

# Neue Fehlerkultur

**Seit 1. Oktober 2011 gibt es im Landespolizeikommando Wien ein neues Beschwerdemanagement. Das Lernen aus dem Feedback der Bürgerinnen und Bürger soll im Mittelpunkt der Beschwerdeaufarbeitung stehen.**

**W**ie wir mit Beschwerden umgehen, ist eine Sache der Kultur“, sagt Oberst Wolfgang Steinbach von der Organisations- und Einsatzabteilung des Landespolizeikommandos Wien. Mit der Neuregelung des Beschwerdemanagements werde eine neue Form der Fehlerkultur in die Wiener Polizei Einzug halten. „Es geht nicht darum, Kolleginnen oder Kollegen zu bestrafen, über die sich jemand beschwert. Es geht darum, dass die Organisation als Ganzes aus dem Feedback der Bürgerinnen und Bürger lernt.“

Das neue Beschwerdemanagement des Landespolizeikommandos Wien trat mit 1. Oktober 2011 in Kraft. Es wurde von einer Arbeitsgruppe entwickelt, die von Vizepolizeipräsidentin Dr. Michaela Kardeis und Landespolizeikommandant Karl Mahrer, B. A., initiiert wurde. Wolfgang Steinbach war Leiter der Arbeitsgruppe.

Bisher lag die „Verwaltung“ und „Abarbeitung“ von Beschwerden im Fokus des Beschwerdemanagements. Es wurde Wert darauf gelegt, dass „rechtlich haltbar“ argumentiert wurde. „Jetzt zielt es auf die Personalentwicklung ab und darauf, dass die Qualität der polizeilichen Arbeit gehoben wird“, sagt Steinbach. Früher wurden emotionale Aspekte nicht bedacht, die Polizei nahm oft eine Abwehrhaltung ein, wenn nicht, dann stand die Bestrafung der Bediensteten im Mittelpunkt oder die Frage, ob Disziplinaranzeige zu erstatten sei oder nicht. Die Frage, ob und was die Polizei daraus lernen könnte, wurde kaum gestellt.

In vielen Fällen geht es den Beschwerdeführern darum, sich „Luft zu verschaffen“. Von den 585 Beschwerden, die die Wiener Polizei 2010 erreichten, hatten nur 41 Substanz und nur eine davon führte zu einer disziplinarrechtlichen Maßnahme.

Während es bisher Standards für das Beschwerdemanagement auf verschiedenen Ebenen verteilt gab, wurden mit 1. Oktober 2011 Mindeststandards eingeführt. Unter anderem soll jeder Einreicher spätestens am nächsten Werktag eine Erstantwort auf seine schriftliche Beschwerde erhalten.



**Wolfgang Steinbach: „Die Polizei soll aus dem Feedback der Bürger lernen.“**

**Kulturwandel.** „Wenn wir einen Kulturwandel in unserer Organisation einleiten wollen, dann müssen wir auch bereit sein, unserem Gegenüber eine subjektive Perspektive zuzugestehen“, sagt Landespolizeikommandant Karl Mahrer. „Das ist keine Vorverurteilung von Kolleginnen und Kollegen und es ist auch kein Eingeständnis, auf das sich ein Beschwerdeführer später berufen kann. Das Ergebnis der Untersuchungen kann dem Beschwerdeführer Recht geben oder auch nicht.“

Eine der Säulen des neuen Beschwerdemanagements sind die Transparenz und die Nachvollziehbarkeit des Umgangs mit Beschwerden. Nachforschungen sollen in jedem Fall angestellt werden, auch wenn die Tatsachen von vornherein offenbar auf der Hand zu liegen scheinen. In der Darstellung der Ergebnisse sollen die Erhebungsmethoden angeführt werden oder Überlegungen zur Würdigung des erhobenen Sachverhalts.

Es soll rasch geklärt werden, worauf der Beschwerdeführer hinaus will und was sich die oder der betroffene Bedienstete vom Ausgang der Beschwerdeprüfung erwartet. Sofern es rechtlich zulässig ist, sollen unmittelbare Vorgesetzte des betroffenen Beamten einbezogen werden. „Sie kennen nicht nur die Beamtin oder den Beamten, sie kennen mitunter auch situationsbedingte Um-

stände, die vom Schreibtisch aus nicht zu beurteilen sind“, sagt Steinbach.

**Das Prinzip der Transparenz** gilt auch für die betroffenen Bediensteten. Bisher erhielten sie in der Regel keine Rückmeldung darüber, was mit einer Beschwerde geschehen ist. Das Antwortschreiben, das an den Beschwerdeführer geht, wird auch an die Polizistin oder den Polizisten weitergeleitet, sowie an deren bzw. dessen Dienststelle. „Falls es das Ergebnis der Erhebungen ist, dass ein Fehlverhalten einer Beamtin oder eines Beamten vorliegt, werden wir uns auch dafür entschuldigen“, sagt Steinbach. Im Antwortschreiben an den Beschwerdeführer werden noch einmal alle Perspektiven dargelegt – sowohl die des Beschwerdeführers selbst als auch der betroffenen Beamten. „Dabei unterscheiden wir auch zwischen der Sach- und Emotionsebene“, betont Steinbach.

Bisher wurde über Beschwerden lediglich eine Statistik geführt. Künftig sollen Beschwerden inhaltlich ausgewertet werden, und zwar in Hinblick darauf, was daraus gelernt werden kann. Prinzipiell betrifft das jede Beschwerde. Darüber hinaus werden fünf Beschwerdefälle pro Quartal inhaltlich detailliert analysiert. Genau untersucht soll dabei werden, welche „Fehler“ einer Beschwerde zugrunde liegen und an welchem Punkt anders hätte gehandelt werden können, so dass es nicht zur Beschwerde gekommen wäre.

Zweimal pro Jahr besprechen der Landespolizeikommandant und der Polizeipräsident die Beschwerdefälle der vorangegangenen sechs Monate. Zusammenfassungen aus dem Führungsinformationssystem (FIS) werden einmal pro Jahr intern veröffentlicht werden und zum Gegenstand von Führungskräftebesprechungen gemacht.

Diese Möglichkeit gibt es auch, wenn ein besonderer Fall Anlass dazu gibt oder wenn auffällt, dass es zu Beschwerden aus immer wieder denselben Gründen kommt. Auf diese Weise soll das Beschwerdemanagement zu einem Steuerungsinstrument für die gesamte Organisation werden. *G. B.*