

**Kleine Anfrage zur schriftlichen Beantwortung  
gemäß § 46 Abs. 1 GO LT  
mit Antwort der Landesregierung**

Anfrage des Abgeordneten Christopher Emden (AfD)

Antwort des Niedersächsischen Ministeriums für Inneres und Sport namens der Landesregierung

**Beschwerdestelle Innenministerium**

Anfrage des Abgeordneten Christopher Emden (AfD), eingegangen am 11.12.2018 - Drs. 18/2393 an die Staatskanzlei übersandt am 14.12.2018

Antwort des Niedersächsischen Ministeriums für Inneres und Sport namens der Landesregierung vom 15.01.2019

**Vorbemerkung des Abgeordneten**

Seit 01.07.2014 ist beim Innenministerium eine Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und die Polizei eingerichtet, deren Aufgabe das Beschwerde- und Ideenmanagement des Innenministeriums sein soll.

**Vorbemerkung der Landesregierung**

Die auf Beschluss der Landesregierung eingerichtete Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei im Ministerium für Inneres und Sport (MI) ist zuständig für Beschwerden, die das Verhalten von Beschäftigten des MI und seines Geschäftsbereichs betreffen. Sie bearbeitet alle Hinweise, die direkt oder über das Ministerium eingehen einschließlich derer gegen Personen, für die die dienstrechtlichen Befugnisse beim MI liegen, sowie Folgebeschwerden, also Beschwerden gegen die Beschwerdebearbeitung in den Dienststellen. Die Beschwerdestelle ist dabei direkt dem Staatssekretär im MI unterstellt.

Die Beschwerdestelle hat das Recht, Stellungnahmen von den betroffenen Beschäftigten, den jeweiligen Vorgesetzten und Dienststellen(-leitungen) einzuholen. Sie verfügt aber über keine eigenen Ermittlungsbefugnisse und hat darüber hinaus auch keine dienst- oder disziplinarrechtlichen Befugnisse gegenüber Beschäftigten.

Entsprechend dem Beschluss der Landesregierung wird die Arbeit der Beschwerdestelle regelmäßig ausgewertet und in Form einer Jahresstatistik veröffentlicht. Inzwischen liegen fünf Auswertungen vor:

- 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 Arbeit der Beschwerdestelle für das Jahr 2018 wird im Frühjahr 2019 ausgewertet und danach veröffentlicht. Sämtliche bereits veröffentlichten Jahresauswertungen sind auf der Internetseite des MI abrufbar. Hier findet sich darüber hinaus auch die Leitlinie für das Beschwerde- und Ideenmanagement der Beschwerdestelle vom 31.05.2016.

### 1. Wie viele Beschwerden sind bisher bei der Beschwerdestelle eingegangen (bitte aufschlüsseln nach Jahren und Beschwerdeführer)?

Der Auftrag der Beschwerdestelle beschränkt sich auf die Prüfung von verhaltensbezogenen Beschwerden, die sich gegen Beschäftigte des MI oder seines Geschäftsbereichs richten. Hinweise, die nicht das MI, sondern andere Ressorts betreffen, werden weitergeleitet. Fachliche, das MI betreffende Beschwerden werden an die zuständigen Stellen im MI oder im Geschäftsbereich abgegeben. Die nachfolgenden Zahlen basieren auf den veröffentlichten Jahresstatistiken von 2014 bis 2017. Die Auswertung für das Jahr 2018 erfolgt im Frühjahr 2019 und wird danach veröffentlicht. Mitgeteilt werden kann für das Jahr 2018 die Gesamtzahl der zum Stichtag 20.12.2018 eingegangenen Hinweise, die bei 716 lag.

Vor diesem Hintergrund ergibt sich folgende Auswertung:

	01.07.2014 bis 31.12.2014	01.01.2015 bis 31.12.2015	01.01.2016 bis 31.12.2016	01.01.2017 bis 31.12.2017
<b>Hinweise insgesamt</b>	<b>341</b>	<b>630</b>	<b>634</b>	<b>689</b>
davon				
verhaltensbezogene Beschwerden	166	283	269	311
fachliche Beschwerden	96	198	151	145
nicht MI	41	71	85	47
kurze Auskunft	nicht erfasst	29	37	68
Lob, Anregung	10	7	10	25
allgemeine Kritik	14	21	59	80
Folgebeschwerde	2	3	12	5
interne Beschwerde	12	18	11	8
Hinweis wurde				
intern gegeben (Beschäftigte des MI oder des Geschäftsbereiches)	12	18	11	8
extern gegeben (Bürgerinnen und Bürger)	315	601	599	657
anonym gegeben	14	11	24	24

### 2. Auf welchem Weg sind die Beschwerden eingegangen (telefonisch, schriftlich, per E-Mail, Kontaktformular oder persönlich)?

Entsprechend dem Beschluss der Landesregierung wird eine niederschwellige Kontaktaufnahmemöglichkeit mit der Beschwerdestelle angestrebt. Aus diesem Grund sind Hinweise nicht formgebunden. Sie können schriftlich oder per Fax, via E-Mail oder über ein im Internet verfügbares Kontaktformular, telefonisch oder im persönlichen Gespräch und auch anonym vorgetragen werden.

Zwischen 2014 bis 2017 sind die Hinweise auf folgendem Weg eingegangen:

	01.07.2014 bis 31.12.2014	01.01.2015 bis 31.12.2015	01.01.2016 bis 31.12.2016	01.01.2017 bis 31.12.2017
E-Mail	119	259	319	328
Kontaktformular	53	88	60	76
Brief/Fax	84	158	128	130
Telefon	79	118	121	152
persönlich	6	7	6	3

Die Auswertung für das Jahr 2018 erfolgt im Frühjahr 2019 und wird danach veröffentlicht.

**3. Betreffen die Beschwerden ausschließlich den Zuständigkeitsbereich des Innenministeriums?**

Nein.

**4. Falls Frage 3 verneint wird, in welche Zuständigkeit welcher Ministerien fielen die Beschwerden darüber hinaus (bitte aufschlüsseln nach Fallzahlen)?**

Nach dem Beschluss der Landesregierung ist die Beschwerdestelle ausschließlich für Hinweise zuständig, die das MI sowie dessen Geschäftsbereich betreffen. Unter Beachtung des allgemeinen Servicegedankens leitet die Beschwerdestelle jedoch Hinweise, die nach ihrer Bewertung in den Zuständigkeitsbereich einer anderen obersten Landesbehörde fallen, an diese weiter oder verweist die Hinweisgeberin oder den Hinweisgeber an dieses Ressort. Diese reine Serviceleistung wird jedoch - anders als die das MI und dessen Geschäftsbereich betreffenden Eingaben - nicht nach den standardisierten Vorgaben erfasst, die intern für die Erfassung der in den Zuständigkeitsbereich der Beschwerdestelle fallenden Hinweise entwickelt wurden. Auch entzieht es sich regelmäßig der Kenntnis der Beschwerdestelle, inwieweit die von der Beschwerdestelle angenommene Zuständigkeit sich nach Abgabe des Hinweises als zutreffend erweist. Eine valide Auswertung der eingegangenen Hinweise im Hinblick auf konkrete Fallzahlen ist folglich nicht möglich und müsste nunmehr nachträglich zu jedem Einzelsachverhalt erfolgen. Hinzu kommt, dass die anderen obersten Landesbehörden die bei ihnen eingehenden Hinweise nach dem Grundsatz des Ressortprinzips in eigener Zuständigkeit und ohne Kenntnis, Einbindung oder gar Beteiligung der Beschwerdestelle zu Quantität und Qualität der eingegangenen Hinweise bearbeiten. Daher stünde der Erkenntnisgewinn einer solchen nachträglichen Auswertung außer Verhältnis zu dem damit verbundenen Zeitaufwand.

**5. Auf welche konkrete Art und Weise wird den Beschwerden nachgegangen?**

Sofern es sich um eine verhaltensbezogene Beschwerde über Beschäftigte aus dem MI bzw. dem Geschäftsbereich des MI handelt, erfolgt die Bearbeitung grundsätzlich nach dem nachfolgend kurz skizzierten standardisierten Verfahren:

1. Aufnahme des Sachverhaltes, gegebenenfalls 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, also über die (Dienst-)Vorgesetzten bzw. im Geschäftsbereich über die vorgesetzten Behörden,
5. bei Eingang der Stellungnahmen: Prüfung und Bewertung des Sachverhaltes, gegebenenfalls Nachfragen an die Behörden oder Beschäftigten,
6. abschließende mündliche oder schriftliche Antwort an die Beschwerdeführenden sowie Information über die Antwort auf dem Dienstweg an zuständigen Stellen im MI bzw. die jeweiligen Behörden und die betroffenen Beschäftigten,
7. abschließende Erfassung für die regelmäßigen Auswertungen.

Darüber hinaus können die Dienststellen im Geschäftsbereich die Beschwerde auch direkt mit den Beschwerdeführenden erörtern, sofern

1. die beschwerdeführende Person ein persönliches Gespräch nicht ablehnt,
2. keine anderen Gründe dagegen sprechen und
3. die Beschwerdestelle diesem Verfahren vorher zugestimmt hat.

Wenn die Beschwerdeführenden ein persönliches Gespräch ablehnen, so hat das auf die weitere Bearbeitung der Beschwerde keinen Einfluss.

Um Doppelarbeit zu vermeiden, wird nach Beschwerdeeingang geprüft, ob die Beschwerde parallel oder bereits vorher auch an andere Dienststellen gerichtet wurde. Die Federführung wird im Einzelfall abgestimmt.

Sollte sich in einem Beschwerdeverfahren der Verdacht eines Dienstvergehens ergeben, so entscheidet die jeweils dienst- bzw. disziplinarrechtlich zuständige Stelle über die entsprechenden Schritte. Die Beschwerdestelle gibt die Hinweise unverzüglich an diese Stellen weiter. Bei dem 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 die Einleitung, den Abschluss und andere 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. In wie vielen Fällen wurde den Begehren der Beschwerdeführer abgeholfen?**

Von den am Stichtag 20.12.2018 abschließend bearbeiteten Beschwerden des Zeitraums 01.07.2014 bis 31.12.2017, die sich auf das Verhalten von Beschäftigten des MI und seines Geschäftsbereichs bezogen (einschließlich interne und Folgebeschwerden), waren 78 Fälle begründet und 74 Fälle teilweise begründet. In diesen Fällen wurde den Begehren der Beschwerdeführenden abgeholfen bzw. teilweise abgeholfen. Darüber hinaus trägt die Beschwerdestelle aber auch in den Fällen, in denen dem Begehren nicht abgeholfen werden kann, dazu bei, die Akzeptanz der behördlichen Arbeit zu steigern, indem sie den Beschwerdeführenden die Gründe für das behördliche Handeln im Einzelfall näher erläutert.

#### **7. Auf welche Art und Weise haben die Beschwerden Eingang in das Ideen- und Beschwerdemanagement des Innenministeriums gefunden? Hat dies zu konkreten Änderungen im Innenministerium geführt, wenn ja, zu welchen?**

Anhand der Einzelfälle identifizierbare übergeordnete praktische und rechtliche Fragestellungen werden - unabhängig vom Ergebnis der Beschwerdebearbeitung - in die jeweils fachlich zuständigen Bereiche weitergeleitet und im Rahmen eines dynamischen Prozesses und der vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen den betroffenen Bereichen und der Beschwerdestelle anlassbezogen besprochen. Eine statistische Erfassung der Ergebnisse dieser Gespräche und der daraus resultierenden Veränderungen in einzelnen Verwaltungsabläufen ist nicht vorgesehen und findet nicht statt, weshalb eine valide Benennung konkreter Änderungen nicht möglich ist.

#### **8. Wie ist die Personal- und Finanzausstattung der Beschwerdestelle?**

Die Beschwerdestelle ist mit 0,75 Vollzeiteneinheiten (VZE) der Laufbahngruppe 2, 2. Einstiegsamt und 2,125 VZE der Laufbahngruppe 2, 1. Einstiegsamt besetzt. Derzeit ist eine weitere VZE der Laufbahngruppe 2, 1. Einstiegsamt im Besetzungsverfahren. Für die Arbeit der Beschwerdestelle sind mit dem Haushalt 2014 Sachmittel in Höhe von 21 000 Euro zugewiesen und seither jährlich fortgeschrieben worden.

(Verteilt am 17.01.2019)