



Beschwerdebericht der Polizei

des Landes Nordrhein-Westfalen 2022

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Qualifiziertes Beschwerdemanagement	3
3. Beschwerdeaufkommen	6
3.1. Darstellung des Beschwerdeaufkommens 2018-2022	6
3.2. Polizeieinsätze und Beschwerdeaufkommen	8
3.3. Art der Beschwerden	10
3.4. Art der Erledigung abgeschlossener Beschwerden	10
3.5. Unterscheidung nach Beschwerdeanlässen	12
3.5.1. Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme“	12
3.5.2. Beschwerdekategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“	14
3.6. Kategorie „Lob und Dank“	15
4. Zusammenfassung	16
5. Ausblick	18
I. Abbildungsverzeichnis	20
II. Tabellenverzeichnis	20

1. Einleitung

Die Polizei ist Garant für die Sicherheit jeder Bürgerin und jedes Bürgers. Sie tritt in vielfältiger Art und Weise mit ihnen in Kontakt und bewältigt neben zahlreichen weiteren Aufgaben jährlich ca. fünf Millionen oftmals konfliktbeladene Einsätze.

Maßnahmen der Polizei wirken in der Öffentlichkeit und prägen daher täglich das Bild des Staates in der Bevölkerung. Das Vertrauen der Bürgerinnen und der Bürger in die Institution der Polizei sowie deren Tätigkeit ist ein unerlässliches Gut.

Das qualifizierte Beschwerdemanagement unterstützt die Polizei Nordrhein-Westfalen dabei, diesem Anspruch gerecht zu werden. Jede begründete Beschwerde wird als konstruktive Kritik gewertet und trägt zum Erhalt eines hohen Qualitätsstandards polizeilicher Aufgabenerfüllung bei.

Bei den diesem Beschwerdebericht zu Grunde liegenden Beschwerden handelt es sich ausschließlich um Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern, nicht um solche, die aus dem Kreise der Beschäftigten der Polizei Nordrhein-Westfalen herrühren.

Der diesjährige Beschwerdebericht erfüllt erstmalig die Kriterien des Open Data und folgt damit der Zielsetzung der Landesregierung Nordrhein-Westfalens, den Fortschritt von Open Data voranzutreiben und die Transparenz staatlichen Handelns zu erhöhen. So werden die dem Beschwerdebericht zugrundeliegenden Daten erstmalig auf der Informations- und Open Data-Plattform „Open.NRW“ bereitgestellt.

Der Bericht für das Jahr 2022 ist der neunte Gesamtbericht der Fallzahlen im Beschwerdemanagement der Polizei Nordrhein-Westfalen. Somit liegen inzwischen umfangreiche und belastbare Zahlen über die Entwicklung des Beschwerdemanagements der Polizei Nordrhein-Westfalen vor.

2. Qualifiziertes Beschwerdemanagement

Der Begriff „Beschwerde“ wird weit gefasst, um etwaige Vorbringen von Bürgerinnen und Bürgern im Rahmen des Beschwerdemanagements verantwortungsvoll wahrzunehmen.

- Beschwerden sind Äußerungen von Unzufriedenheit, die auf negativ empfundene Verhaltens- beziehungsweise Verfahrensweisen im Rahmen polizeilich zu verantwortenden Handelns hinweisen.

Unterschieden werden hier die Dienstaufsichts- und die Fachaufsichtsbeschwerde.

- Dienstaufsichtsbeschwerden sind Beschwerden, deren Hauptbeschwerdegrund das persönliche Fehlverhalten und Auftreten eines Polizeibeschäftigten im Dienst ist. Hierunter fällt beispielsweise eine unsachgemäße Ansprache gegenüber der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer. Die Kommunikation, Verhaltensweisen oder das äußere Erscheinungsbild stehen hier im Vordergrund. Dienstaufsichtsbeschwerden umfassen außerdem das außerdienstliche Verhalten, sofern es im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit steht.
- Fachaufsichtsbeschwerden sind Beschwerden, deren Hauptbeschwerdegrund in der fachlichen Dienstausübung liegt und sachliches Fehlverhalten thematisieren. Hierunter fallen beispielsweise die nicht korrekte Aufnahme eines Verkehrsverstoßes oder als unverhältnismäßig empfundene Maßnahmen. Bei Fachaufsichtsbeschwerden ist die Rechtmäßigkeit oder Zweckmäßigkeit beziehungsweise die Verhältnismäßigkeit einer polizeilichen Maßnahme ursächlich für die Beschwerde oder aber es liegt ein Vorwurf der Untätigkeit vor.

Von den Beschwerden abzugrenzen sind unter anderem:

- förmliche Rechtsbehelfe (Widerspruch, verwaltungsrechtliche Klagen),
- zivilrechtliche Angelegenheiten (Schadensersatz, Unterlassung),
- disziplinarrechtliche und/oder strafrechtliche Angelegenheiten,
- sonstige Eingaben und Petitionen,
- Angelegenheiten des Datenschutzes und
- Belobigungen.

Wegen des in vielen Fällen erheblichen Eingriffscharakters polizeilicher Maßnahmen und der häufig konfliktbeladenen Rahmenbedingungen, sehen sich Polizeibeschäftigte oftmals mit Beschwerden hinsichtlich der von ihnen ergriffenen Maßnahmen konfron-

tiert. Eine zügige, sachgerechte und verantwortungsvolle Bearbeitung der Beschwerden hilft, das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Polizei zu stärken, schafft Transparenz und trägt zur Konfliktbewältigung oder -minderung bei.

Ziele des Beschwerdemanagements:

- Der Konflikt mit der Beschwerdeführerin/dem Beschwerdeführer soll einer einvernehmlichen Lösung zugeführt werden. Voraussetzung hierfür ist ein möglichst zeitnaher, persönlicher Kontakt mit der Beschwerdeführerin/dem Beschwerdeführer. Gerade für Bürgerinnen und Bürger, die aus ihrer Wahrnehmung heraus negative Erfahrungen im Umgang mit der Polizei gemacht haben, stellt der erste Kontakt im Rahmen der Beschwerdebearbeitung ein Schlüssel-erlebnis dar. Im Idealfall kann ein direkter Kontakt geeignet sein, die Beschwerde schon abschließend zu befrieden und eine Lösung herbeizuführen.
- Die Rückmeldung der Ergebnisse von Beschwerdeverfahren an die betroffenen Beschäftigten und die im Rahmen der Beschwerdebearbeitung gewonnenen Erkenntnisse sind ein wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung und -entwicklung der polizeilichen Aufgabenwahrnehmung.
- Daneben hilft das Beschwerdemanagement durch den Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern, das polizeiliche Handeln transparent zu gestalten und fördert das Verständnis für die rechtlich gesicherten Maßnahmen und situativ erforderlichen Handlungsweisen der Polizei.

Zur Fortentwicklung des Beschwerdemanagements werden jährlich moderierte Dienstbesprechungen mit den Beschäftigten aller Polizeibehörden durchgeführt, die vor Ort mit der Umsetzung und Gestaltung des Beschwerdemanagements betraut sind. Zielsetzung dieser Dienstbesprechungen ist, mit Blick auf die Datenerhebung zur Fortschreibung des Beschwerdeberichts, ein einheitliches Verständnis des Beschwerdemanagements und der in diesem Rahmen verwendeten Begriffe zu schaffen. Überdies dienen die jährlichen Dienstbesprechungen dem landesweiten Erfahrungsaustausch der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in dem Bereich.

3. Beschwerdeaufkommen

Seit dem 1. Januar 2021 ist das Modul „Beschwerdemanagement“ in dem automatisierten IT-Verfahren „Führungs- und Informationssystem der Polizei Nordrhein-Westfalen“ (FISPol NRW) eingeführt.

Damit wurde im Jahr 2021 erstmals allen Polizeibehörden eine landeseinheitliche Erfassung und Auswertung von Beschwerden ermöglicht.

Das Zahlenmaterial für den Bericht 2022 wurde durch das Landescontrolling des Landesamtes für Zentrale Polizeiliche Dienste NRW (LZPD NRW) dem Landesamt für Ausbildung, Fortbildung und Personalangelegenheiten der Polizei NRW (LAFP NRW) zur Verfügung gestellt.

Bei dem nachfolgend dargestellten Beschwerdeaufkommen ist zu berücksichtigen, dass die abgeschlossenen Beschwerden auch bereits in einem Vorjahr erfasste Beschwerden beinhalten können. Dies ist der Tatsache geschuldet, dass nicht alle Beschwerden im Laufe eines Kalenderjahres abgeschlossen werden können.

Gründe dafür sind:

- Die Bearbeitung einer Beschwerde wird ausgesetzt, wenn sich Anhaltspunkte für ein disziplinar- oder strafrechtlich relevantes Verhalten der betroffenen Beschäftigten ergeben oder bereits ein Verfahren anhängig ist.
- Die Bearbeitung einer Beschwerde wird ausgesetzt, wenn die Beschwerdeführerin/der Beschwerdeführer gleichzeitig Beschuldigte/Beschuldigter oder Betroffene/Betroffener eines Straf- oder Ordnungswidrigkeitenverfahrens ist, das in Zusammenhang mit dem Beschwerdesachverhalt steht.
- Die Bearbeitung einer Beschwerde kann aufgrund des Zeitpunkts des Eingangs nicht im jeweiligen Kalenderjahr abgeschlossen werden.

3.1. Darstellung des Beschwerdeaufkommens 2018-2022

Das Beschwerdeaufkommen unterliegt leichten Schwankungen, welche im Detail der nachfolgenden Tabelle 1 entnommen werden können. Die Gesamtzahl der Beschwerden in den Jahren 2018 bis 2022 bewegt sich dabei zwischen 3.941 (2021) und **4.664** (2022).

Der für das Jahr 2022 verzeichnete Höchstwert von **4.664** Beschwerden ist insbesondere dem Umstand geschuldet, dass in dem landesweiten Erfassungsmodul in FISPol für das Bearbeitungsjahr 2022 auch Altbeschwerden aus dem Jahr 2021 übernommen wurden, die im Jahr 2021 aus den oben genannten Gründen nicht abgeschlossen werden konnten. Da die Erfassung und Auswertung über das Modul Beschwerdemanagement (BM) in FISPol erst seit dem 1. Januar 2021 erfolgt und keine Verpflichtung zur Nacherfassung älterer Beschwerden bestand, hat sich die beschriebene abweichende Erfassungssystematik erst mit einem Jahr Verzögerung in den Zahlen niedergeschlagen. Eine Vergleichbarkeit mit den Vorjahren ist daher nur bedingt möglich.

Nach Auskunft des Landescontrollings befanden sich zum 31. Dezember 2022 noch 291 „Altbeschwerden“ aus dem Jahre 2021 in Bearbeitung, die auch im Jahre 2022 nicht abgeschlossen werden konnten. Grund hierfür ist, dass die Beschwerden wegen gleichzeitig laufender formeller Verfahren ruhend gestellt werden mussten.

Unabhängig von den in der Tabelle 1 dargestellten absoluten Zahlen ist im Vergleich der Jahre 2018 bis 2022 eine Kontinuität im Hinblick auf den prozentualen Anteil der „nicht begründeten Beschwerden“ feststellbar. Dieser bewegt sich in dem Betrachtungszeitraum zwischen 74 % und 76 %. Mit **74 %** liegt auch das Jahr 2022 in diesem Bereich.

Tabelle 1: Beschwerdeaufkommen 2018-2022

Beschwerdeaufkommen	2018	2019	2020	2021	2022
Gesamtzahl der Beschwerden	4.149	3.997	4.517	3.941	4.664
– davon Fachaufsichtsbeschwerden	1.256	1.255	1.696	1.421	1.853
– davon Dienstaufsichtsbeschwerden	2.893	2.742	2.821	2.520	2.811
– davon Folgebeschwerden	33	41	62	33	39
– davon Beschwerden von Mehrfach- bzw. Dauerbeschwerdeführern	254	242	202	90	69
Abgeschlossene Beschwerden	3.846	3.366	3.967	2.982	3.446
– davon durch Antwortschreiben erledigt	2.072	1.826	2.139	1.498	1.796
– davon durch Gespräch erledigt	1.322	1.160	1.352	1.075	1.095

– davon gesondert bearbeitet / Sonstige	452	380	476	407	555
– davon nicht begründete Beschwerden (objektiv)	3.037	2.572	2.995	2.256	2.554
– davon begründete Beschwerden (objektiv)	281	300	298	169	162
– davon teilweise begründete Beschwerden (objektiv)	354	332	374	310	396
– davon Beschwerden mit nicht aufklärbarem Sachverhalt	174	162	300	248	333
Anhaltspunkte für disziplinar-/strafrechtliches Verhalten oder anhängiges Verfahren	341	297	370	244	266
Disziplinarmaßnahmen und/oder strafrechtliche Konsequenzen	3	4	6	5	4

Spezielle Erfassung

Im Jahr 2022 befanden sich **266** Fälle in Bearbeitung, die Anhaltspunkte für ein disziplinar- und/oder strafrechtlich relevantes Verhalten betroffener Polizeibeschäftigter ergeben haben oder bei denen bereits entsprechende Verfahren anhängig waren.

166 von diesen Fällen konnten im Jahr 2022 abgeschlossen werden. In lediglich **4** Fällen führten sie in der Konsequenz zu Disziplinarmaßnahmen und/oder strafrechtlichen Auswirkungen.

Dieser Ausgang entspricht den Ergebnissen der Vorjahre. So wurden für die Jahre 2020 und 2021 6 beziehungsweise 5 Fälle mit Disziplinarmaßnahmen und/oder strafrechtlichen Konsequenzen gemeldet.

Folgebeschwerden

Für das Berichtsjahr 2022 stieg die Anzahl der Folgebeschwerden marginal von 33 auf **39**. Davon fielen **11** Folgebeschwerden in die Zuständigkeit des LZPD NRW und **28** in die Zuständigkeit des LAFP NRW.

3.2. Polizeieinsätze und Beschwerdeaufkommen

Zur Einordnung des Beschwerdeaufkommens im Bereich der Polizei erfolgt in der nachstehenden Abbildung eine Gegenüberstellung zu den Polizeieinsätzen des jeweiligen Jahres. Es handelt sich dabei um Einsatzzahlen aus dem IT-Verfahren FISPol NRW (Einsatzauswertung NRW nach Anlass).

Diese Darstellung erfolgt in Anlehnung an die Beschwerdeberichte der Vorjahre, wenngleich die hier genannten Einsatzzahlen keineswegs alle Kontakte der Polizei mit den Bürgerinnen und Bürgern abbilden. So resultieren die Beschwerden nicht ausschließlich aus dem Einsatzgeschehen, sondern können auch aus einem einsatzunabhängigen Anlass resultieren. Beispielhaft und nicht abschließend wären anlassunabhängige Verkehrskontrollen, Vernehmungen, erkennungsdienstliche Behandlungen, Gewahrsamszuführungen oder auch Anzeigenaufnahmen auf der Wache zu nennen. Da jedoch nicht für alle genannten Beispiele valide Kennzahlen vorliegen, werden auch für das Jahr 2022 die Einsatzzahlen als Bezugspunkt herangezogen.

Bei den Einsatzzahlen ist im Vergleich zu den Vorjahren für das Jahr 2022 ein Anstieg um rund 4 % festzustellen. Im Bereich der in Bearbeitung befindlichen Beschwerdefälle ist ein Anstieg um 18,3 %, zu verzeichnen. Zur Einordnung wird auf Ziffer 3.1. verwiesen.

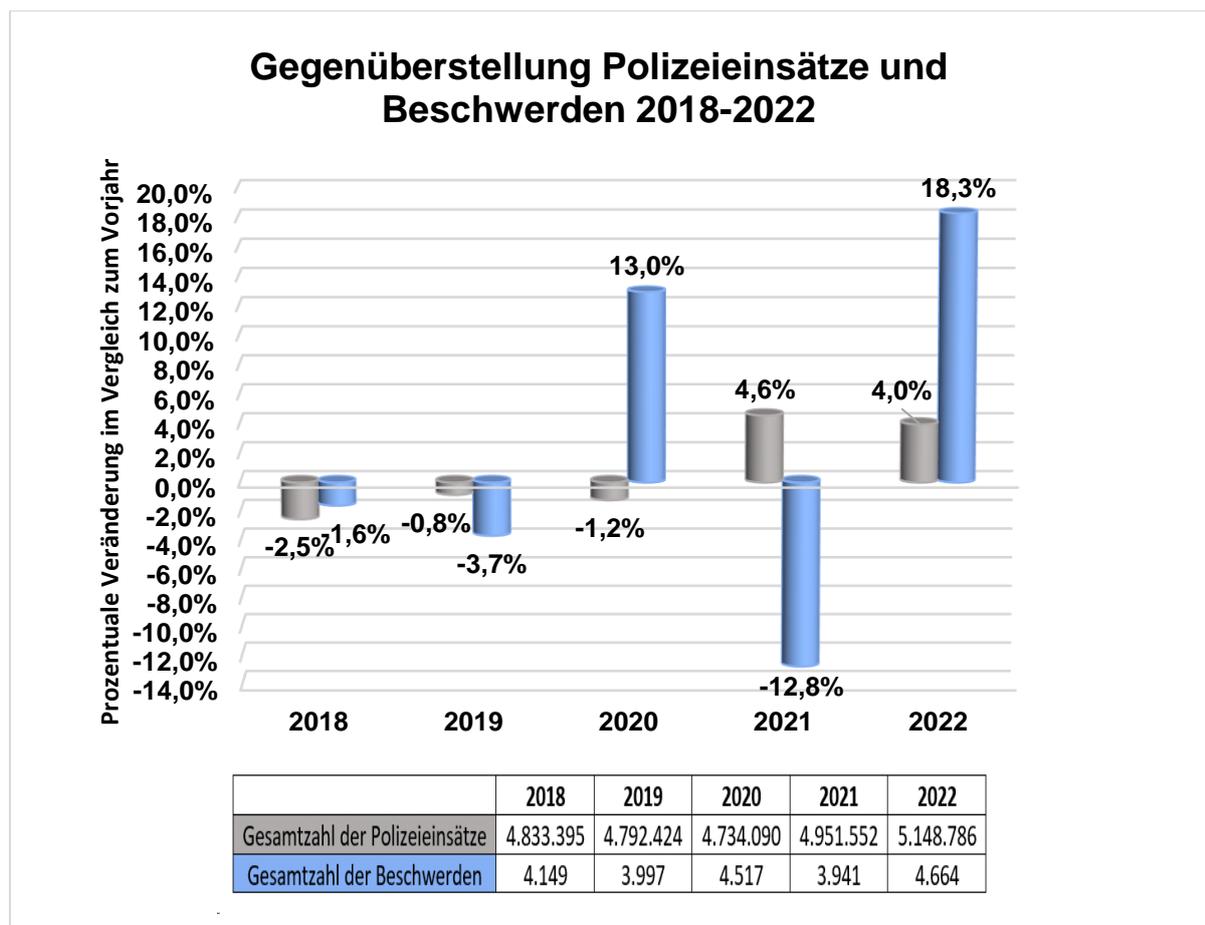


Abbildung 1: Polizeieinsätze und Beschwerden 2018-2022

3.3. Art der Beschwerden

Das Gesamtbeschwerdeaufkommen im Berichtsjahr 2022 teilt sich auf in rund **60 %** Dienstaufsichtsbeschwerden und rund **40 %** Fachaufsichtsbeschwerden.

Seit dem Jahr 2018 ist ein kontinuierlicher Anstieg des Anteils der Fachaufsichtsbeschwerden feststellbar (von 30 % im Jahr 2018 bis auf **40 %** im Jahr 2022).

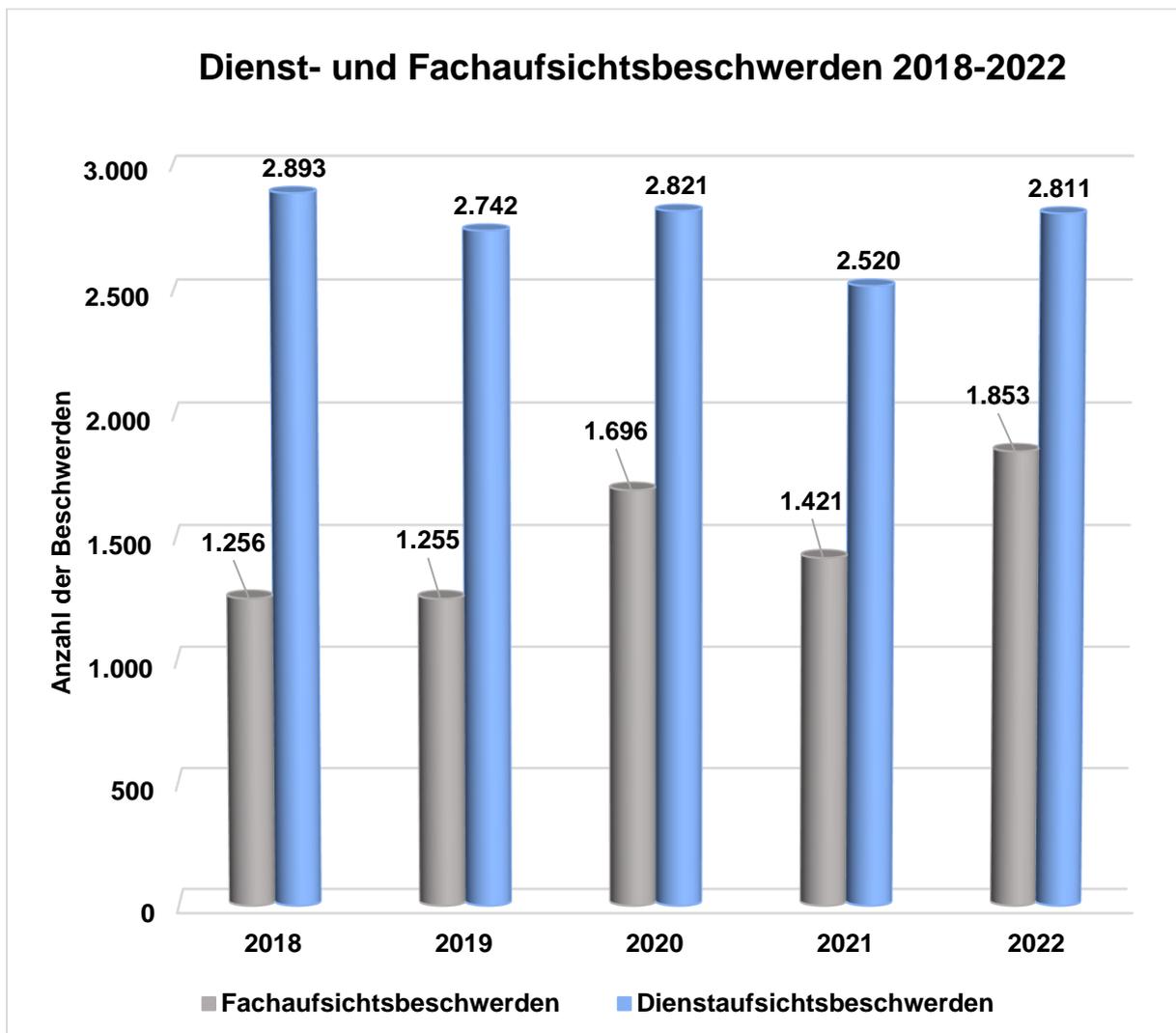


Abbildung 2: Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerden 2018-2022

3.4. Art der Erledigung abgeschlossener Beschwerden

Beschwerden werden in der Regel durch Antwortschreiben oder persönliche Gespräche bearbeitet. Eine besondere Bedeutung haben persönliche Gespräche. Diese füh-

ren oftmals zu einer deutlich höheren Zufriedenheit und Akzeptanz bei den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern. Daneben ermöglichen sie auch eine zügige Bearbeitung.

Im Schnitt der Vorjahre (2018-2022) beträgt der Anteil der durch Gespräche abgeschlossenen Beschwerden 34 %. Für das Berichtsjahr 2022 liegt der Anteil der durch Gespräche abgeschlossenen Beschwerden bei rund **32 %**. Die durch Antwortschreiben erledigten Beschwerden liegen in den Vorjahren (2018-2022) durchschnittlich bei 53 %. Im Berichtsjahr 2022 bei rund **52 %**.

Unter „Sonstige Erledigung“ werden Erledigungen durch einen abschließenden Vermerk zusammengefasst. Das sind Fälle bei denen eine Antwort nicht möglich (insbesondere anonyme Beschwerden) oder nicht angezeigt ist (Beschwerden mit zum Beispiel beleidigendem Inhalt oder hinreichend beantwortete Beschwerden). Im Berichtsjahr 2022 fallen **16 %** in diese Kategorie.

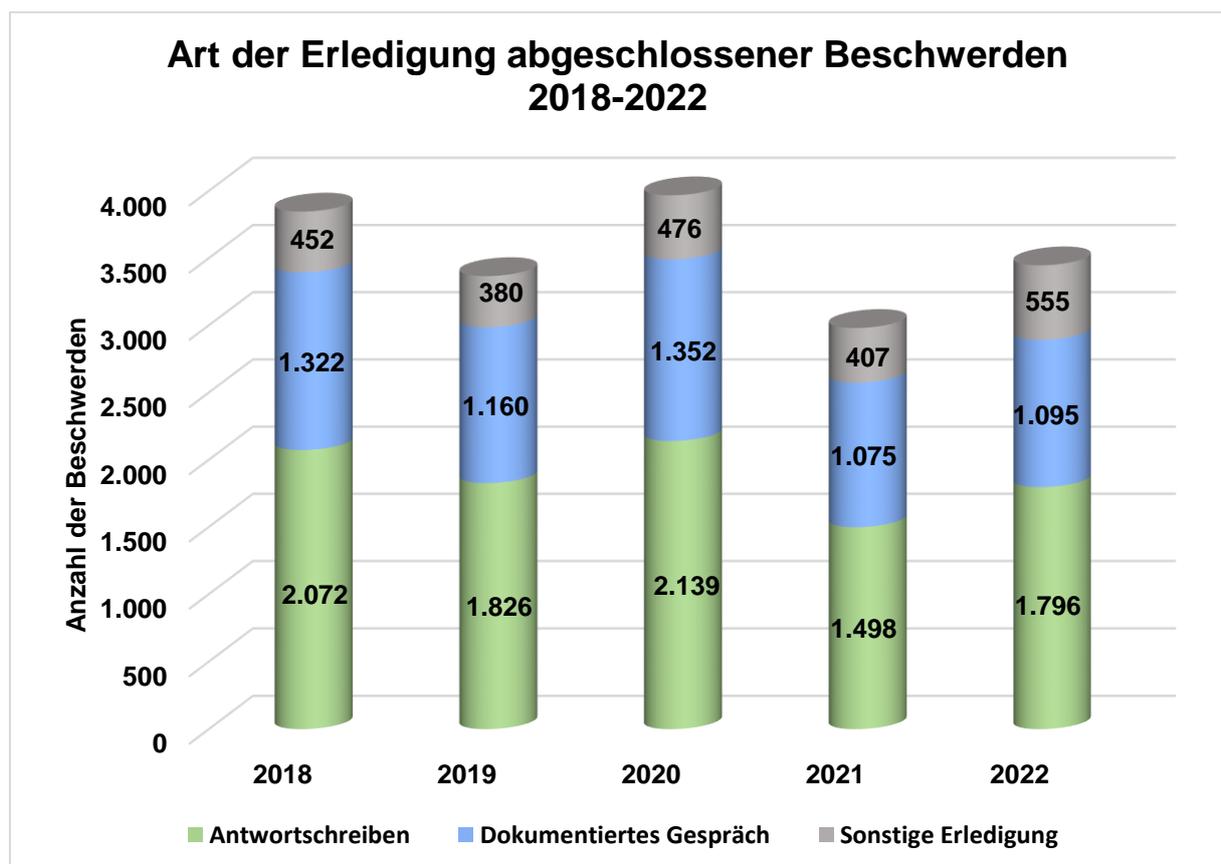


Abbildung 3: Art der Erledigung abgeschlossener Beschwerden 2018-2022

3.5. Unterscheidung nach Beschwerdeanlässen

Die Beschwerdeanlässe untergliedern sich in die zwei Kategorien „Polizeiliche Maßnahme“ und „Auftreten von Polizeibeschäftigten. In der Kategorie „Polizeilichen Maßnahme“ stehen für die Beschwerdesachbearbeitung die Anlässe

- Rechtmäßigkeit,
- Zweckmäßigkeit,
- Verhältnismäßigkeit sowie
- Vorwurf der Untätigkeit im Rahmen einer polizeilichen Maßnahme

zur Verfügung, während beim „Auftreten von Polizeibeschäftigten“ unter folgenden Anlässen ausgewählt werden kann:

- Kommunikation
- Verhalten
- Äußeres Erscheinungsbild
- Außerdienstliches Verhalten im Rahmen des Auftretens von Polizeibeschäftigten.

Im Rahmen einer Beschwerde können – bei entsprechender Betroffenheit - mehrere Anlässe durch die Beschwerdesachbearbeitung ausgewählt werden, so dass die Summe der Anlässe höher als die Summe der bearbeiteten Beschwerden sein kann.

Nach Abschluss der Beschwerdeverfahren wird die Begründetheit jedes einzelnen geprüften Beschwerdeanlasses bewertet. Zur Bewertung stehen die Kriterien „begründet“, „teilweise begründet“, „nicht begründet“ und „nicht aufklärbarer Sachverhalt“ zur Verfügung.

3.5.1. Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme“

Bei insgesamt **3.446** abgeschlossenen Beschwerden im Berichtsjahr 2022 ist in der Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme“ der „Vorwurf der Rechtmäßigkeit“ mit **1.417** Fällen am häufigsten zu verzeichnen.

1.213 dieser Beschwerden stellten sich „nicht begründet“, **60** Beschwerden als „teilweise begründet“ und **47** als „begründet“ heraus. Bei **97** Beschwerden lag ein „nicht aufklärbarer Sachverhalt“ zugrunde.

Auch im Vorjahr war die „Rechtmäßigkeit“ der meistgenannte Beschwerdeanlass. Bei insgesamt 2.982 abgeschlossenen Beschwerden im Jahr 2021 entfielen darauf 1.257 Fälle.

Im Jahr 2022 wurde in **865** Fällen nach Abschluss der Beschwerdeverfahren im Berichtsjahr der Vorwurf der Untätigkeit erhoben. Dabei wurde er in **695** Fällen als „nicht begründet“, in **63** als „teilweise begründet“ und **36** als „begründet“ bewertet. Bei **71** Beschwerden lag ein „nicht aufklärbarer Sachverhalt“ zugrunde.

Am wenigsten bemängelt wurde bei den Beschwerden in der Erfassungskategorie „Polizeiliche Maßnahme“ (wie bereits im Jahr zuvor) der Beschwerdeanlass „Zweckmäßigkeit“. Von **438** Beschwerden, die diesen Beschwerdeanlass zum Gegenstand hatten, waren **365** „nicht begründet“, **39** „teilweise begründet“ und **13** „begründet“. Bei **21** Beschwerden war der Sachverhalt „nicht aufklärbar“.

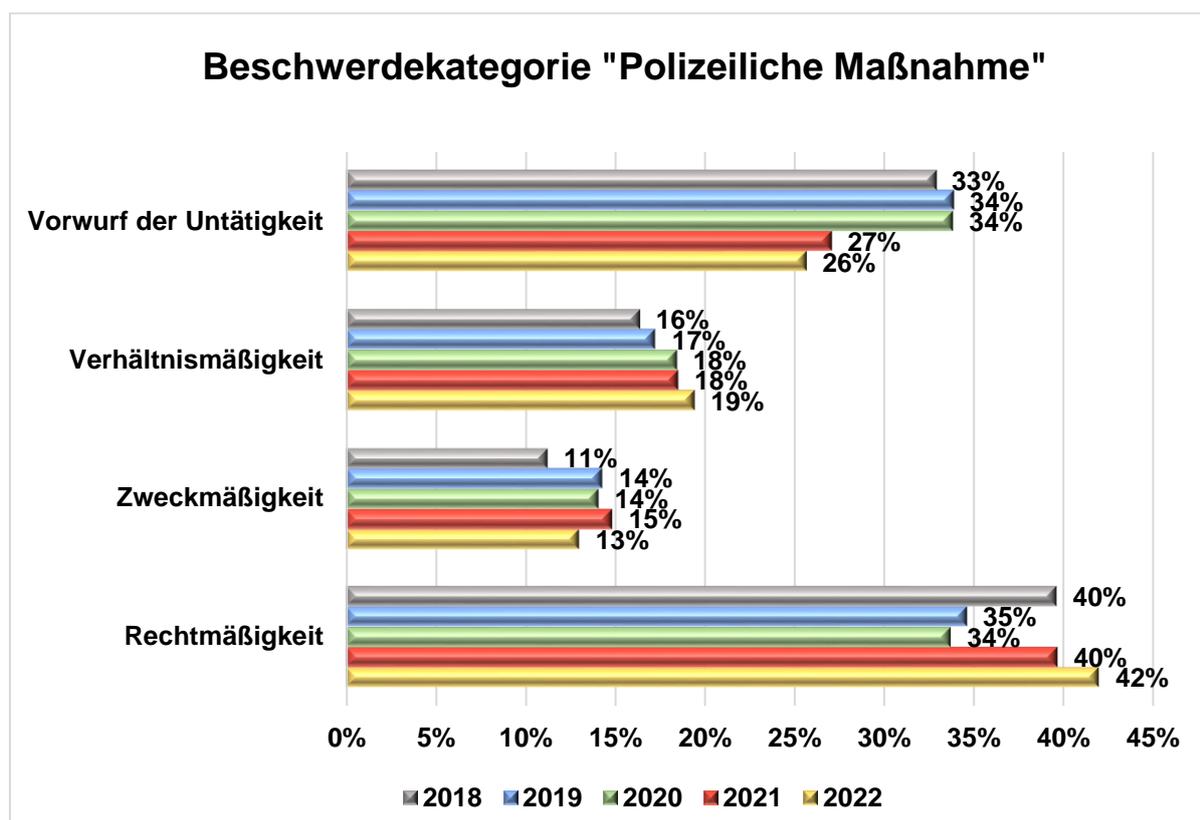


Abbildung 4: Beschwerdekategorie "Polizeiliche Maßnahme"

Der Beschwerdeanlass „Verhältnismäßigkeit“ wurde sowohl im Vorjahr als auch im Berichtsjahr, neben dem Beschwerdeanlass „Zweckmäßigkeit“, vergleichsweise selten benannt. Innerhalb dieses Beschwerdeanlasses ist die Anzahl der eingegangenen

Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr allerdings um **68** Beschwerden gestiegen. So liegen im Jahr 2022 insgesamt **655** Fälle vor, von denen **565** Beschwerden „nicht begründet“, **37** „teilweise begründet“ und **14** „begründet“ waren. In **39** Fällen war der Sachverhalt „nicht aufklärbar“.

In der Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme“ sind somit die Beschwerden zu den jeweiligen Beschwerdeanlässen im Vergleich zum Vorjahr in allen Bereichen außer der „Zweckmäßigkeit“ (hier ist ein Rückgang um 33 Fälle zu verzeichnen) angestiegen.

3.5.2. Beschwerdekategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“

In der Erfassungskategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“ ist das „Verhalten“ mit **1.128** Nennungen der am häufigsten erhobenen Vorwurf der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer im Jahr 2022. Im Vergleich der bearbeiteten Fälle zum Vorjahr ist hier eine Zunahme von **14 %** zu verzeichnen (von 989 auf **1.128** Fälle).

In **46** Fällen erwiesen sich die Beschwerden mit diesem Anlass als „begründet“, in **125** Fällen als „teilweise begründet“ und in **846** Fällen als „nicht begründet“. Bei **111** Fällen war der „Sachverhalt nicht aufklärbar“.

Der im Vorjahr meistgenannte Beschwerdeanlass in der Kategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“ war die „Kommunikation“. Im Jahr 2022 ist dieser Beschwerdeanlass leicht um rund **5 %** gestiegen (von 1.032 auf **1.085**). Durch einen noch stärkeren Anstieg der Kategorie „Verhalten“ ist diese im Jahr 2022 der meistgenannte Beschwerdeanlass in der Kategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“.

Bei dem Beschwerdeanlass „Kommunikation“ wurden bei insgesamt **1.085** Vorwürfen **55** als „begründet“, **181** als „teilweise begründet“ und **738** als „nicht begründet“ gewertet. In **111** Fällen lag ein „nicht aufklärbarer Sachverhalt“ zugrunde.

In nur **143** Fällen Beschwerden wurde das „Außerdienstliches Verhalten“ beanstandet. Hier wurden **10** Beschwerden als „begründet“, **8** als „teilweise begründet“ sowie **104** als „nicht begründet“ bewertet. **21** Beschwerden lag ein „nicht aufklärbarer Sachverhalt“ zugrunde.

Im Hinblick auf die Gesamtzahl der Beschwerden in der Kategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“ spielen die Beschwerden im Bereich „Außerdienstliches Verhalten“

eine untergeordnete Rolle. Auch im Vergleich zum Vorjahr ist in dieser Kategorie ein deutlicher Rückgang von **29 %** zu verzeichnen (von 201 auf **143** Fälle).

In dem Bereich „Äußeres Erscheinungsbild“ ist ebenfalls eine Abnahme der Beschwerden feststellbar. Diesem Anlass werden im Jahr 2022 **127** Beschwerden zugeordnet, was einen Rückgang von **34 %** gegenüber dem Vorjahr bedeutet (von 194 auf **127**).

Von den insgesamt **127** Beschwerden waren **2** Beschwerden „begründet“, **5** „teilweise begründet“, **108** „nicht begründet“ sowie **12** Beschwerden mit einem „nicht aufklärbarrem Sachverhalt“.

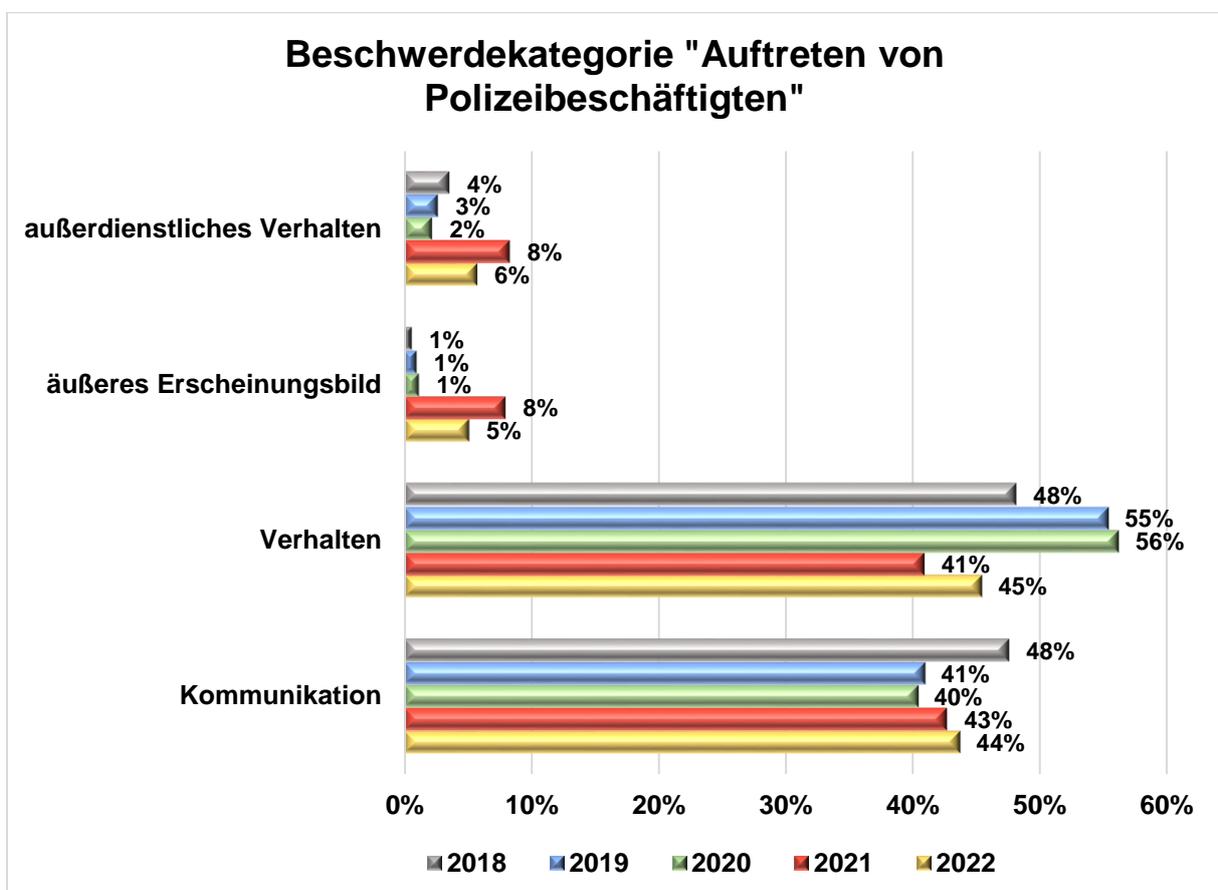


Abbildung 5: Beschwerdekategorie "Auftreten von Polizeibeschäftigten"

3.6. Kategorie „Lob und Dank“

Für den Beschwerdebericht sind auch für das Jahr 2022 die Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern in der Kategorie „Lob und Dank“ erfasst worden. Hier sind insgesamt **577** positive Rückmeldungen bei den Polizeibehörden eingegangen. Die in

dieser Kategorie erfassten positiven Rückmeldungen sind damit im Vergleich zum Vorjahr konstant geblieben (577 zu 576).

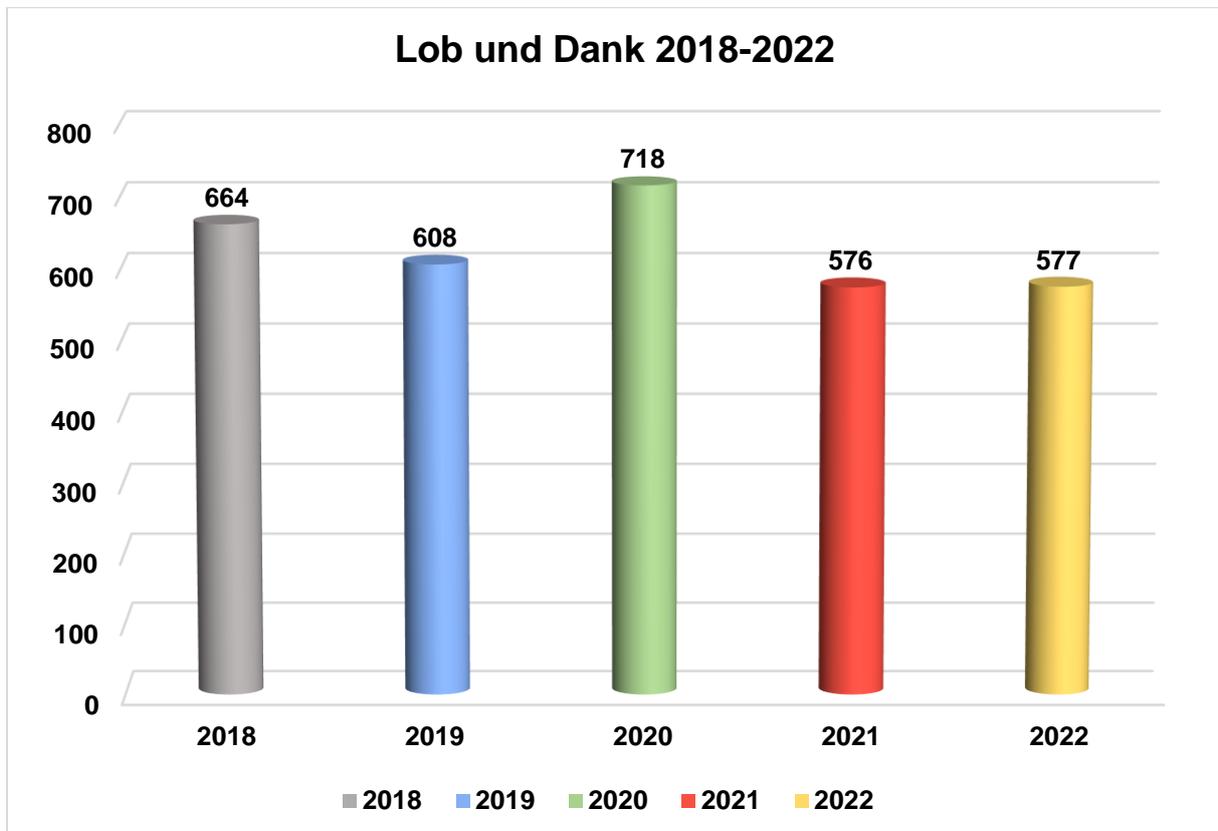


Abbildung 6: Lob und Dank 2018-2022

4. Zusammenfassung

Das Beschwerdemanagement stellt eine Chance dar, das Vertrauen zwischen Bürgerinnen und Bürgern sowie der Polizei Nordrhein-Westfalen zu stärken sowie zu vertiefen. Persönliche Gespräche, Anmerkungen und Äußerungen von Unzufriedenheit über polizeiliche Maßnahmen oder Verhaltensweisen von Polizeibeschäftigten sind ein wichtiger Beitrag zur Verbesserung polizeilicher Arbeit, um auf Basis konstruktiver Kritik eine offene Fehlerkultur zu gestalten.

In der Betrachtung der letzten fünf Jahre hat sich das Beschwerdeaufkommen als relativ konstant erwiesen. Dem jährlichen Mittelwert von 4.254 Beschwerden steht eine durchschnittliche Anzahl von 4.892.049 Einsätzen gegenüber.

Eine große Anzahl an eingegangenen Beschwerden wird in einem persönlichen Dialog mit den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern thematisiert, wodurch beide Parteien die Gelegenheit erhalten, ihre Sicht der Dinge darzustellen und bestehende

Unstimmigkeiten oftmals effizient ausgeräumt werden können. Dies spiegelt sich nicht zuletzt auch in dem hohen Wert der objektiv nicht begründeten Beschwerden wieder.

Der vorliegende Beschwerdebericht stellt nicht nur die Eingänge des Jahres 2022 dar, sondern vielmehr die im Jahr 2022 durch die Polizei NRW bearbeiteten und noch offenen Beschwerden. In einer Gesamtbetrachtung stellt sich das Beschwerdeaufkommen und die Bearbeitung der erfolgten Beschwerden für das Jahr 2022 wie folgt dar:

Gesamtübersicht Beschwerdeaufkommen 2022

In den Polizeibehörden des Landes Nordrhein-Westfalen befanden sich im Jahr 2022 insgesamt **4.664** Beschwerden in Bearbeitung.

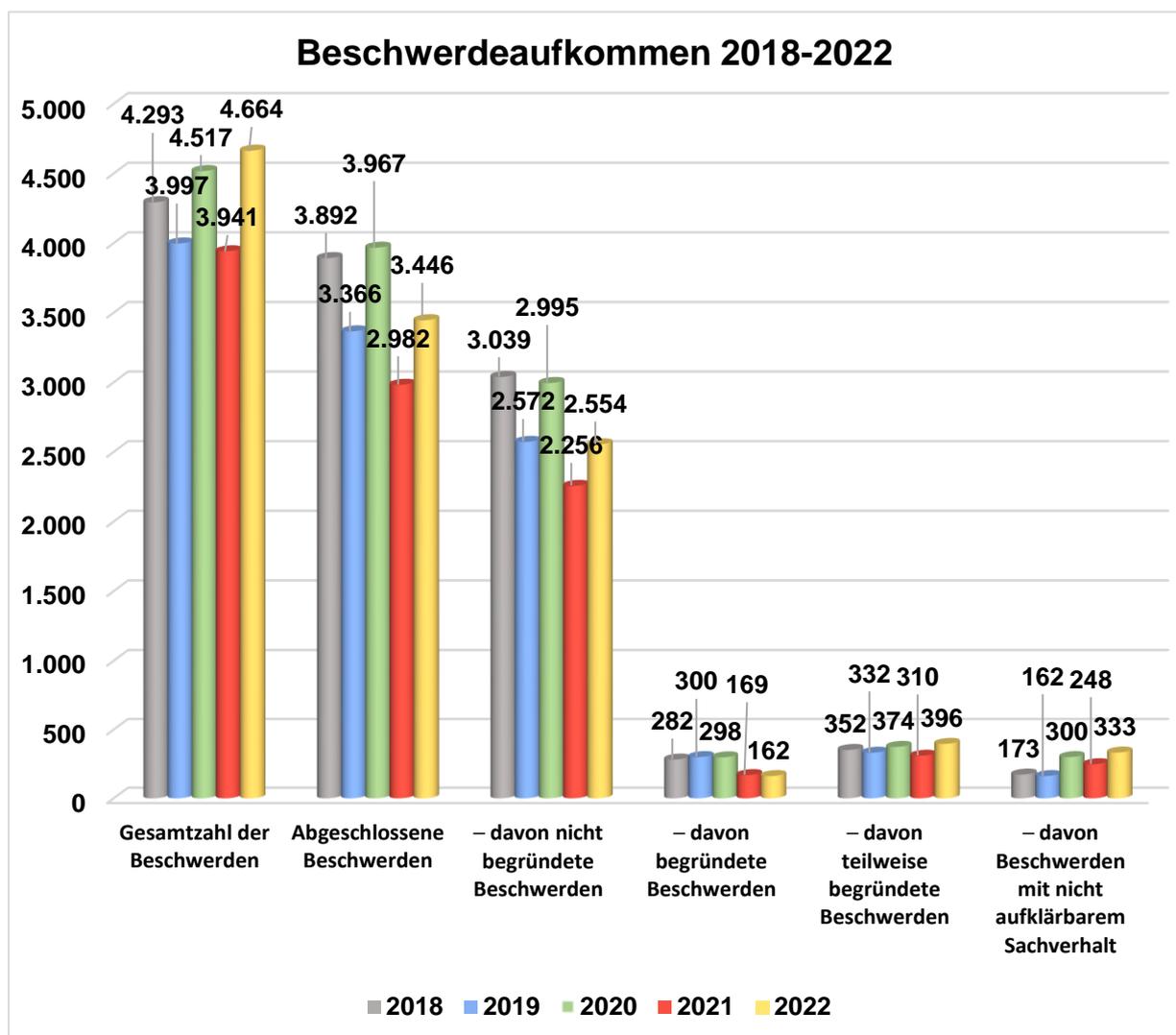


Abbildung 7: Beschwerdeaufkommen 2018-2022

Nach Rückmeldung des Landescontrollings befanden sich unter den **3.446** (Vorjahr 2.982) abgeschlossenen Beschwerden **750** Vorgänge, die sich auf Vorfälle aus dem Jahr 2021 bezogen haben.

Ausgehend von den abgeschlossenen Beschwerden sind **2.554** Beschwerden und somit rund 75 % nicht begründet. Begründet sind **162** Beschwerden und damit rund 4,7 % der abgeschlossenen Beschwerden aus dem Jahr 2022. **396** Beschwerden sind teilweise begründet und **333** Beschwerden liegen einem nicht aufklärbaren Sachverhalt zugrunde.

Im Vergleich hierzu sind im Jahr 2021 insgesamt 3.941 Beschwerden eingegangen. Von den im Jahr 2021 2.982 abgeschlossenen Beschwerden waren 2.256 nicht begründet. Dies entspricht einem Anteil von rund 76 %.

Begründet waren im Vorjahr **169** Beschwerden und damit rund 5,7 % des Gesamtbeschwerdeaufkommens.

Der prozentuale Anteil der abgeschlossenen Beschwerden an den Gesamtbeschwerden ist zwar im Jahr 2022 gegenüber dem Vorjahr von 76 % auf 74 % leicht gesunken, allerdings muss angemerkt werden, dass im Jahr 2022 mehr Fälle abschließend bearbeitet werden konnten (2.982 im Jahr 2021 und 3.446 im Jahr 2022).

5. Ausblick

Im Jahr 2021 wurde erstmalig die Datenbasis anhand der Einzelerfassungen in FISPol NRW generiert. Diese einheitliche Einzelfallerfassung stellt in der Gesamtschau eine Qualitätsentwicklung des Beschwerdemanagements, insbesondere im Hinblick auf eine kontinuierliche Verbesserung polizeilicher Aufgabenwahrnehmung dar.

Für das Jahr 2022 verblieb der Bericht analog der Vorjahre als Ausgangsstatistik. Die für den Beschwerdebericht erforderlichen Daten der Vorgänge mussten bislang durch die Behörden spätestens bis zum Ende des Kalenderjahres im Modul Beschwerdemanagement (BM) in FISPol erfolgen. Nur abgeschlossene und verifizierte Beschwerdevorgänge bieten dabei valide Daten für ein Lagebild.

In Folge der Bewertung der Erkenntnisse wurde dabei in Zusammenarbeit mit dem Landescontrolling der Fokus zunächst auf die Optimierung der Belastbarkeit gelegt und Ursachen für geringfügig abweichende Berechnungen identifiziert.

Mit dem Versionsupdate von FISPol zum Jahreswechsel 2022/2023 wurde diese Optimierung vorgenommen. Vorgänge sind nun an den für den Beschwerdebericht relevanten Stellen nach einem erfolgten Abschluss festgeschrieben.

Darüber hinaus besteht seit dem 1. Januar 2023 die landesweite Vorgabe, dass eingehende Beschwerden innerhalb von fünf Arbeitstagen im System erfasst werden.

Außerdem wurde die Erweiterung neuer Datenfelder vorbereitet, deren Erhebung bereits mit Beginn des Jahres 2023 begonnen hat. Seit dem 1. Januar 2023 wird im Rahmen der Erfassung von Vorgängen ein Katalog mit folgenden Kontaktkanlässen bedient:

- Anzeigenaufnahme
- Ermittlungstätigkeit
- Notrufbearbeitung
- Einsatz aus besonderem Anlass
- Einsatz im täglichen Dienst
- Verkehrsüberwachung
- Verkehrsunfallaufnahme
- außerdienstliches Verhalten (dies wird entsprechend aus der Kategorie Auftreten von Polizeibesetzäftigten herausgenommen)
- Sonstiges

Auf dieser Datenbasis kann im nächsten Beschwerdebericht hergeleitet werden, aus welchen konkreten Kontaktkanlässen die vorliegenden Beschwerden resultieren und somit besonders zur Konzeptionierung von Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung der Arbeit der Polizei Nordrhein-Westfalen beleuchtet werden können und müssen.

Darüber hinaus wird seit dem 1. Januar 2023 das Vorliegen eines Vorwurfs im Hinblick auf Gewalt durch Polizeibesetzäftigte sowie des Vorwurfs eines diskriminierenden/devianten Verhaltens durch Polizeibesetzäftigte im Rahmen der Beschwerdeerfassung geprüft und erfasst.

I. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Polizeieinsätze und Beschwerden 2018-2022	9
Abbildung 2: Dienst-und Fachaufsichtsbeschwerden 2018-2022	10
Abbildung 3: Art der Erledigung abgeschlossener Beschwerden 2018-2022	11
Abbildung 4: Beschwerdekategorie "Polizeiliche Maßnahme"	13
Abbildung 5: Beschwerdekategorie "Auftreten von Polizeibesetzten"	15
Abbildung 6: Lob und Dank 2018-2022	16
Abbildung 7: Beschwerdeaufkommen 2018-2022	17

II. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beschwerdeaufkommen 2018-2022	7
--	---