

17. Wahlperiode

Kleine Anfrage

des Abgeordneten Tom Schreiber (SPD)

vom 28. Februar 2013 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 07. März 2013) und **Antwort**

Beschwerdemanagement bei der Berliner Polizei

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Kleine Anfrage wie folgt:

1. Wann wurde die Zentrale Beschwerdestelle bei der Berliner Polizei eingerichtet?

Zu 1.: Das gesamtbehördlich zuständige Zentrale Beschwerdemanagement wurde am 1. Juli 2003 eingerichtet.

2. Wie viele Berlinerinnen und Berliner bzw. Touristen haben sich in den letzten fünf Jahren an sie gewandt?

Zu 2.: In den Jahren 2008 – 2012 wurden insgesamt 11.532 Beschwerden an die Polizei Berlin gerichtet. Mehrfachbeschwerdeführerinnen und Mehrfachbeschwerdeführer werden mit jeder Beschwerde neu erfasst, sodass über die genaue Personenanzahl keine Aussage getroffen werden kann.

3. Welche Schwerpunkte bei den Beschwerden gab es hierbei (Bitte um Aufzählung der einzelnen Arten)?

Zu 3.: Die vier häufigsten Beschwerdeanlässe waren:

- die polizeiliche Maßnahme an sich (36%)
- Untätigkeit (20%)
- Tonfall/Argumentation (16%)
- fehlende bzw. falsche Rechtsgrundlage (8%)

4. Werden die Beschwerden vermehrt online gestellt oder per Post bzw. an den jeweiligen Polizeiwachen?

Zu 4.: Am häufigsten wird eine Beschwerde auf dem Postweg übermittelt. Die Anzahl der persönlich abgegebenen Beschwerdeschreiben wird nicht statistisch erfasst. Der Anteil der online eingereichten Beschwerden liegt in den letzten fünf Jahren nahezu konstant bei ca. 20%.

5. Wie vielen Beschwerden folgten Konsequenzen welcher Art?

Zu 5.: Bezogen auf die zu Frage 2 genannte Gesamtzahl der Beschwerden hatten 697 Beschwerden für die Polizeibediensteten Konsequenzen. In 568 Fällen wurden Strafermittlungen bzw. Ordnungswidrigkeitenverfahren eingeleitet und in 129 Fällen erfolgte eine dienst- bzw. arbeitsrechtliche Prüfung.

6. Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in der Zentralen Beschwerdestelle beschäftigt?

Zu 6.: Im Bereich des Zentralen Beschwerdemanagements sind zwei planmäßige Dienstkräfte beschäftigt.

7. Wertet der Senat die Einrichtung als Erfolg?

Zu 7.: Aus Sicht der Polizei und der Senatsverwaltung für Inneres und Sport ist das Beschwerdemanagement ein Erfolg. Das seit Einführung bereits sehr gut funktionierende gesamtbehördliche Beschwerdemanagement wurde im Auftrag der Polizeiführung im Jahr 2007 zur weiteren Optimierung im Rahmen einer wissenschaftlichen Studie zur Analyse des Beschwerdemanagements durch die Freie Universität Berlin – vertreten durch Herrn Prof. Dr. Klaus Hoffmann-Holland, Fachbereich Rechtswissenschaft – untersucht.

Das Ergebnis wurde in dem Buch „Beschwerdemanagement der Polizei – Eine empirische und rechtliche Analyse am Beispiel der Berliner Polizei“ (Verlag für Polizeiwissenschaft, 2008) veröffentlicht und den Mitgliedern des Ausschusses für Inneres, Sicherheit und Ordnung zur Verfügung gestellt.

Hier wurde festgestellt, dass das Beschwerdemanagement der Polizei Berlin bereits sehr gut aufgestellt war. Die dennoch festgestellten Optimierungspotentiale wurden umgesetzt.

So ist das Zentrale Beschwerdemanagement seit 2009 bei der Internen Revision angebunden.

Den Beschäftigten der Behörde wurde ein interner Beschwerdeweg direkt (ohne Einhaltung eines Dienstweges) zur Internen Revision eröffnet.

Informationen über die Beschwerdestellen, über Bearbeitungswege und über Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner wurden für die Bürger im Internet bzw. für die Polizeidienstkräfte im Intranet der Behörde veröffentlicht.

Das Zentrale Beschwerdemanagement ist für die Koordinierung der Beschwerden in der Polizei Berlin und die Grundsatzangelegenheiten der Beschwerdebearbeitung zuständig. So wird eine behördeneinheitliche Bearbeitung sichergestellt.

Diese erfolgt überwiegend bei den dezentralen Beschwerdestellen der Direktionen und Ämtern, die der jeweiligen Direktions- bzw. Amtsleitung unterstellt sind. Durch die jährlich erstellte gesamtbehördliche Beschwerdestatistik, die sich auf regelmäßig erfasste Quartalszahlen bezieht, können Problemfelder identifiziert werden und steuernde Maßnahmen eingeleitet werden.

Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung ist oftmals der Wunsch nach persönlichen Gesprächen von den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern an die Beschwerdesachbearbeiterinnen und Beschwerdesachbearbeiter herangetragen worden. Diesem Wunsch wird seit Jahren Rechnung getragen, sodass zurzeit über 50% aller Beschwerden mit einem Gespräch abgeschlossen werden. Dieses Vorgehen wurde durch die Studie ebenfalls als positiv bewertet, da ein persönliches Gespräch die Akzeptanz der Beschwerdeentscheidung erhöht. Die Organisation hat sich bewährt, weil Betroffene sich durch die Vermittlung an speziell für ihr Anliegen zuständige Dienstkräfte kompetenter betreut fühlen.

Abschließend sind in diesem Zusammenhang auch die Bearbeitungszeiten hervorzuheben. In den letzten Jahren konnten über 55% aller Beschwerden innerhalb von 14 Tagen abgeschlossen werden.

Berlin, den 28. März 2013

In Vertretung

Bernd Krömer
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 10. Apr. 2013)