

1. Teil Einleitung	13
A. Einführung in die Problematik.....	13
B. Gegenwärtiger Stand des Beschwerdemanagements.....	14
C. Problemstellung und Gang der Untersuchung.....	15
2. Teil Rechtsgutachten	17
A. Strafrechtliche und strafprozessuale Aspekte.....	17
I. Begriffs- und Zweckbestimmung	18
II. Beschwerden im Bereich der Repression	18
1. Fallgruppe 1:	
Beschwerde, der eine Strafanzeige zu entnehmen ist.....	19
a) Zuständigkeit im Ermittlungsverfahren.....	26
aa) Der Rahmen des Legalitätsprinzips.....	26
(1) Schwere Kriminalität.....	30
(2) Leichte bis mittlere Kriminalität	31
bb) Der Rahmen des Opportunitätsprinzips.....	32
b) Zuständigkeit im strafprozessualen Vorfeld.....	32
2. Fallgruppe 2:	
Beschwerde, der keine Strafanzeige zu entnehmen ist.....	34
III. Beschwerden im Bereich der Prävention.....	34
B. Verwaltungsorganisatorische Aspekte.....	35
C. Disziplinar- und beamtenrechtliche Aspekte der Zuständigkeit der Internen Revision für die Bearbeitung von Beschwerden	37
I. Disziplinarrechtliche Aspekte.....	37
II. Beamtenrechtliche Aspekte	40
D. Zwischenergebnis.....	41
3. Teil Empirische Analyse des Beschwerdemanagements für externe Beschwerden	43
A. Bestandteile der empirischen Analyse.....	43
B. Auswertung der Fragebögen.....	44
I. Elemente der drei Bereiche.....	45
1. Bereich 1: Allgemeine Einstellung zum Beschwerdemanagement	45
a) Beschwerde als individuelles bzw. allgemeines Bürgerrecht	45
b) Vertrauensvolle Kooperation zwischen Bürger und Polizei	46

2. Bereich 2: Umgang mit Beschwerden	46
a) Intransparenz und Verzögerungen.....	46
b) Unabhängigkeit der Beschwerdestelle.....	46
3. Bereich 3: Vertrauen in das Beschwerdemanagement	47
a) Hohes Maß an Bürokratie	47
b) Geringes Maß an Geheimhaltung	47
c) Mangel an Anonymität	47
d) Gefühl der Sicherheit durch die Möglichkeit der Beschwerde	48
II. Auswertung der Bereiche.....	48
1. Persönliche Daten	48
2. Bereich 1:	
Allgemeine Einstellung zum Beschwerdemanagement	54
a) Beschwerde als individuelles bzw. allgemeines Bürgerrecht	54
b) Vertrauensvolle Kooperation zwischen Bürger und Polizei	58
3. Bereich 2: Umgang mit den Beschwerden	61
a) Intransparenz und Verzögerungen.....	62
b) Unabhängigkeit der Beschwerdestelle.....	63
aa) Möglichst unabhängige Stelle.....	63
bb) Stelle, die mit anderen Bereichen der Polizei zusammenarbeitet	65
cc) Beschwerdebearbeitung durch den Vorgesetzten des betroffenen Beamten.....	67
dd) Fazit: Strukturelemente der gewünschten Beschwerdestelle	68
ee) Verständnis für die spezielle Beschwerdeproblematik...	69
4. Bereich 3: Vertrauen in das Beschwerdemanagement	70
a) Hohes Maß an Bürokratie	71
b) Niedriges Maß an Geheimhaltung	74
c) Mangel an Anonymität	84
d) Gefühl der Sicherheit durch die Möglichkeit der Beschwerde.....	86
C. Heranziehung der Sekundäranalyse der Beschwerdestatistik, des Kundenmonitorings und der Mitarbeiterbefragung	91
I. Auswertung.....	91
1. Die einbezogenen Datenerhebungen	91
a) Beschwerdestatistiken 2000 - 2007	91
b) Kundenmonitoring 2000.....	92
c) Mitarbeiterbefragung 2001	92
2. Entwicklung der Beschwerdeanzahl.....	93

a) Beschwerdeaufkommen insgesamt.....	93
b) Anstieg des Beschwerdeaufkommens im 3. Quartal.....	94
c) Entwicklung in den Direktionen.....	96
3. Dienstart und Dienstgrade.....	98
a) Datenlage	98
b) Auswertung.....	98
4. Polizeilicher Tätigkeitsbereich	99
a) Daten.....	99
b) Polizeilicher Tätigkeitsbereich	100
c) Anteil der Ordnungswidrigkeiten im Straßenverkehr an den Ordnungswidrigkeiten insgesamt.....	101
5. Beschwerdegegenstand	102
a) Sachbeschwerden.....	103
b) Verhaltensbeschwerden.....	104
6. Bearbeitungszeit.....	106
a) Entwicklung der Bearbeitungszeit.....	106
b) Zufriedenheit mit der Bearbeitungszeit im Kundenmonitoring 2000	107
7. Bearbeitungszufriedenheit	107
a) Benotung der Beschwerdebearbeitung allgemein	108
b) Beurteilung der Unvoreingenommenheit durch Mitarbeiter und Petenten	109
8. Beschwerdeergebnis	110
a) Datenlage	110
b) Auswertung.....	112
9. Formelle Folgen	113
a) Datenlage	113
b. Disziplinarverfahren	114
10. Art der Erledigung	115
II. Fazit	115
D. Optimierungspotential.....	116
I. Bearbeitungszeit.....	116
II. Persönliches Gespräch	122
III. Zentrale Beschwerdestelle	127
IV. Informationsaustausch mit dem Bürger.....	131
1. Informationen über involvierte Personen	131
2. Kommunikationsschulung der Mitarbeiter	131
3. Nachfrage bei den Beschwerdeführern.....	131
V. Kontrolle des Beschwerdemanagements – Datenerhebung in den polizeieigenen Statistiken	133
E. Zwischenergebnis.....	134

4. Teil Empirische Analyse des Beschwerdemanagements für interne Beschwerden	135
A. Auswertung der Fragebögen.....	135
I. Auswahl der befragten Mitarbeiter	135
II. Elemente der drei Bereiche.....	137
1. Bereich 1: Allgemeine Einstellung zum Beschwerdemanagement	137
2. Bereich 2: Aufbau und Bekanntheit	137
3. Bereich 3: Vertrauen in das Beschwerdemanagement	138
III. Auswertung der Bereiche.....	139
1. Persönliche Daten	139
2. Bereich 1: Allgemeine Einstellungen zum Beschwerdemanagement	145
a) Wertschätzung der Beschwerdemöglichkeit	145
b) Zufriedenheit mit dem bisherigen Beschwerdemanagement	152
3. Bereich 2: Aufbau und Bekanntheit	161
a) Wissen um Beschwerdestellen	161
b) Aufbau des Beschwerdemanagements	169
4. Bereich 3: Vertrauen in das Beschwerdemanagement	179
a) Vertraulichkeit des Beschwerdemanagements	179
b) Vertrauen in das Beschwerdemanagement.....	187
B. Optimierungspotential.....	198
I. Information.....	198
II. Jüngere Mitarbeiter	199
III. Einsatzbereich Gefangenenwesen.....	201
IV) Verlagerung auf die Interne Revision	206
C. Zwischenergebnis.....	206
5. Teil Abschließender Vergleich der Ergebnisse aus der Analyse des externen und des internen Beschwerdemanagements	207
A. Struktur des Beschwerdemanagements.....	207
I. Aufbau.....	207
II. Persönlicher Ansprechpartner.....	208
B. Information.....	209
Literaturverzeichnis.....	211