

# Beschwerdemanagement bei der Stadtpolizei Winterthur

## Vom Umgang mit Beschwerden und den unterschiedlichen Erwartungen an ihre Behandlung

„The first cut is the deepest“ (Cat Stevens).

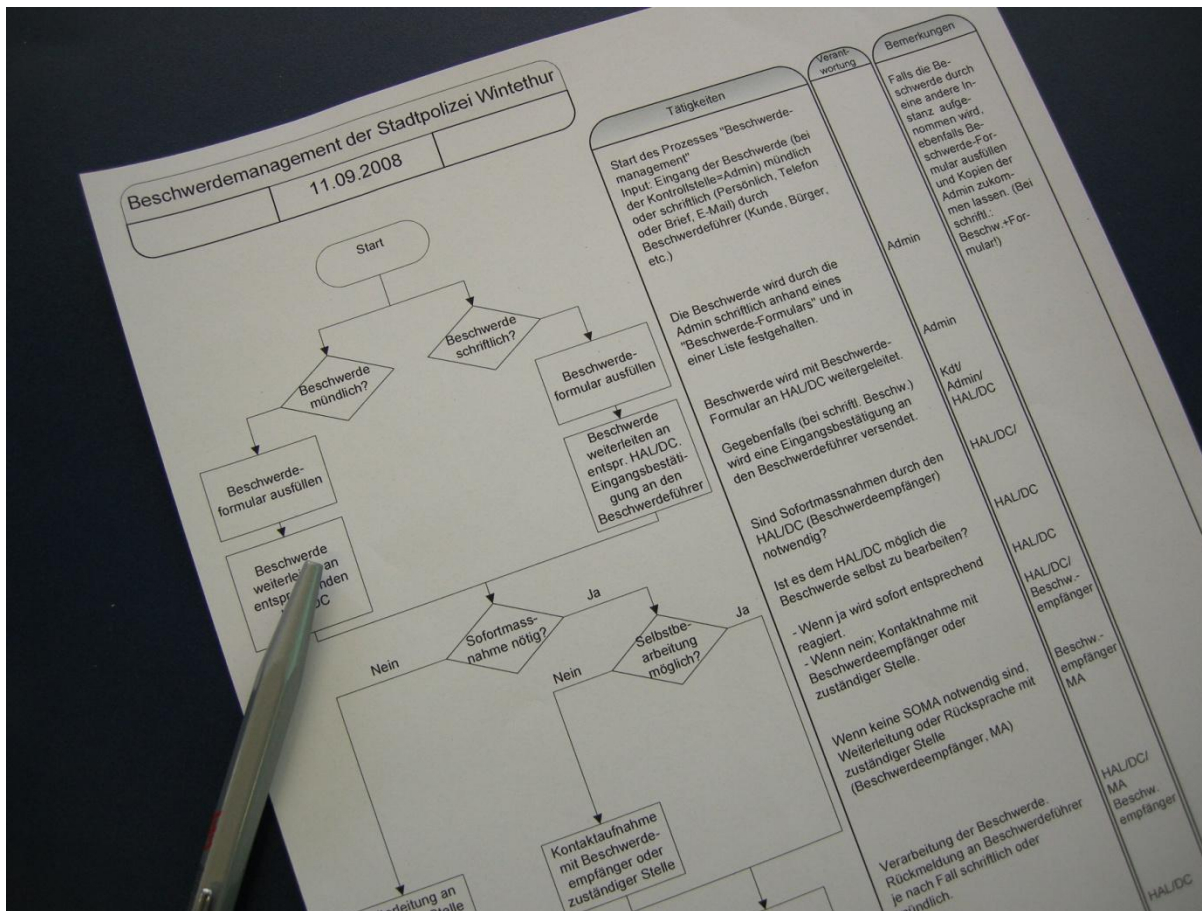
Offener Brief zum Artikel im Landboten vom 27. Juli 2011

Sehr geehrte Damen und Herren

Mit sehr grossem Erstaunen und auch Unverständnis (wie sicher tausende von Landboten Leserinnen und Leser auch) habe ich den Artikel "**Die Polizei hilft - und schickt eine Busse**" gelesen. Soviel untoleranz seitens der Polizei erstaunt mich eigentlich nicht. Mir scheint, als müssten unbedingt mit Bussgeldern die Staatskasse gefüllt werden. Es kann doch nicht sein, dass ein Sturz mit einem Fahrrad, und sei es auch ein Elektrovelo, zwingend eine Busse hinterherzieht. Dies ist ganz klar eine Machtauspielung seitens der Polizei. Man muss ja auf der Strasse Angst haben, dass man ja nichts falsch macht, was dann zur einer Busse führt. Wenn ich bedenke, dass Raser und andere gefährliche Täter mit geradezu lächerlichen Strafen davon kommen, ist das Vorgehen der Winterthurer Polizei geradezu Skandalös. Ich finde, dass solche Polizisten, mit so wenig, oder gar keinem Feingefühl einer alten Frau gegenüber, nicht in den Polizeidienst gehören. Auch ein bisschen Achtung vor dem Alter wäre von diesem Polizisten angebracht.

Zudem möchte ich den Polizeibeamten sehen, welcher niemals einen Fehler macht, der immer bei einem Fussgängerstreifen anhält, wenn jemand über die Strasse will, oder mal mit ein paar Kilometern zu schnell unterwegs ist.

## Beschwerdemanagement ist Qualitätsmanagement



## Das Analyseformular

**Beschwerdeformular DSU\_STAPO**

**Datum**

Geschäft **DSU\_STAPO.Nr.....** betreffend

**Titel Beschwerde**

Zugewiesen an Sachbearbeiter: **Name**  
 Endtermin: **Datum**

**Bemerkungen....**

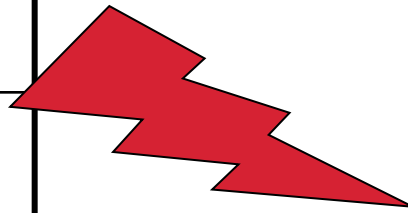
<b>Beschwerde durch:</b>	
Adresse	
Geschlecht (1=Mann,2=Frau)	
Telefon privat:	
Telefon Geschäft:	
Natel:	
E-Mail-Adresse(falls vorhanden)	
Beschwerde gegen:	
Weiterleitung an:	
Sachverhalt:	
<b>Eingang Beschwerde am:</b>	
Art des Einganges	..... (Brief, Mail, Tel=telefonisch,PERS=persönlich)
<b>Erlidigungsvermerk:</b> (bitte zutreffendes ankreuzen)	
Beschwerde berechtigt:	<input type="checkbox"/>
Beschwerde unberechtigt:	<input type="checkbox"/>

## Die Wahrheit auf den Tisch!



## Von Autoritäten und von Menschen

„Akteur/in 1: Beschwerdeführer/in“ will
Ernst genommen werden, <b>als Mensch wahrgenommen werden</b>
Sich durchsetzen, verstanden werden, Position darlegen, Ehrgefühl verteidigen usw.
Will keinesfalls...
...einfach abgefertigt werden.
Kann aber...
Emotional werden, drohen, „ganz oben anklopfen“, Anwalt einschalten medial ausschlichten. Resignieren.



Akteur/in 2: Polizistin/Polizist will
Ernst genommen werden, <b>als Autorität wahrgenommen werden</b>
Sich durchsetzen, das Recht durchsetzen, Einsicht erwirken
Will keinesfalls
...unkorrekt gehandelt haben.
Kann aber...
Emotional werden, „auf stur schalten“, die „Loyalität oben nach unten“ ins Feld führen, „Rechtsdurchsetzung nach Kohlhaasscher Manier“ anstreben.

## Die Argumentation – Vorbereitung und Ablauf

Wie lautet das Kernthema?
Welche Rolle spielte die Polizeiperson und wie handelte sie?
Wie sind die Emotionen und Bedürfnislagen?
Können Auffassungen geteilt werden?
Wie begründen wir abweichende Positionen und Rechtslagen?
Kann man etwas Positives vermitteln?



<b>Kernthema wiederholen (ich verstehe...)</b>
<b>Positives zuerst. Ansichten teilen, soweit möglich, Ermutigendes nennen usw.</b>
<b>Argumentation: Abweichende Ansichten. Rechtslage. Schildern weshalb man nicht im Sinn des Beschwerdeführers handeln kann.</b>
<b>Neinsagen begründen. Verständnis demonstrativ voraussetzen. Rahmenbedingungen ins Feld führen, oder die „höhere Gewalt“, bspw. Recht.</b>
<b>Deeskalationstechniken anwenden.</b>
<b>Positives zuletzt. Danken für übereinstimmende Position, Wunsch dass, man versteht. „Bedauern“.</b>

## Scheiden darf nicht weh tun



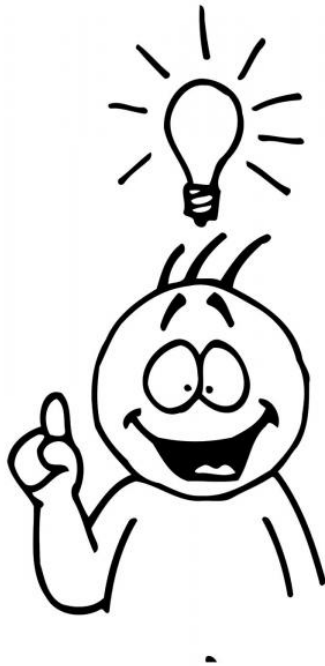
## Der Führungsgrundsatz namens Fehlerfreundlichkeit



## Benchmark – Anleitung zum Unglücklichsein?



**Die Weiterbildung: Nicht kopieren sondern kapiieren!**



## Zusammenfassung

Beschwerden sind Chefsache – Regeln des Qualitätsmanagements –  
Wahrheit auf den Tisch – Argumentation und Vorbereitung – transparent mit  
den Betroffenen – korpskulturelle Unwägbarkeiten – psychologisches  
Geschick – Fehlerfreundlichkeit leben.

Beschwerdemanagement ist ein Mehrwert, der die Existenz von Stadt- und  
Gemeindepolizeien unterstreicht: Bürgernähe, lokale Verankerung, Liebe zum  
Detail

Für die Stadt- und Gemeindepolizeien ist das Beschwerdewesen eine  
Chance!

## Fragen? ...

... zögern Sie  
nicht....



Kontaktadressen:

[info@svsp.info](mailto:info@svsp.info)

[Fritz.lehmann@win.ch](mailto:Fritz.lehmann@win.ch)

052 267 58 01