Ministerium des Innern
des Landes Nordrhein-Westfalen

Der Minister

Ministerium des Innern NRW, 40190 Düsseldorf

An den
Präsidenten des Landtags
Nordrhein-Westfalen
Herrn André Kuper MdL
Platz des Landtags 1
40221 Düsseldorf

für die Mitglieder
des Innenausschusses

LANDTAG
NORDRHEIN-WESTFALEN
17. WAHLPERIODE

VORLAGE
17/4384

A09

14. Dezember 2020

Telefon 0211 871-3346
Telefax 0211 871-

Information der Mitglieder des Innenausschusses
Beschwerdebericht der Polizei des Landes Nordrhein-Westfalen 2019

Sehr geehrter Herr Landtagspräsident,

zur Information der Mitglieder des Innenausschusses des Landtags übersende ich den fortgeschriebenen Beschwerdebericht der Polizei Nordrhein-Westfalen für das Jahr 2019.

Der erste Beschwerdebericht der Polizei Nordrhein-Westfalen wurde dem Landtag im August 2014 vorgelegt. Durch die regelmäßige Veröffentlichung eines Beschwerdeberichts soll das Beschwerdemanagement der Polizei Nordrhein-Westfalen transparent gestaltet werden.

Mit freundlichen Grüßen

Herbert Reul

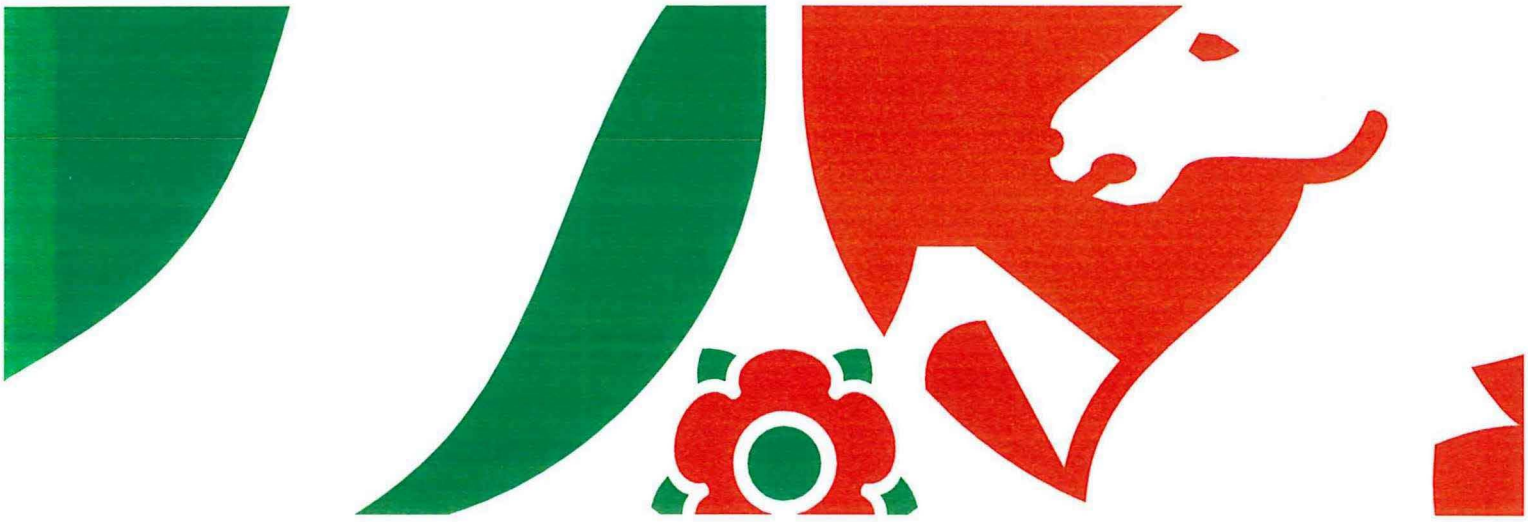
Dienstgebäude:
Friedrichstr. 62-80
40217 Düsseldorf

Lieferanschrift:
Fürstenwall 129
40217 Düsseldorf

Telefon 0211 871-01
Telefax 0211 871-3355
poststelle@im.nrw.de
www.im.nrw

Öffentliche Verkehrsmittel:
Rheinbahnlinien 732, 736, 835, 836, U71, U72, U73, U83
Haltestelle: Kirchplatz

Ministerium des Innern
des Landes Nordrhein-Westfalen



Beschwerdebericht der Polizei

des Landes Nordrhein-Westfalen 2019

www.im.nrw

Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung ... 3
2. Einleitung ... 4
3. Organisation des Beschwerdemanagements der Polizei des Landes Nordrhein-Westfalen ... 5
   3.1. Definition des Begriffs der „Beschwerde" ... 5
   3.2. Landesweite Vorgaben für das Beschwerdemanagement ... 6
   3.3. Aufgaben und Ziele des Beschwerdemanagements ... 7
   3.4. Fortschreibung des Beschwerdeberichts der Polizei des Landes Nordrhein-Westfalen ... 8
4. Darstellung des Beschwerdeaufkommens ... 9
   4.1. Darstellung des Beschwerdeaufkommens 2013 - 2019 ... 10
   4.2. Das Verhältnis von Polizeieinsätzen zum Beschwerdeaufkommen ... 11
   4.3. Art der Beschwerden ... 13
   4.4. Art der Erledigung abgeschlossener Beschwerden ... 13
5. Fortentwicklung des Beschwerdemanagements: neue Erfassungskategorien ... 14
   5.1. Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme" ... 15
   5.2. Beschwerdekategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten" ... 16
6. Bewertung ... 19
7. Ausblick ... 20
8. Darstellung des Beschwerdeaufkommens nach Polizeibehörden 2015 bis 2019 ... 21

I. Abbildungs- und Tabellenverzeichnis ... 22

Impressum ... 23

1. Zusammenfassung

Der vorliegende Beschwerdebericht erfasst das Jahr 2019 und schreibt die letzten Berichte seit der erstmaligen Erstellung für das Jahr 2013 fort.

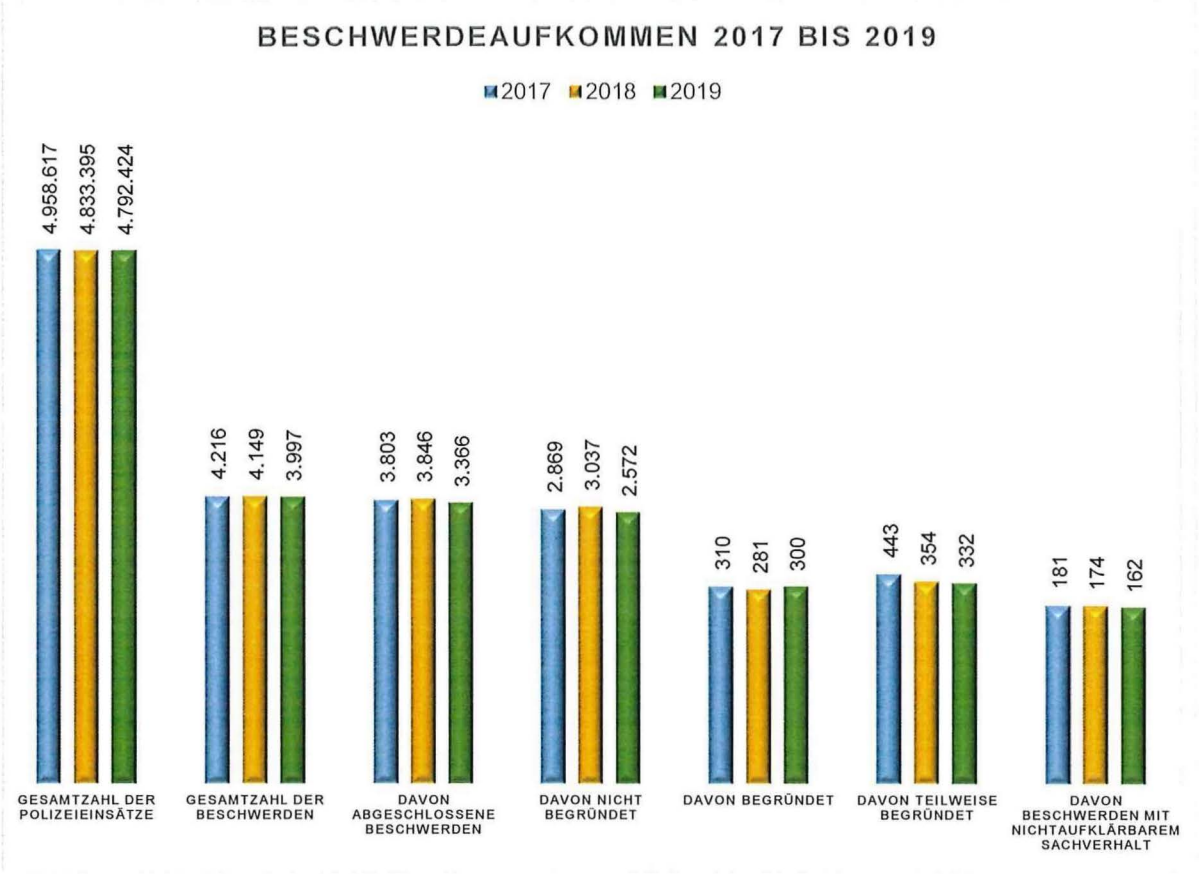


Abbildung 1: Beschwerdeaufkommen 2017-2019

- Die Polizeibehörden des Landes Nordrhein-Westfalen melden für das Berichtsjahr 2019 insgesamt 3.997 Beschwerden bei rund 4.790.000 Polizeieinsätzen. Von 3.997 Beschwerden konnten im Jahr 2019 3.366 Beschwerden abgeschlossen werden.
- Ausgehend von den im Jahr 2019 abgeschlossenen Beschwerden sind 2.572, rund 76 % nicht begründet.
- Begründet sind 300 Beschwerden, rund 9 % der abgeschlossenen Beschwerden 2019.

- Im Vergleich hierzu sind 2018 insgesamt 4.149 Beschwerden auf 4.830.000 Polizeieinsätze eingegangen. Ausgehend von den im Jahr 2018 3.846 abgeschlossenen Beschwerden waren 3.037 nicht begründet. Dies entspricht ca. 73 %. Begründet waren 281 Beschwerden, und damit ca. 7 % des Gesamtbeschwerdeaufkommens 2018.
- Die Gesamtzahl der Beschwerden 2019 ist gegenüber dem Vorjahr um rund 4 % zurückgegangen.

Die Datenerfassung für das Berichtsjahr 2020 wird im Rahmen der Fortentwicklung des Beschwerdemanagements gegenwärtig in ein automatisiertes Verfahren übergeleitet und befindet sich im Testbetrieb, um eine landeseinheitliche Bearbeitung zu unterstützen.

2. Einleitung

Die Polizei ist Garant für die Sicherheit der Bürgerinnen und Bürger. 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 so ein Bild in der Bevölkerung. Das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Institution der Polizei sowie deren Tätigkeit ist ein unerlässliches Gut. Aus diesem Grund ist ein bürgerorientiertes, rechtsstaatliches und professionelles Verhalten der mehr als 56.000 Beschäftigten der Polizei Nordrhein-Westfalen von höchster Bedeutung.

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

3. Organisation des Beschwerdemanagements der Polizei des Landes Nordrhein-Westfalen

Basis des Beschwerdemanagements der Polizei Nordrhein-Westfahlen sind die Rahmenvorgaben zur Bearbeitung von Beschwerden und Eingaben bei der Polizei, die verbindlich regeln, wie in den Polizeibehörden mit eingehenden Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern zu verfahren ist.

Die Rahmenvorgaben bestimmen landeseinheitlich Zuständigkeiten, Berichts- und Informationspflichten, Beteiligungen und weitere Standards zum Umgang mit Beschwerden. Hierdurch wird eine zügige und sachgerechte Bearbeitung von Beschwerden in allen Polizeibehörden gewährleistet.

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 herrühren. Diese können sich vielmehr jederzeit formlos mit ihren Anliegen an den Polizeibeauftragten des Landes wenden, der im Innenministerium angebunden ist.

3.1. Definition des Begriffs der „Beschwerde“

Im Rahmen des Beschwerdemanagements der Polizei Nordrhein-Westfalen wird der Begriff der Beschwerde weit gefasst.

- Beschwerden sind Äußerungen von Unzufriedenheit, die auf negativ empfundene Verhaltens- bzw. Verfahrensweisen (bspw. Auftreten, Kommunikation, Maßnahmen) 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 der Polizeibeamtin bzw. des Polizeibeamten im Dienst ist. Hierunter fallen

beispielsweise die unsachgemäße Ansprache der Beschwerdeführerin/ des Beschwerdeführers oder das Nichtvorzeigen des Dienstausweises.

- Fachaufsichtsbeschwerden sind Beschwerden, deren Hauptbeschwerdegrund in der fachlichen Dienstausübung liegt und sachliches Fehlverhalten thematisiert wird. Hierunter fällt beispielsweise die nicht korrekte Aufnahme eines Verkehrsverstoßes oder als unverhältnismäßig empfundene Maßnahmen.

Von den Beschwerden abzugrenzen sind u. a.:

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

3.2. Landesweite Vorgaben für das Beschwerdemanagement

Die seit 2010 bestehenden Rahmenvorgaben gelten für alle Polizeibehörden des Landes Nordrhein-Westfalen und bestimmen verbindliche Standards im Umgang mit den Beschwerden im Bereich der Polizei. Die Vorgaben wurden im Rahmen der Fortentwicklung des Beschwerdemanagements überarbeitet und im Juli 2020 neu veröffentlicht.

Beschwerden können jederzeit formlos - schriftlich, mündlich oder über das Internet - vorgebracht werden. Alle in den Polizeibehörden eingehenden Beschwerden werden in den Direktionen „Zentrale Aufgaben“ bzw. in den „Zentralabteilungen“ der Landesoberbehörden erfasst. Die Beschwerdesachbearbeitung wird dabei personell und organisatorisch getrennt von der Bearbeitung von Disziplinarangelegenheiten wahrgenommen. Grundsätzlich ist die Polizeibehörde für die Bearbeitung zuständig, deren Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter betroffen sind.

Für den Fall, dass die bzw. der Beschwerdeführende mit der Bearbeitung der Beschwerde nicht zufrieden ist (sog. Folgebeschwerde) oder es sich um eine

Beschwerde von herausgehobener Bedeutung handelt, legen die Kreispolizeibehörden den Vorgang der fachlich zuständigen Landesoberbehörde (Landesamt für Ausbildung, Fortbildung und Personalangelegenheiten der Polizei Nordrhein-Westfalen, Landeskriminalamt Nordrhein-Westfalen, Landesamt für Zentrale Polizeiliche Dienste Nordrhein-Westfalen) vor.

Beschwerden, die direkt im Ministerium des Innern eingehen, werden von dort grundsätzlich an die zuständige Landesoberbehörde zur eigenverantwortlichen Erledigung weitergegeben. Die Einsenderin bzw. der Einsender der Beschwerde erhält in all diesen Fällen eine Abgabenachricht.

3.3. Aufgaben und Ziele des Beschwerdemanagements

Wegen des in vielen Fällen erheblichen Eingriffscharakters polizeilicher Maßnahmen und der häufig konfliktbeladenen Rahmenbedingungen sehen sich Polizeibedienstete oftmals mit Beschwerden hinsichtlich der von ihnen ergriffenen Maßnahmen konfrontiert. 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 Polizei Nordrhein-Westfalen:

- Der Konflikt mit der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer soll einer einvernehmlichen Lösung zugeführt werden. Voraussetzung hierfür ist ein möglichst zeitnaher, persönlicher Kontakt mit der Beschwerdeführerin oder 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 ein Schlüsselerlebnis dar. Im Idealfall kann ein direkter Kontakt geeignet sein, die Beschwerde schon hier abschließend zu befrieden.
- Die Rückmeldung der Ergebnisse von Beschwerdeverfahren an die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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 erforderlichen Handlungsweisen der Polizei.

3.4. Fortschreibung des Beschwerdeberichts der Polizei des Landes Nordrhein-Westfalen

Zur Fortentwicklung des Beschwerdemanagements werden regelmäßig 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.

Nach dem ersten Berichtsjahr 2013 wurden für das Berichtsjahr 2014 erstmalig die Beschwerden nach den vier Kategorien „begründete Beschwerden", „teilweise begründete Beschwerden", „nicht begründete Beschwerden" und „Beschwerden mit nicht aufklärbarem Sachverhalt" erfasst.

Ab dem Berichtsjahr 2015 ist das Kriterium „unbegründete Beschwerden" in „nicht begründete Beschwerden" umbenannt worden und es erfolgt eine Erfassung der Fachaufsichtsbeschwerden und der Dienstaufsichtsbeschwerden bezogen auf die Gesamtzahl der Beschwerden. In den am Anfang des Jahres 2018 durchgeführten Workshops wurden gemeinsam mit den Beschäftigten der Polizei praxistaugliche Kriterien zur Erhöhung der Aussagekraft der nächsten Beschwerdeberichte erarbeitet.

Der Bericht für das Jahr 2019 schreibt als nunmehr sechster Beschwerdebericht die im Jahre 2014 erstmals für das Jahr 2013 begonnene Datenerfassung von Fallzahlen im Beschwerdemanagement der Polizei fort. Somit liegen inzwischen umfangreiche

und belastbare Zahlen über die Entwicklung des Beschwerdemanagements der Polizei Nordrhein-Westfalen vor.

4. Darstellung des Beschwerdeaufkommens

Bei dem nachfolgend dargestellten Beschwerdeaufkommen ist zu berücksichtigen, dass nicht alle Beschwerden im Laufe eines Jahres abschließend bearbeitet werden können, bzw. die Summe der abgeschlossenen Beschwerden nicht in allen Fällen mit der durch Antwortschreiben oder Gespräch erledigten Beschwerden übereinstimmt.

Gründe dafür sind:

- Die Bearbeitung einer Beschwerde wird ausgesetzt, wenn sich Anhaltspunkte für ein disziplinar-/strafrechtlich relevantes Verhalten der betroffenen Mitarbeiterin bzw. des betroffenen Mitarbeiters ergeben oder bereits Verfahren anhängig sind.
- Die Bearbeitung einer Beschwerde wird ausgesetzt, wenn die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer gleichzeitig Beschuldigte bzw. Beschuldigter oder Betroffene bzw. Betroffener eines Straf- oder Ordnungswidrigkeitenverfahrens ist, das in Zusammenhang mit dem Beschwerdesachverhalt steht.
- Außer dem Abschluss eines Beschwerdeverfahrens durch Antwortschreiben oder Gespräch erfolgt in der Praxis darüber hinaus auch eine Erledigung durch einen Vermerk. Dies ist z. B. dann der Fall, wenn Beschwerden anonym vorgebracht werden, bei nicht zustellbaren Antwortschreiben oder bei der Entscheidung der Behördenleitung, Dauerbeschwerdeführerinnen bzw. Dauerbeschwerdeführer nicht mehr zu bescheiden.
- Die Bearbeitung einer Beschwerde kann aufgrund des Eingangs nicht im jeweiligen Kalenderjahr abgeschlossen werden.

4.1. Darstellung des Beschwerdeaufkommens 2013 - 2019

Beschwerdeaufkommen	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Gesamtzahl der Beschwerden	**3.960**	**4.204**	**4.075**	**4.439**	**4.216**	**4.149**	**3.997**
– davon Fachaufsichtsbeschwerden			1.477	1.439	1.372	1.256	1.255 31 %
– davon Dienstaufsichtsbeschwerden			2.598	2.980	2.844	2.893	2.742 69 %
– sonstige			0	20	0	0	0
Gesamtzahl der Beschwerden	**3.960**	**4.204**	**4.075**	**4.439**	**4.216**	**4.149**	**3.997**
– davon Folgebeschwerden	80	123	50	56	44	33	41 1 %
– davon Beschwerden von Mehrfach- bzw. Dauerbeschwerdeführern	184	153	126	168	170	254	242 6 %
Abgeschlossene Beschwerden	**3.655**	**3.874**	**3.873**	**4.356**	**3.803**	**3.846**	**3.366**
– davon durch Antwortschreiben erledigt	2.252	2.249	2.261	2.569	2.126	2.072	1.826 54 %
– davon durch Gespräch erledigt	1.259	1.391	1.415	1.490	1.383	1.322	1.160 35 %
– davon gesondert bearbeitet / Sonstige	144	234	197	297	294	452	380 11 %
– davon zurückgewiesene Beschwerden	2.771						
– davon nicht begründete Beschwerden (objektiv)		2.857	3.056	3.231	2.869	3.037	2.572 76 %
– davon begründete Beschwerden (objektiv)		294	253	312	310	281	300 9 %
– davon teilweise begründete Beschwerden (objektiv)		388	369	537	443	354	332 10 %
– davon Beschwerden mit nicht aufklärbarem Sachverhalt		335	195	276	181	174	162 5 %
Anhaltspunkte für disziplinar-/strafrechtliches Verhalten oder anhängiges Verfahren	431	417	379	278	291	341	297
Disziplinarmaßnahmen und/oder strafrechtliche Konsequenzen	2	8	35	7	2	3	4

Tabelle 1: Beschwerdeaufkommen 2013 bis 2019

Seit Beginn der Berichterstattung für das Jahr 2013 in 2014 unterliegt das Beschwerdeaufkommen leichten Schwankungen. Nach einem Anstieg in den ersten

beiden Berichtsjahren um rund 6 % sinkt das Beschwerdeaufkommen im Jahr 2015 im Vergleich zum Vorjahr um 3 %. Im darauffolgenden Jahr 2016 steigt die Anzahl der Beschwerden um 8 % an. Seit dem Berichtsjahr 2016 verzeichnet das Beschwerdeaufkommen tendenziell ein leichtes Absinken um rund 10 % bis zum aktuellen Berichtsjahr auf - erstmals seit 2013 - unter 4.000 Beschwerden.

Im Vergleich wird für alle Berichtsjahre erkennbar, dass ein Großteil der Beschwerden objektiv nicht begründet ist. Im ersten Berichtsjahr 2013 waren rund 70 % der eingegangenen Beschwerden nicht begründet. Im vergangenen Berichtsjahr 2018 waren 73 % der Beschwerden unbegründet. Von den 3.366 abgeschlossenen Beschwerden im aktuellen Berichtsjahr sind 76 % unbegründet. 297 Beschwerden, die nach Prüfung Anhaltspunkte für ein disziplinar- und/oder strafrechtlich relevantes Verhalten betroffener Mitarbeiterinnen/ Mitarbeiter ergeben haben oder bei denen bereits entsprechende Verfahren anhängig gewesen sind, wurden der jeweiligen Staatsanwaltschaft zur Prüfung vorgelegt. In vier Fällen hat dies zu Disziplinarmaßnahmen und/oder strafrechtlichen Konsequenzen geführt. Im Vorjahr wurden 341 Beschwerden der Staatsanwaltschaft zur Prüfung vorgelegt. Drei Fälle haben entsprechende Disziplinarmaßnahmen und /oder strafrechtliche Konsequenzen nach sich gezogen.

Die Anzahl der von den Landesoberbehörden zu bearbeitenden Folgebeschwerden ist nach einem kontinuierlichen Rückgang seit dem Berichtsjahr 2014 von 123 auf 33 Folgebeschwerden im Vorjahr 2018 gesunken. Im Berichtsjahr 2019 steigt die Anzahl der Folgebeschwerden auf 41.

4.2. Das Verhältnis von Polizeieinsätzen zum Beschwerdeaufkommen

Zur Einordnung des Beschwerdeaufkommens im Bereich der Polizei erfolgt in der nachstehenden Abbildung eine Gegenüberstellung zu den Polizeieinsätzen des jeweiligen Jahres. Daraus ist ersichtlich, dass nach einem Höchststand im Jahr 2016 eine Abnahme der Polizeieinsätze um 5 % in 2017 bzw. um rund 3 % im Jahr 2018 und um rund 1 % im Berichtsjahr erfolgte.

Vergleichbar ist die Entwicklung bei den Beschwerden:

Ebenfalls nach dem höchsten Stand der seit 2013 ermittelten Beschwerdezahlen im Jahr 2016 war jeweils ein Rückgang der Beschwerden im Jahr 2017 um rund 5 %, im Jahr 2018 um etwa 2 % und im Berichtsjahr um rund 4 % zu verzeichnen.

Im Berichtsjahr 2019 sind insgesamt 3.997 Beschwerden bei 4.792.424 Polizeieinsätzen eingegangen.

Das Beschwerdeaufkommen ist somit im Verhältnis zur Anzahl der Polizeieinsätze über einen langen Zeitraum konstant niedrig.

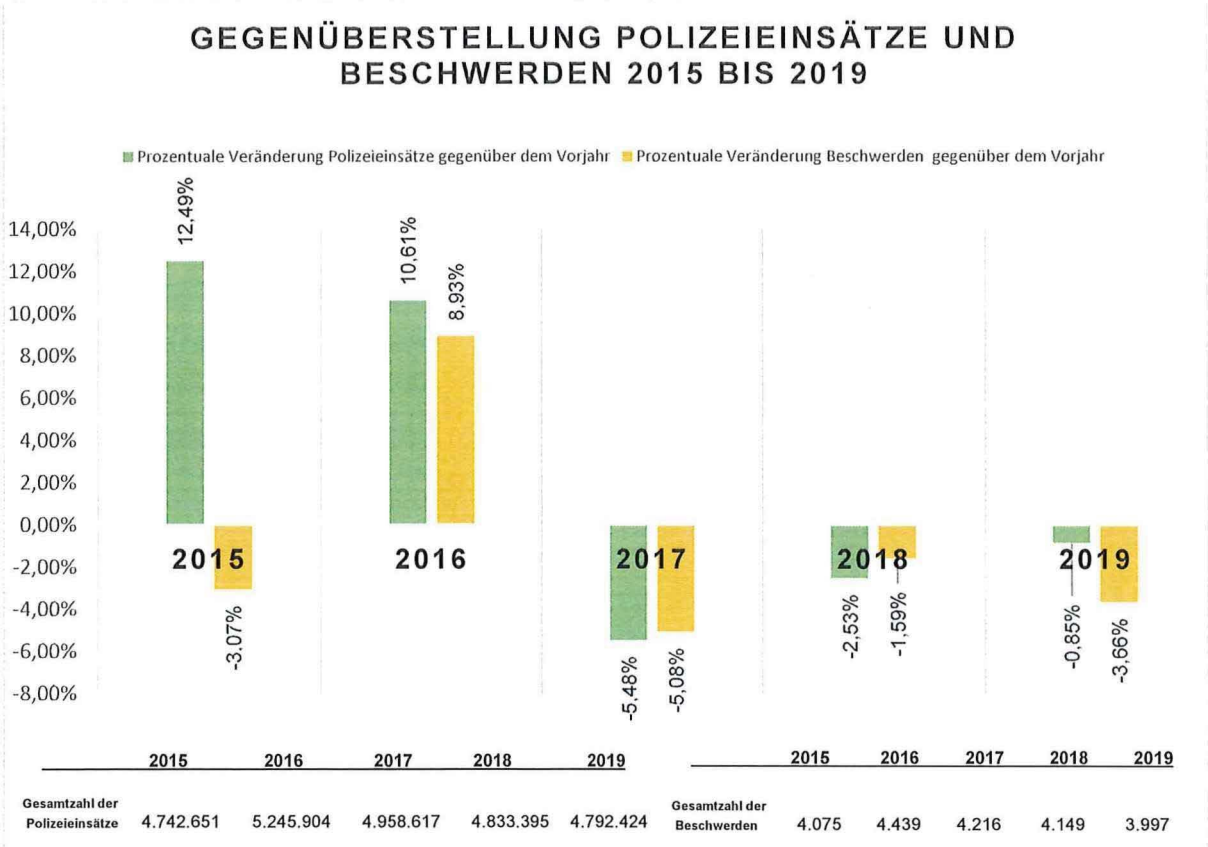


Abbildung 2: Gegenüberstellung Polizeieinsätze und Beschwerden 2015 -2019

4.3. Art der Beschwerden

Im Berichtsjahr 2019 handelt es sich bei rund 69 % des Gesamtbeschwerdeaufkommens um Dienstaufsichtsbeschwerden und bei rund 31 % um Fachaufsichtsbeschwerden. Eine vergleichbare Verteilung zeichnete sich bereits in den vorangegangenen Berichtsjahren ab.

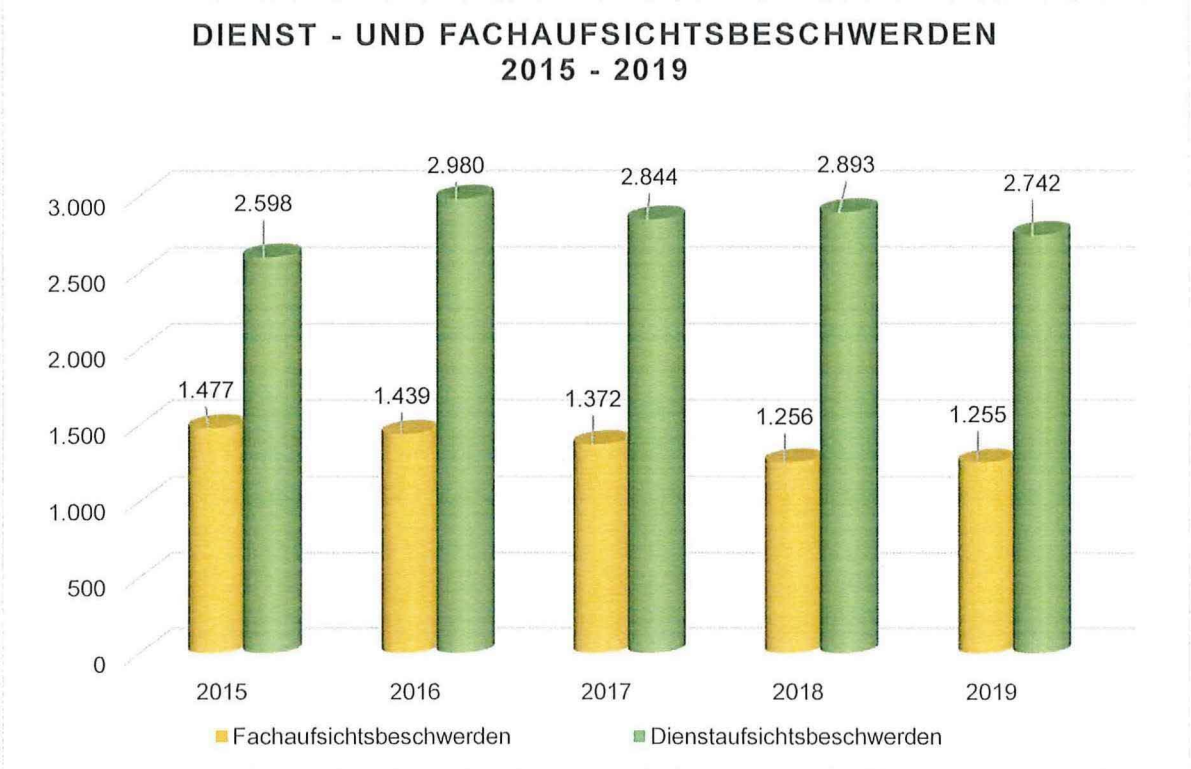


Abbildung 3: Dienst-und Fachaufsichtsbeschwerden 2015-2019

4.4. Art der Erledigung abgeschlossener Beschwerden

Beschwerden werden in der Regel durch Antwortschreiben oder persönliche Gespräche bearbeitet. Eine besondere Bedeutung im Rahmen von Beschwerdeverfahren haben persönliche Gespräche, denn diese führen oftmals zu einer deutlich höheren Zufriedenheit und Akzeptanz bei den Beschwerdeführerinnen bzw. -führern. Daneben ermöglichen sie auch eine zügige Bearbeitung, die ebenfalls zur Zufriedenheit beiträgt.

Dies spiegelt sich auch in dem relativ hohen Anteil der durch Gespräch erledigten Beschwerden wider. Im Schnitt der letzten sieben Jahre beträgt der Anteil der durch Gespräche abgeschlossenen Beschwerden jeweils knapp über einem Drittel, im Berichtsjahr rund 35 %. Die durch Antwortschreiben erledigten Beschwerden liegen für den vorgenannten Zeitraum jeweils über 50 %, im Berichtsjahr bei rund 54 %. Unter „Sonstige Erledigung" werden anonyme Beschwerden sowie Erledigungen durch ein Telefonat zusammengefasst. Im Berichtjahr fallen 11 % in die Kategorie „Sonstige Erledigung".

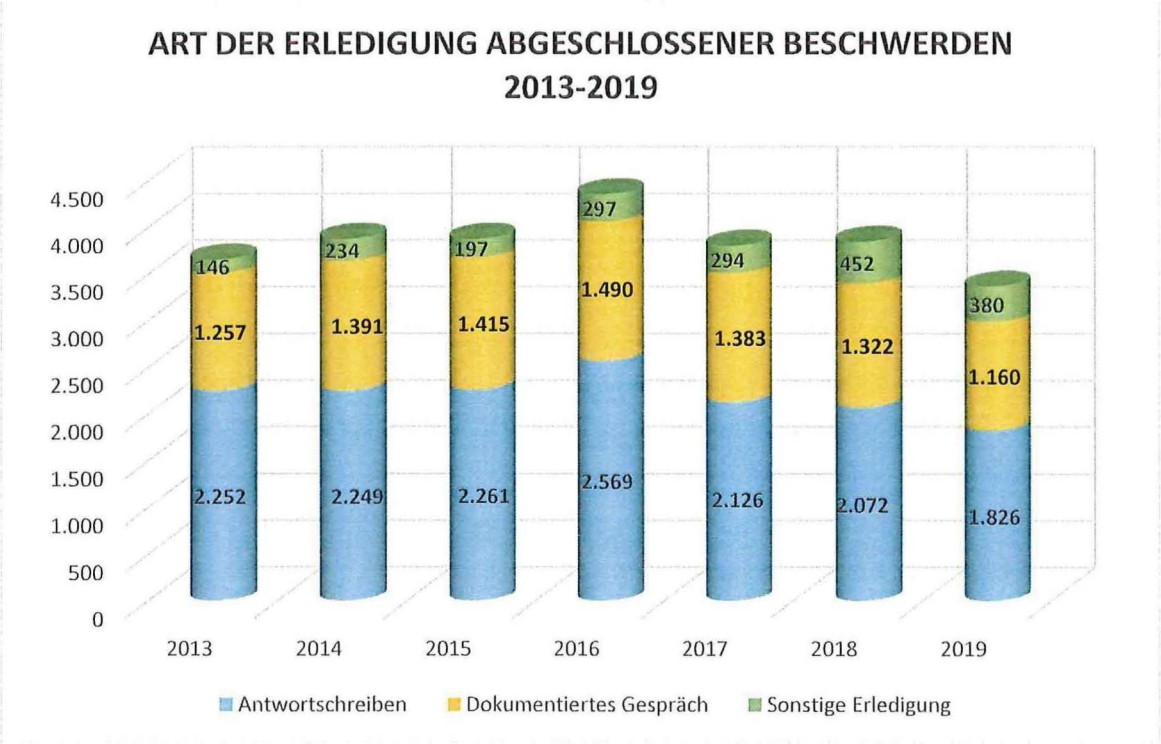


Abbildung 4: Art der Erledigung abgeschlossener Beschwerden 2013-2019

5. Fortentwicklung des Beschwerdemanagements: neue Erfassungskategorien

Im Rahmen der Fortentwicklung des Beschwerdemanagements wurden erstmalig für das Berichtsjahr 2018 folgende Erfassungskategorien eingeführt:

- „Polizeiliche Maßnahme“: diese Beschwerdekategorie umfasst folgende Beschwerdeanlässe:
    - Rechtmäßigkeit
    - Zweckmäßigkeit
    - Verhältnismäßigkeit
    - Vorwurf der Untätigkeit

- „Auftreten von Polizeibeschäftigten“: diese Beschwerdekategorie umfasst folgende Beschwerdeanlässe:
    - Kommunikation
    - Verhalten
    - Äußeres Erscheinungsbild
    - Außerdienstliches Verhalten

- Zusätzlich wurde die Kategorie „Lob und Dank“ eingerichtet.

Nach Abschluss der jeweiligen 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. Mit dem vorliegenden Beschwerdebericht ist bezüglich der neuen Erfassungskategorien erstmals eine vergleichende Betrachtung möglich.

5.1. Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme“

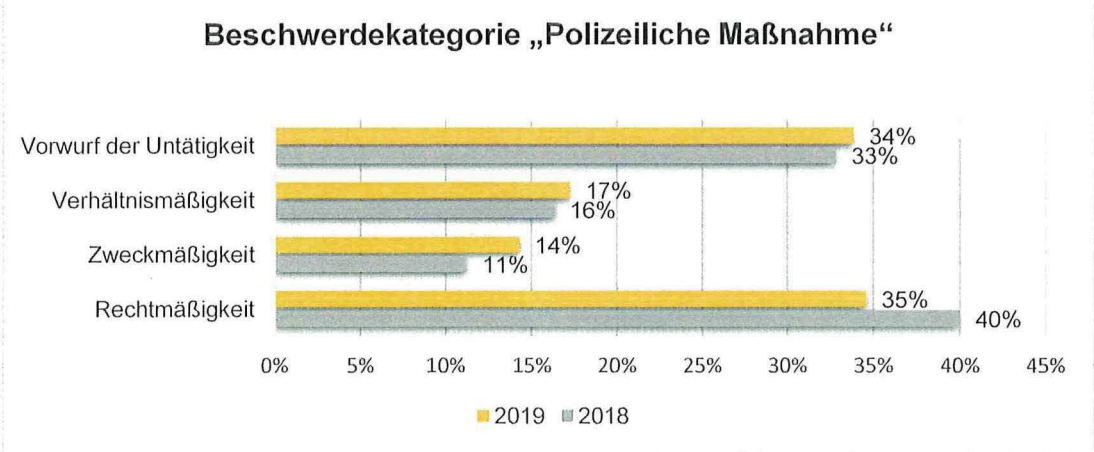


Abbildung 5: Beschwerdekategorie "Polizeiliche Maßnahme"

Bei insgesamt 3.366 abgeschlossenen Beschwerden im Berichtsjahr ist in der Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme" mit 714 Fällen am häufigsten die „Rechtmäßigkeit" des polizeilichen Einschreitens angezweifelt worden. Im Vorjahr 2018 war dieser Beschwerdeanlass ebenfalls der meistgenannte. Bei insgesamt 3.846 abgeschlossenen Beschwerden im Jahr 2018 waren es 926 Fälle.
Nach Abschluss der Beschwerdeverfahren wurden im Berichtsjahr 63 Beschwerden als „begründet", 32 als „teilweise begründet" und 599 als „nicht begründet" bewertet. 20 Beschwerden lag ein „nicht aufklärbarer Sachverhalt" zugrunde.
In derselben Beschwerdekategorie wurde von den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern in 699 Fällen der „Vorwurf der Untätigkeit" erhoben. Hier stellten sich 66 Beschwerden als „begründet", 67 als „teilweise begründet" und 544 als „nicht begründet" heraus. Bei 22 Beschwerden lag ein „nicht aufklärbarer Sachverhalt" vor.
Am wenigsten bemängelt wurde bei den Beschwerden in der Erfassungskategorie „Polizeiliche Maßnahme" der Beschwerdeanlass „Zweckmäßigkeit" - wie bereits im Jahr zuvor. Von 295 Beschwerden, die diesen Beschwerdeanlass zum Gegenstand hatten, waren 41 „begründet", 23 „teilweise begründet" und 224 „nicht begründet". Bei 7 Beschwerden war der Sachverhalt „nicht aufklärbar". Der Beschwerdeanlass „Verhältnismäßigkeit" wird sowohl im Vorjahr als auch im Berichtsjahr, neben dem Beschwerdeanlass „Zweckmäßigkeit", ebenfalls wenig benannt. Innerhalb dieses Beschwerdeanlasses ist die Anzahl der eingegangenen Beschwerden leicht gestiegen. 16 Beschwerden waren im Berichtsjahr „begründet", 24 „teilweise begründet" und 306 „nicht begründet". In 10 Fällen war der Sachverhalt „nicht aufklärbar".

In der Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme" sind die Beschwerden zu den jeweiligen Beschwerdeanlässen im Vergleich zum Vorjahr grundsätzlich gesunken. Häufigster Beschwerdeanlass bleibt auch im Berichtsjahr 2019 die „Rechtmäßigkeit".

5.2. Beschwerdekategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten"

In der Erfassungskategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten" ergaben sich folgende Bewertungen bei dem - mit 1.014 Nennungen am häufigsten erhobenen - Vorwurf der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer zum „Verhalten" von

Polizeibeschäftigten. Bereits im Vorjahr konnten unter diesem Beschwerdeanlass die meisten Fälle verzeichnet werden. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der Beschwerden im Berichtsjahr zum „Verhalten" um rund 6 % gestiegen.

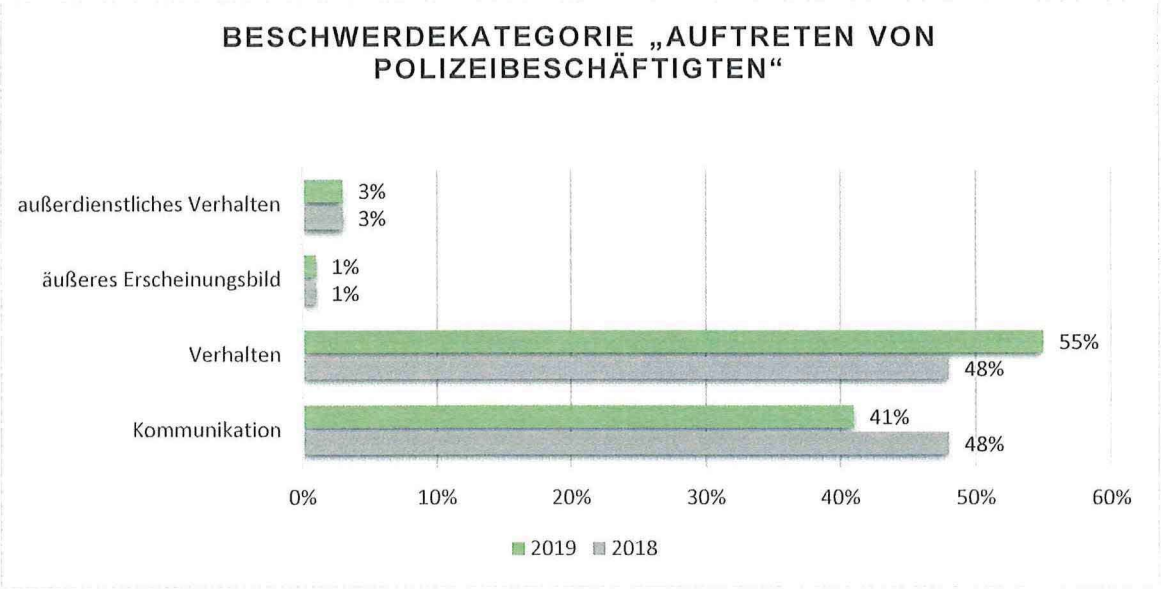


Abbildung 6: Beschwerdekategorie "Auftreten von Polizeibeschäftigten"

In 91 Fällen erwiesen sich die Beschwerden als „begründet", in 100 Fällen als „teilweise begründet" und in 767 Fällen als „nicht begründet". Bei 56 Fällen war der „Sachverhalt nicht aufklärbar".

In dieser Erfassungskategorie wurden bei dem Beschwerdeanlass „Kommunikation", wie im Jahr zuvor, vergleichbare Werte ermittelt. Hier waren bei insgesamt 749 Vorwürfen 79 als „begründet", 99 als „teilweise begründet" und 534 als „nicht begründet" zu werten. In 37 Fällen lag ein „nicht aufklärbarer Sachverhalt" zugrunde.

Im Gegensatz zum Beschwerdeanlass „Verhalten" sind die Fälle zum Beschwerdeanlass „Kommunikation" jedoch geringer als im Vorjahr.

Mit 49 Beschwerden wurde das „Außerdienstliche Verhalten" in der Beschwerdekategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten" im Verhältnis deutlich weniger beanstandet. Hier wurden 8 Beschwerden als „begründet", 8 als „teilweise begründet", 25 als „nicht begründet" bewertet. 8 Beschwerden lag ein „nicht aufklärbarer Sachverhalt" zugrunde. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Fallzahlen zum Beschwerdeanlass „Außerdienstliches Verhalten" gesunken.

Im Hinblick auf die Gesamtzahl der Beschwerden in der Kategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten" spielen die Beschwerden zum „Äußeren Erscheinungsbild" eine untergeordnete Rolle.
Lediglich 18 Beschwerden thematisierten das „Äußere Erscheinungsbild". Davon waren 5 Beschwerden „begründet", 1 „teilweise begründet" und 2 „nicht begründet".

5.3. Kategorie „Lob und Dank"

Für den vorliegenden Beschwerdebericht sind auch für dieses Berichtsjahr Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern in der Kategorie „Lob und Dank" erfasst worden. Hier sind 608 positive Rückmeldungen bei den Kreispolizeibehörden eingegangen, im Jahr 2018 waren es 664. Im Hinblick auf die Neueinführung dieser Erfassungskategorie für den Beschwerdebericht 2018 kann gegenwärtig zunächst nur von einer Tendenz gesprochen werden, die in den folgenden Berichtsjahren zu überprüfen sein wird.

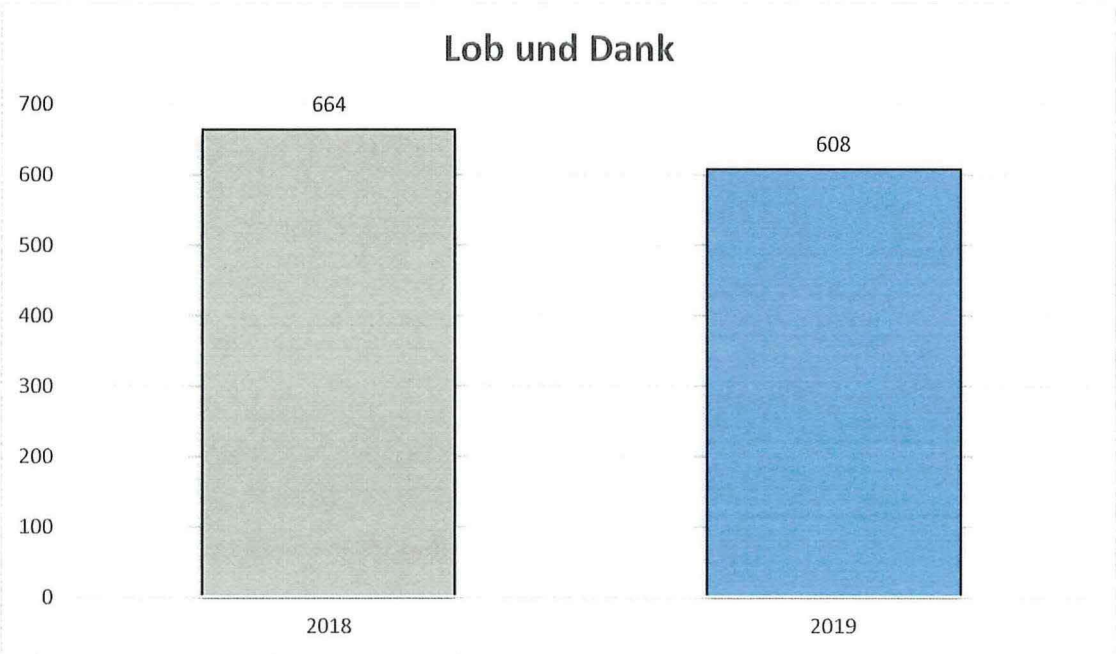


Abbildung 7: Lob und Dank 2018-2019

6. Bewertung

Das Beschwerdemanagement stellt eine Chance dar, das Verhältnis zwischen Bürgerinnen und Bürgern zur Institution der Polizei zu stärken und zu vertiefen. Persönliche Gespräche, Anmerkungen und die Äußerung von Unzufriedenheit über polizeiliche Maßnahmen oder Verhaltensweisen von Polizeibediensteten sind ein wichtiger Beitrag zur Verbesserung polizeilicher Arbeit, um auf Basis konstruktiver Kritik eine offene Fehlerkultur zu gestalten.

In der Gesamtbetrachtung hat sich das Beschwerdeaufkommen in dem Berichtszeitraum 2013 bis 2019 als relativ konstant erwiesen. Zu verzeichnen ist im direkten Vergleich der Berichtsjahre 2013 und 2019 ein leichter Anstieg von rund 5 %.

Hierdurch wird deutlich, dass die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit der Kontaktaufnahme zur Polizei bei Unzufriedenheit wahrnehmen und nutzen. Eine große Anzahl an eingegangenen Beschwerden wird in einem persönlichen Dialog mit den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern diskutiert, wodurch oftmals Unstimmigkeiten effizient ausgeräumt werden können. Dies spiegelt sich auch in dem hohen Wert der objektiv nicht begründeten Beschwerden wieder, da beide Parteien durch den offenen Dialog die Gelegenheit erhalten, ihre Sicht der Dinge zu begründen.

Die Rückmeldung der Ergebnisse von Beschwerdeverfahren an die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat sich als ein wichtiges Instrument für die Qualitätssicherung und -entwicklung bei der Wahrnehmung polizeilicher Aufgaben erwiesen. Der Erkenntnisgewinn aus den Beschwerdeverfahren wird in Dienst- und Führungsbesprechungen, aber auch in der Aus- und Fortbildung genutzt. Erkenntnisse aus der Bearbeitung führen im Idealfall zur Vermeidung künftiger Fehler. Voraussetzung hierfür ist, dass in der Behörde eine „offene Fehlerkultur“ gelebt wird.

7. Ausblick

Die Erfassung der erforderlichen Daten für den vorliegenden Beschwerdebericht erfolgte, parallel zur herkömmlichen Methode der Datenerfassung, erstmalig im Testbetrieb über das IT-Verfahren „Führungs- und Informationssystem der Polizei NRW“ (FISPol NRW).

Für das Berichtsjahr 2020 wird dieses Verfahren optimiert, um auf diesem Wege langfristig eine landeseinheitliche Bearbeitung in den Polizeibehörden zu unterstützen und summarische Fehler aufgrund manuellen Datenabgleichs zu vermeiden.

In der Gesamtschau ist somit eine weitere Qualitätsentwicklung des Beschwerdemanagements insbesondere im Hinblick auf eine kontinuierliche Verbesserung polizeilicher Aufgabenwahrnehmung möglich.

8. Darstellung des Beschwerdeaufkommens nach Polizeibehörden 2015 bis 2019

Beschwerdeaufkommen 2015 - 2019

VG	Polizeibehörden	Gesamt					davon Fachaufsichtsbeschwerden					davon Dienstaufsichtsbeschwerden					davon abgeschlossen					durch Antwortschreiben					durch Gespräche					davon begründete Beschwerden					davon teilweise begründete Beschwerde					davon nicht begründete Beschwerden					davon Beschwerden mit nicht aufklärbarem Sachverhalt				
		2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
1	LR Euskirchen	19	29	39	44	30	5	0	0	0	10	14	29	39	44	20	19	29	37	44	27	10	17	23	31	16	9	8	11	12	9	2	1	4	2	2	3	3	9	6	3	13	20	22	36	19	1	5	2	0	3
	LR Hochsauerlandkreis	35	41	38	41	40	2	10	5	5	4	33	31	33	36	36	35	41	35	38	33	19	16	15	13	15	13	22	18	22	15	5	5	1	3	4	10	12	10	6	9	18	23	22	26	20	2	1	2	3	0
	LR Höxter	27	33	29	16	30	1	8	7	0	15	26	25	22	16	15	26	33	27	16	23	21	20	20	12	21	2	7	7	2	2	0	0	0	0	1	0	3	4	1	0	25	24	21	14	21	1	6	2	1	1
	LR Olpe	11	16	8	12	17	2	3	0	3	6	9	13	8	9	11	11	16	6	12	17	6	10	3	4	15	5	6	3	5	0	2	1	1	0	1	4	8	0	1	1	5	7	5	11	15	0	0	0	0	0
	LR Siegen-Wittgenstein	52	58	51	44	44	6	2	2	8	8	46	56	49	36	36	45	58	49	38	40	30	33	35	20	23	15	25	14	16	9	2	1	2	0	3	2	1	1	3	3	41	56	46	35	32	0	0	0	0	2
	LR Soest	51	71	49	43	42	5	3	2	11	0	46	68	47	32	42	51	71	49	41	36	24	58	37	23	13	27	13	12	18	23	0	5	2	3	1	4	3	0	1	0	47	62	47	37	34	0	1	0	0	1
2	LR Düren	58	68	72	55	43	1	1	9	10	2	57	67	63	45	41	57	68	65	54	42	41	50	37	26	24	16	18	22	21	11	4	3	2	5	1	1	7	8	5	8	49	53	49	41	33	3	5	6	3	0
	LR Gütersloh	26	35	34	41	32	26	25	24	5	2	0	10	10	36	30	26	35	34	41	29	11	22	14	30	13	15	13	20	7	12	0	2	1	0	4	7	5	7	5	4	17	28	26	36	19	2	0	0	0	2
	LR Lippe	31	44	29	41	41	8	4	4	2	0	23	40	25	39	41	31	44	23	41	39	23	29	21	27	16	8	6	2	10	17	0	2	0	1	1	1	0	0	0	1	30	42	23	40	35	0	0	0	0	2
	LR Minden-Lübbecke	35	56	34	25	44	0	30	17	8	16	35	26	17	17	28	35	56	34	24	41	16	33	22	15	21	19	23	12	8	18	0	0	1	0	0	1	4	5	1	3	34	52	28	23	38	0	0	0	0	0
	LR Paderborn	66	73	58	47	43	58	15	18	19	10	8	58	40	28	33	57	73	50	40	40	35	35	22	15	21	22	38	28	25	19	6	1	4	2	1	4	5	1	3	9	40	48	38	29	27	7	19	7	6	3
	LR Viersen	49	47	40	65	78	14	12	7	23	31	35	35	33	42	47	45	47	39	54	59	27	32	20	26	40	18	15	19	26	13	4	4	4	2	2	9	8	5	7	7	32	34	30	39	47	0	1	0	6	3
3	PP Aachen	132	125	144	183	151	27	6	5	21	12	105	119	139	162	139	132	112	80	158	112	66	67	51	71	59	66	45	29	45	36	14	7	12	19	38	20	17	8	15	6	98	73	54	124	65	0	15	6	0	3
	PP Bielefeld	75	61	60	80	100	6	3	4	12	11	69	58	56	68	89	74	59	55	75	80	44	31	27	52	46	24	28	28	23	32	9	0	1	0	4	11	7	2	6	4	41	47	50	69	71	13	5	2	0	1
	PP Bochum	104	120	97	82	106	26	20	18	15	28	78	100	79	67	78	98	120	92	77	88	42	71	51	36	54	48	38	37	31	26	2	12	4	5	5	7	11	16	4	9	75	83	65	56	57	14	14	7	12	17
	PP Bonn	123	146	155	188	185	100	58	54	76	88	23	88	101	112	97	117	143	148	167	161	51	54	52	60	64	52	70	74	74	73	12	11	20	19	22	5	26	15	13	10	90	97	111	130	117	10	9	2	5	12
	PP Münster	126	132	140	139	147	18	44	31	30	35	108	88	109	109	112	112	132	127	122	128	37	108	75	79	69	75	24	41	24	28	9	3	0	14	48	3	1	0	1	0	91	128	127	107	80	9	0	0	0	0
	PP Recklinghausen	143	136	121	103	124	37	46	21	9	24	106	90	100	94	100	137	136	114	94	100	52	36	30	36	34	68	86	56	52	62	10	12	17	8	12	18	16	19	21	14	85	89	68	60	71	24	19	10	5	3
	PP Wuppertal	195	241	237	232	220	61	81	79	76	81	134	160	158	156	139	179	238	228	226	203	115	147	150	133	128	55	65	56	67	49	5	20	41	18	15	19	19	26	7	25	144	151	139	190	149	11	48	22	11	14
4	LR Borken	49	43	51	42	24	6	4	9	21	8	43	39	42	21	16	48	43	47	42	21	32	20	19	23	12	15	23	28	15	9	1	1	3	2	2	3	4	9	5	2	43	38	35	34	17	1	0	0	1	0
	LR Coesfeld	14	22	26	26	32	1	0	23	9	8	13	22	3	17	24	14	21	23	26	29	12	19	17	14	19	2	2	6	5	4	0	0	0	0	0	0	2	1	1	3	14	19	22	25	25	0	0	0	0	1
	LR Kleve	41	39	50	44	29	10	4	18	7	3	31	35	32	37	26	40	39	45	42	29	27	35	27	33	17	11	4	18	7	7	2	3	3	2	0	2	3	4	2	2	31	30	37	31	27	5	3	1	7	0
	LR Steinfurt	54	58	42	47	44	18	20	13	7	29	36	38	29	40	15	54	58	40	46	37	44	41	26	26	23	10	17	14	20	14	4	7	5	7	5	2	1	8	3	4	47	50	27	36	28	1	0	0	0	0
	LR Warendorf	26	37	25	26	27	2	3	2	6	4	24	34	23	20	23	25	36	24	25	27	8	13	4	16	11	17	16	15	5	9	1	3	2	1	1	5	1	3	4	8	18	29	18	19	16	1	3	1	1	2
	LR Wesel	47	48	45	39	51	21	11	10	9	19	26	37	35	30	32	47	47	43	36	50	24	14	20	11	10	23	22	23	25	36	0	2	0	3	5	9	10	11	2	8	38	35	29	30	37	0	0	3	1	0
5	PP Dortmund	312	340	306	272	245	39	40	48	111	125	273	300	258	161	120	308	340	283	262	218	213	195	153	148	89	75	85	78	64	100	12	13	12	19	7	23	38	29	8	4	256	281	233	228	207	17	8	9	7	0
	PP Düsseldorf	334	204	343	278	277	241	146	262	218	215	93	58	81	60	62	301	200	295	238	187	189	119	148	95	80	110	81	139	130	62	27	13	26	18	20	16	24	19	21	13	255	151	243	199	148	3	12	7	0	6
	PP Duisburg	137	149	109	107	72	90	94	72	54	48	47	55	37	53	24	132	137	100	95	64	88	71	50	40	41	35	62	47	55	20	12	18	11	25	6	0	3	8	12	8	120	100	67	53	49	0	16	14	5	1
	PP Essen	201	188	187	184	138	98	63	71	88	30	103	125	116	96	108	196	185	161	154	117	146	126	119	109	60	35	49	31	38	50	12	15	9	10	13	28	43	27	20	14	155	124	118	118	88	1	3	7	6	2
	PP Köln	490	676	504	582	498	239	327	206	147	92	251	349	298	435	406	470	669	449	562	420	245	387	253	292	221	170	204	140	143	132	25	93	56	38	22	65	134	86	58	45	350	395	281	417	322	30	47	26	49	31
6	LR Ennepe-Ruhr-Kreis	20	23	22	29	27	20	9	7	7	7	0	14	15	22	20	19	23	22	29	27	7	15	18	16	17	12	8	4	12	10	3	0	1	0	0	5	6	1	0	1	11	17	20	29	26	0	0	0	0	0
	LR Herford	44	29	38	34	32	6	3	6	1	4	38	26	32	33	28	42	29	34	32	25	20	11	10	8	7	22	17	24	23	15	4	1	4	3	3	2	3	8	8	7	35	24	22	20	15	1	1	0	1	0
	LR Mettmann	79	87	86	78	81	12	18	20	13	25	67	69	66	65	56	63	84	73	75	79	28	37	34	36	45	35	47	39	35	21	8	3	2	3	2	16	29	16	19	12	38	49	54	49	53	1	3	1	4	12
	LR Rhein-Kreis Neuss	77	92	77	72	64	40	49	48	59	21	37	43	29	13	43	77	92	74	72	54	48	48	42	33	38	29	44	32	25	16	1	3	3	4	1	1	6	2	2	0	75	83	69	66	53	0	0	0	0	0
	LR Rhein-Erft-Kreis	75	88	76	71	75	19	12	10	7	25	56	76	66	64	50	69	83	66	60	53	30	23	18	29	30	37	53	39	29	23	7	2	6	4	2	4	11	10	12	10	58	69	47	38	40	0	1	3	6	1
	LR Unna	47	50	67	39	30	14	26	16	8	14	33	24	51	31	16	46	49	65	32	26	23	23	38	27	14	21	26	9	5	11	0	1	1	4	3	1	2	2	6	3	45	41	59	22	20	0	5	3	0	0
7	PP Gelsenkirchen	58	76	63	67	57	19	25	7	6	12	39	51	56	61	45	57	76	54	66	46	19	30	24	26	7	38	31	28	24	26	4	3	2	7	6	3	6	3	7	4	46	64	46	36	27	4	3	3	16	9
	PP Hagen	46	59	57	43	60	9	16	18	16	19	37	43	39	27	41	46	59	57	40	44	22	39	29	22	24	19	17	26	16	17	6	3	4	3	3	3	4	2	3	6	32	52	51	34	35	5	0	0	0	0
	PP Hamm	32	38	38	31	41	19	22	23	8	15	13	16	15	23	26	32	38	38	31	41	24	35	35	27	37	8	3	3	2	2	2	5	1	3	2	8	3	4	1	4	22	27	26	26	31	0	3	7	1	4
	PP Krefeld	75	70	118	74	68	25	27	59	43	38	50	43	59	31	30	65	68	105	71	62	39	44	63	37	36	26	18	28	34	26	1	5	5	2	5	7	8	12	10	9	57	55	88	59	48	0	0	0	0	0
	PP Mönchengladbach	119	113	98	97	90	40	22	10	8	11	79	91	88	89	79	111	92	84	77	69	80	69	60	41	39	31	23	24	34	29	2	5	8	4	6	12	13	17	14	12	97	74	59	59	50	0	0	0	0	1
	PP Oberhausen	26	25	44	36	68	0	4	3	4	27	26	21	41	32	41	25	25	41	34	33	9	12	18	18	25	10	13	21	5	7	5	4	3	1	0	0	2	2	3	2	20	18	33	27	22	0	1	3	3	9
8	LR Heinsberg	49	57	43	52	43	0	17	8	7	1	49	40	35	45	42	48	57	43	51	40	25	31	22	20	13	23	26	21	25	20	3	5	6	1	1	3	10	8	8	13	26	38	25	38	25	16	4	4	4	1
	LR Märkischer Kreis	45	47	28	51	63	10	14	11	23	7	35	33	17	28	56	41	47	25	46	50	30	34	15	35	39	11	13	10	11	10	3	0	2	3	0	0	0	0	0	1	38	47	22	43	48	0	0	1	0	1
	LR Oberbergischer Kreis	58	38	67	57	54	19	11	13	9	13	39	26	54	48	41	55	38	60	54	46	33	22	32	36	34	16	13	21	13	8	6	1	12	2	4	9	5	7	8	3	33	26	31	38	33	7	6	10	6	6
	LR Rheinisch-Berg. Kreis	43	36	37	70	50	27	22	16	0	0	16	14	21	70	50	42	36	37	70	50	35	23	23	40	35	7	13	14	30	15	4	3	4	6	5	3	0	0	1	5	35	33	33	62	35	0	0	0	1	5
	LR Rhein-Sieg-Kreis	62	64	61	60	61	5	0	13	0	0	57	64	48	60	61	56	64	55	57	52	39	57	40	50	47	9	7	8	3	2	7	3	0	0	0	0	0	0	1	0	49	61	54	56	52	0	0	1	0	0
LOB	LAFP	12	22	19	18	20	0	0	0	2	1	12	22	19	16	19	12	21	17	18	14	9	18	13	16	7	1	3	4	0	4	1	1	1	3	3	1	3	4	2	3	7	13	7	11	5	3	4	5	2	3
	LKA	15	33	14	12	13	3	32	12	5	9	12	1	2	7	4	15	33	13	11	12	15	33	13	10	12	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	1	0	13	31	12	10	10	0	2	1	0	0
	LZPD	30	56	40	30	46	22	27	31	20	42	8	10	9	10	4	30	56	38	30	46	28	56	38	29	45	0	0	0	1	1	3	6	1	2	6	8	7	4	6	10	17	40	30	21	30	2	3	3	1	0
		4075	4439	4216	4149	3997	1477	1439	1372	1256	1255	2598	2980	2844	2893	2742	3873	4356	3803	3846	3366	2261	2569	2126	2072	1826	1415	1490	1383	1322	1160	253	312	310	281	300	369	537	443	354	332	3056	3231	2869	3037	2572	195	276	181	174	162

Tabelle 2: Beschwerdeaufkommen nach Polizeibehörden 2015 - 2019

I. Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Beschwerdeaufkommen 2017-2019 3
Abbildung 2: Gegenüberstellung Polizeieinsätze und Beschweren 2015 -2019 12
Abbildung 3: Dienst-und Fachaufsichtsbeschwerden 2015-2019 13
Abbildung 4: Art der Erledigung abgeschlossener Beschwerden 2013-2019 14
Abbildung 5: Beschwerdekategorie "Polizeiliche Maßnahme" 15
Abbildung 6: Beschwerdekategorie "Auftreten von Polizeibeschäftigten" 17
Abbildung 7: Lob und Dank 2018-2019 18

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beschwerdeaufkommen 2013 bis 2019 10
Tabelle 2: Beschwerdeaufkommen nach Polizeibehörden 2015 - 2019 21

Impressum

Herausgeber
Ministerium des Innern
des Landes Nordrhein-
Westfalen
Friedrichstraße 62-80
40217 Düsseldorf

Telefon: 0211 871-01
Telefax: 0211 871-3355
poststelle@im.nrw.de
www.im.nrw

Ministerium des Innern
des Landes Nordrhein-Westfalen

Friedrichstr. 62-80
40217 Düsseldorf

Telefon 0211 871-01
Telefax 0211 871-3355

poststelle@im.nrw.de

www.im.nrw