

**Beschwerdestelle
für Bürgerinnen und Bürger
und Polizei**

Auswertung

für den Zeitraum
vom 01.07. bis 31.12.2014

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

Stand: 27.05.2015

I. Einleitung

Die Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei wurde durch Beschluss der niedersächsischen Landesregierung vom 24.06.2014 eingerichtet. Zum 01.07.2014 nahm sie ihre Arbeit im Ministerium für Inneres und Sport (MI) auf. Sie ist organisatorisch als Stabsstelle aufgebaut und direkt dem Staatssekretär unterstellt. Sie steht damit außerhalb der Liniorganisation, was ihre Unabhängigkeit unterstreicht. Personell ist derzeit sie mit 2,5 Vollzeitstellen besetzt.

Nach dem Gründungsbeschluss der Landesregierung ist die Beschwerdestelle umfassend für den gesamten Geschäftsbereich des MI zuständig – und zwar für alle Beschwerden, die das Verhalten von Beschäftigten des MI und des Geschäftsbereichs betreffen. Bürgerinnen und Bürger wie auch Beschäftigte sollen die Gelegenheit erhalten, sich direkt an die Beschwerdestelle zu wenden; ihre Äußerungen stehen im Zentrum der Arbeit der Beschwerdestelle.

Ausdrücklich ist ein duales Beschwerdewesen vorgesehen: Beschwerden können sowohl bei der neuen Beschwerdestelle als auch – wie bisher – bei den Dienststellen direkt erhoben werden.

Zuständigkeitsbereich

Die Beschwerdestelle befasst sich mit Mitteilungen, die das Verhalten von Beschäftigten des MI oder des Geschäftsbereichs betreffen:

- Beschwerden und Hinweise, die direkt in der Beschwerdestelle eingehen
- Beschwerden und Hinweise, die im MI eingehen einschließlich der Beschwerden gegen Personen, für die die dienstrechtlichen Befugnisse im MI liegen, d.h. Beschäftigte ab einer definierten Besoldungs- oder Entgeltgruppe
- Folgebeschwerden, d.h. Beschwerden gegen die Beschwerdebearbeitung in den Dienststellen des MI.

Diese Hinweise bearbeitet die Beschwerdestelle abschließend. Die Beschwerdestelle ist nicht für fachliche Hinweise und Beschwerden zuständig – diese Hinweise werden an die jeweils zuständigen Bereiche im MI oder an die Ressorts weiter gegeben.

Die Beschwerdestelle nimmt auch Ideen, Anregungen und allgemeine Bedenken von Bürgerinnen und Bürgern und Beschäftigten entgegen.

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. Nach der Auswertung werden die Beschwerden umfassend beantwortet. Um Transparenz herzustellen, wird die Antwort zur Information auch an die jeweiligen Behörden geschickt, die wiederum die betroffenen Beschäftigten informieren sollen.

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.

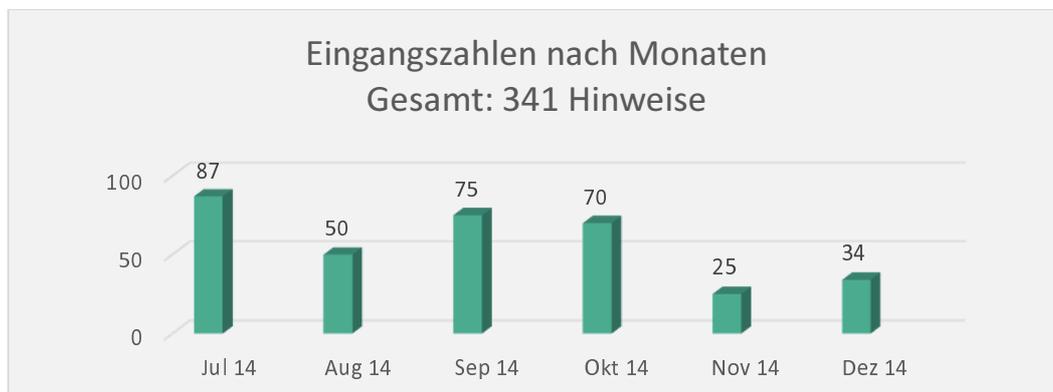
Nach dem Auftrag der Landesregierung strebt die Beschwerdestelle eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Behörden an. Entsprechend findet – über die Einzelfallbearbeitung hinaus – ein kontinuierlicher Austausch der Beschwerdestelle mit den Verantwortlichen im MI und im Geschäftsbereich statt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

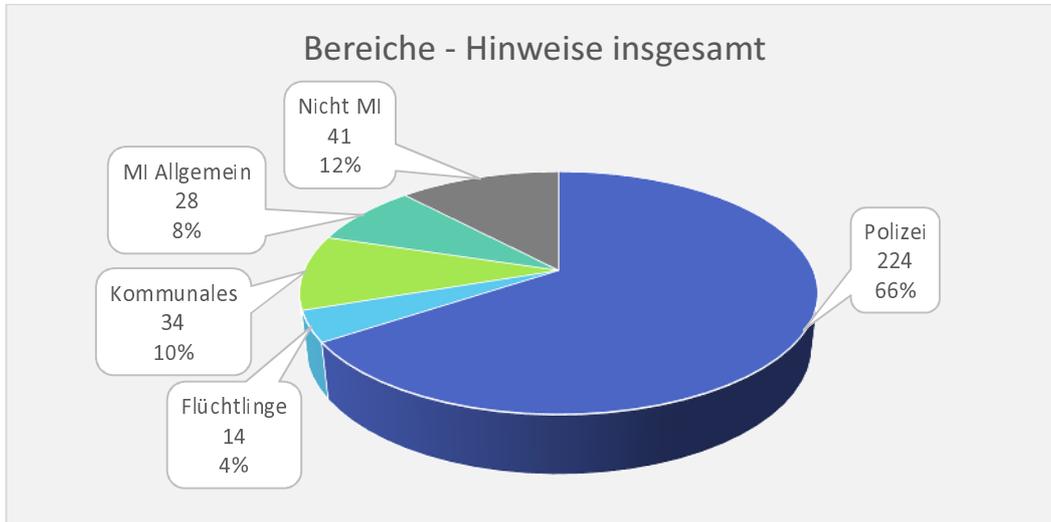
Im ersten Halbjahr seit ihrer Einrichtung sind in der Beschwerdestelle 341 Hinweise eingegangen. Zahlreiche Kurzanfragen sind dabei nicht erfasst; Kurzanfragen sind meist telefonische oder per Email eingehende Fragen zu Zuständigkeiten oder anderen Inhalten, die durch sofortige Antwort oder Weiterleitung an die richtigen Ansprechpartner beantwortet werden.

Von den 341 Hinweisen wurden 14 anonym vorgetragen.



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

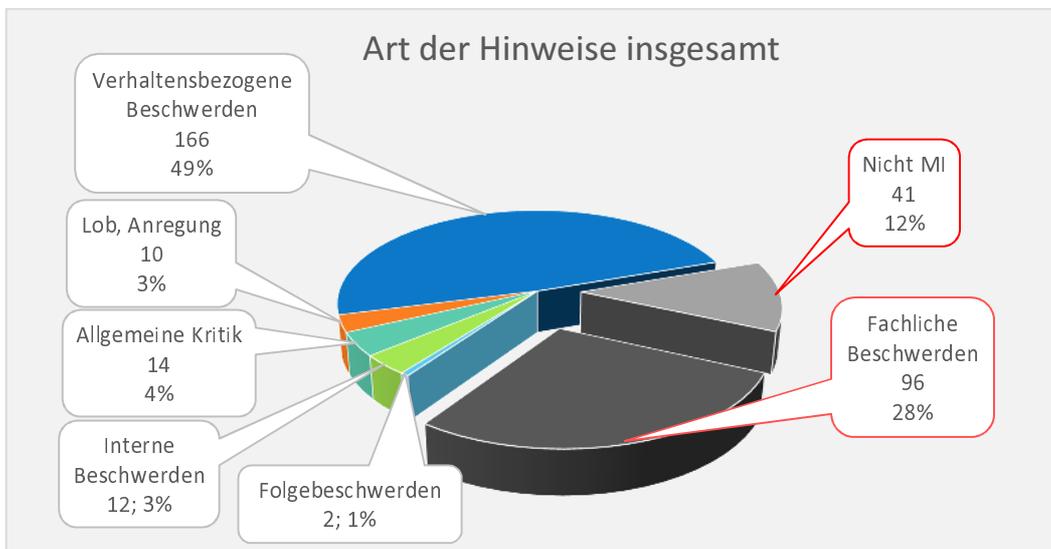
Die Beschwerden beziehen sich dabei auf die verschiedensten Bereiche – wobei die auf den Geschäftsbereich des MI beschränkte Zuständigkeit der Beschwerdestelle zunächst unberücksichtigt bleibt. Betrachtet man die Bereiche, auf die sich alle eingegangenen Hinweise beziehen, so ergibt sich folgende Verteilung:



Bezugsgröße ist die Gesamtzahl der Hinweise (341).

Diese Darstellung könnte ohne eine weitere Analyse zu einer verzerrten Einschätzung der Bearbeitungsschwerpunkte führen, da die Beschwerdestelle nicht für alle bei ihr eingegangenen Hinweise 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.

Unter Berücksichtigung der von der Landesregierung festgelegten Zuständigkeiten ergibt sich, dass 40 % der Hinweise von der Beschwerdestelle nicht behandelt werden dürfen, sondern abgegeben werden müssen:

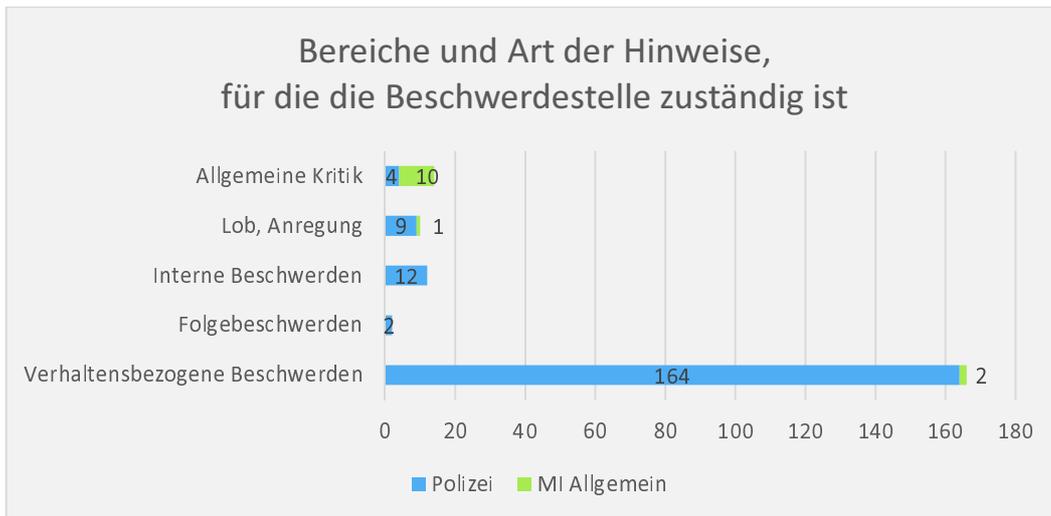


Bezugsgröße ist die Gesamtzahl der Hinweise (341).

Für das Beschwerdemanagement ist von besonderer Bedeutung, mit welchen Themen oder Bereichen sich die Hinweise für den Geschäftsbereich des MI befassen. Die nachfolgende

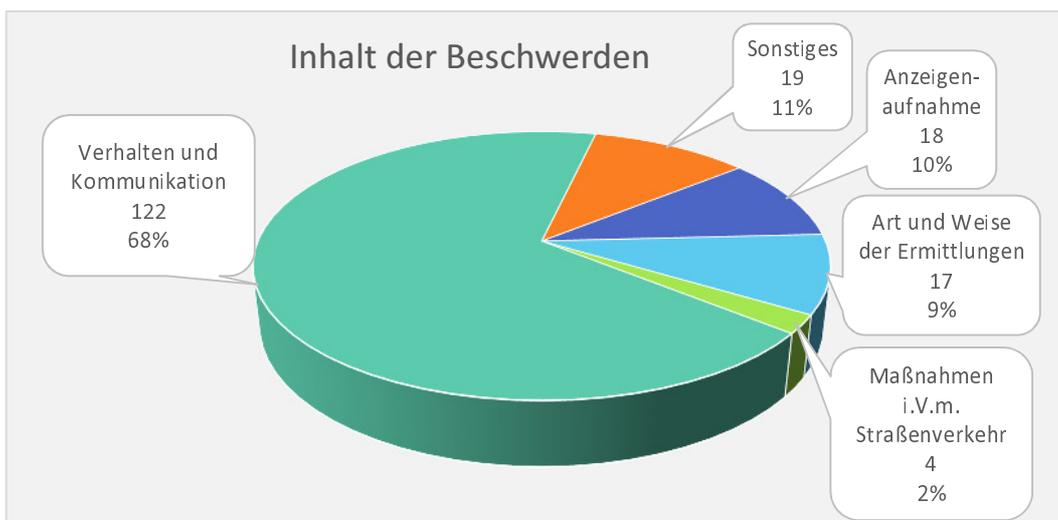
detaillierte Auswertung bezieht sich deshalb nur auf die Hinweise, für die die Beschwerde-
stelle nach ihrem Auftrag zuständig ist; es bleiben die Mitteilungen unberücksichtigt, die nicht
den Geschäftsbereich des MI betreffen oder die einen rein fachlichen Inhalt haben.

Auffällig ist dann, dass sich die verbleibenden Hinweise inhaltlich ausschließlich auf allge-
meine Themen des MI oder auf die Polizei beziehen – wobei die Gesamtzahl der Beschwer-
den auch in Bezug zur Anzahl der gut 18.000 Polizeivollzugsbeamtinnen und –beamten zu
sehen ist.



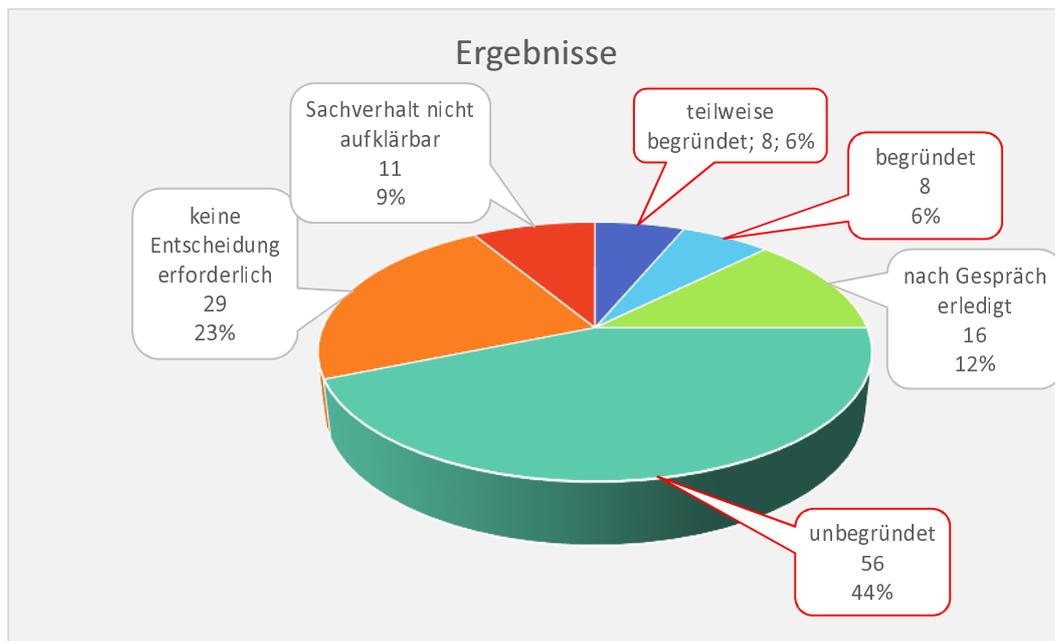
Bezugsgröße sind alle Hinweise, die den Geschäftsbereich des MI betreffen und nicht rein fachlicher Natur sind (gesamt: 204 Hinweise).

Für eine weitere Detailauswertung werden die Beschwerden im engeren Sinne, also nur ne-
gative verhaltensbezogene Äußerungen, betrachtet. Nach der vorstehenden Einteilung sind
das die verhaltensbezogenen Beschwerden, die Folgebeschwerden und die internen Be-
schwerden (zusammen 180 Beschwerden). Die Verteilung auf wiederkehrende Inhalte dieser
Themen zeigt folgendes Bild:



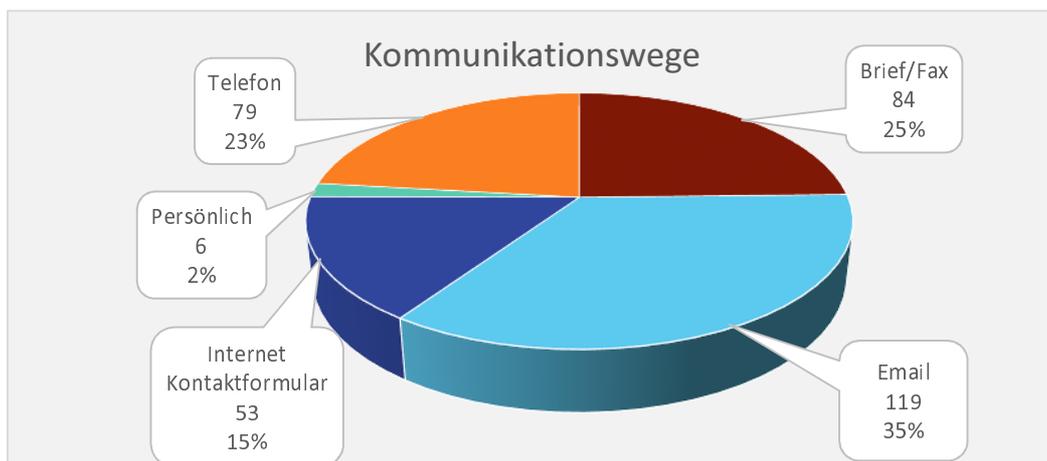
Bezugsgröße sind die 180 Beschwerden, für die die Beschwerdestelle zuständig ist (verhaltensbezogene Beschwerden, Folgebeschwerden, interne Beschwerden).

Inhaltlich sind hiervon 128 Beschwerden bereits aufgeklärt und beantwortet (Stand:
23.04.2015), und zwar mit folgenden Ergebnissen:



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

Erfasst werden für alle Hinweise auch die Kommunikationswege, d.h. die Form, mit der die Bürgerinnen und Bürger sich an die Beschwerdestelle wenden. Das niedrigschwellige Angebot und der bewusste Verzicht auf strenge Formvorschriften haben sich danach bewährt: alle Möglichkeiten, Mitteilungen zu adressieren, werden intensiv genutzt.



III. **Ausblick**

Die ersten Erfahrungen zeigen, dass das Angebot eines zentralen Ansprechpartners für Hinweise und Beschwerden im MI sowohl von Bürgerinnen und Bürgern als auch von Beschäftigten angenommen wird.

Inhaltlich wird die Beschwerdestelle als Adressat für viele verschiedene Themen des MI wahrgenommen. Dazu zählen z.B. kommunale Themen, Flüchtlingsangelegenheiten, das Vermessungswesen, die Polizei aber auch viele Bereiche außerhalb des MI. Die Begrenzung auf verhaltensbezogene Beschwerden im Ressortbereich des MI und auf allgemeine Ideen und Anregungen scheint nach außen nicht immer klar erkennbar zu sein. Zukünftig wird hier eine deutlichere Abgrenzung und Information erfolgen – wie dies im direkten Kontakt mit Bürgerinnen und Bürger schon jetzt der Fall ist.

Der Schwerpunkt der einzelfallbezogenen Aufklärung von Beschwerden lag in den ersten Monaten im Bereich der verhaltensbezogenen Beschwerden mit Polizeibezug. Zukünftig sollen dabei die Auswertungen noch verfeinert werden, um z.B. zu erfassen, welche Maßnahmen die Behörden anlässlich der Beschwerden getroffen haben.

Für ein funktionierendes Beschwerdemanagement ist die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den jeweiligen Behörden und Bereichen unerlässlich: Nur im Austausch mit ihnen gelingt es, mögliche Handlungsfelder zu identifizieren und zu analysieren. Insofern ist das Angebot der Beschwerdestelle nicht nur als Service für einzelne Beschwerdeführende und Hinweisgebende zu verstehen, sondern auch für Behörden. Die interne Einbindung in das MI scheint hierbei von Vorteil zu sein, weil dadurch ein direkter Kontakt mit den jeweiligen Bereichen möglich ist.

Um den Anliegen der Beschwerdeführenden umfassend gerecht zu werden, soll zukünftig auch die Arbeit der Beschwerdestelle näher betrachtet werden: Dazu soll ein Controlling in Form einer nachgeschalteten anonymisierten Befragung aufgebaut werden.