



**WAS PASSIERT, WENN DIE UNTERSUCHUNGEN ERGEBEN, DASS DIE INHALTE IHRER BESCHWERDE AUS UNSERER SICHT NICHT ODER NUR TEILWEISE ZUTREFFEN, BZW. SICH NICHTABSCHLIESSEND BELEGEN LASSEN?**

• Im Rahmen unserer Untersuchungen versuchen wir, alle Informationen und Perspektiven, die zur Aufklärung des Sachverhaltes beitragen, einfließen zu lassen. Sollten wir in der abschließenden Bewertung Ihrer Beschwerde zu dem Ergebnis gelangen, dass wir an dieser Stelle kein fehlerhaftes Handeln feststellen konnten, werden wir versuchen die Gründe für unsere Einschätzung darzulegen und zu erklären. Gerne stehen wir Ihnen auch hier persönlich für Ihre Fragen zur Verfügung.

# WIR SIND FÜR SIE DA!

**SIE ERREICHEN UNS UNTER:**

**POLIZEI HAMBURG**

Beschwerdemanagement  
und Disziplinarangelegenheiten  
Bruno-Georges-Platz 1  
22297 Hamburg

Tel.: (040) 4286 – 25025  
Fax: (040) 4286 – 25030  
E-Mail: [beschwerdestelle@polizei.hamburg.de](mailto:beschwerdestelle@polizei.hamburg.de)



Beschwerdemanagement/  
Disziplinarangelegenheiten  
POLIZEI HAMBURG

**AUSSENSTELLE MÖNCKEBERGSTRASSE**

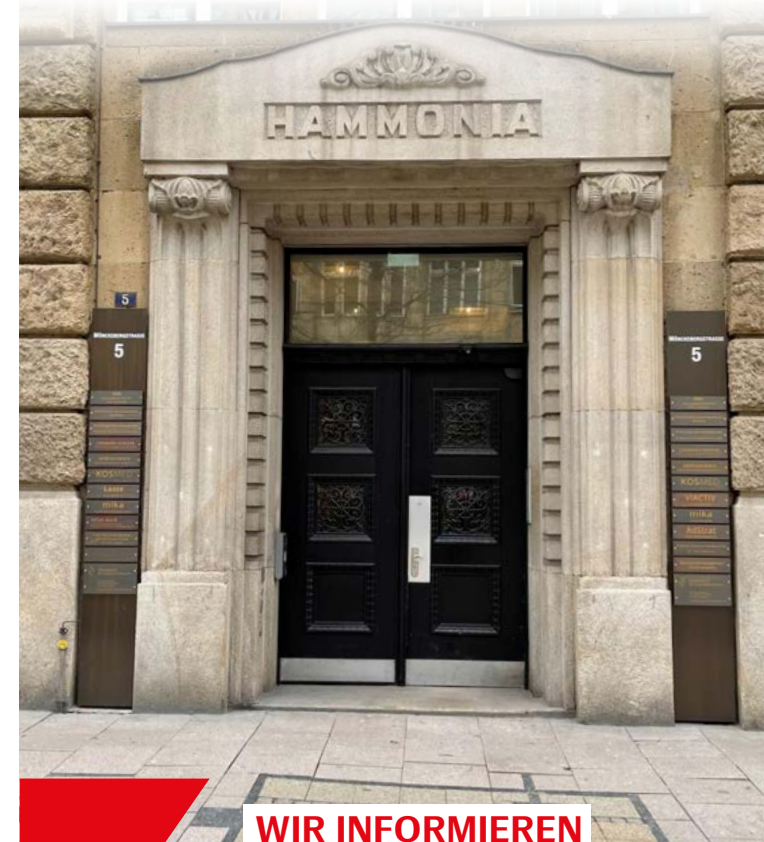
Mönckebergstraße 5  
20095 Hamburg

**UNSERE ÖFFNUNGSZEITEN**

Mo/Di/Mi 10:00 – 16:00 Uhr  
Do 12:00 – 18:00 Uhr  
Fr 10:00 – 14:30 Uhr

**UNSERE TELEFONISCHEN SPRECHZEITEN**

Mo/Di/Mi 10:00 – 16:00 Uhr  
Do 12:00 – 18:00 Uhr  
Fr 10:00 – 14:30 Uhr



**WIR INFORMIEREN**

**HINWEISE FÜR**

**BESCHWERDEFÜHRER**

**Impressum**

Beschwerdemanagement und Disziplinarangelegenheiten  
Bruno-Georges-Platz 1 | 22297 Hamburg  
Tel.: (040) 4286 – 25025 | Fax: (040) 4286 – 25030  
E-Mail: [beschwerdestelle@polizei.hamburg.de](mailto:beschwerdestelle@polizei.hamburg.de)

Titelbild: Polizei Hamburg



Beschwerdemanagement/  
Disziplinarangelegenheiten  
POLIZEI HAMBURG

Sie waren mit einer Maßnahme oder dem Verhalten der Polizei Hamburg nicht zufrieden? Sie haben generelle Anmerkungen, Kritik oder Fragen zu polizeilichem Handeln?

## **WIR, DAS BESCHWERDEMANAGEMENT DER POLIZEI HAMBURG, SIND FÜR SIE DA.**

Ihre Rückmeldung ist uns wichtig! Auch wir, die Polizei Hamburg, wollen aus Fehlern lernen und unser Handeln stets verbessern. Ihre Hinweise helfen uns in der kritischen Selbstreflexion und in der Optimierung unserer Aus- und Fortbildungsmaßnahmen.

Unser Ziel ist es, Ihnen transparent und umfassend zu antworten. Um einen angemessenen Umgang mit Ihrer Beschwerde zu finden versuchen wir, alle dafür erforderlichen Informationen zu sammeln sowie Beteiligten die Gelegenheit der Stellungnahme zu geben.

Aus Beschwerden können allerdings auch Straf- oder Disziplinarverfahren erwachsen, die eine Abgabe Ihres Verfahrens an die zuständige Fachdienststelle bzw. das Team für Disziplinarangelegenheiten erforderlich macht. Wir sind bemüht so umfassend wie möglich auf Ihre Fragen zu antworten. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir aufgrund von datenschutzrechtlichen Bestimmungen in derartigen Fällen nur noch bedingt auskunftsberechtigt sind.

## **SIE MÖCHTEN EINE RÜCKMELDUNG ZU IHRER BESCHWERDE?**

Dann benötigen wir Ihre Anschrift oder Ihre telefonische Erreichbarkeit.

## **JEDE EINGEHENDE BESCHWERDE WIRD VON UNSERER ABTEILUNG BEARBEITET UND GEPRÜFT.**

### **WAS PASSIERT MIT IHRER BESCHWERDE?**

- Sobald Ihre Beschwerde bei uns eingegangen ist, erhalten Sie von uns eine schriftliche oder elektronische Bestätigung über den Eingang.

Haben Sie Ihre Telefonnummer angegeben? Gerne setzen wir uns mit Ihnen in Verbindung, um vielleicht schon gleich zu Beginn Ihre ersten Fragen beantworten zu können.

- Alle polizeilich Beteiligten werden auf den Sachverhalt hingewiesen und dazu angehört. Jede oder jeder bekommt die Möglichkeit, den Sachverhalt aus der eigenen Sicht darzustellen und ihre oder seine Wahrnehmungen zu schildern. Um ein Verstehen für uns zu ermöglichen, nehmen wir bei Unklarheiten auch mehrfach Kontakt zu Ihnen auf.
- Alle vorhandenen Informationen werden zusammengeführt und miteinander abgewogen. Die Bewertung, aber auch die Suche nach Möglichkeiten für einen angemessenen Umgang mit Ihrer Beschwerde erfolgt gemeinschaftlich sowohl durch Polizeibeamte, als auch Soziologen. Wir betrachten alle Perspektiven, um eine Lösung für die Beschwerde herbeizuführen.



Beschwerdemanagement  
POLIZEI HAMBURG

## **WAS PASSIERT, WENN ICH MICH ÜBER EINEN POLIZEIBEAMTEN/EINE POLIZEIBEAMTIN BESCHWERT HABE UND DIE UNTERSUCHUNG MEINE KRITIK BESTÄTIGT HAT?**

- Der konstruktive Umgang mit dem gezeigten Fehlverhalten steht bei uns im Vordergrund. Die betroffenen Kolleginnen/Kollegen werden einerseits auf ihr Fehlverhalten hingewiesen, andererseits wollen wir versuchen, durch den Vorschlag von geeigneten Maßnahmen den Kolleginnen/Kollegen zukünftig einen anderen Umgang mit ähnlich gelagerten Situationen zu ermöglichen.

## **WAS PASSIERT, WENN SICH AUS DEN UNTERSUCHUNGEN HINWEISE AUF EINE STRAFTAT ODER AUF EIN DISZIPLINARRECHTLICH ZU WÜRDIGENDES FEHLVERHALTEN ERGEBEN?**

- Besteht der Anfangsverdacht einer Straftat, sind wir verpflichtet Ihre Beschwerde an das Dezernat Interne Ermittlungen abzugeben. Die weitere Bearbeitung erfolgt von dort aus im Rahmen eines offiziellen Ermittlungsverfahrens. Die Abteilung können Sie unter [www.die.hamburg](http://www.die.hamburg) erreichen. Sie erhalten von uns Kenntnis darüber, dass die Sachbearbeitung abgegeben wurde. Auch bleiben wir für Sie Ansprechpartner für Ihre Fragestellungen, die sich nicht auf das Ermittlungsverfahren beziehen.
- Besteht der Anfangsverdacht eines Dienstvergehens, sind wir ebenfalls verpflichtet Ihre Beschwerde abzugeben. In derartigen Fällen erfolgt eine weitere Bearbeitung durch das Team für Disziplinarangelegenheiten. Auch hier bleiben wir Ihr Ansprechpartner für alle Belange außerhalb des Disziplinarverfahrens.