



**POLIZEI  
BERLIN**

Internes Risikomanagement  
Zentrales Beschwerdemanagement  
PPr IR 4

Beschwerdestatistik 2021

	Direktion 1 (Nord)	Direktion 2 (West)	Direktion 3 (Ost)	Direktion 4 (Süd)	Direktion 5 (City)	Direktion Einsatz/Verkehr	Direktion Zentrale Sonderdienste	Landespolizeidirektion	Landeskriminalamt	Polizeiakademie	Direktion Zentraler Service	Zentrales Beschwerdemanagement	Gesamt	Prozentualer Anteil
<b>1. Eingänge</b>														
1.1 Eingänge von Beschwerdeschreibern	195	289	224	286	244	584	37	234	89	13	8	208	2411	100,0%
<b>2. Abgaben ohne Beschwerdebearbeitung</b>														
2.1 LKA / Ermittlungen gegen Polizeibedienstete	14	7	27	15	4	6	1	0	6	1	0	40	121	5,0%
2.2 Dienstrechtliche Prüfungen	1	2	2	2	1	3	0	0	1	1	0	4	17	0,7%
2.3 Bußgeldstelle	1	2	4	22	0	1	5	0	0	0	0	12	47	1,9%
2.4 Andere Behörden	0	12	1	60	0	135	0	4	2	0	1	14	229	9,5%
Durchgeführte Beschwerdebearbeitungen														
Gesamt	179	266	190	187	239	439	31	230	80	11	7	138	1997	100,0%
davon externe Beschwerden	179	265	190	187	239	437	31	229	79	11	4	135	1986	99,4%
davon interne Beschwerden	0	1	0	0	0	2	0	1	1	0	3	3	11	0,6%
<b>3. Tätigkeitsbereiche</b>														
<b>3.1 Außendienst (Mehrfachnennungen möglich)</b>														
3.1.1 Einsatzanlass Strafverfolgung	45	45	28	51	44	30	1	15	12	1	0	42	314	21,2%
3.1.2 Einsatzanlass Gefahrenabwehr/Ordnungswidrigkeiten	38	59	38	29	59	37	0	8	2	1	0	5	276	18,7%
3.1.3 Verkehrsunfallaufnahme	11	18	11	8	8	1	0	0	0	1	0	6	64	4,3%
3.1.4 Verfolgung Verkehrsordnungswidrigkeit/Verkehrsüberwachung	47	93	53	36	47	102	0	15	0	3	0	35	431	29,1%
3.1.5 Demonstration/Versammlung	4	5	4	4	15	128	0	31	0	0	0	5	196	13,3%
3.1.6 Objektschutz	0	1	1	1	1	1	24	0	0	0	0	2	31	2,1%
3.1.7 Sonstiges	15	24	12	16	30	26	7	14	3	2	0	18	167	11,3%
<b>3.2 Innendienst (Mehrfachnennungen möglich)</b>														
3.2.1 Anzeigenaufnahme Dienststelle	20	5	11	22	9	1	0	4	0	0	0	2	74	12,4%
3.2.2 Notrufaufnahme	2	0	5	0	1	0	0	86	0	0	0	3	97	16,2%
3.2.3 Sachbearbeitung polizeiliche Sachverhalte	21	11	27	18	17	0	0	11	46	0	0	4	155	26,0%
3.2.4 Sachbearbeitung Bußgeldstelle	0	0	0	1	0	123	0	4	0	0	0	3	131	21,9%
3.2.5 Sachbearbeitung Verwaltung	0	1	0	0	5	3	0	51	12	0	1	8	81	13,6%
3.2.6 Beschwerdebearbeitung	0	2	1	1	0	1	0	5	1	0	0	5	16	2,7%
3.2.7 Sonstiges	0	2	3	4	4	2	0	10	5	1	4	8	43	7,2%
<b>4. Beschwerdeanlässe</b>														
<b>4.1 Beschwerdeanlässe extern (Mehrfachnennungen möglich)</b>														
4.1.1 Polizeiliche Maßnahme	80	193	95	111	177	239	9	53	31	3	0	29	1020	42,3%
4.1.2 Untätigkeit	68	29	70	66	29	20	6	121	27	0	2	26	464	19,2%
4.1.3 Rechtsgrundlage	17	2	16	11	0	2	0	13	17	1	0	5	84	3,5%
4.1.4 Dienstanzug/Erscheinungsbild	5	1	3	5	1	0	0	1	0	1	0	3	20	0,8%
4.1.5 Tonfall/Argumentation	57	9	58	50	13	16	5	37	3	3	0	14	265	11,0%
4.1.6 Begrüßung/Namensnennung	7	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	11	0,5%
4.1.7 Dienstnummer	3	2	2	13	4	1	1	1	1	0	0	6	34	1,4%
4.1.8 Bearbeitung der Eingabe	10	6	1	7	0	47	1	9	1	0	2	38	122	5,1%
4.1.9 Privatbereich/Außerdienstliches Verhalten	0	3	0	1	0	1	1	1	1	3	1	3	15	0,6%
4.1.10 Diskriminierung - fremdenfeindlich -	6	7	2	4	3	11	0	1	0	0	0	2	36	1,5%
4.1.11 Diskriminierung - LSBTI -	0	2	0	2	2	0	3	3	0	0	0	0	12	0,5%
4.1.12 Racial Profiling	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	4	0,2%
4.1.13 Sonstiges	41	17	15	26	26	128	6	39	9	1	2	16	326	13,5%
<b>4.2 Beschwerdeanlässe intern (Mehrfachnennungen möglich)</b>														
4.2.1 Verstoß gegen Rechtsvorschriften	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	10,5%
4.2.2 Arbeitsbedingungen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	10,5%
4.2.3 Verhalten des Vorgesetzten	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	3	15,8%
4.2.4 Verhalten von Mitarbeitenden	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	10,5%
4.2.5 Dienstrechtliche Maßnahme	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	5,3%
4.2.6 Privatbereich/Außerdienstliches Verhalten	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5,3%
4.2.7 Beschwerden nach dem AGG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	15,8%
4.2.8 Sonstiges	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	5	26,3%

**POLIZEI  
BERLIN**Internes Risikomanagement  
Zentrales Beschwerdemanagement  
PPr IR 4

Beschwerdestatistik 2021

		Direktion 1 (Nord)	Direktion 2 (West)	Direktion 3 (Ost)	Direktion 4 (Süd)	Direktion 5 (City)	Direktion Einsatz/Verkehr	Direktion Zentrale Sonderdienste	Landespolizeidirektion	Landeskriminalamt	Polizeiakademie	Direktion Zentraler Service	Zentrales Beschwerdemanagement	Gesamt	Prozentualer Anteil
5.	Beschwerdeart Auswertung														
5.1	Verhaltensbeschwerden														
5.1.1	Vorwürfe waren berechtigt	16	2	1	2	1	3	4	9	1	1	0	4	44	10,3%
5.1.2	Vorwürfe waren unberechtigt	50	5	42	21	5	31	9	23	3	4	1	22	216	50,5%
5.1.3	Sachverhalt ist nicht klärbar	30	4	35	34	16	12	10	10	1	3	0	13	168	39,3%
5.2	Sachbeschwerden														
5.2.1	Vorwürfe waren berechtigt	12	22	12	25	27	13	2	44	3	2	1	18	181	10,2%
5.2.2	Vorwürfe waren unberechtigt	90	175	126	127	164	293	8	163	71	4	2	92	1315	74,5%
5.2.3	Sachverhalt ist nicht klärbar	17	60	33	16	34	87	0	4	5	0	3	11	270	15,3%
5.3	Mischbeschwerden														
5.3.1	Mischbeschwerden	36	2	59	38	8	0	2	23	4	3	0	22	197	9,9%
Hinweis: Bei der Bewertung wird in Verhaltens- und Sachbeschwerden unterschieden. In 197 Fällen war keine sinnvolle Einordnung möglich. In diesen Fällen wurde sowohl der Verhaltensteil als auch der Sachteil bewertet und die Beschwerde als Mischbeschwerde erfasst.															
6.	Folgen der Beschwerde														
6.1	Strafermittlungen/OWi-Verfahren gegen Polizeidienstkraft	0	26	3	1	1	1	2	2	0	2	0	3	41	---
6.2	Strafermittlungen/OWi-Verfahren gegen Petent/-in	0	1	7	1	2	2	2	1	0	0	0	1	17	---
6.3	Dienst-/Arbeitsrechtliche Prüfung gegen Polizeidienstkraft	1	24	1	0	1	0	0	2	0	0	0	2	31	---
7.	Bearbeitungszeit														
7.1	Innerhalb von 14 Tagen	52	57	71	26	144	233	11	152	29	3	4	20	802	40,2%
7.2	2 - 3 Wochen	20	30	26	37	21	29	5	22	14	2	3	24	233	11,7%
7.3	3 - 4 Wochen	46	60	20	48	15	50	14	21	9	1	0	50	334	16,7%
7.4	Länger als 4 Wochen	61	119	73	76	59	127	1	35	28	5	0	44	628	31,4%
8.	Art der Erledigung														
8.1	Antwortschreiben	115	182	114	112	97	396	19	151	59	8	5	132	1390	69,6%
8.2	Telefonat	56	80	71	68	142	42	12	78	21	2	2	3	577	28,9%
8.3	persönliches Gespräch	8	4	5	7	0	1	0	1	0	1	0	3	30	1,5%