Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 17 / 14 305
Schriftliche Anfrage

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Benedikt Lux (GRÜNE)

vom 29. Juli 2014 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 30. Juli 2014) und **Antwort**

Beschwerdestellen der Berliner Polizei

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

1. Wie viele Beschwerden wurden in den Jahren 2013 und 2014 (Stichtag 31.07.2014) an die Berliner Polizei gerichtet? (bitte nach Jahren und Dienststellen aufschlüsseln)

Zu 1.: Die abgeschlossenen Beschwerdeverfahren werden in der Polizei Berlin quartalsweise ausgewertet, daher werden für das Jahr 2014 die Zahlen der halbjährlichen Auswertung übermittelt.

Die folgende Tabelle gibt eine dienststellenbezogene Übersicht über die Anzahl der jeweils abschließend bearbeiteten Beschwerden für die Jahre 2013 und 2014 (Stichtag 30.06.2014):

Jahr	BehL[1)]	Dir[2)] 1	Dir 2	Dir 3	Dir 4	Dir 5	Dir 6	Dir ZA[3)]	LKA[4)]	ZSE[5)]	Summe
2013	69	186	239	191	274	236	294	285	169	176	2119
2014	32	80	101	94	114	111	115	114	78	97	936

[1)] BehL = Behördenleitung einschließlich Stab des Polizeipräsidenten, Interne Revision und Konfliktkommission
[2)] Direktion
[3)] Direktion Zentrale Aufgaben
[4)] Landeskriminalamt
[5)] Zentrale Serviceeinheit

2. Was waren die häufigsten Beschwerdeanlässe? (bitte im Einzelnen aufzählen und gewichten)

Zu 2.: Die vier häufigsten Beschwerdeanlässe waren:

- die polizeiliche Maßnahme an sich (44%)
- Untätigkeit (22%)
- Tonfall/Argumentation (14%)
- fehlende bzw. falsche Rechtsgrundlage (7%)

3. Wie vielen Beschwerden folgten Konsequenzen welcher Art?

Zu 3.: Bezogen auf die zu Frage 1 genannte Gesamtzahl der Beschwerden (3055) hatten 124 Beschwerden für die Polizeibediensteten Konsequenzen. In 92 Fällen wurden gegen Polizeidienstkräfte Straf- oder Ordnungswidrigkeitenverfahren eingeleitet, es gab 32 dienst- bzw. arbeitsrechtliche Prüfungen.

4. Wie viele MitarbeiterInnen sind in den dezentralen Beschwerdestellen beschäftigt? (bitte nach Dienststellen aufschlüsseln)

Zu 4.: In den dezentralen Beschwerdestellen ist je Direktion (Dir 1 – 6, Dir ZA) und dem Landeskriminalamt planmäßig eine Dienstkraft beschäftigt. In der Zentralen Serviceeinheit (ZSE) gibt es keine dezentrale Beschwerdestelle. Aufgaben der Beschwerdebearbeitung für die ZSE (ohne Bußgeldstelle) werden dort von einer Dienstkraft als Zugleichaufgabe koordiniert. In der Bußgeldstelle werden Beschwerden im Rahmen der Bewältigung von

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Grundsatzaufgaben nicht von speziell benannten Dienstkräften bearbeitet.

5. Welche Erkenntnisse hat der Senat über die Zufriedenheit der Betroffenen mit dem Beschwerdemanagement der Berliner Polizei?

Zu 5.: Anhand der Daten der statistischen Auswertung kann keine Aussage über die Zufriedenheit getroffen werden. Sowohl positive als auch negative Rückmeldungen der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer sind eher selten.

Um eine Aussage über die Zufriedenheit mit der Beschwerdebearbeitung treffen zu können, wurden in den zurückliegenden Jahren im Rahmen eines Kundenmonitors im Jahr 2000, im Zusammenhang mit der der wissenschaftlichen Studie „Analyse des Beschwerdemanagements der Berliner Polizei“ im Jahr 2006 und der daraus resultierenden Zufriedenheitsabfragen aus den Jahren 2009 und 2010 die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer befragt.

Der Umfang und auch die Zielrichtung der Fragen waren in den Befragungen sehr unterschiedlich. Während in den ersten beiden Umfragen die Zufriedenheit und auch die Ausdrucksweise ausführlicher abgefragt wurden, befassten sich die Zufriedenheitsabfragen der Jahre 2009 und 2010 sehr allgemein mit dem Umgang mit einer Beschwerde.

Im Ergebnis konnte festgestellt werden, dass eine Unzufriedenheit mit der Beschwerdebearbeitung meist mit der Unzufriedenheit über das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung einherging.

Betrachtet man die Ergebnisse nach Einführung des gesamtbehördlichen Beschwerdemanagements, kann festgestellt werden, dass im Jahr 2009 ca. 50% der Teilnehmerinnen und Teilnehmer an der Umfrage die Bearbeitung ihrer Beschwerde positiv bewertet haben und sie war für 49% nachvollziehbar. Im Jahr 2010 bewerteten 40,6% der Teilnehmerinnen und Teilnehmer an der Umfrage die Bearbeitung positiv und für 43,9 % war diese nachvollziehbar.

Seit dem 1. Juli 2014 wird wieder eine Zufriedenheitsabfrage durchgeführt. Hier werden die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer speziell zur Zufriedenheit mit der Beschwerdebearbeitung befragt. Es werden Fragebogen entsprechend der Art der Erledigung (schriftlicher Bescheid oder persönliche Erledigung) versandt. Erste Ergebnisse für das zweite Halbjahr 2014 werden frühestens im Februar 2015 vorliegen.

6. Welche Möglichkeiten haben die Beschäftigten der Polizei, unabhängig vom Dienstweg Beschwerden vorzubringen? Wie viele solcher Beschwerden gab es seit 2012 mit welchen inhaltlichen Schwerpunkten? (bitte nach Jahren, Dienststellen und Beschwerdeanlässen aufschlüsseln)

Zu 6.: Mit Neufassung der Geschäftsanweisung IR (Interne Revision) Nr. 01/2009 über die Bearbeitung von Beschwerden wurde die Möglichkeit geschaffen, dass sich die Beschäftigten der Polizei Berlin abweichend vom Beschwerdeweg gemäß § 92 Landesbeamtengesetz direkt an das Zentrale Beschwerdemanagement bei der Internen Revision der Polizei Berlin wenden können.

Seit 2009 werden die internen Beschwerden auch statistisch erfasst. Die folgende Tabelle gibt eine dienststellenbezogene Übersicht über die Anzahl der jeweils abschließend bearbeiteten internen Beschwerden für die Jahre 2012, 2013 und 2014 (Stichtag 30.06.2014):

Jahr	BehL*	Dir 1	Dir 2	Dir 3	Dir 4	Dir 5	Dir 6	Dir ZA	LKA	ZSE	Summe
2012	0	0	1	0	0	0	1	1	1	5	9
2013	2	2	1	0	0	3	2	5	3	7	25
2014	1	0	2	1	0	0	2	5	1	1	13

*BehL = Behördenleitung einschließlich Stab des Polizeipräsidenten, Interne Revision und Konfliktkommission

Die vier häufigsten Beschwerdeanlässe waren:

- Verhalten der oder des der Vorgesetzten (28%)
- Verstoß gegen Rechtsvorschriften (21%)
- Verhalten von anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (15%).

7. Welche Auswertungen der externen und internen Beschwerden nimmt die Berliner Polizei vor, um über den Einzelfall hinausgehende strukturelle Defizite zu erkennen? Welche verbessernden Maßnahmen wurden bereits als Konsequenz dieser Auswertung ergriffen?

Zu 7.: In der Mehrzahl sind die Beschwerden mit der Auswertung des Einzelfalles und möglicher Konsequenzen für die betroffene Dienstkraft abgeschlossen. Darüber hinausgehende Maßnahmen werden statistisch nicht erhoben. Mögliche verbessernde Maßnahmen, die in den letzten Jahren getroffen wurden, sind:

- Einführung von Fortbildungsseminaren, um den Beschwerdeanlässen, die den Tonfall und/oder die Argumentation beanstanden, entgegenzutreten, z.B. „Gesprächsführung am Telefon“ oder „Kommunikation und Sozialkompetenz für Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte“,

- Korrektur von Polizeivordrucken,
- Gesprächstermine mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Dienststellen, die häufiger von internen Beschwerden betroffen sind, auch unter Beteiligung der Behördenleitung,
- Veröffentlichung von Fachthemen, die häufiger Anlass zu Beschwerden geben, in den Mitarbeiterzeitschriften, z.B. Rechte von Kraftfahrerinnen und Kraftfahrern mit Schwerbehindertenausweisen.

8. Kann sich der Senat vorstellen, das externe und interne Beschwerdemanagement der Polizei an eine gesetzlich legitimierte unabhängige Beschwerdestelle abzugeben? Wenn ja, in welcher Form? Wenn nein, wieso nicht?

Zu 8.: Aus Sicht des Senats sollte das externe und interne Beschwerdemanagement nicht an eine weitere gesetzlich legitimierte unabhängige Beschwerdestelle abgegeben werden. Bereits im Ergebnis einer wissenschaftlichen Studie aus dem Jahr 2008 zur Analyse des Beschwerdemanagements durch die Freie Universität Berlin – vertreten durch Herrn Prof. Dr. Klaus Hoffmann-Holland, Fachbereich Rechtswissenschaft – wurde festgestellt, dass das Beschwerdemanagement der Polizei Berlin sehr gut aufgestellt ist. Die festgestellten Optimierungspotentiale wurden umgesetzt.

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

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

Informationen über die Beschwerdestellen wurden für die Bürgerinnen und Bürger ins Internet bzw. für die Polizeidienstkräfte in das Intranet der Behörde gestellt.

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 etwa 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 erhöhen kann.

Die Organisation hat sich bewährt und sollte beibehalten werden, weil die Betroffenen sich durch die Vermittlung an speziell für ihr Anliegen zuständige Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter kompetenter betreut fühlen.

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

Darüber hinaus ist zu bedenken, dass es sich bei dem Beschwerdeverfahren um ein formloses Verfahren handelt, das sich ausschließlich aus dem Petitionsrecht des Artikels 17 GG ableitet und keine Spezialgesetzgebung die Rechte der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer regelt. In diesen formlosen Verfahren stehen den Beschwerdesachbearbeiterinnen und Beschwerdesachbearbeitern in der Regel das Beschwerdeschreiben, die Stellungnahmen der betroffenen Dienstkräfte und der Vorgesetzten sowie dienstliche Unterlagen zur Verfügung. Die Beschwerdevorwürfe lassen sich anhand dieser Unterlagen in vielen Fällen nicht zweifelsfrei klären. Daran wird sich aus hiesiger Sicht auch nichts ändern, sollte die Prüfung durch eine gesetzlich legitimierte unabhängige Beschwerdestelle erfolgen, da auch dann keine anderen Unterlagen zur Verfügung gestellt werden können.

Vorwürfe, die Verstöße gegen Straf- oder Ordnungswidrigkeitengesetze beinhalten, werden zudem im Rahmen der rechtsförmlichen Verfahren geprüft. Durch die Beschwerdestellen erfolgt schon jetzt regelmäßig eine Abgabe an die zuständigen Fachdienststellen.

Mit der Konfliktkommission steht zudem ein weiteres Instrument für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung, das – wie die Interne Revision – direkt bei der Behördenleitung angesiedelt ist.

Im Übrigen existiert mit dem Petitionsausschuss des Abgeordnetenhauses von Berlin bereits eine unabhängige Beschwerdestelle. Bürgerinnen und Bürger können sich an den Ausschuss wenden; ihm stehen alle Mittel des Parlaments zur Aufklärung von Vorwürfen zur Verfügung.

Berlin, den 15. August 2014

Frank Henkel
Senator für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. August 2014)