

# Zeit für den Wandel: Sechs Schritte zur zukunftsfähigen Polizei- verwaltung

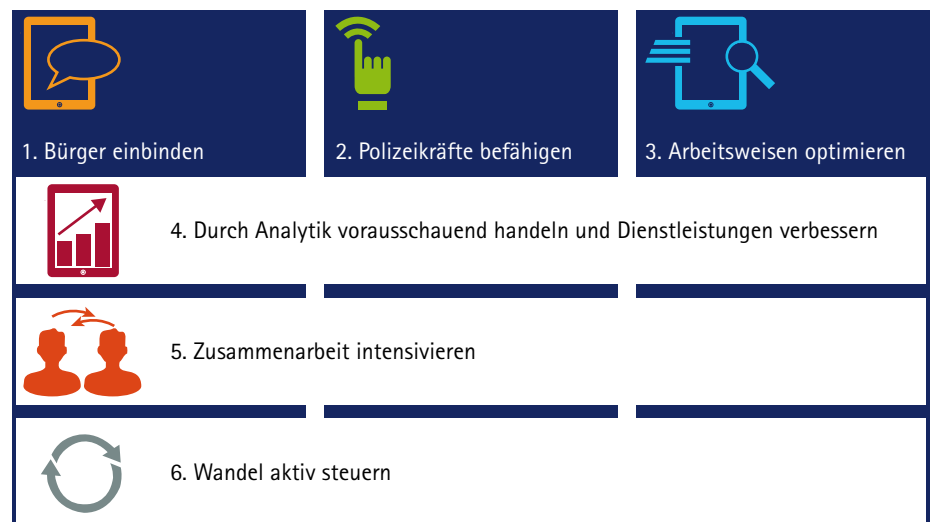
High performance. Delivered.

Der Auftrag der Polizei verändert sich nur unwesentlich. Allerdings befindet sich die Welt, in der sie arbeitet, in einem fundamentalen Umbruch. Steigende Erwartungen der Bürger, Kostendruck und Schuldenbremse sowie neue Arten und bessere Organisation von Kriminalität sind die Herausforderungen für die Polizei heute.

Um ihrem Auftrag auch morgen zuverlässig gerecht zu werden, braucht die Polizei vor allem eines: die umfassende Fähigkeit, vorhandene Informationen zu vernetzen und handlungsentscheidendes Wissen abzuleiten. Darüber hinaus ist es wichtig, gesellschaftlichen Wandel mitzugehen, neue Technologien aufzugreifen und Organisation sowie Betrieb zukunftsfähig auszurichten. Polizeiverwaltungen weltweit investieren bereits in den Wandel. Um ihrem Auftrag auch morgen zuverlässig gerecht zu werden, braucht die Polizei jedoch vor allem eines: die umfassende Fähigkeit, vorhandene Informationen möglichst in Echtzeit zu vernetzen, handlungsentscheidendes Wissen abzuleiten und dieses effektiv zu nutzen.

Faktenbasierte, vorausschauende Strategien und Vorgehensweisen sind gefragt, um Kriminalität besser einzudämmen, zukünftige Anforderungen früher zu erkennen und die Effektivität der Polizeiarbeit zu steigern. Das ergab eine Befragung führender Vertreter von 17 Polizeiorganisationen aus 16 Ländern. Ergebnis: Der Weg in die Zukunft führt über eine umfassende Transformation.

Abbildung 1: Sechs Schritte zur zukunftsfähigen Polizeiverwaltung



## Sechs Schritte zur zukunftsfähigen Polizeiverwaltung

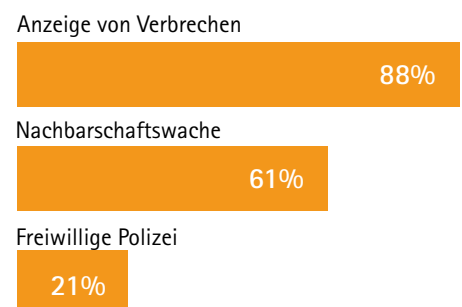
Accenture hat aus den Befragungen von Polizeiführungskräften, umfassender Projekterfahrung und weiteren Forschungsergebnissen sechs Schritte abgeleitet, die Polizeiorganisationen helfen, Transformation mit folgenden Zielen voranzutreiben (s. Abb. 1):

### 1. Bürger einbinden

Zukunftsfähigkeit heißt für die Polizei, die Zusammenarbeit mit den Bürgern zu erleichtern, sie neu, dynamisch, personalisiert und kosteneffizient zu gestalten und Vertrauen aufzubauen. Denn Bürger wollen sich engagieren. Sie wollen zur Verbesserung von Verbrechensbekämpfung, Notfallhilfe, Schutz und öffentlicher Sicherheit beitragen (s. Abb. 2). Sie erwarten dabei, dass die Polizei – wie die Privatwirtschaft

auch – alle modernen Mittel zur Vernetzung und Interaktion nutzt: Sie soll online, in sozialen Netzwerken sowie im persönlichen Kontakt präsent sein und moderne Arten der Kommunikation effizient einsetzen.

Abbildung 2: In diesen Rollen wollen Bürger die Polizei unterstützen



Anmerkung: Mehrfachantworten möglich; daher Gesamtprozentwerte > 100% möglich.  
Accenture Citizen Policing Pulse Survey, August 2012

## 2. Polizeikräfte befähigen

Der Erfolg von Ermittlungen basiert auf richtigen, genauen und aktuellen Informationen. Weil die ersten Stunden nach einem Verbrechen für die Aufklärung die wichtigsten sind, ist es eine entscheidende Herausforderung, den ermittelnden Beamten relevante Informationen möglichst in Echtzeit zugänglich zu machen und intuitiv, interaktiv und sogar vorausschauend aufzubereiten. So kann möglicherweise lebenswichtige Zeit gewonnen und es können zugleich knappe Mittel eingespart werden. Die Befragten bestätigen: Heute sind es vor allem integrierte, vernetzte und mobile Technologien, die es Polizisten ermöglichen, schneller zu reagieren, Ermittlungen zu beschleunigen und signifikante Effizienzgewinne zu erzielen.

„Wir brauchen mehr mobile Anwendungen, um bessere Entscheidungen treffen zu können. Polizisten im Einsatz benötigen aktuelle Informationen – in Echtzeit, vor Ort. Und Entscheider in den Dienststellen müssen jederzeit ein umfassendes Lagebild haben und wissen, was gerade an den Einsatzorten vor sich geht.“

Kieran Miller, United Kingdom Liaison Officer, australische Bundespolizei

## 3. Arbeitsweisen optimieren

Mehr Agilität in den Polizeiinspektionen und eine optimierte Infrastruktur können helfen, Kosten der Polizeiverwaltung wesentlich zu senken. Es gilt, die Schnelligkeit und Effizienzgewinne zu erzielen, die nötig sind, um zukünftige Herausforderungen zu meistern. Die Optimierung von Abläufen und Organisationsstrukturen, die Digitalisierung von Dienststellen und Infrastruktur sowie die Nutzung externer Kapazitäten – also Zusammenarbeit mit öffentlichen oder privaten Organisationen – ermöglicht der Polizei, sich stärker auf ihre Kernaufgaben zu konzentrieren.

„An Garda Síochána startete zuletzt das Programm GRACE (Garda Responding to a Changing Environment). Es umfasst die Einführung neuer Dienstpläne, die Verschmelzung von Distrikten und die Schließung verschiedener Wachen,

um 61.000 zusätzliche Stunden für den Streifendienst zu gewinnen. Ferner wurden schnelle Kosteneffekte realisiert, indem Papierdokumente (z.B. Verträge) digitalisiert und so Verbrauchs- sowie Abfallmengen reduziert wurden. Jetzt wollen wir die Prozesse verbessern und Abläufe verändern.“

Jack Nolan, Assistant Commissioner, An Garda Síochána, Irland

## 4. Servicequalität durch Analytik verbessern

Prädiktive Analytik ist Teil einer ganzen Reihe von Anwendungen und Technologien, die ein neues Informationsmanagement in Echtzeit ermöglichen. Sie macht die Arbeit der Polizei vorausschauend und intelligenter, hilft mit aktuellen Daten, Risiken zu überwachen, kriminelle Netzwerke zu identifizieren und Verbrechen und Tatorte vorherzusagen. Wertvolle Ergänzungen liefert die systematische Einbindung externer Datenquellen (z. B. Krankenhäuser, Vollzugsanstalten oder Verkehrssysteme). Und nicht zuletzt hilft Analytik Arbeitslast gleichmäßiger zu verteilen, Polizeiarbeit besser zu strukturieren und die Organisation auf Basis von Echtzeitinformationen zu optimieren.

„Wir haben jede Menge Daten, wir müssen sie nur noch viel öfter in handlungsleitende Informationen übersetzen. Dazu können wir relationale sowie kausale Analysen fahren, die uns eine Menge Arbeit ersparen.“

Tibor Gašpar, Präsident des Polizeikorps der Slowakischen Republik

## 5. Zusammenarbeit intensivieren

Um alle Aufgaben effektiv zu erfüllen, muss die Polizei heute mehr denn je in nationalen und internationalen Netzwerken kooperieren. Ob Vernetzung mit anderen Polizeiorganisationen, Justizbehörden, öffentlichen, gemeinnützigen und grenzüberschreitenden Organisationen, Unternehmen oder Bürgern: Eine intensivere Vernetzung und Zusammenarbeit ist der Schlüssel, um Ermittlung und Verurteilung zu beschleunigen, Informationen besser zu nutzen, das Berichtswesen zu verschlanken, Prävention zu stärken und wertvolle polizeiliche Ressourcen auf Kernaufgaben zu konzentrieren.

„Private Unternehmen wie Versicherungs- oder Sicherheitsfirmen werden zum Schutz von Eigentum eine wachsende

Rolle spielen. Wenn sich dieser Trend fortsetzt, wäre eine ähnliche Entwicklung möglich wie im Gesundheitswesen, wo private Organisationen heute eine Schlüsselrolle haben.“

Leitender Polizeibeamter einer skandinavischen Polizeibehörde

## 6. Wandel aktiv steuern

Ein zukunftsfähiger Polizeidienst braucht Führungskräfte, die in der Lage sind, Wandel aktiv und effektiv voranzutreiben. Ihre Aufgabe ist es, eine veränderungsfreundliche Kultur zu schaffen, Veränderungsbereitschaft sowie -fähigkeit in der gesamten Organisation zu pflegen und das Team auf ein dynamisches Arbeitsumfeld einzustellen. Es braucht ein strukturiertes Veränderungsmanagement mit klaren Verantwortlichkeiten und Rechenschaftspflichten. Führungskräfte sind gefordert, als Agenten und Multiplikatoren für Veränderung einzutreten, Mitarbeiter sowie Bürger mit möglichen Herausforderungen in Kontakt zu bringen und zum gemeinsamen Durchdenken möglicher Lösungen zu ermutigen.

„Polizeiführungskräfte von morgen brauchen – neben vielen weiteren Fähigkeiten – besondere Risikomanagement-, Change-Management-, IT- und Geschäftsführungskompetenzen.“

Sir Hugh Orde, Präsident der Association of Chief Police Officers of England and Wales

Ihre Ansprechpartner zum Thema:

Uwe Langer

[uwe.langer@accenture.com](mailto:uwe.langer@accenture.com)

Bernd Karl

[bernd.karl@accenture.com](mailto:bernd.karl@accenture.com)

## Über die Studie

Accenture führte Befragungen mit Vertretern von 17 Polizeiorganisationen durch: Australien, Dänemark, Deutschland, England und Wales, Finnland, Indien, Irland, Italien, Kanada, Norwegen, Portugal, Schottland, Slowakei, Spanien und den USA (Bundes- und Länderebene), darunter neun Behörden mit nationalem Wirkungsbereich. Dabei wurde dokumentiert, wie Führungskräfte der Polizei die Herausforderungen für ihre Organisation heute und morgen einschätzen, was sie brauchen, um Herausforderungen zu bewältigen und wie die Polizeiarbeit der Zukunft aussehen wird.