



**WIR INFORMIEREN**

**SO KÜMMERT SICH DIE**

**POLIZEI HAMBURG**

**UM BESCHWERDEN**





## So kümmert sich die Polizei Hamburg um Beschwerden

Die Polizei Hamburg hat viele Aufgaben.

Manchmal sind **Menschen nicht zufrieden** damit:

Was die Polizei gemacht hat.

Oder was sie nicht gemacht hat.

Sie können sich **beschweren**:

Wenn Sie nicht zufrieden sind.

Sie können sich beschweren:

Über **einzelne Polizistinnen oder Polizisten**.

Oder **über die ganze Polizei**.

Die Polizei Hamburg hat eine **eigene Abteilung**:

Die sich um die Beschwerden kümmert.

Die Abteilung heißt:

**Beschwerde-Management**.



# Darum gibt es das Beschwerde-Management

Die Polizei Hamburg möchte:  
Alle Menschen sollen sich **sicher**  
**und geschützt** fühlen.



Diese Aufgaben will die Polizei  
Hamburg gut erfüllen.

Darum möchte die Polizei **wissen**:  
Wenn Menschen mit der Polizei **nicht**  
**zufrieden** sind.

Die Polizei kann dann:

- Mit den Menschen **reden**.
- Die Probleme von den Menschen  
besser **verstehen**.
- **Fehler erkennen**.
- **Sachen ändern**.
- **Sachen besser machen**.

**Wir vom Beschwerde-Management**  
**freuen uns** darum:  
Wenn Sie sich bei uns **melden**.

## Das passiert mit Ihrer Beschwerde



Wir **lesen** Ihre Beschwerde:  
Nachdem sie bei uns angekommen ist.  
Oder wir **hören Ihnen zu**:  
Wenn Sie uns anrufen. Oder zu uns in  
die Beschwerde-Stelle kommen.

Sie **bekommen eine Nachricht als  
E-Mail oder per Post**:



Wenn Sie uns geschrieben haben.  
In der Nachricht steht Ihr  
**Ansprech-Partner**.

Wir **bearbeiten** dann die Beschwerde.  
Wir **fragen** zum Beispiel nach bei dem  
**Vorgesetzten** von dem Polizisten.



Polizisten **müssen dafür sorgen**:  
Dass **Gesetze und Regeln eingehalten  
werden**.

Polizisten müssen sich aber **auch an  
Regeln halten** bei der Arbeit.

Die Vorgesetzten und wir vom  
Beschwerde-Management **prüfen**:  
Ob die Polizisten sich richtig verhalten  
haben.

## **Manchmal machen auch Polizisten Fehler.**

Dann wird **überlegt**:  
Wie man diese **Fehler vermeiden** kann.  
Oder wie man **Sachen besser machen**  
kann.

**Polizisten übernehmen  
Verantwortung** für ihre Fehler.

Wenn es ein **schlimmer Fehler** war:  
Wird vielleicht auch das **Gericht**  
eingeschaltet.

Wenn es ein **kleiner Fehler** war:  
Kümmert sich der **Vorgesetzte** darum.

Der Vorgesetzte sagt dem Polizisten  
dann: Was er das nächste Mal besser  
machen muss.



## Sie bekommen eine Rückmeldung

INFO  
Name  
Adresse

Sie können uns Ihre Kontakt-Daten geben:

Wenn Sie eine Rückmeldung wollen wegen der Beschwerde.

Sie können die **Rückmeldung mit der Post** oder **als Anruf** bekommen.

Sie erfahren dann genau:

- **Was gemacht worden ist.**
- Und **welche Regeln und Gesetze** beachtet worden sind.

Sie können auch gerne **Fragen stellen** wegen der Rückmeldung.

## Diese Informationen sind vom:

### **Beschwerdemanagement und Disziplinarangelegenheiten**

Mönckebergstraße 5

20095 Hamburg

Tel.: (040) 4286 – 25025

Fax (040) 4279 – 99283



Beschwerdemanagement/  
Disziplinarangelegenheiten  
POLIZEI HAMBURG

### **Unsere Öffnungszeiten:**

Mo – Mi 10:00 - 16:00 Uhr

Do geschlossen

Fr 10:00 - 14:30 Uhr

### **Unsere telefonischen Sprechzeiten:**

Mo – Mi und Fr 11:00 - 14:00 Uhr

Do 13:00 - 16:00 Uhr

Das Büro für Leichte Sprache Köln hat den Text in Leichter Sprache gemacht.

Kirsten Scholz hat den Text geschrieben und die Bilder gemalt.

Dirk Stauber hat den Text auf Leichte Sprache geprüft.