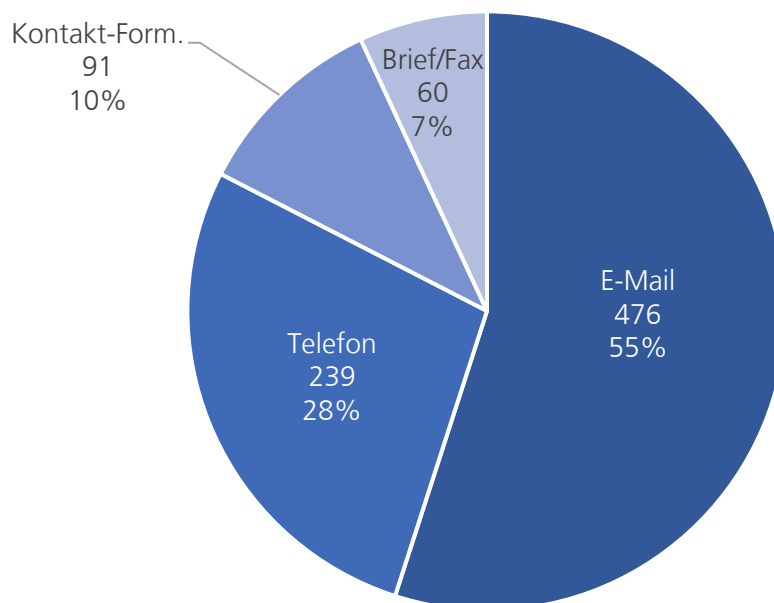
Im Sinne des Auftrags der Landesregierung verfolgt das QBM eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Dienststellen im Geschäftsbereich des Ministeriums. Über die Bearbeitung von Einzelfällen hinaus findet daher ein kontinuierlicher Austausch mit den Verantwortlichen im Ministerium und seinem Geschäftsbereich statt.

Neben den Ergebnissen der einzelnen Beschwerden informiert das QBM die Dienststellen auch über übergreifende Auswertungen. Über daraus abgeleitete Maßnahmen oder Veränderungen entscheiden die jeweiligen Bereiche und Dienststellen eigenverantwortlich.

III. Kontaktaufnahme zum QBM

Für das Beschwerdemanagement sind insbesondere die Sichtbarkeit und die bürgerfreundliche Erreichbarkeit des QBM von zentraler Bedeutung. Entsprechend dem Beschluss der Landesregierung soll der Zugang sowohl für Bürgerinnen und Bürger als auch für Beschäftigte möglichst niedrigschwellig gestaltet werden. Aus diesem Grund bestehen weder formale Voraussetzungen noch festgelegte Fristen. Hinweise können auf unterschiedlichen Wegen übermittelt werden, etwa schriftlich per Post oder Fax, per E-Mail, über ein Online-Kontaktformular oder telefonisch. Zur Sicherstellung einer unkomplizierten Kontaktaufnahme steht eine speziell eingerichtete Hotline zur Verfügung, die einen besonders einfachen Zugang zum QBM ermöglicht.

Kommunikationswege



Gesamt: 866 Hinweise vom 01.01. bis 31.12.2025.

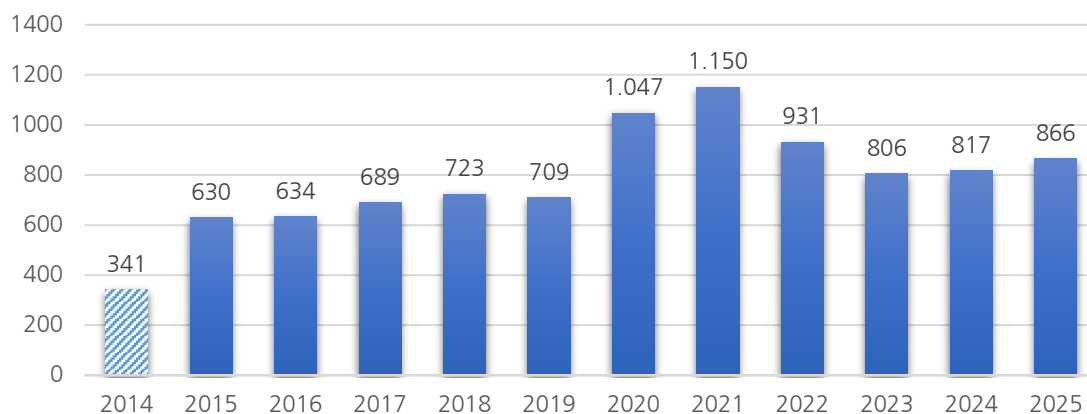
Die elektronische Kontaktaufnahme per Kontaktformular oder per E-Mail sowie die telefonische Kontaktaufnahme machen weiterhin einen überwiegenden Teil des Hinweisaufkommens aus (93 %). Im langfristigen Trend zeigt sich, dass die Kontaktaufnahme per Brief oder Fax in den vergangenen Jahren zunehmend an Bedeutung verloren hat (2015: 25 %, 2023: 11 %, 2024: 6 %).

B) Auswertung

Im Auswertungszeitraum vom 01.01. bis 31.12.2025 sind im QBM insgesamt 866 Hinweise eingegangen. Darunter befanden sich 25 anonyme Hinweise.

Die Zahl der im QBM eingegangenen Hinweise ist im Vergleich zum Vorjahr (2024: 817 Hinweise) um knapp 6 % gestiegen. Das Hinweisaufkommen verbleibt nach wie vor auf einem hohen Niveau mit einem kontinuierlichen Anstieg.

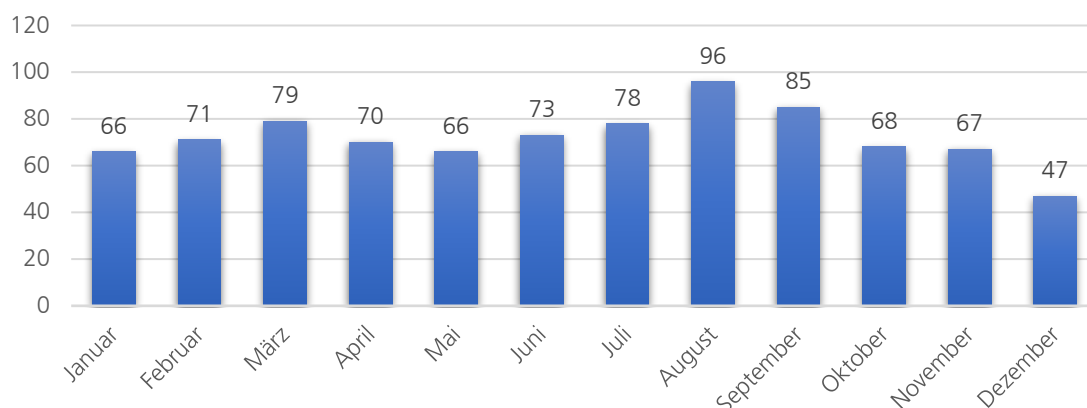
Anzahl der Hinweise nach Jahren



Eingänge im QBM seit 2014 im Jahresvergleich. Das Jahr 2014 bildet den Zeitraum Juli (Einrichtung des QBM) bis Dezember ab.

Das durchschnittliche monatliche Hinweisaufkommen unterlag im Jahr 2025 einer gewissen Schwankungsbreite. Eine Saisonalität des Hinweisaufkommens ist lediglich insofern festzustellen, als in den Sommermonaten höhere Eingangszahlen zu verzeichnen sind. Durchschnittlich gingen monatlich rund 72 Hinweise im QBM ein.

Anzahl der Hinweise nach Monaten



Gesamt: 866 Hinweise; maßgeblich ist das Datum des Eingangs im QBM.

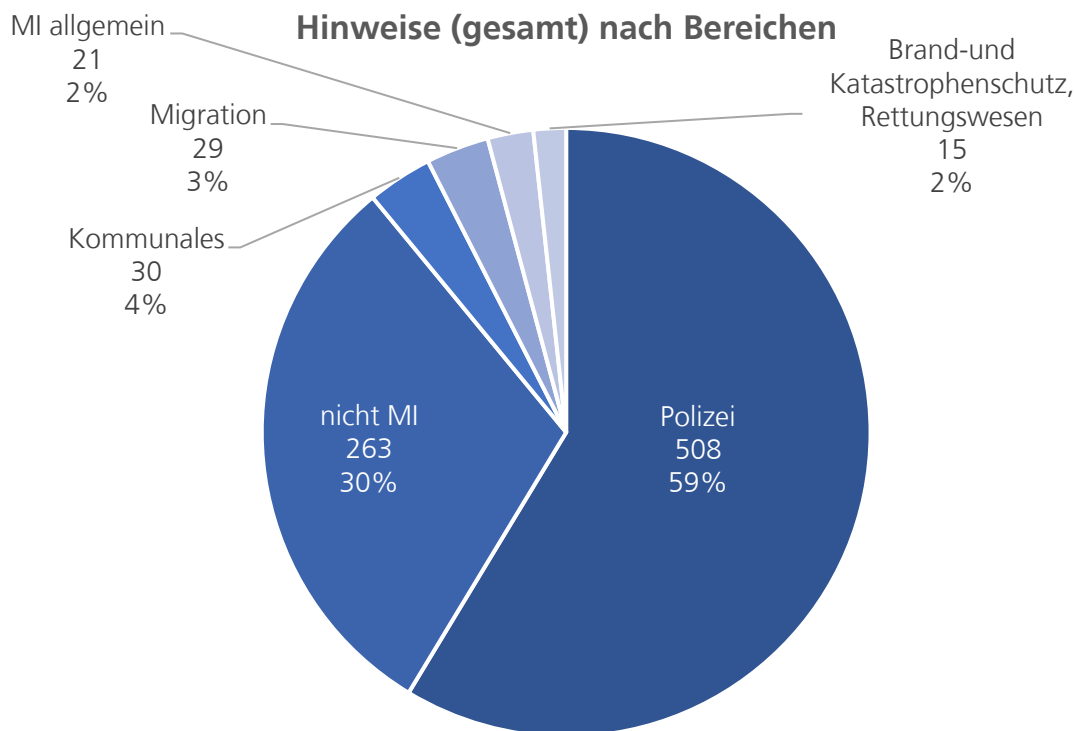
I. Betroffene Bereiche

Die im QBM eingegangenen Hinweise beziehen sich auf die unterschiedlichsten Bereiche:

30 % der Hinweise haben Themen anderer Ressorts oder Behörden zum Gegenstand („nicht MI“). In diesen Fällen wurden die hinweisgebenden Personen vom QBM an die jeweils zuständigen Stellen verwiesen.

Ein Anteil von 59 % der Hinweise betrifft den Bereich der Polizei und bildet damit die größte Gruppe der eingegangenen Hinweise. Darüber hinaus sind „kommunale Angelegenheiten“ (4 %) und „Angelegenheiten der Migration“ (3 %) Gegenstand von Hinweisen gewesen. Den Bereich „Brand- und Katastrophenschutz, Rettungswesen“ betreffen 2 % der Hinweise. Hinweise, die die weiteren Themenbereiche des MI, wie z. B. das allgemeine Beamtenrecht, das Glücksspiel, Hoheitsangelegenheiten, das Vermessungswesen etc. betreffen, machen 2 % des Hinweisaufkommens aus.

In der Übersicht stellt sich die Verteilung wie folgt dar:



Gesamt: 866 Hinweise.

Im Vergleich zum Vorjahr ist der Anteil der Hinweise, für die das MI nicht zuständig ist, sowohl in absoluten Zahlen als auch im Verhältnis zum Gesamthinweisaufkommen erneut gesunken (2023: 319 Hinweise, 40 % und 2024: 274 Hinweise, 34 %).

Die Entwicklung der übrigen Bereiche wird in der Detailauswertung (s.u. „C“) näher betrachtet.

II. Inhalt und Art der das MI betreffenden Hinweise

Betrachtet man Inhalt bzw. Art der das MI einschließlich seines Geschäftsbereichs betreffenden 603 Hinweise, so entfällt ein Anteil von 14 % auf „verhaltensbezogene Beschwerden“, also Beschwerden über das Verhalten von Beschäftigten (84 Hinweise). Im Vergleich zum Vorjahr ist sowohl der relative Anteil als auch die absolute Anzahl dieser Hinweise erkennbar gesunken (2024: 102 Hinweise, 19 %).

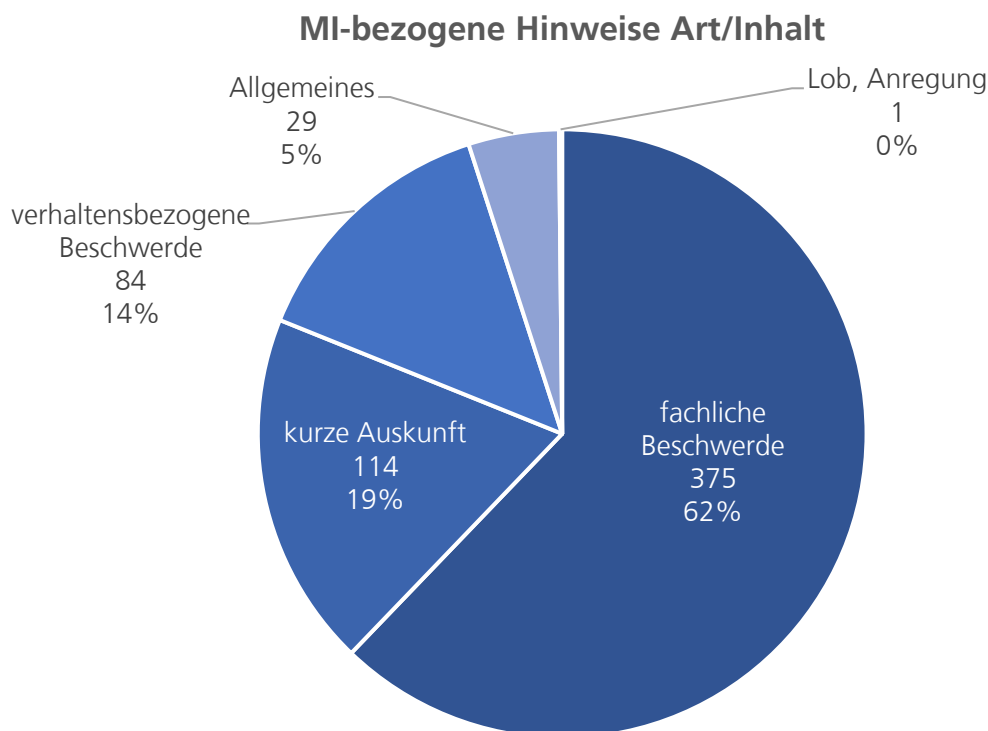
Die Anzahl der Hinweise, die einer fachlichen Bewertung bedurften, hat sich im Vorjahresvergleich deutlich erhöht (2024: 313). Ihr relativer Anteil am Gesamthinweisaufkommen ist ebenfalls gestiegen (2024: 58 %,).

Zu den „kurzen Auskünften“ (114 Hinweise, 19 %) zählen Eingaben, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des QBM überwiegend in Telefonaten oder kurzen E-Mails beantworten konnten und mit denen in der Regel keine konkreten Beschwerdeanliegen i.S.d. QBM-Zuständigkeit, sondern Fragen nach Ansprechstellen, behördlichen Regelungen oder Zuständigkeiten verbunden waren.

In einem Fall wurde „Lob oder Anregungen“ ausgesprochen (0 %).

In der Kategorie „Allgemeines“ werden Hinweise allgemeiner Natur wie bspw. Meinungsäußerungen zu allgemeinpolitischen Themen des MI erfasst (29 Hinweise, 5 %). Hier ist ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen (2024: 13 Hinweise, 2 %).

Insgesamt ergibt sich folgendes Bild hinsichtlich der Art bzw. des Inhalts der Hinweise:



Gesamt: 603 Hinweise, die MI einschließlich Geschäftsbereich betreffen.

C) Detailauswertungen

Nach der vorhergehenden allgemeinen Betrachtung der eingegangenen Hinweise werden nachfolgend die einzelnen Bereiche im Detail dargestellt:

I. Polizei

Mit einem Anteil von 59 % stellen Hinweise, die den Bereich der Polizei betreffen, mehr als die Hälfte der im QBM eingehenden Mitteilungen dar. Insgesamt sind 508 polizeibezogene Hinweise eingegangen. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich sowohl die absolute Anzahl (2024: 461 Hinweise) als auch der relative Anteil (2024: 56 %) der polizeibezogenen Hinweise erhöht.

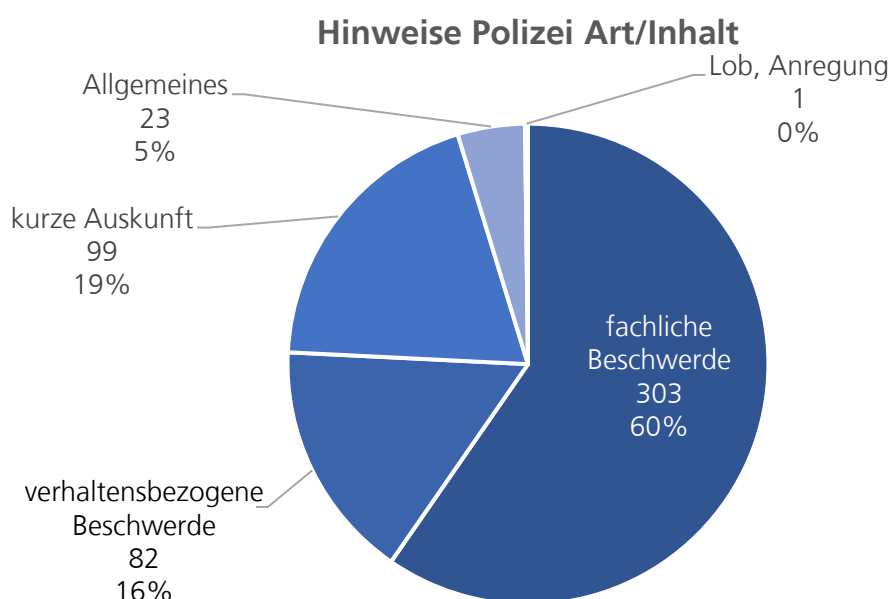
Die Polizei bildet mit ihren Polizei- und Sonderbehörden sowie der Polizeiakademie Niedersachsen den personalstärksten Bereich (rund 21.700 Polizeivollzugsbeamtinnen und –beamte, darunter rund 2.300 Polizeikommissaranwärterinnen und –anwärter; Stand Oktober 2025), für den das QBM zuständig ist. Die tägliche Polizeiarbeit ist im Wesentlichen von zahlreichen Kontakten zu Bürgerinnen und Bürgern gekennzeichnet. Als Teil der Eingriffsverwaltung ist die Polizei mit der Ausübung des staatlichen Gewaltmonopols beauftragt, woraus sich eine vergleichsweise höhere Frequentierung mit konfliktträchtigen Kontakten begründen lässt.

Es hat sich zudem gezeigt, dass gerade im Bereich Polizei nicht erfüllte Erwartungen von Bürgerinnen und Bürger Grund vieler Hinweise ist.

Innerhalb der polizeibezogenen Hinweise liegt der Anteil der „verhaltensbezogenen Beschwerden“ bei 16 % (82 Hinweise). 60 % der Mitteilungen (303 Hinweise) sind rein oder überwiegend „fachlicher Art“ und werden in den entsprechenden Fachreferaten des Landespolizeipräsidiums oder in den Polizeibehörden unmittelbar bearbeitet.

In einem Fall wurde die Arbeit der Polizei ausdrücklich gelobt.

Insgesamt gab es 16 „polizeiinterne Hinweise“, wozu alle Hinweise zählen, die erkennbar von Beschäftigten der Polizei gegeben wurden. Die Anzahl der internen Hinweise hat sich damit im Vorjahresvergleich leicht erhöht (2024: 14 Hinweise).



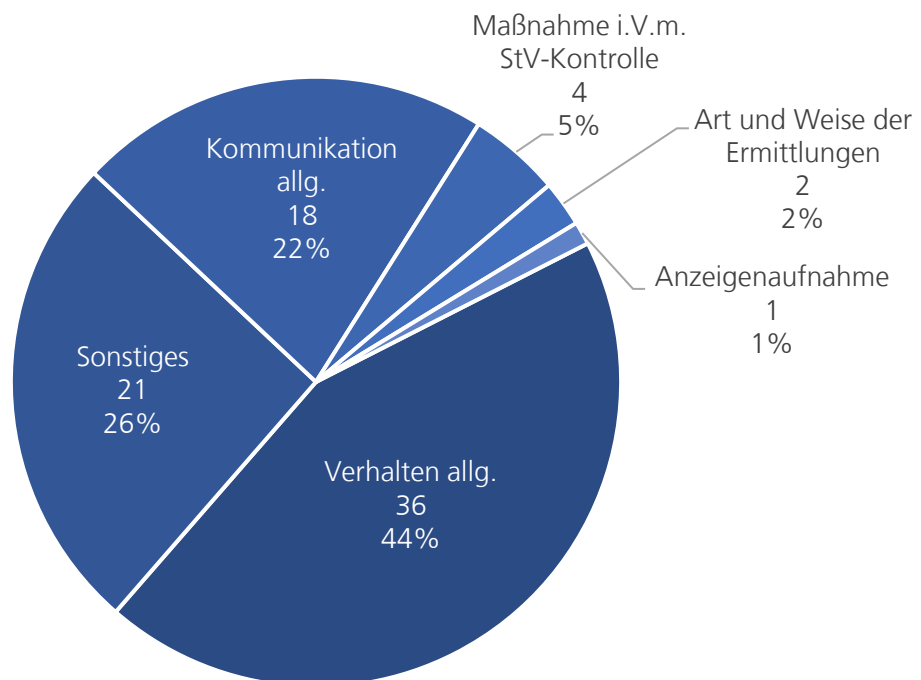
Gesamt: 508 Hinweise zur Polizei.

Im Vergleich zum Vorjahr ist der Anteil „verhaltensbezogener Hinweise“ erneut leicht gesunken (2024: 22 %). Der Anteil „fachlicher Beschwerden“ ist gestiegen (2024: 55 %). Der Anteil „kurzer Auskünfte“ ist anteilig leicht gesunken (2024: 20 %).

1. Inhalte der verhaltensbezogenen Beschwerden zur Polizei

Bei der Betrachtung der „verhaltensbezogenen Beschwerden“ (82 Hinweise) zeigen sich regelmäßig wiederkehrende Themen. Die meisten Beschwerden über Polizeibeamtinnen und -beamte beziehen sich auf das „Verhalten im Allgemeinen“ (44 %) bzw. deren „Kommunikation“ (22 %). Dazu gehören bspw. Beschwerden, dass der Name nicht genannt worden sei oder es eine unfreundliche oder unangemessene Ansprache oder Vorgehensweise gegeben habe. Der Gesamtanteil dieser Hinweise lag im Jahr 2025 bei etwa 66 % (54 Hinweise).

Inhalt verhaltensbezogener Hinweise Polizei

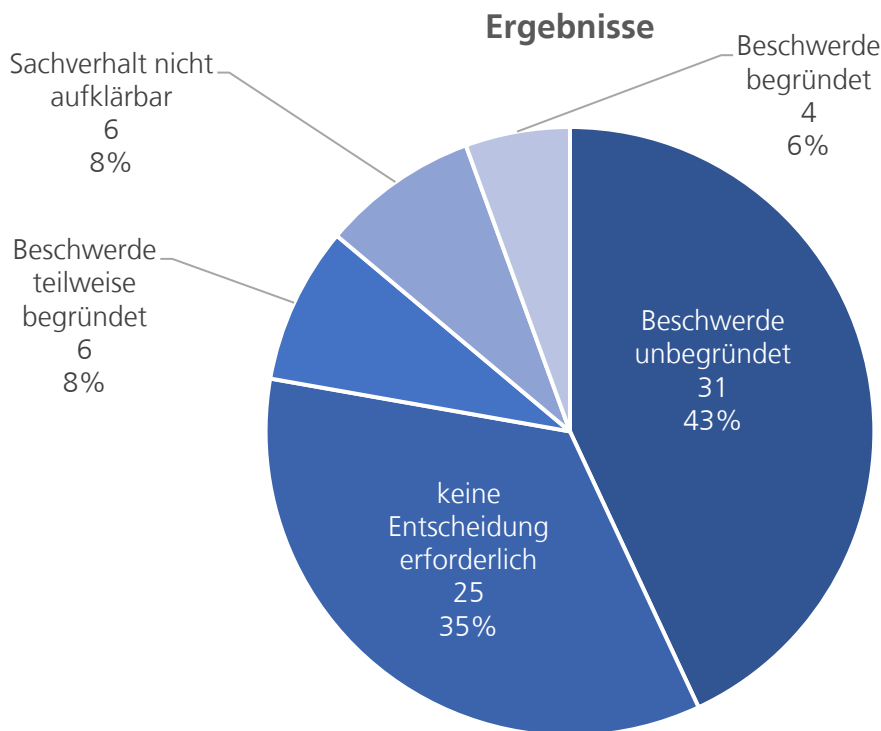


Gesamt: 82 verhaltensbezogene Beschwerden mit Polizeibezug.

2. Ergebnisse der verhaltensbezogenen Beschwerden mit Polizeibezug

Zum Auswertungstichtag am 02.01.2026 waren von den 82 verhaltensbezogenen Beschwerden mit Polizeibezug bereits etwa 88 % (72 Hinweise) abschließend bearbeitet. Ein Verfahren ruhte und die restlichen Verfahren befanden sich in Bearbeitung.

Die 72 abgeschlossenen Verfahren verteilten sich auf folgende Ergebnisse:



Bezug: 72 abgeschlossene verhaltensbezogene Beschwerden mit Polizeibezug.

Die Kategorie „keine Entscheidung erforderlich“ umfasst verschiedene Konstellationen. Dazu gehören etwa Fälle, in denen Beschwerden zurückgezogen wurden oder trotz entsprechender Aufforderung im weiteren Verlauf nicht ausreichend konkretisiert wurden. In anderen Situationen hat sich das Anliegen der Beschwerde zwischenzeitlich auf andere Weise erledigt.

Die Rubrik „Sachverhalt nicht aufklärbar“ wird verwendet, wenn sich auch nach Auswertung aller vorliegenden Erkenntnisquellen bestehende Widersprüche zwischen den Angaben der beschwerdeführenden Person und den Aussagen der Beschäftigten nicht klären lassen. Solche Eingaben beziehen sich häufig auf die Kommunikation oder das Verhalten von Beamtinnen und Beamten in konkreten Einsatzsituationen und entstehen nicht selten aufgrund unterschiedlicher Wahrnehmungen derselben Situation.

3. Straf-, dienstrechtliche sowie weitere Folgen

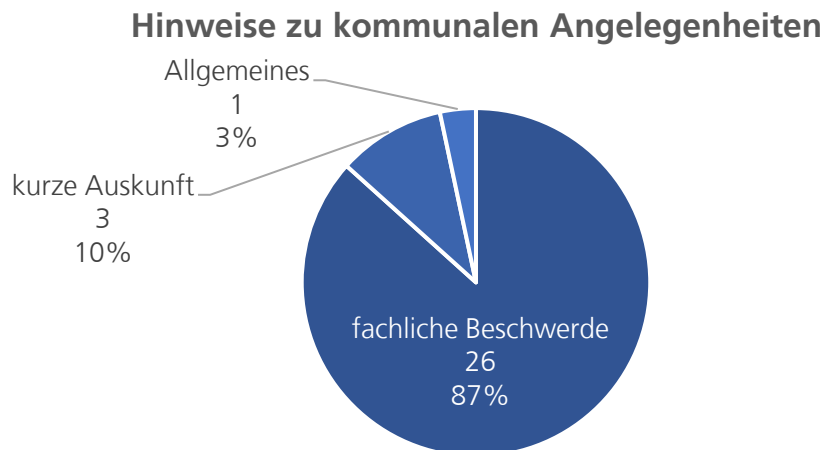
Zu insgesamt zwei polizeibezogenen Beschwerden wurden von den zuständigen Behörden strafrechtliche Ermittlungsverfahren gegen die betreffenden Beamtinnen oder Beamten eingeleitet. Davon war eine zum Stichtag noch anhängig und ein weiteres Strafverfahren wurde eingestellt.

Unterhalb der Schwelle straf- oder dienstrechtlicher Konsequenzen gibt es weitere Maßnahmen, die seitens der Behörden und/oder Vorgesetzten ergriffen wurden, um konstruktiv mit wahrgenommener Kritik von Bürgerinnen und Bürgern umzugehen. Dazu gehörten insbesondere Sensibilisierungs- oder Reflexionsgespräche mit betroffenen Beamtinnen und Beamten.

Bei neun polizeibezogenen Beschwerden führten die jeweiligen Vorgesetzten anlässlich der Beschwerde Gespräche mit den betroffenen Polizeibeamtinnen und -beamten.

II. Kommunale Angelegenheiten

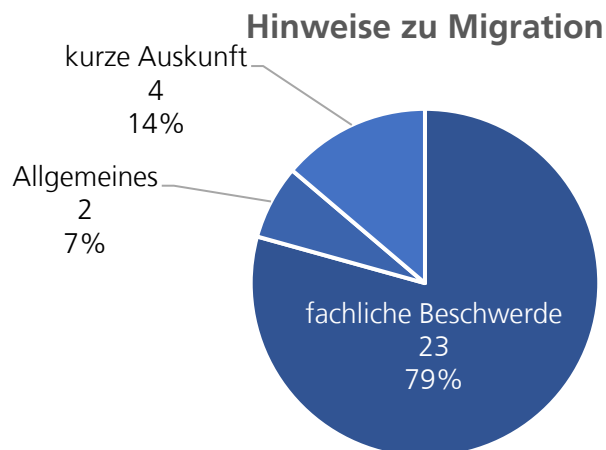
Zu „kommunalen Angelegenheiten“ sind 30 Hinweise eingegangen. Gegenüber dem Vorjahr (2024: 19 Hinweise) ist damit ein Anstieg zu verzeichnen. Bei 26 fachlichen Beschwerden fand keine inhaltliche Prüfung durch das QBM statt. Die Hinweise wurden zur weiteren Bearbeitung an die Abteilung 3 im MI abgegeben. Drei Hinweise wurden durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des QBM beantwortet („kurze Auskunft“). Eine weitere Eingabe, die eine allgemeine kommunalrechtliche Anfrage enthielt, wurde ebenfalls an die Abteilung 3 des MI abgegeben.



Gesamt: 30 Hinweise zu kommunalen Angelegenheiten.

III. Migration

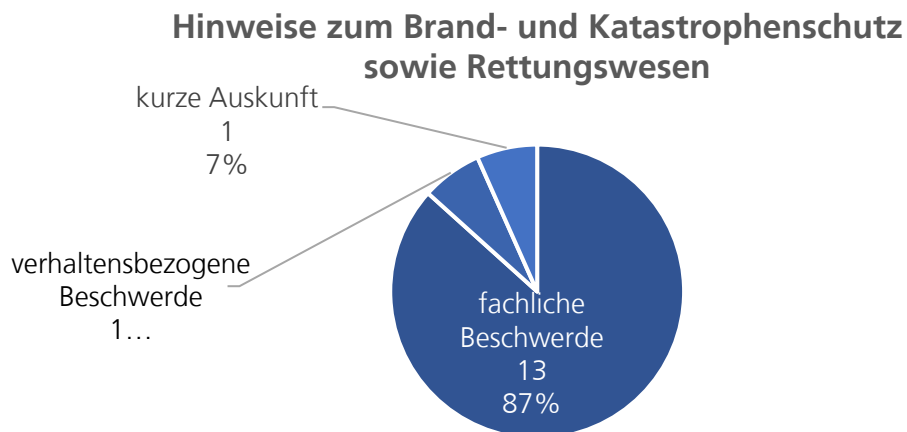
Zu „Angelegenheiten der Migration“ sind insgesamt 29 Hinweise eingegangen. Auch hier ist eine Zunahme der fachlichen Beschwerden erkennbar (2024: 20 Hinweise). 23 Hinweise betrafen fachlich zu bewertende Anliegen und wurden zur weiteren Bearbeitung an die Abteilung 6 des MI abgegeben. Vier Hinweise wurden durch eine „kurze Auskunft“ erledigt. Zwei weitere Eingaben, die allgemeine Hinweise zum Thema Migration enthielten, wurden ebenfalls an die Abteilung 6 des MI abgegeben.



Gesamt: 29 Hinweise zu Migration.

IV. Brand- und Katastrophenschutz, Rettungswesen

Zum Bereich „Brand- und Katastrophenschutz, Rettungswesen“ sind insgesamt 15 Hinweise eingegangen. Gegenüber dem Vorjahr (2024: 9 Hinweise) ist damit ebenfalls ein leichter Anstieg zu verzeichnen. In 13 Fällen betrafen diese Hinweise Sachverhalte, die fachlich zu bewerten waren und die an die Abteilung 7 des MI abgegeben wurden. In einem Fall wurde eine verhaltensbezogene Beschwerde durch das QBM bearbeitet und in einem weiteren Fall der Hinweis durch eine kurze Auskunft erledigt.

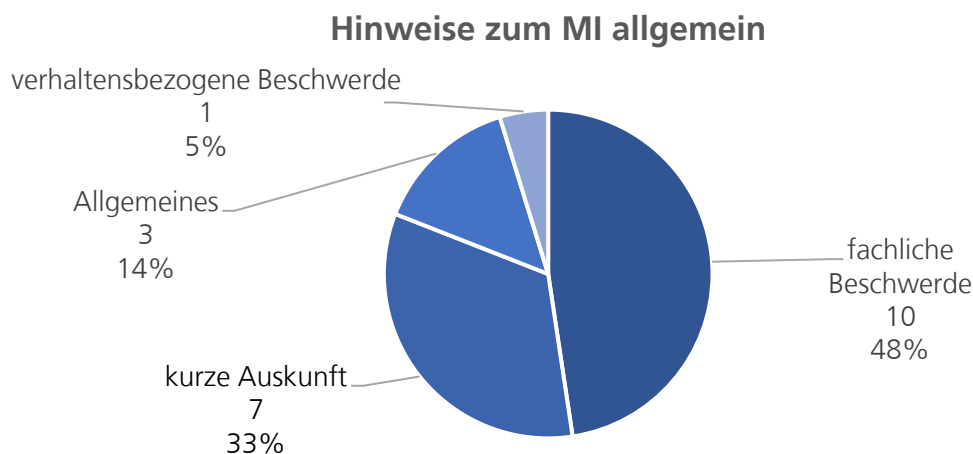


Gesamt: 15 Hinweise zu Brand- und Katastrophenschutz, Rettungswesen

V. MI Allgemein

Zu den übrigen Bereichen des MI (z. B. Sport, allgemeines Beamtenrecht, Glücksspiel, Hoheitsangelegenheiten, Vermessungswesen etc.) sind insgesamt 21 Hinweise eingegangen. Dies entspricht einem Rückgang von etwa einem Drittel im Vergleich zum Vorjahr (2024: 34 Hinweise). Von diesen waren zehn Mitteilungen und Anfragen fachlicher Art und wurden an die zuständigen Bereiche abgegeben. Sieben Anfragen wurden durch eine kurze Auskunft erledigt.

Drei weitere Eingaben allgemeiner Art wurden im Haus an die zuständige Stelle weitergeleitet. Eine verhaltensbezogene Beschwerde wurde durch das QBM bearbeitet.



Gesamt: 21 Hinweise

D) Fazit

Die Stabsstelle Qualitäts- und Beschwerdemanagement stellt im Niedersächsischen Ministerium für Inneres, Sport und Digitalisierung weiterhin eine verlässliche Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger sowie für die Beschäftigten des Ressorts dar. Sie nimmt Hinweise und Beschwerden auf und hat sich dabei dauerhaft als wirksames Instrument zur Steuerung von Beschwerdeprozessen und zur Sicherung von Qualitätsstandards bewährt.

Die weiterhin hohe Anzahl an Eingaben verdeutlicht, dass das QBM in der Bevölkerung eine breite Bekanntheit genießt und auf große Akzeptanz stößt.

Wie bereits in den Vorjahren entfällt der überwiegende Anteil der eingehenden Hinweise auf Sachverhalte aus dem polizeilichen Bereich. Diese Gewichtung ist insbesondere dadurch erklärbar, dass die Polizei innerhalb des Zuständigkeitsbereichs des QBM die zahlenmäßig größte Beschäftigtengruppe stellt. Darüber hinaus ist die polizeiliche Tätigkeit in besonderem Maße durch zahlreiche Kontakte mit Bürgerinnen und Bürgern geprägt, die häufig im Kontext hoheitlicher Eingriffe stattfinden.

Neben der unmittelbaren Bearbeitung eingehender Beschwerden übernimmt das QBM insbesondere eine lenkende, koordinierende und beratende Rolle bei solchen Anliegen, die nicht in seinen unmittelbaren Zuständigkeitsbereich fallen. Fachliche Beschwerden werden dabei durch die jeweils zuständigen Stellen bearbeitet. Diese Vorgehensweise entspricht der Ausrichtung des QBM auf verhaltensbezogene Fragestellungen und gewährleistet zugleich, dass fachliche Aspekte durch die jeweils sachlich zuständigen Stellen beantwortet werden.

Die anhaltend hohe Zahl an Eingaben zu Sachverhalten außerhalb des Zuständigkeitsbereichs des MI zeigt darüber hinaus, dass das QBM auch in diesen Fällen eine behördenübergreifende sowie unterstützende und beratende Funktion in ganz Niedersachsen erfüllt. Für viele Bürgerinnen und Bürger wird es damit als leicht zugängliche Anlaufstelle wahrgenommen, insbesondere wenn es um Konflikte mit staatlichen Institutionen geht.

Abschließend lässt sich festhalten, dass das QBM durch seine unabhängige Arbeitsweise einen wesentlichen Beitrag zum konstruktiven Umgang mit Beschwerden und Hinweisen leistet. Es fördert Transparenz, unterstützt die Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern sowie der Verwaltung und trägt dazu bei, Konflikte sachgerecht aufzuarbeiten. Gleichzeitig stärkt es durch seine Rolle als verlässlicher Ansprechpartner das Vertrauen in staatliches Handeln und unterstützt die Weiterentwicklung von Verwaltungsabläufen im Sinne einer bürgernahen und qualitätsorientierten Aufgabenerfüllung.

Anlage: Leitlinie für das Beschwerde- und Ideenmanagement der Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei im Niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport vom 31.05.2016

1. Vorbemerkung

Die Niedersächsische Landesregierung hat mit Wirkung zum 01.07.2014 die Einrichtung einer Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei im Niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport (MI) beschlossen.

Dieser Beschluss bildet die Grundlage für die Arbeit der Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei (Beschwerdestelle). Die folgenden Regelungen dieser Richtlinie dienen dazu, das Ideen- und Beschwerdemanagement genauer zu beschreiben und auszugestalten.

Beschwerden zu bearbeiten heißt, Chancen zu nutzen. Jede kritische Äußerung trägt dazu bei, die Qualität von Dienstleistungen zu überprüfen und kontinuierlich zu verbessern. Zugleich kann im Dialog und persönlichen Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern die Akzeptanz der behördlichen Arbeit gesichert und gesteigert werden. In diesem Sinn ist Beschwerde- und Ideenmanagement als umfassendes Qualitätsmanagement zu verstehen. Zudem soll eine konstruktive und offene Fehlerkultur gefördert werden. Im Zentrum der Arbeit der Beschwerdestelle stehen die Äußerungen der Beschwerdeführenden und ihre Hinweise.

2. Grundlagen des Beschwerderechts

Das Beschwerderecht leitet sich aus dem Petitionsrecht des Grundgesetzes (GG) ab, das in Art. 17 GG wie folgt beschrieben ist:

„Jedermann hat das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden.“

Das Beschwerdewesen unterliegt damit dem verfassungsrechtlichen Schutz des Art. 17 GG. Die Niedersächsische Verfassung (NV) verweist in Art. 3 Abs. 2 NV auf die Grundrechte und auf das Petitionsrecht des Grundgesetzes.

Inhaltlich richten sich „Bitten“ in die Zukunft; „Beschwerden“ sind Beanstandungen, die sich auf ein bereits erfolgtes Handeln beziehen. In jedem Fall ist ein Petitum erforderlich, d.h. ein konkretes Anliegen. Deshalb fallen bloße Mitteilungen, Belehrungen, Vorwürfe oder Meinungsäußerungen nicht unter den Schutzbereich des Art. 17 GG. Entsprechendes gilt für förmliche Rechtsbehelfe, die dem spezielleren Schutzbereich des Art. 19 Abs. 4 GG unterliegen – insbesondere in gerichtlichen Verfahren. Für Petitionen an die Parlamente gelten ebenfalls besondere Regelungen.

Beschwerden sind nichtförmliche Rechtsbehelfe, die in zwei Arten unterschieden werden:

- Die Dienstaufsichtsbeschwerde bezeichnet das an einen Dienstvorgesetzten gerichtete Begehren, gegen einen Beschäftigten wegen eines persönlichen Verhaltens dienstrechtlich einzuschreiten bzw. entsprechende Maßnahmen zu prüfen;
- Gegenstand der Fachaufsichtsbeschwerde ist das Begehren, eine bestimmte Sachentscheidung aufzuheben, abzuändern oder hierzu anzuweisen.

Die Beschwerde kann bei jeder „zuständigen Stelle“ erhoben werden, d.h. bei sämtlichen Behörden und öffentlich-rechtlichen Einrichtungen – ungeachtet ihrer Rechtsform oder Zuordnung zur unmittelbaren oder mittelbaren Staatsverwaltung.

Inhalt des Petitions- bzw. Beschwerderechts ist insbesondere die Verpflichtung des Adressaten, die Eingabe entgegenzunehmen, sie inhaltlich zu prüfen und zu beantworten. Dabei besteht kein Anspruch auf Abhilfe oder auf eine bestimmte Erledigungsart. Neben diesem Leistungsanspruch folgt aus Art. 17 GG ein Abwehranspruch dahingehend, dass das Einreichen von Beschwerden nicht behindert werden darf und infolge des Einreichens den Beschwerdeführenden keine Nachteile entstehen dürfen.

3. Zuständigkeit der Beschwerdestelle

Die Beschwerdestelle ist Ansprechpartnerin für Bürgerinnen und Bürger sowie für die Beschäftigten des MI und des Geschäftsbereiches. Sie nimmt Beschwerden, aber auch Anregungen und Bedenken entgegen. Inhaltlich ist sie nach dem Beschluss der Landesregierung für folgende Eingaben innerhalb des Geschäftsbereichs des MI zuständig:

- Verhaltensbezogene Beschwerden und Eingaben, die direkt in der Beschwerdestelle eingehen;
- alle übrigen verhaltensbezogenen Beschwerden und Eingaben, die im MI eingehen, einschließlich der Beschwerden gegen Personen, für die die dienstrechtlichen Befugnisse beim MI liegen (hierunter fallen Führungspositionen ab bestimmten Besoldungs- und entsprechenden Entgeltgruppen);
- verhaltensbezogene Folgebeschwerden, d.h. Beschwerden gegen die Beschwerdebearbeitung im Geschäftsbereich des MI.

Die Zuständigkeit der Beschwerdestelle beschränkt sich damit zum einen auf das Ressort und den Geschäftsbereich des MI. Zum anderen ist die Beschwerdestelle nur für verhaltensbezogene Beschwerden zuständig, also für Dienstaufsichtsbeschwerden. Fachliche Beschwerden oder fachliche Anteile von Beschwerden werden an die jeweils zuständigen Fachbereiche des MI, des Geschäftsbereiches des MI oder der anderen Ressorts weitergegeben.

4. Organisation

Die Beschwerdestelle ist als Stabsstelle direkt dem Staatssekretär des MI unterstellt. Sie steht außerhalb der Linienorganisation des MI, d.h. sie ist keiner der Zentral- oder Fachabteilungen zugeordnet. So wird ihre Unabhängigkeit gesichert und das Beschwerde- und Ideenmanagement als Institution betont.

Die Beschwerdestelle ist mit 3,0 Stellen ausgestattet. Um die Hinweise kompetent erfassen und bearbeiten zu können, sollen in der Beschwerdestelle Beschäftigte unterschiedlicher Fachrichtungen tätig sein.

5. Behandlung der Beschwerden

Nach dem Beschluss der Landesregierung ist eine niedrige Schwelle für Bürgerinnen und Bürger und auch für die Beschäftigten anzustreben, ihre Äußerungen an die Beschwerdestelle zu richten. Deshalb gibt es keine besonderen Formvorschriften oder Fristen. Die Hinweise können schriftlich

oder mit Fax, per E-Mail oder über ein im Internet verfügbares Kontaktformular, telefonisch oder im persönlichen Gespräch und auch anonym adressiert werden.

Die Bearbeitung der Beschwerden erfolgt grundsätzlich in folgenden Schritten:

- (1) Aufnahme des Sachverhaltes, ggf. Nachfragen zur Konkretisierung bei den Beschwerdeführenden
- (2) Erfassung nach auswertbaren Stichworten
- (3) Unverzügliche Eingangsbestätigung mit Nennung einer Ansprechpartnerin oder eines Ansprechpartners in der Beschwerdestelle
- (4) Anfordern der Stellungnahmen der betroffenen Beschäftigten, ihrer Vorgesetzten und Dienststellen(-leitungen) auf dem Dienstweg, d.h. über die Vorgesetzten bzw. im Geschäftsbereich über die vorgesetzten Behörden
- (5) Bei Eingang der Stellungnahmen: Prüfung und Bewertung des Sachverhaltes, ggf. Nachfragen an die Behörden oder Beschäftigten
- (6) Abschließende mündliche oder schriftliche Antwort an die Beschwerdeführenden sowie Information über die Antwort auf dem Dienstweg an die Behörden und betroffenen Beschäftigten
- (7) Abschließende Erfassung für die regelmäßigen Auswertungen.

Gespräche vor Ort

Daneben können die Dienststellen im Geschäftsbereich die Beschwerde auch direkt mit den Beschwerdeführenden erörtern, sofern keine Gründe gegen einen direkten Kontakt sprechen. Die Dienststellen müssen dafür den Gesprächswunsch vorab mit der Beschwerdestelle abstimmen. Wenn die Beschwerdeführenden ein persönliches Gespräch ablehnen, so hat das auf die weitere Bearbeitung der Beschwerde keinen Einfluss.

Abgleich bei parallelen Beschwerden

Wenn die Stellungnahmen angefordert werden, wird zugleich auch abgeglichen, ob die Beschwerde parallel oder vorher auch an andere Dienststellen gerichtet wurde. So kann Doppelarbeit vermieden werden. Die Federführung wird im Einzelfall abgestimmt.

Verhältnis zu straf- und disziplinarrechtlichen Verfahren

Nach dem Beschluss der Landesregierung hat die Beschwerdestelle keine eigenen Ermittlungsbefugnisse. Sie hat auch keine dienst- oder disziplinarrechtlichen Befugnisse gegenüber den betroffenen Beschäftigten.

Ergibt sich in einem Beschwerdeverfahren der Verdacht eines Dienstvergehens, so entscheidet die jeweils dienst- bzw. disziplinarrechtlich zuständige Stelle über die entsprechenden Schritte. Die Beschwerdestelle gibt die Hinweise unverzüglich an diese Stellen weiter. Bei einem Verdacht einer Straftat werden die zuständigen Polizeibehörden unterrichtet. In Ausnahmefällen kann die Beschwerdestelle auch direkt die Staatsanwaltschaft informieren. Die Dienststellen im Geschäftsbereich des MI unterrichten die Beschwerdestelle unaufgefordert über die entsprechenden disziplinar- oder strafrechtlichen Verfahren, d.h. insbesondere über ihre Einleitung, ihren Abschluss und die beschwerderelevanten Feststellungen.

Während straf- oder disziplinarrechtliche Verfahren laufen, ruht das Beschwerdeverfahren. Soweit keine datenschutzrechtlichen oder ermittlungstaktischen Gründe entgegenstehen, informiert die Beschwerdestelle die Beschwerdeführenden über das Ruhen des Verfahrens. Die Beschwerdestelle ist bei der abschließenden Bewertung der Beschwerden an die Feststellungen aus den straf- und disziplinarrechtlichen Verfahren gebunden, soweit sie das Beschwerdeanliegen erfassen.

6. Zusammenarbeit mit anderen Bereichen und Behörden

Ein effektives Qualitätsmanagement setzt einen regelmäßigen und offenen Austausch mit allen betroffenen Bereichen voraus. Entsprechend arbeitet die Beschwerdestelle eng und vertrauensvoll mit ihnen zusammen.

Dazu gehören insbesondere Nachfragen, Absprachen und Rückmeldungen zu den einzelnen Beschwerdeverfahren auf Arbeits- und Leitungsebene. Zudem dienen regelmäßige Besprechungen dazu, Arbeitsabläufe gemeinsam effektiv zu gestalten.

Die Beschwerdestelle informiert regelmäßig über die Inhalte ihrer Arbeit und die entsprechenden Auswertungen. Bei Bedarf können in einzelnen Bereichen oder Dienststellen Informationsveranstaltungen durchgeführt werden.

Auf Nachfrage erstellt die Beschwerdestelle gesonderte Auswertungen für bestimmte Bereiche oder Behörden, sofern datenschutzrechtliche Bedenken nicht entgegenstehen. Sie informiert die Führungsverantwortlichen über die bei der Beschwerdebearbeitung gewonnenen Erkenntnisse zu übergeordneten, wiederkehrenden oder grundsätzlichen Themenfeldern.

7. Beschwerdecontrolling und Veröffentlichungen

Nach dem Beschluss der Landesregierung sind u.a. ein Beschwerdecontrolling und Veröffentlichungen von Auswertungen anzustreben. Entsprechend werden die Beschwerden nach standardisierten Parametern erfasst und anonymisiert ausgewertet. Das Controlling erfolgt über die Analyse des Beschwerdeaufkommens und die Auswertungen.

Die Auswertungen werden nach Kalenderjahren erfasst und dargestellt; sie werden im Internet veröffentlicht und auf Anfrage versendet. Die Beschwerdestelle stellt ihre Arbeit mit den Veröffentlichungen im Internet auf der Website des MI vor unter www.mi.niedersachsen.de.

8. Ideenmanagement

Die Leitlinie gilt entsprechend für das Ideenmanagement. Auch hier werden die Hinweise, Anregungen und Ideen an die jeweiligen Bereiche weitergegeben. Die Hinweisgeberinnen und Hinweisgeber erhalten von der Beschwerdestelle und / oder dem jeweiligen Bereich eine Rückmeldung.

Ideen und Anregungen werden statistisch gesondert erfasst und dargestellt.

Herausgeber:
Niedersächsisches Ministerium für Inneres, Sport und Digitalisierung
Schiffgraben 12
30159 Hannover

Ansprechpartner:
Qualitäts- und Beschwerdemanagement im
Niedersächsischen Ministerium für Inneres, Sport und Digitalisierung
E-Mail: beschwerdestelle@mi.niedersachsen.de
Telefon: 0511 120-48 99
www.mi.niedersachsen.de