



Beschwerdebericht der Polizei

des Landes Nordrhein-Westfalen 2023

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	3
2	Qualifiziertes Beschwerdemanagement.....	5
3	Beschwerdeaufkommen im Jahr 2023.....	7
3.1	Eingang der Beschwerden im Jahr 2023.....	9
3.2	Begründetheit und Art der Erledigung der abgeschlossenen Beschwerden.....	10
3.3	Kategoriespezifische Aufschlüsselung der Beschwerden	12
3.4	Spezielle Erfassung.....	16
4	Beschwerdeaufkommen 2023 im Vergleich zu den Jahren 2021 und 2022	17
4.1	Polizeieinsätze und Beschwerdeaufkommen.....	17
4.2	Art der Beschwerden.....	18
4.3	Begründetheit und Art der Erledigung der abgeschlossenen Beschwerden.....	20
4.4	Kategoriespezifische Aufschlüsselung der abgeschlossenen Beschwerden.....	21
4.5	Kategorie „Lob und Dank“	24
5	Zusammenfassung	24
I.	Abbildungsverzeichnis	26
II.	Tabellenverzeichnis.....	26

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 Bürger in die Institution der Polizei sowie deren Tätigkeit ist ein unerlässliches Gut. Als mit besonderen Machtbefugnissen ausgestatteter Teil der Exekutive trägt die Polizei eine besondere Verantwortung zum Erhalt der öffentlichen Sicherheit und Ordnung sowie der Aufrechterhaltung der Demokratie und Rechtsstaatlichkeit. Das Vertrauen der Bevölkerung in die Polizei ist dabei ebenso signifikant wie unerlässlich. Es wird durch verfassungsgemäßes und rechtskonformes Verhalten der einzelnen Polizeibeamtinnen und -beamten genährt.

Das qualifizierte 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.

Seit dem 1. Januar 2021 werden landesweit alle Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern über die Beschäftigten der Polizei des Landes Nordrhein-Westfalen (NRW) in dem Modul Beschwerdemanagement (BM) in dem Führungs- und Informationssystem der Polizei NRW (FISPol NRW) erfasst, welches durch das Landesamt für Zentrale Polizeiliche Dienste NRW (LZPD NRW) programmiert und zur Verfügung gestellt wurde.

Die Daten für diesen Bericht (Zahlenwerte für alle Polizeibehörden NRW gesamt) wurden dem Landesamt für Ausbildung, Fortbildung und Personalangelegenheiten der Polizei NRW (LAFP NRW) aus diesem Erfassungsmodul mit einem durch das LZPD NRW im Vorfeld erstellten Report zur Verfügung gestellt.

Die aufgeführten Daten für das Jahr 2023 beziehen sich ausschließlich auf die Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern, die sich auch im Jahr 2023 an die Polizei NRW gewandt haben. Nach einer Darstellung der Zahlenwerte für das Jahr 2023 erfolgt im weiteren Verlauf ein Vergleich mit den Jahren 2021 und 2022.

Dashboard – wesentliche Ergebnisse des Beschwerdeberichts 2023

Im Jahr 2023 wandten sich die Bürgerinnen und Bürger mit insgesamt **3.314 Beschwerden** an die Polizei Nordrhein-Westfalen.



Fachaufsichtsbeschwerden

1.220 (37 %)



Dienstaufsichtsbeschwerden

2.094 (63 %)

Von den 3.314 eingegangenen Beschwerden wurden **2.396 (72 %) Beschwerden abgeschlossen**. Die restlichen 918 (28 %) Beschwerden befanden sich Ende 2023 noch in Bearbeitung.

Kontaktanlässe		Art der Erledigung	
Einsatz im täglichen Dienst	1.265	Antwortschreiben	1.116
Verkehrsüberwachung	452	Gespräch	922
Sonstiges	400	Sonstige Erledigung	358
Ermittlungstätigkeit	354	Begründetheit	
Anzeigenaufnahme	279		
Einsatz aus besonderem Anlass	203	begründet	128
Verkehrsunfallaufnahme	156	teilweise begründet	238
Notrufbearbeitung	127	nicht begründet	1.767
außerdienstliches Verhalten	32	nicht aufklärbarer SV	263

80 Beschwerden mit Anhaltspunkten für disziplinar-/strafrechtliches Verhalten oder anhängiges Verfahren → Alle 38 abgeschlossenen Vorgänge sind ohne negative Konsequenzen für die Beschäftigten ausgegangen!

Gewalt durch PVB

44 Beschwerden

Keine Bestätigung in den bereits abschließend durch die Staatsanwaltschaft geprüften

15 Fällen!

Diskriminierendes / Deviantes Verhalten

106 Beschwerden

In den 82 bereits abgeschlossenen Beschwerden konnte der Vorwurf in keinem dieser Fälle bestätigt werden!

2 Qualifiziertes Beschwerdemanagement

Das qualifizierte Beschwerdemanagement umfasst alle Maßnahmen im Umgang mit Beschwerden und Eingaben, insbesondere deren Erfassung, Analyse, Beantwortung und Controlling.

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 von polizeilich zu verantwortendem Handeln 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/ 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 thematisiert. Hierunter fallen beispielsweise die nicht korrekte Aufnahme eines Verkehrsverstoßes und 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.

Bei beiden vorgenannten Beschwerdearten handelt es sich um form- und fristlose Rechtsbehelfe.

Von den Beschwerden abzugrenzen sind unter anderem:

- 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.

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

Ziele des qualifizierten 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 Schlüsselerlebnis 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 den 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 qualifizierten 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 es, mit Blick auf die Datenerhebung zur Fortschreibung des Beschwerdeberichts ein einheitliches Verständnis des Beschwerdemanagements und der in diesem Rahmen verwendeten Begriffe zu schaffen. Überdies dient die jährliche Dienstbesprechung des Beschwerdemanagements dem landesweiten Erfahrungsaustausch der Sachbearbeiterinnen und der Sachbearbeiter in dem Bereich. Des Weiteren werden zur Schaffung eines landesweit einheitlichen Qualitätsstandards diesen Mitarbeitenden in einer geschlossenen Benutzergruppe in SharePoint viele für das Beschwerdemanagement wesentliche Informationen und Daten (Erlasse, Handlungsempfehlungen, Urteile, Beschwerdeberichte) sowie Hilfestellungen und Formulierungshilfen im Hinblick auf die einzelfallbezogene Bearbeitung von Beschwerden zur Verfügung gestellt.

3 Beschwerdeaufkommen im Jahr 2023

Bei dem nachfolgend dargestellten Beschwerdeaufkommen des Jahres 2023 handelt es sich ausschließlich um Beschwerdesachverhalte, mit denen sich die Bürgerinnen und Bürger im Jahr 2023 an die Polizei NRW gewandt haben.

Alle Beschwerden wurden in dem Modul „Beschwerdemanagement“ des automatisierten IT-Verfahrens „Führungs- und Informationssystem der Polizei Nordrhein-Westfalen“ (FISPol NRW) erfasst.

Das Zahlenmaterial aus diesem System wurde zum 5. Februar 2024 durch das Landesamt für Zentrale Polizeiliche Dienste NRW (LZPD NRW) dem Landesamt für Ausbildung, Fortbildung und Personalangelegenheiten der Polizei NRW (LAFP NRW) zur Verfügung gestellt.

Zu berücksichtigen ist, dass nicht alle Beschwerden, die im Laufe des Jahres 2023 eingegangen sind, abschließend bearbeitet werden konnten.

Gründe dafür sind insbesondere die Folgenden:

- Die Bearbeitung einer Beschwerde wird ausgesetzt, wenn sich Anhaltspunkte für ein disziplinarrechtlich 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 wird ebenfalls beim laufenden Petitionsverfahren, das im Zusammenhang mit dem Beschwerdesachverhalt steht, ausgesetzt.
- Die Bearbeitung einer Beschwerde kann aufgrund des späten kalendarischen Eingangs (Bsp. Dezember 2023) nicht im jeweiligen Kalenderjahr abgeschlossen werden.

Der vorliegende Bericht stellt in Teilen eine Datenbasis vor, die für das Jahr 2023 erstmalig erhoben worden ist. Hintergrund ist die erfolgte qualitative Ausschärfung des Beschwerdeberichtes im Rahmen derer beschlossen wurde, dass ab dem 1. Januar 2023 die Erfassung von Kontaktanlässen für Beschwerden zu erfolgen hat.

Die Auswahl dieser Anlässe, die das Ergebnis einer landesweiten Abfrage aller Polizeibehörden darstellt, setzt sich aus den nachfolgenden Themenschwerpunkten zusammen:

- Anzeigenaufnahme,
- Ermittlungstätigkeit,
- Notrufbearbeitung,
- Einsatz aus besonderem Anlass,
- Einsatz im täglichen Dienst,
- Verkehrsüberwachung,
- Verkehrsunfallaufnahme,
- außerdienstliches Wohlverhalten und
- sonstige Anlässe (falls kein zur Auswahl stehender Anlass zutreffend ist).

Darüber hinaus wird im Rahmen der Erfassung von Beschwerden seit dem 1. Januar 2023 die Thematik „Gewalt durch Polizeivollzugsbeamtinnen und Polizeivollzugsbeamte (PVB)“ berücksichtigt.

Zur Gewährleistung einer landeseinheitlichen Bewertung im Rahmen der Erfassung der Daten zu dieser Thematik wurden die Kriterien wie folgt definiert und festgelegt:

Unter einem Vorwurf der unrechtmäßigen körperlichen Gewalt durch PVB wurde im Rahmen der Erfassung für diesen Bericht ausschließlich physische Zwangsausübung (wie z.B. Schlagen, Treten, Würgegriffe) eines PVB, die als unverhältnismäßig und/oder das Willkürverbot verletzend beschrieben wird und dementsprechend der Staatsanwaltschaft zugeleitet werden muss, berücksichtigt.

Alle Entscheidungen der Staatsanwaltschaft nach erfolgter Prüfung mit bejahender strafrechtlicher Relevanz - außer Einstellungen gem. § 170 Abs. 2 Strafprozessordnung - werden als Bestätigung dieses Vorwurfes erfasst.

Schließlich wurde die Erfassung der Beschwerdekategorie „diskriminierendes bzw. deviantes Verhalten durch Polizei“ eingeführt, welche unter Berufung vor allem auf den § 1 des Allgemeinen Gleichstellungsgesetzes (AGG) in nachfolgende Kriterien aufgliedert ist: ethnische Herkunft, Religion, Weltanschauung bzw. politische Orientierung, Geschlecht, Behinderung, Alter und sexuelle Identität.

3.1 Eingang der Beschwerden im Jahr 2023

Im Jahr 2023 wandten sich die Bürgerinnen und Bürger mit **3.314** Beschwerden an die Polizei NRW. In **1.220** Fällen handelte es sich dabei schwerpunktmäßig um Fachaufsichtsbeschwerden und in **2.094** Fällen um Dienstaufsichtsbeschwerden.

Tabelle 1: Gesamtzahl der im Jahr 2023 eingegangenen Beschwerden

Im Jahr 2023 eingegangenen Beschwerden	davon Fachaufsichtsbeschwerden	davon Dienstaufsichtsbeschwerden
3.314	1.220 (37 %)	2.094 (63 %)

Somit war in **63 %** aller eingegangener Fälle das persönliche Fehlverhalten bzw. das Auftreten der Polizeibeschäftigten hauptsächlich für eine Beschwerde.

Die im Jahr 2023 eingegangenen Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger resultieren aus den in der nachfolgenden Abbildung dargestellten Kontaktkanlässen, die erstmalig erfasst worden sind:

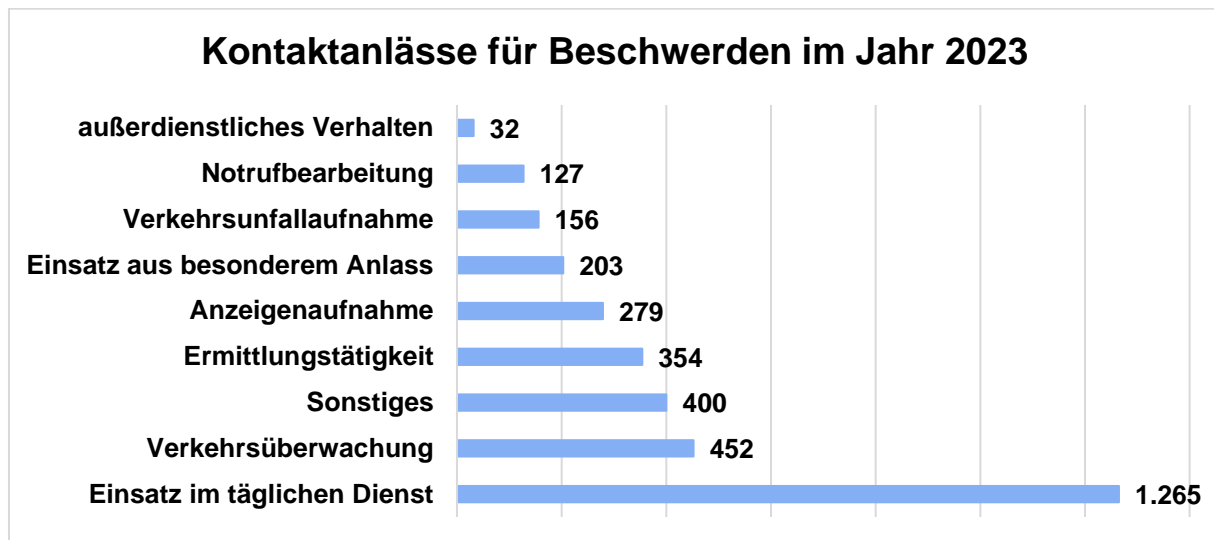


Abbildung 1: Kontaktkanlässe für Beschwerden im Jahr 2023

Die Einsatzbewältigung im täglichen Dienst stellt mit **1.265** Nennungen (**39 %**) den häufigsten Anlass für eine Beschwerde dar. Mit der Verkehrsüberwachung (**14 %**) und der Ermittlungstätigkeit (**11 %**) zusammen bilden diese drei Anlässe mit **64 %** den Hauptanteil aller Beschwerden. Der Kontaktkanlass „Sonstiges“ stellt einen Anteil von **12 %** dar. Diesem Anlass ist zwar ein Freitextfeld zugewiesen, welches jedoch nicht zwingend genutzt worden ist. Lediglich in 82 von insgesamt 400 diesem Anlass zugewiesenen Fällen ist ein Eintrag erfolgt. Auf Berichtslegung der Einzelfälle wird verzichtet, da eine Kategorisierung aufgrund vieler einzelner Themen nicht möglich ist.

3.2 Begründetheit und Art der Erledigung der abgeschlossenen Beschwerden

Von **3.314** im Jahr 2023 bei den Polizeibehörden NRW eingegangenen Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger konnten **2.396** und somit **72 %** abschließend bearbeitet werden.

Tabelle 2: Gesamtzahl der im Jahr 2023 eingegangenen Beschwerden differenziert nach Bearbeitungsstand

Im Jahr 2023 eingegangenen Beschwerden	davon abgeschlossene Beschwerden	davon noch in Bearbeitung befindliche Beschwerden
3.314	2.396 (72 %)	918 (28 %)

Im weiteren Verlauf dieses Berichtes wird der Fokus auf diese 2.396 abschließend bearbeiteten und abgeschlossenen Beschwerdesachverhalte gelegt, da diese Sachverhalte nach umfassender Prüfung valide Daten liefern.

Das Ergebnis dieser Prüfung stellt sich im Hinblick auf die Begründetheit der abschließend bearbeiteten Beschwerden wie folgt dar:

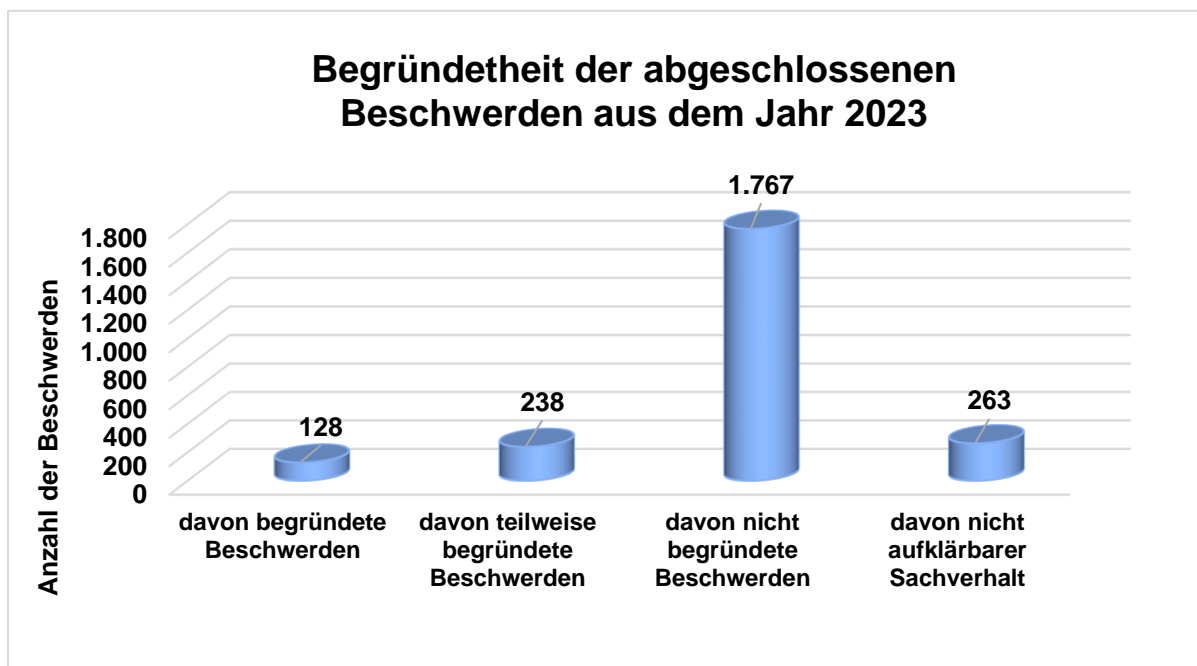


Abbildung 2: Begründetheit der abgeschlossenen Beschwerden aus dem Jahr 2023

Begründet waren nach erfolgter Prüfung somit **5,3 %** der Fälle, während **73,8 %** als unbegründet bewertet worden sind.

Die Art der Erledigung der **2.396** abschließend bearbeiteten Beschwerden stellt sich wie folgt dar:

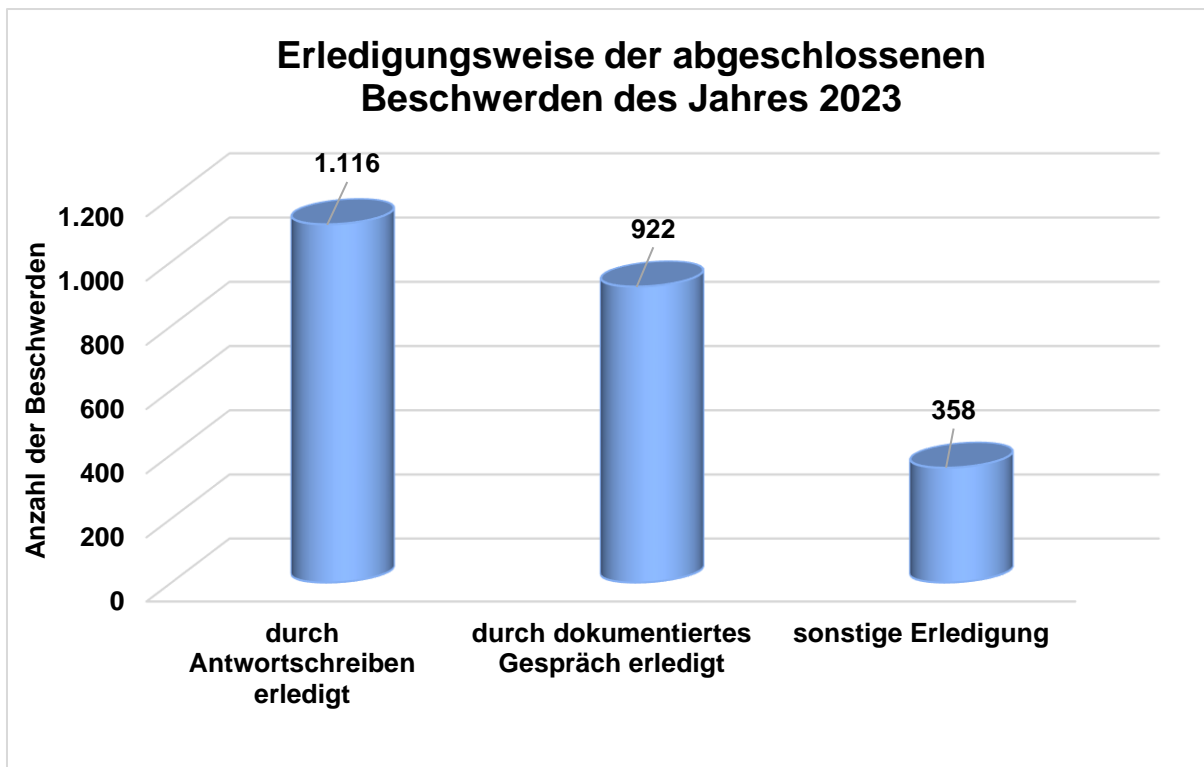


Abbildung 3: Art der Erledigung der Beschwerden aus dem Jahr 2023, die abschließend bearbeitet worden sind

47 % der abgeschlossenen Beschwerden wurden somit mit einem Antwortschreiben beendet und **38 %** mit einem Gespräch, wobei Letzteres stets protokolliert wird. Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter der Polizeibehörden im Beschwerdemanagement berichteten im Rahmen der landesweiten Dienstbesprechung, dass es durchaus Fälle gibt, in denen die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer ein Gesprächsangebot grundsätzlich ablehnt, oder aber nach einem erfolgten Gespräch dennoch ein schriftliches Antwortschreiben einfordert. In dem zweitgenannten Fall wird das Antwortschreiben als Erledigungsart erfasst.

Unter „Sonstige Erledigung“ werden Erledigungen durch einen abschließenden Vermerk zusammengefasst. Das sind Fälle, bei denen eine Antwort nicht möglich (anonyme Beschwerden) oder nicht angezeigt ist (Beschwerden mit zum Beispiel beleidigendem Inhalt). Im Berichtsjahr 2023 fallen **15 %** in diese Kategorie.

3.3 Kategorienpezifische Aufschlüsselung der Beschwerden

Beim Abschluss eines Beschwerdesachverhaltes erfolgt je nach Beschwerdeinhalt eine Schwerpunktlegung, ob es sich um eine Dienst- oder Fachaufsichtsbeschwerde

handelt. Es wird im Rahmen der Bewertung mindestens eine Thematik bei der polizeilichen Maßnahme oder aber eine Thematik beim Auftreten von Polizeibeschäftigten ausgewählt. Es ist aber ebenso möglich, dass beide Bereiche betroffen sind, d.h. die Beschwerde bezieht sich sowohl auf die polizeiliche Maßnahme als auch auf das Auftreten der Polizeibeschäftigten. In diesem Fall werden alle zutreffenden Themen aus den zur Verfügung stehenden Unterkategorien ausgewählt.

Die neue Kategorie im Hinblick auf diskriminierendes/abweichendes Verhalten durch Polizeibeschäftigte wird seit dem 1. Januar 2023 nur dann erfasst, sofern sie tangiert ist.

Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme“

Der meistgenannte Vorwurf im Jahr 2023 in der Kategorie „Polizeiliche Maßnahme“ erfolgte in Bezug auf die „Rechtmäßigkeit“. Hier wurden für das Jahr 2023 insgesamt **1.107** Fälle genannt.

Dabei wurde dieser Vorwurf nach Abschluss der Beschwerdesachbearbeitung in **50** Fällen als „begründet“ und in **30** Fällen als „teilweise begründet“ bewertet. In **924** Fällen erwies sich dieser Vorwurf als nicht begründet und in **103** Fällen lag ein „nicht aufklärbarer Sachverhalt“ zugrunde.

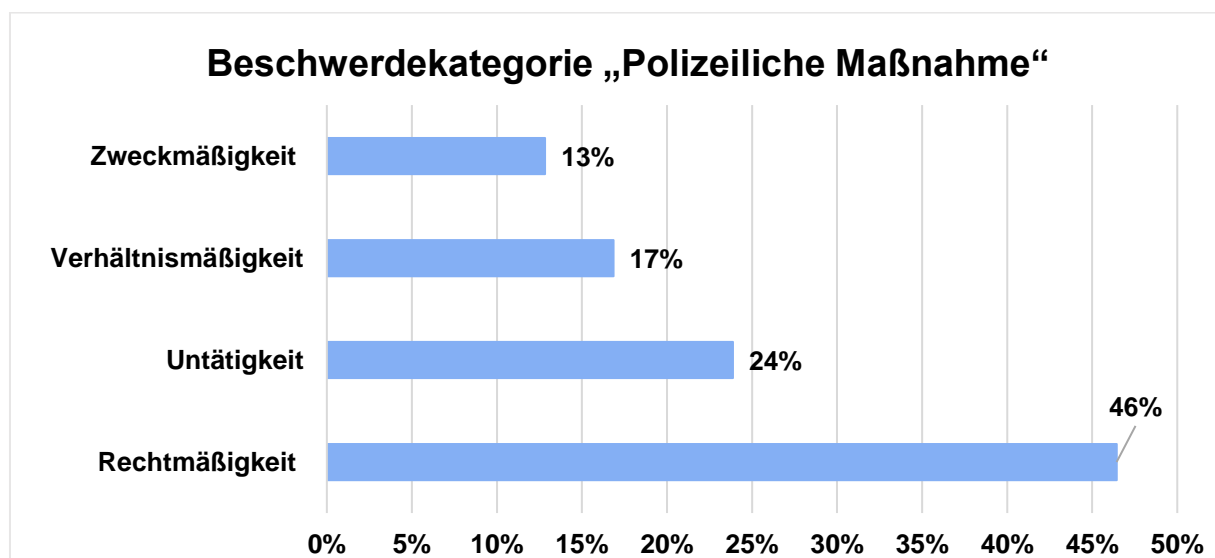


Abbildung 4: Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme“

Im Jahr 2023 wurde in **569** Fällen nach Abschluss der Beschwerdeverfahren im Berichtsjahr der Vorwurf der Untätigkeit erhoben. Dabei wurde er in **459** Fällen als „nicht

begründet“, in **43** als „teilweise begründet“ und in **21** Fällen als „begründet“ bewertet. **46** Beschwerden lag ein „nicht aufklärbarer Sachverhalt“ zugrunde.

Das Thema „Verhältnismäßigkeit“ wurde im Jahr 2023 in **402** Fällen als Ursache benannt. Dabei wurden **343** Beschwerden als „nicht begründet“, **25** als „teilweise begründet“ und **4** als „begründet“ bewertet. In **30** Fällen war der Sachverhalt „nicht aufklärbar“.

Der innerhalb der Erfassungskategorie „Polizeiliche Maßnahme“ am wenigsten genannte Anlass war die „Zweckmäßigkeit“. Von insgesamt **306** dort erfassten Fällen waren **257** „nicht begründet“, **15** „teilweise begründet“ und **11** „begründet“. Bei **23** Beschwerden war der Sachverhalt „nicht aufklärbar“.

Beschwerdekategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“

In der Erfassungskategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“ ist die „Kommunikation“ mit **826** Nennungen der am häufigsten erhobene Vorwurf der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer im Rahmen dieser Kategorie.

In **38** Fällen erwiesen sich die Beschwerden mit diesem Anlass als „begründet“, in **130** Fällen als „teilweise begründet“ und in **546** Fällen als „nicht begründet“. Bei **112** Fällen war der „Sachverhalt nicht aufklärbar“.

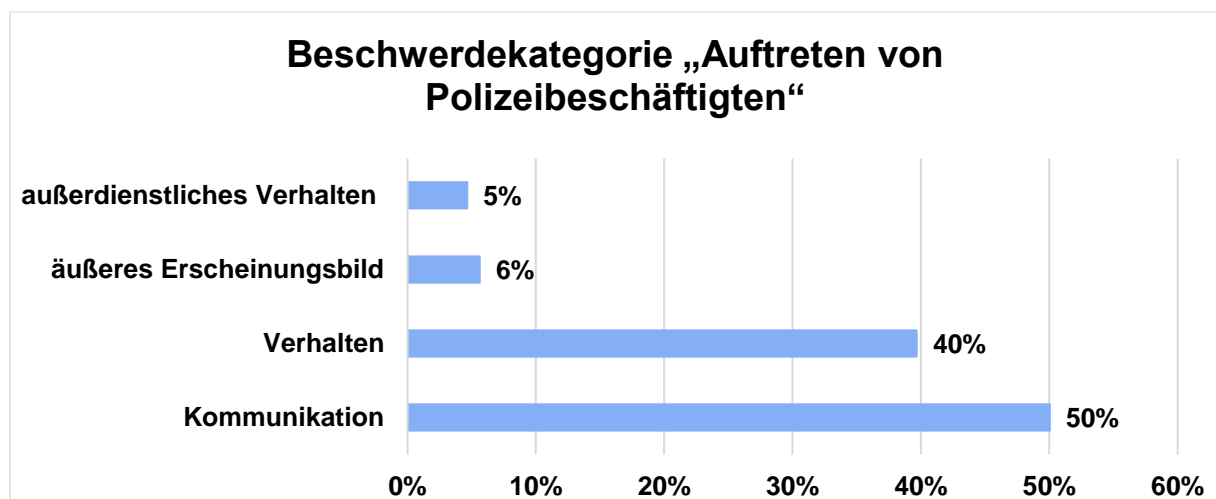


Abbildung 5: Beschwerdekategorie „Auftragen von Polizeibeschäftigten“

Bei dem Beschwerdeanlass „Verhalten“ waren bei insgesamt **655** Vorwürfen **35** als „begründet“, **59** als „teilweise begründet“ und **475** als „nicht begründet“ zu werten. In **86** Fällen lag ein „nicht aufklärbarer Sachverhalt“ zugrunde.

Dem Anlass „Äußeres Erscheinungsbildes“ werden im Jahr 2023 insgesamt **93** Beschwerden zugeordnet. Davon waren **5** Beschwerden „begründet“, **5** „teilweise begründet“, **72** „nicht begründet“ und **11** Beschwerden ereigneten sich mit einem „nicht aufklärbarem Sachverhalt“.

Im Hinblick auf die Gesamtzahl der Beschwerden in der Kategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“ spielen die Beschwerden im Bereich „Außerdienstliches Verhalten“ wie vorgenannter Anlass eine untergeordnete Rolle (**77** Fälle). Hier wurden **4** Beschwerden als „begründet“, **1** als „teilweise begründet“ sowie **65** als „nicht begründet“ bewertet. **7** Beschwerden lag ein „nicht aufklärbarer Sachverhalt“ zugrunde.

Beschwerdekategorie „Diskriminierendes / Deviantes Verhalten“

Diskriminierendes bzw. deviantes Verhalten von Polizeibeschäftigten ist landesweit in **106** Fällen von den insgesamt **3.314** eingegangenen Beschwerden als Vorwurf geäußert worden. Damit wurde in **3,2 %** aller Fälle ein Vorwurf aus dieser Kategorie erhoben. **82** von diesen **106** Fällen mit entsprechenden Vorwürfen konnten abgeschlossen werden und der Vorwurf konnte nicht bestätigt werden. In **24** Fällen aus dieser Kategorie steht ein Abschluss und somit eine abschließende Bewertung noch aus.

Tabelle 3: Beschwerdekategorie „Diskriminierendes / Deviantes Verhalten“

Diskriminierendes bzw. Deviantes Verhalten durch die Polizei wegen	Verdacht geäußert	Vorgang noch in Bearbeitung	Vorgang abgeschlossen: Verdacht nicht bestätigt	Vorgang abgeschlossen: Verdacht bestätigt
der ethnischen Herkunft	56	16	40	0
der Religion	7	1	6	0
des Geschlechts	12	2	10	0
der Weltanschauung / pol. Orientierung	6	0	6	0
einer Behinderung	14	3	11	0
des Alters	8	2	6	0
der sexuellen Identität	3	0	3	0

3.4 Spezielle Erfassung

Anhaltspunkte für disziplinar- / strafrechtliches Verhalten oder anhängiges Verfahren

Im Jahr 2023 wurden insgesamt **80** Fälle gemeldet, die Anhaltspunkte für ein disziplinar- und/oder strafrechtlich relevantes Verhalten betroffener Polizeibeschäftigten ergeben haben oder bei denen bereits entsprechende Verfahren anhängig waren.

Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn die Bürgerinnen und Bürger den Vorwurf einer Straftat erheben (u.a. Strafvereitelung im Amt). Diese Beschwerden werden grundsätzlich zur strafrechtlichen Prüfung der zuständigen Staatsanwaltschaft übersandt. Nach erfolgter Entscheidung durch die Justiz und ggf. anschließend erforderlicher disziplinarrechtlicher Ermittlung kann sodann die Bearbeitung des Beschwerdeverfahrens aufgenommen werden.

38 von diesen Fällen konnten im Jahr 2023 abschließend bearbeitet werden, da sämtliche förmliche Verfahren abgeschlossen wurden. In keinem dieser **38** Fälle aus dem Jahr 2023 gab es in der Konsequenz Disziplinarmaßnahmen und/oder strafrechtliche Auswirkungen. **42** der Fälle aus dem Jahr 2023 konnten aufgrund noch laufender Verfahren nicht im Jahr 2023 abgeschlossen werden. Dazu wird im kommenden Jahr entsprechend nachberichtet.

Gewalt durch PVB

Im Jahr 2023 wurde in **44** Fällen der Verdacht von Gewalt durch PVB geäußert. Von diesen Fällen, die allesamt der zuständigen Staatsanwaltschaft zugeleitet worden sind, konnten **15** abschließend bearbeitet werden.

In keinem dieser **15** Fälle (**34 %**) konnte der geäußerte Vorwurf tatsächlich durch die jeweils zuständige Staatsanwaltschaft bestätigt werden. **29** Fälle (**66 %**) befinden sich derzeit aufgrund noch laufender Verfahren in Bearbeitung.

Folgebeschwerden

Im Jahr 2023 entfielen **10** Folgebeschwerden auf die Zuständigkeit des LZPD NRW und **27** auf die Zuständigkeit des LAFP NRW.

4 Beschwerdeaufkommen 2023 im Vergleich zu den Jahren 2021 und 2022

Im Folgenden erfolgt die Darstellung der bereits vorgestellten Daten des Jahres 2023 im Vergleich zu den Daten der Beschwerdeberichte für die Jahre 2021 und 2022.

Im Hinblick auf diesen Vergleich muss angeführt werden, dass in den Berichtsjahren 2021 und 2022 der gewählte Fokus auf der Ausgangsstatistik lag und somit auf allen im jeweiligen Berichtsjahr abgeschlossenen (= abschließend bearbeiteten) Vorgängen und zwar unabhängig vom Erfassungsjahr.

Dies bedeutet, dass im Beschwerdebericht für das Jahr 2022 im Bereich der abgeschlossenen Vorgänge auch jene berücksichtigt worden sind, deren Sachverhalte sich bereits im Jahr 2021 oder sogar früher ereignet hatten. Darüber hinaus befanden sich unter den aufgeführten offenen Beschwerden auch Vorgänge aus dem Vorjahr.

Die Zahlen für den Bericht des Jahres 2023 basieren ausschließlich auf Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern, die sich im Jahr 2023 mit ihren Anliegen an die Polizei gewandt haben.

4.1 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. Beschwerden resultieren nicht ausschließlich aus einem Einsatzgeschehen, sondern können sich auch aus einem einsatzunabhängigen Anlass ergeben. Beispielhaft wären hier anlassunabhängige Verkehrskontrollen, Vernehmungen, erkennungsdienstliche Behandlungen, Gewahrsamszuführungen und Anzeigenaufnahmen auf der Wache zu nennen.

Nicht für alle genannten Beispiele existieren jedoch valide Kennzahlen. Daher werden für die folgende Darstellung die oben genannten Einsatzzahlen aus dem IT-Verfahren

FISPol auch in diesem Bericht als ein Bezugspunkt genutzt. Die Entwicklung für die letzten Jahre stellt sich wie folgt dar:

Tabelle 4: Gegenüberstellung Beschwerden und Polizeieinsätze

	2021		2022		2023	
	Anzahl	Veränderung zum Vorjahr	Anzahl	Veränderung zum Vorjahr	Anzahl	Veränderung zum Vorjahr
Einsätze	4.951.552	+5 %	5.148.786	+4 %	5.292.518	+3 %
Beschwerden	3.941	-13 %	4.664	+18 %	3.314	-29 %

Während bei den Einsatzzahlen im Vergleich zum Vorjahr ein Anstieg um **3 %** festzustellen ist, ist im Bereich der Beschwerdefälle ein Rücklauf von **29 %** erkennbar.

Der Rückgang der Anzahl der Beschwerden für das Jahr 2023 ist der bereits oben erläuterten Datenbasis für ebendieses Jahr geschuldet, in deren Rahmen ausschließlich die Fälle berücksichtigt werden, die in diesem Kalenderjahr an die Polizei NRW herangetragen worden sind.

Ungeachtet der oben ausgeführten Tatsache, dass Beschwerden nicht immer aus Einsätzen resultieren, stellen die **3.314** tatsächlichen Beschwerden des Jahres 2023 in Relation zu den **5.292.518** durch die Polizei wahrgenommenen Einsätze einen Anteil von lediglich **0,06 %** dar.

4.2 Art der Beschwerden

Beim Vergleich der Gesamtzahl der Beschwerden der Jahre 2021 bis 2023 steht eine deutliche Zunahme der Fälle von 2021 auf 2022 einer ebenso deutlichen Abnahme der Fälle von 2022 auf 2023 gegenüber.

Bereits im Rahmen des Beschwerdeberichtes für das Jahr 2022 wurde erläutert, dass die hohen Zahlen für 2022 der Betrachtung der Ausgangsstatistik und konkret zwei Umständen geschuldet sind:

- darunter befanden sich alle offenen Beschwerdefälle aus 2022, 2021 oder gar noch älter

- darunter befanden sich alle im Jahr 2022 abgeschlossenen Beschwerden und zwar unabhängig davon, in welchem Jahr diese an die Polizei herangetragen worden sind (= Beschwerden aus 2022, 2021 oder noch älter).

Würde man zu der Zahl der Beschwerden des Jahres 2023 in Analogie an die Darstellung des Vorjahres entsprechende Fallzahlen addieren, d.h.

- alle Beschwerden der Vorjahre, die in 2023 abgeschlossen werden konnten (= 602 Fälle)
- alle offenen Beschwerden der Jahre 2021 und 2022, die auch im 2023 nicht abgeschlossen werden konnten (= 558, Stand 04.03.2024),

würde man eine mit dem Jahr 2022 vergleichbare Zahl von 4.474 Fällen erhalten, die jedoch keineswegs das Beschwerdeverhalten des Jahres 2023 abbildet.

Aus diesem Grunde wird die Betrachtung der Zahlen ab dem Jahr 2023 auf die Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern reduziert, die in diesem Jahr mit den Beschwerden an die Polizei herangetreten sind. Dieser Betrachtungsweise ist der Rückgang der hier in Rede stehenden Zahlen von 2022 auf 2023 geschuldet.

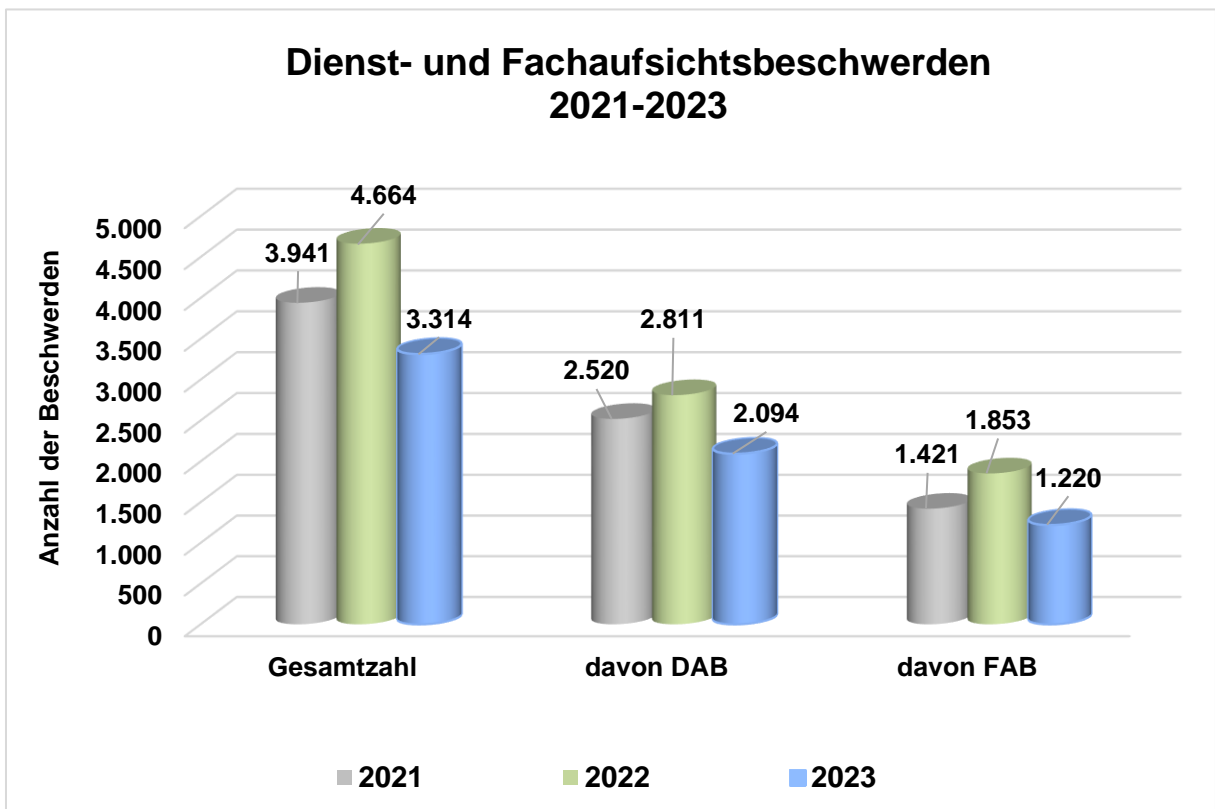


Abbildung 6: Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerden 2021-2023

Auch wenn der Vergleich der Gesamtzahlen aufgrund der unterschiedlichen Datenbasis im Ergebnis keine abschließende Aussagekraft bietet, so kann dennoch über alle drei Jahre hinweg eine Kontinuität im Hinblick auf den hohen Anteil von über 60 Prozent an Dienstaufsichtsbeschwerden festgestellt werden (2021: 63,94 % / 2022: 60,27 % / 2023: **63,19** %).

Damit steht fest, dass der Hauptbeschwerdegrund in nahezu zwei Drittel aller Beschwerdesachverhalte das persönliche Fehlverhalten bzw. das Auftreten von Beschäftigten der Polizei ist.

4.3 Begründetheit und Art der Erledigung der abgeschlossenen Beschwerden

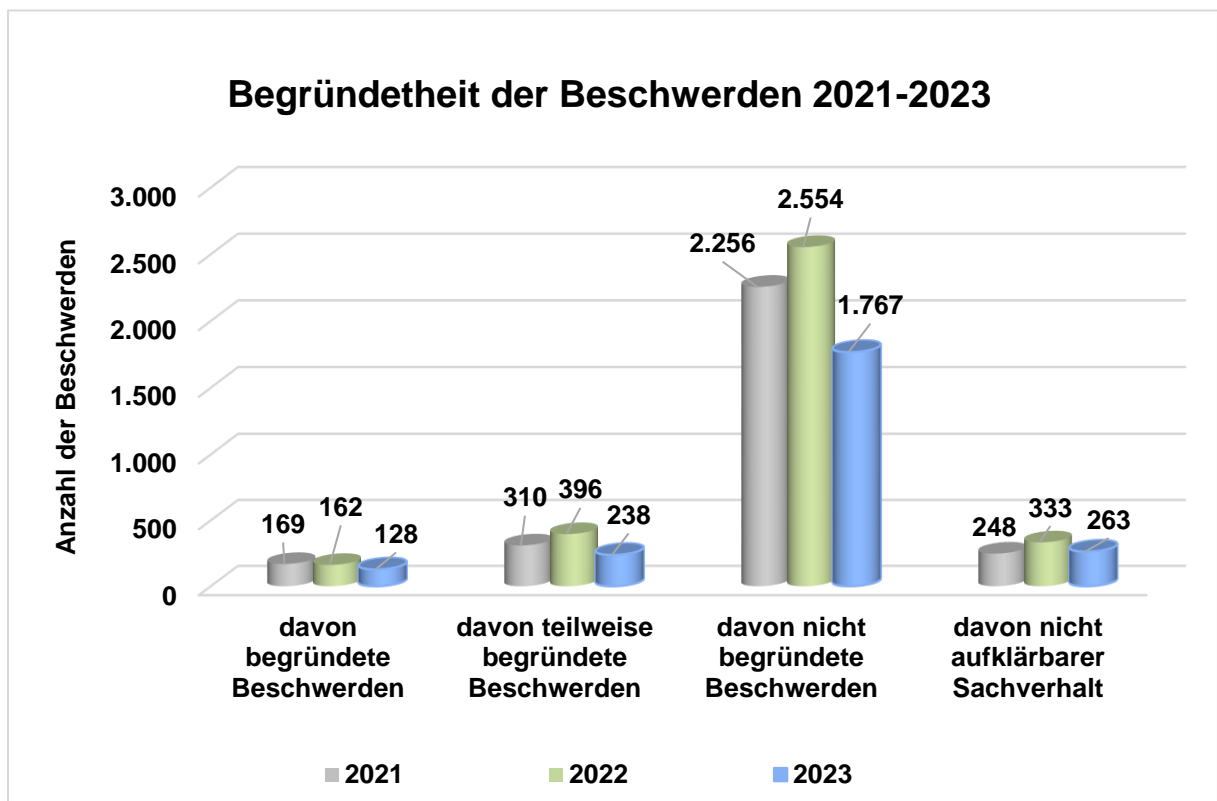


Abbildung 7: Begründetheit der abgeschlossenen Beschwerden 2021-2023

Der Anteil der begründeten Beschwerden beträgt über alle drei Jahre hinweg durchschnittlich 5 %. Demgegenüber steht genauso konstant der Anteil der nicht begründeten Beschwerden mit durchschnittlich 74 % - beginnend mit 75,6 % im Jahr 2021, über 74,1 % im Jahr 2022 bis **73,8** % im Jahr 2023.

Der Anteil der nicht aufklärbaren Fälle hat kontinuierlich eine Zunahme erfahren, die sich wie folgt darstellt: von 8,3 % im Jahr 2021 über 9,7 % im Jahr 2022 auf **11 %** im Jahr 2023.

4.4 Kategoriespezifische Aufschlüsselung der abgeschlossenen Beschwerden

Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme“

In der Kategorie „Polizeiliche Maßnahme“ liegt in allen drei Jahren ein deutlicher Schwerpunkt beim Thema Rechtmäßigkeit.

Im aktuellen Jahr 2023 wurde die „Rechtmäßigkeit“ in nahezu jedem zweiten Fall im Bereich dieser Kategorie (**46 %**) als Beschwerdegrund benannt.

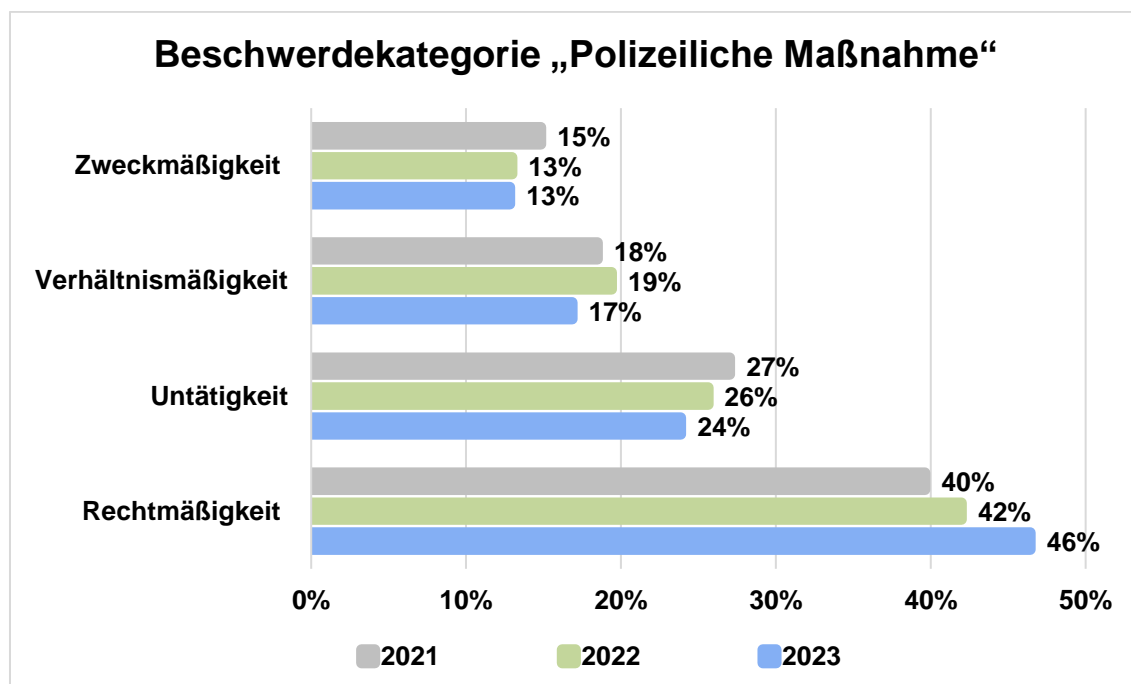


Abbildung 8: Beschwerdekategorie "Polizeiliche Maßnahme" 2021-2023

Allerdings muss an dieser Stelle angeführt werden, dass nach abschließender Bearbeitung der Anteil der nicht begründeten Fälle in diesem Bereich kontinuierlich über alle drei Jahre bei ca. 85 Prozent liegt (2021: 84,4 %; 2022: 85,6 % und 2023: **83,5 %**). Demgegenüber stehen lediglich ca. 4 Prozent an begründeten Fällen. Das bedeutet, dass zwar die Mehrheit der Beschwerden mit dem Beschwerdegrund „Rechtmäßigkeit“

im Rahmen der Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme“ eingegangen ist, davon aber im Ergebnis lediglich ein äußerst marginaler Teil begründet war.

Der Vorwurf der „Untätigkeit“ ist der zweithäufigste Vorwurf in der Kategorie Polizeiliche Maßnahme. Der Vorwurf ist nach erfolgter Prüfung der Sachverhalte der letzten drei Jahre in durchschnittlich 4,2 % der Fälle (= ca. 32 Fälle) begründet, während 82 % der Fälle (= ca. 625 der Fälle) unbegründet waren.

Die Thematik „Verhältnismäßigkeit“ war der Beschwerdegrund in durchschnittlich 548 Sachverhalten dieser Kategorie. Auffällig ist auch hier der hohe durchschnittliche Anteil von nicht begründeten Fällen in Höhe von 86 %. Demgegenüber steht lediglich ein durchschnittlicher Anteil von 1,4 % (= 8 Fälle), der als begründet bewertet worden ist.

Das Thema „Zweckmäßigkeit“ wird über die letzten Jahre hinweg in durchschnittlich 400 Fällen benannt. Allerdings hat sich der Vorwurf über die Jahre hinweg in 84 % der Fälle (= ca. 340 Fälle) als unbegründet erwiesen. In 3 % der Fälle und damit in durchschnittlich lediglich 11 Fällen pro Jahr hat sich der Vorwurf als begründet herausgestellt.

Im Ergebnis lässt sich folgendes festhalten: In der Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme“ war insgesamt lediglich ein äußerst marginaler Teil begründet.

Beschwerdekategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“

In der Erfassungskategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“ ist die „Kommunikation“ nahezu über alle drei Jahre hinweg der am häufigsten erhobene Vorwurf der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer. Dieser Vorwurf fand sich in den letzten drei Jahren in durchschnittlich 981 Beschwerden eines jeden Jahres wieder.

Durchschnittlich 5 % der Vorwürfe (= ca. 50 Fälle) aus diesem Bereich wurden als begründet bewertet, während in ca. 68 % der Fälle (= 666 der Fälle) der Vorwurf nicht begründet war.

Der Vorwurf im Bereich des „Verhaltens“ wurde in der Kategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“ über alle drei Jahre hinweg mit einem deutlichen Anteil von durchschnittlich 42 % (= ca. 690 Fälle) genannt. Der Anteil der begründeten Beschwerden liegt hier in den letzten drei Jahren bei ca. 5 %, während der Anteil der unbegründeten Fälle bei durchschnittlich 75 % liegt.

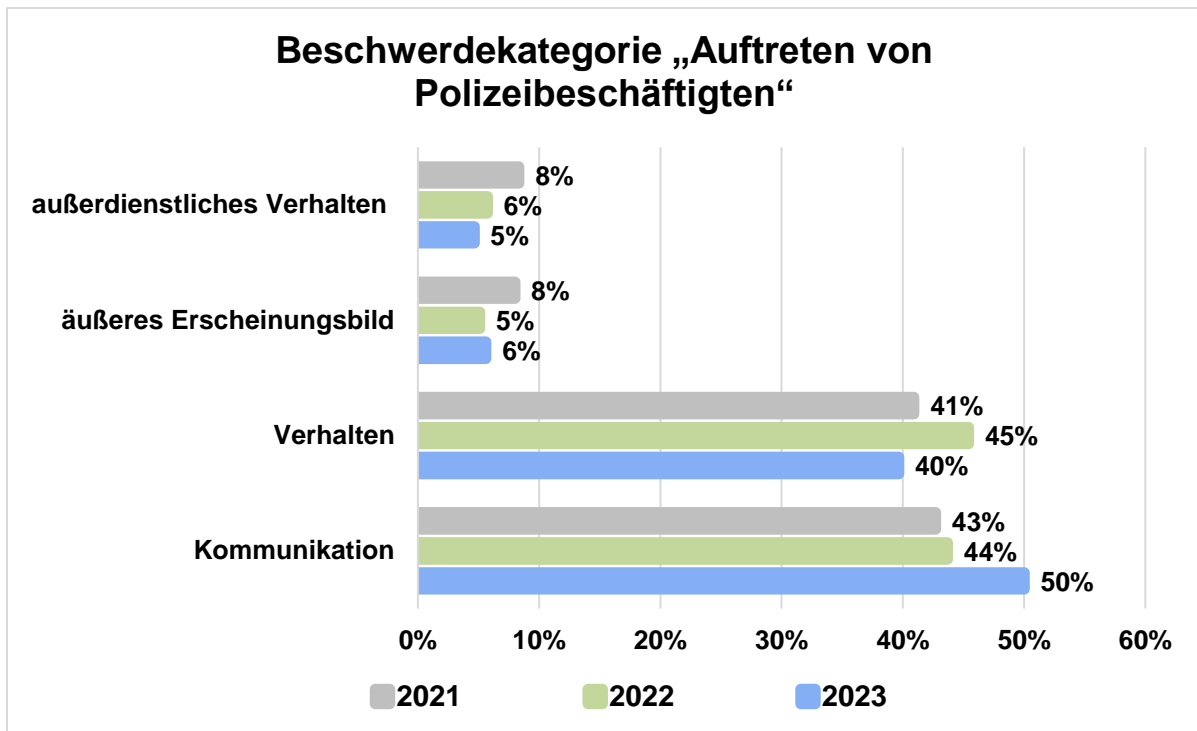


Abbildung 9: Beschwerdekategorie "Auftreten von Polizeibeschäftigten" 2021-2023

Im Hinblick auf die Gesamtzahl der Beschwerden in der Kategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“ spielen die Beschwerden in den Bereichen „Außerdienstliches Verhalten“ und „äußeres Erscheinungsbild“ mit durchschnittlich 6 % eine untergeordnete Rolle. In beiden Themenkomplexen sind durchschnittlich landesweit jeweils ca. 140 Fälle zu verzeichnen.

In der Thematik „äußeres Erscheinungsbild“ sind über die letzten drei Jahre hinweg durchschnittlich 3 % als begründet bewertet worden. Hinter diesen 3 % in dieser Kategorie verbergen sich durchschnittlich 5 Fälle. Diesen stehen 87 % (= durchschnittlich 117 Fälle) gegenüber, die als nicht begründet abgeschlossen worden sind.

In etwa 5 % der Fälle mit dem Beschwerdeanlass „außerdienstliches Verhalten“ wurde die Beschwerde als begründet bewertet. Demgegenüber stehen über 80 % als nicht begründet dar. Die restlichen Anteile verteilen sich mit ca. 11 % auf nicht aufklärbare Sachverhalte und ca. 3 % auf teilweise begründete Fälle.

Im Ergebnis lässt sich auch hier folgendes festhalten: In der Beschwerdekategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“ war im Ergebnis lediglich ein äußerst marginaler Teil begründet.

4.5 Kategorie „Lob und Dank“

Den eingegangenen Beschwerden stehen jedes Jahr auch Eingänge von Bürgerinnen und Bürgern gegenüber, in denen gegenüber der Polizei Lob und Dank zum Ausdruck gebracht wird. Auch diese Zahlen werden erfasst und stellen sich im Jahresvergleich wie folgt dar:

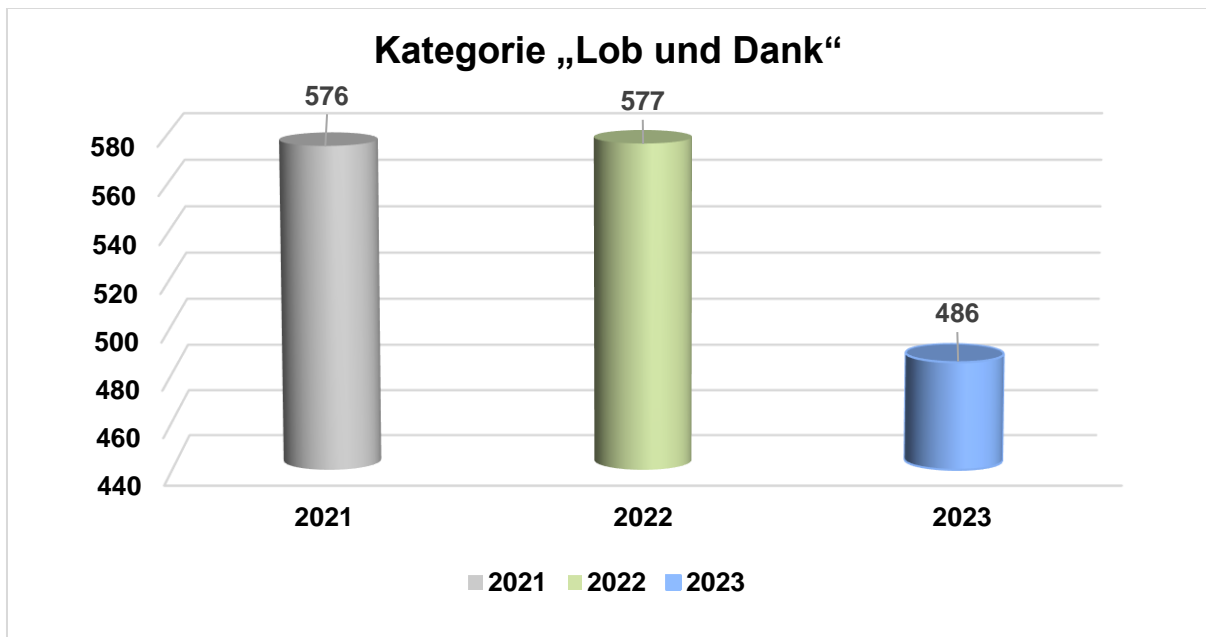


Abbildung 10: Lob und Dank 2021-2023

5 Zusammenfassung

Von den insgesamt **2.396** abgeschlossenen Beschwerden des Jahres 2023 waren **128** begründet und **1.767** unbegründet. Der niedrige Anteil von **5 %** an begründeten Beschwerden konnte somit auch im Jahr 2023 gehalten werden.

Gegenüber dem Vorjahr ist eine deutliche prozentuale Zunahme des Anteils an geführten Gesprächen mit den Bürgerinnen und Bürgern nach erfolgter Beschwerde feststellbar (von 31,8 auf **38,5 %**). Somit wurden nahe **40 %** der eingegangenen Beschwerden in einem persönlichen Dialog mit den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern thematisiert, wodurch Unstimmigkeiten größtenteils effizient ausgeräumt werden konnten.

Diese durchgeführten Gespräche, die im Übrigen stets protokolliert werden, tragen unzweifelhaft zu dem hohen Anteil der „nicht begründeten“ Beschwerden bei (73,8 %).

Ein persönliches Gespräch beinhaltet dabei folgendes: Beide Seiten erhalten einerseits die Gelegenheit, ihre Sichtweisen darzustellen. Andererseits bietet das Gespräch Gelegenheit, die entsprechenden Vorgaben und Erfordernisse für das polizeiliche Handeln in dem der jeweiligen Beschwerde zu Grunde liegenden Sachverhalt darzulegen und zu erläutern. Dadurch besteht die Möglichkeit, dass die jeweiligen Beschwerdeführer/innen das Handeln der Polizei in ihrem Fall besser nachvollziehen und mit dem Vorgang abschließen können.

Der vorliegende Bericht enthält erstmalig Informationen darüber, aus welchen Situationen bzw. Begegnungen mit der Polizei die Beschwerden resultieren. Dabei konnte ein deutlicher Schwerpunkt aufgezeigt werden, da nahezu **40 %** der Beschwerdesachverhalte im Rahmen eines Kontaktes mit den uniformierten Polizeivollzugsbeamtinnen und Polizeivollzugsbeamten des Wachdienstes entstehen. Daher gilt es, insbesondere diese Zielgruppe, sowohl für eine offene und bürgernahe Kommunikation, als auch einen professionellen Perspektivwechsel im Rahmen der Einsatzbewältigung zu sensibilisieren.

Die Daten im Hinblick auf einen Vorwurf von Gewalt durch Polizeibeschäftigte sowie eines diskriminierenden/devianten Verhaltens durch Polizeibeschäftigte stellen eine weitere neue Datenbasis zur Verfügung, die es zu beachten gilt.

Es ist erfreulich festzustellen, dass landesweit in allen bislang **15** abschließend durch die jeweils zuständige Staatsanwaltschaft geprüften Fällen mit dem erhobenen Vorwurf der Gewalt durch die Polizei dieser Vorwurf in keinem der Fälle durch die Justiz bestätigt worden ist. Der Ausgang der noch **29** offenen Fälle mit ebendiesem Vorwurf bleibt abzuwarten. Dazu wird im Rahmen des nächsten Beschwerdeberichtes ergänzt werden.

Das qualifizierte Beschwerdemanagement stellt im Ergebnis eine Chance dar, das Verhältnis zwischen Bürgerinnen und Bürgern zur Institution der Polizei zu stärken sowie zu vertiefen. Das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Polizei ist essentiell für unseren Rechtsstaat. Persönliche Gespräche sowie das Auseinandersetzen mit Anmerkungen und Äußerungen von Unzufriedenheit über polizeiliche Maßnahmen oder Verhaltensweisen von Polizeibeschäftigten stellen einen signifikanten Beitrag zur Verbesserung polizeilicher Arbeit dar, um auf Basis konstruktiver Kritik eine offene Fehlerkultur zu gestalten.

I. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Kontaktanlässe für Beschwerden im Jahr 2023	10
Abbildung 2: Begründetheit der abgeschlossenen Beschwerden aus dem Jahr 2023	11
Abbildung 3: Art der Erledigung der Beschwerden aus dem Jahr 2023, die abschließend bearbeitet worden sind	12
Abbildung 4: Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme“	13
Abbildung 5: Beschwerdekategorie „Auftragen von Polizeibeschäftigten“	14
Abbildung 6: Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerden 2021-2023.....	19
Abbildung 7: Begründetheit der abgeschlossenen Beschwerden 2021-2023.....	20
Abbildung 8: Beschwerdekategorie "Polizeiliche Maßnahme" 2021-2023.....	21
Abbildung 9: Beschwerdekategorie "Auftreten von Polizeibeschäftigten" 2021-2023.....	23
Abbildung 10: Lob und Dank 2021-2023	24

II. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Gesamtzahl der im Jahr 2023 eingegangenen Beschwerden	9
Tabelle 2: Gesamtzahl der im Jahr 2023 eingegangenen Beschwerden differenziert nach Bearbeitungsstand	11
Tabelle 3: Beschwerdekategorie „Diskriminierendes / Deviantes Verhalten“	15
Tabelle 4: Gegenüberstellung Beschwerden und Polizeieinsätze	18