

19. Wahlperiode

Bericht des Bürger- und Polizeibeauftragten für das Kalenderjahr 2023

Auf Grundlage von § 7 Satz 1 des Bürger- und Polizeibeauftragtengesetzes erstatte ich dem Abgeordnetenhaus Bericht über meine Tätigkeit im Jahr 2023.

Berlin, den 28. März 2024

Der Bürger- und Polizeibeauftragte des Landes Berlin

Dr. Alexander Oerke

Inhaltsverzeichnis

I.	Grundlagen.....	4
	1. Organisatorisches und Personal.....	4
	2. Aufgaben und Ziele des Bürger- und Polizeibeauftragten.....	4
	3. Verfahrensgrundsätze.....	5
	4. Öffentlichkeitsarbeit und Informationsaustausch.....	8
II.	Beschwerden an den Bürgerbeauftragten.....	9
	1. Allgemeines.....	9
	2. Schweriner Erklärung vom 21. April 2023.....	10
	3. Schwerpunkte der Arbeit des Bürgerbeauftragten.....	12
	a. Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts und auf Teilhabe.....	12
	b. Wohnungslosenhilfe.....	13
	c. Wohngeld.....	14
	d. Berechtigungsnachweis und Berlin-Ticket S (Sozialticket).....	14
	e. Jugend und Familie.....	15
	f. Bildungs- und Ausbildungsförderung.....	16
	g. Staatsangehörigkeitsangelegenheiten (Einbürgerung).....	16
	h. Sicherheit und Ordnung.....	17
	i. Terminvergabe, Meldewesen und Standesämter.....	18
	j. Verkehr, Umwelt und Wohnen.....	18
	k. Strafvollzug und Justiz.....	19
	l. Öffentlicher Dienst.....	20
	m. Datenschutz.....	20
III.	Verfahren des Polizeibeauftragten.....	21
	1. Allgemeines.....	21
	a. Legalitätsprinzip, Sachverhaltsklärung und Aktenhoheit.....	21
	b. Qualität der Beschwerdebearbeitung und Fehlerkultur.....	23
	2. Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern gegen die Polizei.....	24
	a. Umgang mit verhaltensauffälligen und psychisch kranken Menschen.....	24
	b. Polizeikontrollen und sonstige Einsätze.....	26
	c. Verwarnungen und Bußgelder.....	29
	d. Versammlungen.....	32
	e. Verkehrskontrollen, ruhestörender Lärm, Anzeigenaufnahme.....	34
	f. Ermittlungsarbeit der Polizei.....	35
	g. Sonstige Beschwerden.....	36

3. Eingaben von Polizeibediensteten.....	37
a. Fürsorgepflicht.....	37
aa. Unfallfürsorge.....	37
bb. Beihilfe.....	38
cc. Arbeitsschutz.....	39
b. Dienstrecht.....	39
c. Disziplinarsachen.....	40
IV. Verfahrensstatistik.....	42
V. Rechtsgrundlagen.....	44

I. Grundlagen

1. Organisatorisches und Personal

Der **Aufbau** der erst seit dem 23. Februar 2023 in rechtlicher Hinsicht existenten obersten Landesbehörde¹ ist grundsätzlich abgeschlossen. Der weitere personelle Aufwuchs im Rahmen des Stellenplans zum Haushalts-Kapitel 2200 orientiert sich an dem erwartbar steigenden Beschwerdeaufkommen. Dieses hat sich von 41 Eingängen im 2. Halbjahr 2022 auf 429 Vorgänge im Jahr 2023 erhöht (zur Statistik siehe IV.).

Neben dem Beauftragten hat die Ombudsstelle neun **Mitarbeitende** (sechs Frauen, drei Männer). Die Verwaltung ist mit einem Büroleiter (hD), der zugleich Stellvertreter des Beauftragten ist, und zwei Mitarbeitenden (ghD und mD) besetzt. Die Beschwerden und Eingaben an den Polizeibeauftragten werden von einem Referatsleiter (hD) und drei Hauptsachbearbeiterinnen (ghD) bearbeitet. Mit den Beschwerden an den Bürgerbeauftragten war im Jahr 2023 eine Hauptsachbearbeiterin (ghD) befasst; ab dem 1. April 2024 ist eine zweite Stelle (ghD) besetzt.

Der **Webauftritt** der Ombudsstelle (www.berlin.de/buerger-polizeibeauftragter) wurde im Dezember 2023 modernisiert und für die Darstellung auf dem Mobiltelefon optimiert. Das Informationsangebot ist viersprachig (Deutsch, Englisch, Türkisch und Arabisch).

Zum Jahreswechsel 2023/24 wurde die Datenhaltung der Behörde auf eine elektronische Aktenführung mittels des IKT-Basisdienstes „**Digitale Akte**“ (nscale) umgestellt. Die reibungslose Aufnahme des Echtbetriebs (ohne Scan-Modul) wurde durch die Senatskanzlei (Skzl), die Senatsinnenverwaltung (SenInnSport), das ITDZ-Berlin sowie die Firmen Materna und Infora unterstützt. Die Zufriedenheit der über die Verwaltungsakademie Berlin (VAK) geschulten Mitarbeitenden mit der digitalen Akte ist hoch.

2. Aufgaben und Ziele des Bürger- und Polizeibeauftragten

Der Bürger- und Polizeibeauftragte ist Ansprechpartner der Bürgerinnen und Bürger. Er unterstützt sie in Behördenangelegenheiten unabhängig und „unbürokratisch“, insbesondere in Fällen rechtswidrigen, unzumutbaren, unverhältnismäßigen oder diskriminierenden Verhaltens von Behördenmitarbeitenden, z.B. wenn man in einem konkreten Fall mit der Vorgehensweise der Behörde nicht einverstanden ist, eine zu lange Bearbeitungsdauer von Anträgen beanstandet wird, das Anliegen von der Behörde nicht richtig verstanden bzw. nicht ernst genommen oder ein diskriminierendes bzw. sonst unsachgemäßes Verhalten beanstandet wird (vgl. die Aufgabenbeschreibung unter „www.berlin.de/buerger-polizeibeauftragter“). Es handelt sich um eine neutrale Beschwerde- und Schlichtungsstelle (Ombudsstelle) zur niedrigschwelligen Konfliktbewältigung.

¹ vgl. Art. 1 Ziff. 2 des Gesetzes zur Änderung des Bürger- und Polizeibeauftragtengesetzes und weiterer Gesetze vom 26. Januar 2023 (GVBl. 2023, 30)

Der Beauftragte nimmt seine Aufgaben **weisungsfrei** wahr und hat zur Aufklärung des Beschwerdevorbringens **Auskunfts-, Betretungs- und Akteneinsichtsrechte**. Die Mitarbeitenden der Ombudsstelle überprüfen Handlungen, Entscheidungen und Verfahrensweisen von Berliner Behörden und sonstigen Einrichtungen, die der Aufsicht des Landes Berlin unterstehen. Der Beauftragte kann **Beanstandungen und Empfehlungen** aussprechen, wenn Verhaltensweisen mit dem Recht nicht in Einklang stehen, eine unangemessene Untätigkeit vorliegt oder berechnigte und schützenswerte Interessen der Betroffenen in anderer Weise nicht berücksichtigt werden. Vor jeder Beanstandung erhält die betroffene Einrichtung die Möglichkeit, Stellung zu nehmen, der Beschwerde abzuhefen oder die Angelegenheit einvernehmlich zu regeln.

Der **Bürgerbeauftragte** hat im Rahmen des parlamentarischen Kontrollrechts des Abgeordnetenhauses die Aufgabe, die Stellung der Bürgerinnen und Bürger im Verkehr mit den Behörden zu stärken. In diesem Rahmen bearbeitet er die bei ihm eingelegten Beschwerden und Anfragen abschließend.

Petitionen bearbeitet der Bürgerbeauftragte nur, wenn ihm der Petitionsausschuss diese zur Erstbearbeitung weiterleitet. Um Doppelbefassungen zu vermeiden, wird der Bürgerbeauftragte nicht tätig und stellt die Bearbeitung von Beschwerden ein, wenn zu demselben Anliegen eine Petition eingereicht wurde.

Ziel des **Polizeibeauftragten** ist es, das partnerschaftliche Verhältnis von Bürgerinnen und Bürgern zur Polizei zu stärken, Erstere im Dialog mit der Polizei zu unterstützen und darauf hinzuwirken, dass begründeten Beschwerden abgeholfen wird. Er prüft Vorgänge aus dem innerpolizeilichen Bereich, die im Rahmen einer Eingabe an ihn herangetragen werden. Unabhängig von einer Beschwerde oder Eingabe kann er auch tätig werden, wenn er in sonstiger Weise Kenntnis von einem Sachverhalt erhält, der ein Einschreiten zulassen würde (sog. Selbstbefassung). Er nimmt seine Aufgaben ebenfalls als Hilfsorgan des Abgeordnetenhauses bei der Ausübung parlamentarischer Kontrolle wahr.

Das Beschwerdeverfahren des Bürgerbeauftragten, das Petitionsrecht sowie das besondere Beschwerde- und Eingabeverfahren des Polizeibeauftragten bestehen nebeneinander.

3. Verfahrensgrundsätze

Außerhalb der Vorgaben des Bürger- und Polizeibeauftragtengesetzes (BeBüPolG Bln) sowie des Petitionsgesetzes (PetG)² ist das Verfahren des Bürger- und Polizeibeauftragten nicht an bestimmte Förmlichkeiten gebunden. Es wird **einfach, zweckmäßig und zügig** (entspr. § 10 VwVfG) und für die Beschwerdeführenden **kostenfrei** durchgeführt.

² Gesetz über die Behandlung von Petitionen an das Abgeordnetenhaus von Berlin (Petitionsgesetz) vom 25. November 1969 (GVBl. 1969, 2511), zuletzt geändert durch Artikel 2 des Gesetzes vom 2. Dezember 2020 (GVBl. S. 1435)

Bürgerinnen und Bürger können sich unabhängig von ihrer Staatsbürgerschaft an die Ombudsstelle wenden. Die Anliegen sind grundsätzlich in deutscher Sprache vorzubringen. Bei Bedarf wird eine übersetzende Person hinzugezogen.

Beschwerden und Eingaben können per Briefpost, über das Kontaktformular³, per E-Mail und mündlich (telefonisch oder durch persönliche Vorsprache) angebracht werden. Dabei sind Name, (E-Mail-)Anschrift und (optional) Telefonnummer anzugeben, um die Erreichbarkeit der Beschwerdeführenden sicherzustellen.

Die Kontaktdaten der Ombudsstelle lauten:

Der Bürger- und Polizeibeauftragte des Landes Berlin

Alt-Moabit 59-61, 10555 Berlin

Tel: (030) 90172 - 8500

eMail: post@bebuepol-berlin.de

web: www.berlin.de/buerger-polizeibeauftragter

Die grundsätzliche Arbeitsweise der Ombudsstelle verdeutlicht folgendes Schaubild:



Ausgehend von dem Ziel einer niedrigschwelligen **Konfliktlösung im Dialog** mit den Betroffenen wird eine **Schlichtung** zwischen den Beteiligten im Rahmen eines persönlichen Gesprächs angestrebt, sofern die Beschwerdeführenden dies wünschen. Wenn eine Schlichtung scheitert

³ www.berlin.de/buerger-polizeibeauftragter/kontakt/formular.1253876.php

oder von vornherein nicht angezeigt erscheint, wird die Behörde von der Beschwerde oder Eingabe in Kenntnis gesetzt und um Stellungnahme gebeten, soweit sich die Vorwürfe im Rahmen der Vorklärung nicht schon als unbegründet darstellen.

Bei komplexen Sachverhalten oder unklaren Vorwürfen erfolgt eine **Vorklärung** im Rahmen eines persönlichen Gesprächs mit den Beschwerdeführenden. Anschließend erörtert die Ombudsstelle die Sach- und Rechtslage mit den betroffenen Einrichtungen. Den Beschwerdeführenden kann insbesondere dadurch schnell und unbürokratisch bei der Verwirklichung ihres Anliegens geholfen werden, dass die Behörde bisher unbekannte Tatsachen und Nachweise berücksichtigt, Irrtümer korrigiert oder eine „steckengebliebene“ Bearbeitung wieder aufnimmt.

Die Verfahrensweise der Ombudsstelle, die betroffenen Behörden grundsätzlich **nicht** um eine **schriftliche Stellungnahme** zu ersuchen, sondern das Anliegen im direkten **Dialog mit** den zuständigen **Sachbearbeitenden** (per Telefon oder E-Mail) zu klären, führt regelmäßig zu einer **schnellen und effektiven Klärung**. Über die konkrete Vorgehensweise, den Stand der Beschwerdebearbeitung sowie den Ausgang des Verfahrens werden die Beschwerdeführenden stets informiert. Sofern eine Zuständigkeit des Beauftragten nicht gegeben ist, werden die Beschwerden an die zuständige Stelle weitergeleitet oder ein entsprechender Kontakt hergestellt (sog. Lotsenfunktion).

Stellungnahmen der Behörden werden daraufhin geprüft, ob eine Beschwerde begründet oder eine weitere Aufklärung erforderlich ist. Soweit die Behörde einem berechtigten Anliegen nicht nachkommt, spricht der Bürger- und Polizeibeauftragte eine **Beanstandung** oder eine **Empfehlung** aus. Die Bewertung einer Beschwerde oder Eingabe durch den Bürger- und Polizeibeauftragten ist **kein Verwaltungsakt** i.S.v. § 35 VwVfG und nicht vor Gericht anfechtbar.

Zuweilen scheitert eine Unterstützung der Ombudsstelle daran, dass die Beschwerdeführenden auf Nachfragen nicht (mehr) reagieren. Die **Mitwirkung der Betroffenen** bei der Klärung ihres Anliegens ist jedoch unverzichtbar. Ferner kann aufgrund einer fehlenden Mitwirkung auf die mangelnde Ernstlichkeit der Beschwerde oder ein nicht mehr vorhandenes Interesse geschlossen werden. Daher werden Beschwerdeverfahren, in denen auch auf Nachfrage kein nachvollziehbarer Vorwurf erhoben wird, ein konkretes Anliegen oder ein erkennbarer Sinnzusammenhang nicht erkennbar ist oder wenn die erforderliche Mitwirkungsbereitschaft fehlt, nicht weiter bearbeitet. Sobald die erforderlichen Angaben nachgeholt werden, wird das Verfahren wieder aufgenommen.

Wie im Vorjahr haben sich einige Menschen mit fehlgeleiteten, unverständlichen oder nicht aufklärbaren Anliegen gemeldet, denen die Ombudsstelle über eine allgemeine Beratung hinaus nicht helfen konnte. Sofern die verfassungsmäßige Ordnung, der Staat an sich, die Regierung oder das System der sozialen Leistungen kritisiert wird, geht die Ombudsstelle mangels eines konkreten Beschwerdegegenstands darauf nicht ein.

Der Bürger- und Polizeibeauftragte ist nicht zuständig für:

- allgemeine Stellungnahmen, Rechtsfragen oder Rechtsgutachten,
- politische Äußerungen,
- privatrechtliche Streitigkeiten und Konflikte,
- die Entgegennahme von Anzeigen und
- Bewertungen nach dem Strafgesetzbuch (StGB).

Die Ombudsstelle wird nicht tätig, wenn die Angelegenheit Gegenstand eines

- Gerichtsverfahrens oder
- Untersuchungsausschusses nach Art. 48 VvB ist oder
- in derselben Sache eine Petition eingelegt wurde.

4. Öffentlichkeitsarbeit und Informationsaustausch

Presse- und TV-Interviews (taz, rbb, BZ, Welt TV, Straßenfeger und Lichtblick) sind selbstverständlicher Teil der Öffentlichkeitsarbeit des Beauftragten und seiner Mitarbeitenden. Trotz der im Jahr 2024 weiter steigenden Eingangszahlen ist der Bekanntheitsgrad der Ombudsstelle noch unbefriedigend und muss durch aktive Werbemaßnahmen erhöht werden.

Um die Arbeitsweise der Ombudsstelle weiter bekannt zu machen, wurden auch im Jahr 2023 Betroffenenverbände sowie externe und behördeninterne Beratungseinrichtungen aufgesucht (Caritasverband, DRK, Diakonisches Werk, Immanuel Albertinen Diakonie, Opferhilfe, Nachbarschaftshaus Urbanstraße e.V. und GEBEWO-Soziale Dienste Berlin, Berliner-Stadtmission). Gute Kontakte gab es auch zum Arbeitskreis Wohnungslosenhilfe, dem Arbeitskreis Arbeitslosenberatung, zum Straßenfeger, zur Landesarmutskonferenz, dem Register Berlin und dem Paritätischen Wohlfahrtsverband. Die Beratungsstellen leiten Anliegen an den Bürgerbeauftragten weiter, wenn deren Möglichkeiten erschöpft sind, einen Kontakt mit der zuständigen Behörde herzustellen und dort Gehör zu finden.

Der Beauftragte hat alle Bezirksbürgermeisterinnen und Bezirksbürgermeister sowie die Leitungen der Landesämter (Direktor des Landesamtes für Einwanderung [LEA], Präsident des Landesamtes für Gesundheit und Soziales [LAGeSo] und Direktorin des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten [LABO]) aufgesucht und die Verfahrensweise der Ombudsstelle vorgestellt.

Hospitationen des Polizeibeauftragten bei der Berliner Polizei und die Teilnahme an Veranstaltungen, Podiumsdiskussionen und vergleichbaren Treffen (FÖPS Berlin⁴, Grüner Polizeikongress) wurden fortgesetzt. Am 27. November 2023 konnte der Polizeibeauftragte seine Erfahrungen und die Bedürfnisse zur Änderung der Strafprozessordnung (StPO) im Rahmen der

⁴ Forschungsinstitut für öffentliche und private Sicherheit (FÖPS Berlin)

Expertenanhörung im Ausschuss für Inneres und Heimat des Deutschen Bundestags zum Entwurf des Gesetzes über den Beauftragten für die Polizei des Bundes vortragen.⁵

Der im Rahmen des Jahresarbeitstreffens am 20./21. April 2023 in Schwerin begonnene Erfahrungsaustausch mit den anderen parlamentarisch gewählten Bürger- und Polizeibeauftragten der Bundesländer (Brandenburg, Bremen, Baden-Württemberg, Mecklenburg-Vorpommern, Rheinland-Pfalz, Schleswig-Holstein und Thüringen) wurde bei weiteren Treffen und Veranstaltungen fortgesetzt.

II. Beschwerden an den Bürgerbeauftragten

1. Allgemeines

Die im Gesetz über den Bürger- und Polizeibeauftragten und im Petitionsgesetz separat geregelten Verfahren des Bürgerbeauftragten und des Polizeibeauftragten unterscheiden sich in mehrfacher Hinsicht.

Obwohl die Beschwerden an den Bürgerbeauftragten im Jahr 2023 rd. 60 % des Gesamtaufkommens ausmachten, konnten diese deutlich schneller und effektiver erledigt werden als die Verfahren des Polizeibeauftragten, deren Bearbeitung zudem einen dreimal höheren Personaleinsatz erfordert. Von den 255 Beschwerden an den Bürgerbeauftragten im Jahr 2023 sind daher nur noch drei Verfahren offen (1,17 %), und nur wenige Anliegen blieben ungeklärt (2,8 %). Demgegenüber war der Anteil noch nicht abgeschlossener Vorgänge des Polizeibeauftragten mit 16 % deutlich höher.

Die wesentliche Ursache für einen regelmäßig schnellen Verfahrensabschluss des Bürgerbeauftragten liegt darin, dass diese Vorgänge ganz überwiegend im direkten Dialog mit den Sachbearbeitenden auf „kurzem Dienstweg“ ohne lange Berichtswegen und arbeitsintensive Stellungnahmen geklärt werden können. Diese effektive Verfahrensweise gelingt in Verfahren des Polizeibeauftragten nicht in gleichem Maße (Näheres dazu unter III. 1.). Die offene Kommunikation mit den (anderen) Behörden und Einrichtungen des Landes führte nicht nur zu einer schnellen und aufwandsarmen Klärung, sondern auch dazu, dass 62,3 % der Beschwerden zur Zufriedenheit der Beschwerdeführenden durch Beratung (36,1 %), Abhilfe (21 %) und Schlichtung (5,2 %) erledigt werden konnten. Eine typische Rückmeldung von Beschwerdeführenden an den Bürgerbeauftragten lautete daher: *„Nachdem Sie sich in den Vorgang eingeschaltet haben, ist mir am Freitag der Bescheid zugestellt worden.“*

Im Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten waren **Schwierigkeiten bei der Beantragung staatlicher Leistungen** sowie **erhebliche Verzögerungen bei der Antragsbearbeitung** erneut das zentrale Problem. Überwiegend bezogen sich die Beschwerden auf finanzielle Leistungen, deren Ausbleiben die Betroffenen besonders und mitunter essentiell beeinträchtigt.

⁵ www.bundestag.de/resource/blob/979350/f78cadfb4ea46c7646126a6614edb3c5/20-4-341-B.pdf;
www.bundestag.de/ausschuesse/a04_inneres/anhoerungen/978736-978736

Ein damit regelmäßig zusammenhängendes Problem war die **fehlende Erreichbarkeit der Behörden** sowie die **mangelnde Transparenz** des Verwaltungshandelns. Oftmals waren die Beschwerdeführenden über den Stand der Bearbeitung ihrer Anträge im Unklaren, weil die Behörden auf Nachfragen oder Bitten um eine persönliche Vorsprache nicht reagierten. Dadurch fühlten sich die Betroffenen nicht respektiert und beklagten die fehlende Zugewandtheit und Leistungsfähigkeit der Verwaltung. Diese Mängel tragen nicht unerheblich dazu bei, einem Vertrauensverlust in unser demokratisches Gemeinwesen Vorschub zu leisten.

Die Ursachen für diese berechtigte Kritik sind vielfältig. Zum einen sind es **mangelnde personelle Ressourcen in den Ämtern**, die nicht nur zu unverhältnismäßig langen Wartezeiten, sondern auch zu einer **Überlastung** der (noch) leistungswilligen Mitarbeitenden führen. Bereits jetzt sind knapp 7.600 Stellen in der Berliner Verwaltung unbesetzt.⁶ Nach Angaben der Senatsverwaltung für Finanzen werden im Zeitraum von 2022 bis 2031 voraussichtlich knapp 40.000 Beschäftigte (rd. 30 %) altersbedingt aus dem Landesdienst ausscheiden. Diese Abgänge können nur mit zielgerichteten Maßnahmen aufgefangen werden. Dazu gehören die Einführung von Weiterbildungsprogrammen, Mentoring-Initiativen sowie die Ausweitung und Sicherung eines strukturierten Wissenstransfers. Zudem erscheinen eine proaktive und strategische Personalplanung sowie flexible Arbeitsmodelle unverzichtbar, um den erforderlichen Personalbestand im öffentlichen Dienst des Landes Berlin zu sichern. Veraltete IT-Systeme, ineffiziente und nicht digitalisierte Verwaltungsabläufe tragen ebenfalls dazu bei, die Effizienz des Verwaltungshandelns und das Vertrauen der Bürgerschaft in die Leistungsfähigkeit der Landesverwaltung zu verringern. Deshalb müssen die Verwaltungsprozesse insgesamt effizienter, flexibler und bürgernäher gestaltet werden. Die bisherigen Anstrengungen sind nicht ausreichend.

2. In ihrer gemeinsamen „**Schweriner Erklärung**“ vom 21. April 2023⁷ haben die parlamentarisch gewählten **Bürgerbeauftragten der Länder** festgestellt und gefordert:

„Eine leistungsfähige und bürgernahe Verwaltung ist für das Funktionieren und die Akzeptanz des demokratischen Rechtsstaats von herausragender Bedeutung. Insofern berühren die Entwicklungen (wonach sich der Zugang zu den Dienstleistungen der Behörden in den letzten Jahren verschlechtert hat) den Kern des demokratischen Konsenses und erfüllen die Bürgerbeauftragten mit Sorge.

- Der Zugang zu den Dienstleistungen der Behörden hat sich in den letzten Jahren verschlechtert – auch durch die Corona-Pandemie. Seither sind allgemeine Öffnungszeiten stark reduziert oder gar ganz abgeschafft worden. Sprechzeiten erfordern vielfach eine Terminvereinbarung; der vereinbarte Termin liegt oft weit in der Zukunft. Der persönliche Zugang zu Bediensteten und Verwaltungsgebäuden ist stark limitiert worden. Zu einem öffentlichen Amtsgebäude gehört aber ein möglichst ungehinderter Zugang für die Öffentlichkeit.

⁶ Skzl - Pressemitteilung vom 29.08.2023

⁷ www.buergerbeauftragter-mv.de/export/sites/buergerbeauftragter_mv/downloads/BB_Entwurf_gemeinsame_Erklaerung.pdf

- Auf der anderen Seite wurden Kommunikationsmöglichkeiten und Antragstellungen weiter digitalisiert; es gibt wachsende Möglichkeiten, mit wenig Aufwand öffentliche Dienstleistungen zu initiieren und zu erhalten. Dieser Weg ist richtig und nötig. Er vereinfacht und verkürzt Verwaltungsverfahren; er spart Personal, das entweder fehlt oder an anderer Stelle dringend gebraucht wird. Ein umfassender Online-Zugang zur öffentlichen Verwaltung war schon per Gesetz bis Ende 2022 vorgesehen. Dieses Ziel wurde weit verfehlt.
- Unsere Verwaltung braucht beschleunigte Digitalisierung und Vernetzung, damit sie funktionsfähig bleibt. Die Bürgerinnen und Bürger brauchen mehr und besonders nutzerzentrierte Online-Zugänge zu Dienstleistungen der Behörden, damit sie besser ihre Rechte und Pflichten wahrnehmen können. Die Bürgerbeauftragten rufen gerade an diesem Punkt zu verstärkten Anstrengungen der öffentlichen Träger auf.
- Auf der anderen Seite dürfen die Menschen nicht vergessen werden, die technisch und persönlich für mehr digitale Teilhabe nicht gerüstet sind. Menschen, die im persönlichen Gespräch erfahren möchten, ob sie ein Formular richtig verstanden haben. Menschen, die nicht in der telefonischen Warteschleife auf eine Terminvereinbarung warten wollen. Der niedrigschwellige persönliche Kontakt zu Behörden und Ämtern muss für alle weiterhin möglich sein. Für dringende Angelegenheiten gilt das besonders.
- Die Bürgerbeauftragten sehen mit Sorge, dass Verwaltungsverfahren in vielen Bereichen immer länger dauern und Amtshandlungen und Dienstleistungen ansteigend mehr Zeit benötigen. Öffentliche Aufgaben werden mehr und komplexer, während es Behörden und öffentlichen Einrichtungen immer weniger gelingt, alle Stellen mit geeigneten Personen zu besetzen, auch weil die erwerbsfähige Bevölkerung schrumpft. Die Indikatoren für eine funktionierende Verwaltung verschlechtern sich merklich.
- Die Bürgerbeauftragten können keinen umfassenden Lösungsansatz der Politik für die Träger öffentlicher Verwaltungen für dieses grundlegende Problem erkennen. Viele Institutionen kämpfen nur für sich. Standardisierungen, Aufgabenkritik, Automatisierungen, Entbürokratisierungen können Teilantworten sein – und natürlich eine bürgerorientierte Fehlerkultur. Gerade hier sind die Bürgerbeauftragten bereit, an Verbesserungen mitzuarbeiten. Aber durchgreifende Lösungen sind nur als gesamtstaatliche Kraftanstrengung zu finden.“

Diese Aussagen haben nichts an Aktualität eingebüßt.

Ergänzend ist anzumerken, dass sich der in der Verwaltung (noch) ungebrochene Trend zum Home-Office⁸ für die Bürgerinnen und Bürger dann nachteilig auswirkt, wenn sich dadurch die fehlende Erreichbarkeit der Behördenmitarbeitenden weiter verstärkt. Gegenüber Mitarbeitenden der Ombudsstelle sinngemäß getätigte Aussagen, dass der/die zuständige Mitarbeitende im Home-Office und nicht erreichbar sei, erwecken den Eindruck, dass im Home-Office nicht gearbeitet werde. Ein bürgerfreundlicher Behördenarbeitsplatz setzt nicht nur die Verfügbarkeit von Computer und Diensthandy, sondern auch einen Zugriff auf elektronisch geführte Akten

⁸ vgl. www.berlin.de/moderne-verwaltung/aktuelles/immer-gut-informiert/artikel.1073092.php

und eine telefonische Erreichbarkeit während der üblichen Bürozeiten voraus. Aus der Privatwirtschaft wird berichtet, dass eine ausufernde Abwesenheit der Mitarbeitenden vom Büroarbeitsplatz einem Wissenstransfer und dem Teamzusammenhalt abträglich sein kann.

3. Schwerpunkte der Arbeit des Bürgerbeauftragten

Wie bereits erwähnt, bezog sich die überwiegende Zahl der Anfragen und Beschwerden an den Bürgerbeauftragten auf den Erhalt sozialer Leistungen. Insbesondere handelte es sich um **Hilfen zum Lebensunterhalt, Leistungen der Grundsicherung, Eingliederungshilfen** sowie um **Wohngeld** und die **Unterbringung von wohnungslosen Menschen**.

a. Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts und auf Teilhabe

Der größte Teil der Beschwerden betraf die **Sozialämter**. Viele Beschwerdeführende hatten Schwierigkeiten bei der Beantragung und Durchsetzung der ihnen zustehenden Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts oder auf **Eingliederungshilfe**. Lange **Warte- und Bearbeitungszeiten** sowie die fehlende Berücksichtigung von Angaben der Betroffenen waren auch insofern Anlass von Beschwerden.

Inhaltlich ging es u.a. um Umzugswünsche zur Verringerung der **Miete** und die Anerkennung von Umzugskosten. In einem Fall, über den die Abendschau des rbb berichtet hatte, sollten sowohl das Jobcenter als auch das Sozialamt jeweils eine **Kostenübernahmeerklärung** abgeben. Dies konnte nach erfolgloser Einbindung einer nicht-staatlichen Beratungseinrichtung erst durch die Intervention des Bürgerbeauftragten erreicht werden.

Weitere Problemfelder in dem Bereich **Wohnen** waren die Übernahme von Mietschulden, Berücksichtigung von Betriebskostenabrechnungen, Mieterhöhungen und ähnlichen Zusatzkosten sowie Beschwerden gegen die Nichtberücksichtigung von Mehrbedarfen. In den meisten Fällen konnte der Bürgerbeauftragte einen direkten Kontakt mit den Sachbearbeitenden (hilfsweise über die Sachgebietsleitungen) herstellen und auf diese Weise intervenierend und koordinierend für Abhilfe sorgen. Wenn die Betroffenen mittellos geworden waren, weil sie staatliche Leistungen nicht rechtzeitig erhalten hatten, war eine schnelle Abhilfe besonders geboten. Auch schwierige Fälle zum Leistungsbezug mit komplexen Sachverhalten und vielschichtigen Problemlagen, namentlich bei drohender oder akuter Wohnungslosigkeit oder dem erkennbaren Erfordernis einer psychosozialen Versorgung, ließen sich durch eine unmittelbare Intervention bei den Fachstellen der Sozialen Wohnhilfen und oder den Sozialpsychiatrischen Diensten der Bezirke lösen.

Vielen Beschwerdeführenden waren die Zuständigkeiten der **Jobcenter** und der **Grundsicherungsämter** nicht klar, und sie standen den jeweiligen Verfahrensanforderungen hilflos gegenüber. Oft gaben die Bürgerinnen und Bürger an, Entscheidungen und Maßnahmen nicht nachvollziehen zu können. Aufforderungen zur Einreichung von Unterlagen wurden dann nicht verstanden (oder nicht befolgt), was wiederum zu **Verzögerungen bei der Antragsbearbeitung** führte. Soweit die Beschwerdeführenden überfordert und dadurch ihrer Mitwirkungspflicht

nicht nachgekommen waren, konnte die Ombudsstelle die Ursachen der Verzögerung aufklären und dafür sorgen, dass die Verfahren fortgeführt wurden. Bei Zuständigkeits- und Verfahrensfragen konnte die Ombudsstelle beratend sowie durch ihre Lotsenfunktion helfen.

Einige wenige Beschwerden bezogen sich auf die Erteilung oder Erhöhung des Grads der **Schwerbehinderung** sowie auf Unstimmigkeiten und Verzögerungen bei der Antragsbearbeitung durch das Landesamt für Gesundheit und Soziales (**LaGeSo**). Aufgrund der guten Kommunikation mit dem Landesamt konnte die Ombudsstelle eine schnelle Klärung und Abhilfe erreichen.

Die Ombudsstelle erreichten auch Anfragen zur **Renten- und Krankenversicherung**. In einem Fall, in dem die Rentenzahlung ins Ausland nicht erfolgte, konnte eine praktikable Lösung aufgezeigt werden. Im Übrigen konnte den Beschwerdeführenden bei der Antragstellung und durch die Herstellung von Transparenz zur Rentenhöhe oder bei Berufsunfähigkeitsrenten geholfen werden.

Einige Beschwerdeführende, die sich von ihren gesetzlichen Betreuern kontrolliert fühlten oder meinten, nicht ausreichend in Entscheidungen eingebunden zu werden, suchten Hilfe in **Betreuungsfragen**. Andere strebten eine rechtliche Betreuung für ihre Angehörigen an und baten um Unterstützung. Hier konnte die Ombudsstelle über Rechte und Pflichten bei einer rechtlichen Betreuung beraten und die zuständigen Behörden einbeziehen.

b. Wohnungslosenhilfe

Die bedarfsorientierte Unterbringung unfreiwillig wohnungsloser Menschen nach dem Allgemeinen Sicherheits- und Ordnungsgesetz (ASOG) stellt die Berliner Bezirksämter vor erhebliche **strukturelle und organisatorische Herausforderungen**. Wegen des Kriegs in der Ukraine und der gestiegenen Zahl von Asylsuchenden und anderen nach Deutschland eingereisten Menschen hat sich die Lage auf dem ohnehin angespannten Berliner Wohnungsmarkt weiter verschärft. In der Folge sind auch die Obdachlosenzahlen in Berlin im Jahr 2023 weiter gestiegen. Der damit verbundene erhöhte Unterbringungsbedarf für wohnungslose Personen hat die Bezirksämter und die Einrichtungen zur Notunterbringung überaus stark belastet. Neben begrenzten Ressourcen für Personal und Immobilien haben komplizierte Verwaltungsabläufe und bürokratische Hürden bei den Genehmigungsverfahren zu Verzögerungen bei der Bereitstellung von geeigneten Unterkünften geführt.

Trotz intensiver Bemühungen der Bezirke und der Unterstützung der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung konnte die Aufgabe, die Betroffenen angemessen unterzubringen und zu unterstützen, nur schwer bewältigt werden. Obwohl die Senatsverwaltung kurz vor Weihnachten 2023 mitgeteilt hat, dass neben den bestehenden 1.008 Notschlafplätzen weitere 172 Plätze hinzugekommen seien, melden die Notunterkünfte der Kältehilfe für Obdachlose weiterhin eine Überbelegung und den Mangel an Schlafplätzen.

Auch insofern hat sich der **gute Kontakt zu den Sozialberatungsstellen** bewährt, die Fälle an die Ombudsstelle herangetragen haben, in denen die Bezirksämter aufgrund mangelnder Unterkunftsplätze sich zunächst außer Stande gesehen hatten, eine Unterbringung zeitnah sicherzustellen. Nach einer Kontaktaufnahme der Ombudsstelle mit den Sozialen Wohnhilfen der Bezirke konnten diese für Abhilfe sorgen. Ein Bürger schrieb uns dazu: *„Vielen herzlichen Dank! Weil ein sicherer Schlafplatz das Wichtigste für einen Menschen in einer modernen Großstadt ist, haben sie mir und meiner Gesundheit immens geholfen.“*

Der Gesamtproblematik wohnungsloser Personen aufgrund langer **Wartezeiten bei der Sozialen Wohnhilfe und begrenzten Notunterbringungsplätzen** kann jedoch nur durch eine bezirksübergreifende Kraftanstrengung entgegengewirkt werden. Da nicht nur auf die physischen Bedürfnisse der Obdachlosen einzugehen ist, sondern auch auf ihre sozialen und psychologischen Probleme, ist der weitere gesamtstädtische Ausbau von Programmen zur Wiedereingliederung und sozialen Betreuung entscheidend, um bei der Obdachlosenunterbringung nachhaltig erfolgreich sein zu können. Bei Gesprächen mit den Beschäftigten in den Fachstellen der Sozialen Wohnhilfe wurde aber auch deutlich, wie sehr auch die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Bezirken durch die Zunahme an Hilfebedürftigen, das begrenzte Angebot an Unterbringungsplätzen und den daraus resultierenden, zum Teil verzweifelten und aggressiven Reaktionen der Betroffenen belastet sind. Auch dies soll nicht unerwähnt bleiben.

c. Wohngeld

Die Umsetzung des Gesetzes zur Erhöhung des Wohngeldes (Wohngeld-Plus-Gesetz)⁹ hatte die Bezirksämter vor **große Herausforderungen** gestellt. Die **Wohngeld-Plus-Reform** sieht unter anderem eine Ausweitung und Erhöhung des Wohngeldes vor, sodass nach Schätzungen der Bundesregierung rund 1,4 Millionen Haushalte ab Januar 2023 erstmalig oder erneut einen Wohngeldanspruch haben. In Berlin hat sich die Zahl der Wohngeldbezieher im Vergleich zum Vorjahr um 72 % erhöht.¹⁰ Vor diesem Hintergrund und angesichts des kurzen Vorbereitungszeitraums zwischen der Beschlussfassung am 10. November 2022 bis zum Inkrafttreten des Gesetzes am 1. Januar 2023 sowie den unzureichenden personellen Ressourcen in den Wohnungsämtern war ein deutlicher Anstieg der Bearbeitungszeiten zu erwarten. Die Bearbeitungszeit der Wohngeldanträge variierte zwischen acht und 29 Wochen. Damit korrespondierend gingen bei der Ombudsstelle ab Frühjahr 2023 eine Reihe von Beschwerden wegen langer Bearbeitungszeiten sowie mangelnder Erreichbarkeit der Ämter neben Anfragen um Unterstützung bei der Ablehnung von Wohngeldbescheiden ein. Zusammen mit den Bezirksämtern konnte in vielen Fällen für Abhilfe gesorgt werden. Wegen der langen Bearbeitungszeiten konnte die Ombudsstelle die Beschwerdeführer jedoch nur um Geduld bitten.

⁹ vgl. BT-Drs. 20/4230

¹⁰ www.eu-schwerbehinderung.eu/index.php/33-aktuelles/21923-72-prozent-mehr-wohngeld-empfaenger-in-berlin

d. Berechtigungsnachweis und Berlin-Ticket S (Sozialticket)

Die Einführung des Berechtigungsnachweises, der zum 1. Januar 2023 den „Berlinpass“ abgelöst hatte, führte zu erheblichen Problemen. Mit diesem Nachweis können Empfänger von Sozialleistungen vergünstigte Angebote zur Teilnahme am öffentlichen Leben in Berlin (VBB-Kundenkarte, Sport, Bildungs-, Kultur- und Freizeitangebote) erhalten. Hierbei ist die preisreduzierte Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs von besonderer Bedeutung. Dazu wird der Berechtigungsnachweis und die Monatskarte des VBB (Berlin-Ticket S - Sozialticket) benötigt; beides ist bei einer Kontrolle vorzuzeigen. Den Berechtigungsnachweis sollten die Leistungsstellen (Bezirksamt oder Jobcenter) an die Leistungsempfänger verschicken.

Doch der neue Weg zur ermäßigten Monatskarte war für viele Bürgerinnen und Bürger unübersichtlich und problematisch. Einige waren mit der elektronischen Antragsstellung überfordert; bei anderen führten lange Bearbeitungszeiten ihrer Anträge auf Sozialleistungen dazu, dass der Berechtigungsnachweis für das Berlin-Ticket S nicht oder nicht mehr rechtzeitig bei ihnen einging. Viele waren daher ab dem 1. Oktober 2023, dem Ende der Übergangsfrist, innerhalb derer die Berechtigung zur Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs noch mit einer VBB-Kundenkarte und einem aktuellen Leistungsbescheid nachgewiesen werden konnte, gezwungen, reguläre Tickets zu erwerben, obwohl sie sich diese nicht leisten konnten. Diejenigen, die bei Fahrscheinkontrollen nur den Leistungsbescheid vorweisen konnten, mussten ein erhöhtes Beförderungsentgelt zahlen. Letzteres war nach Angaben der BVG von Anfang Oktober bis zum 9. Januar 2024 bei 7.000 Fahrgästen der Fall. In einigen Fällen konnte die Ombudsstelle erreichen, dass die Beschwerdeführenden den Berechtigungsnachweis zeitnah erhielten. Schließlich wurde die Ausgabe des Berechtigungsnachweises vereinfacht,¹¹ so dass die Berechtigten ab dem 19. Januar 2024 das Berlin-Ticket S und damit den öffentlichen Nahverkehr wieder mit ihrem aktuellen Leistungsbescheid nutzen können.¹²

e. Jugend und Familie

Elternschaft, Erziehung, Kindeswohl und familiäre Beziehungen berühren grundlegende Aspekte des Zusammenlebens und sind emotional behaftet. Wenn es um Kinder und Familie geht, sind die Betroffenen gegenüber administrativen Entscheidungen nachvollziehbar besonders sensibel. Anfragen an den Bürgerbeauftragten betrafen das Handeln der Jugendämter in Fällen von **Inobhutnahmen** und (vermeintlicher) **Kindeswohlgefährdung**, das **Umgangs- und Unterhaltsrecht** sowie Familienkonflikte, ferner die Überprüfung von Hortkosten und Rechnungen über **Unterbringungskosten**, die Arbeitsweisen der Jugendämter bei **Umgangs- und Beistandsregelungen** sowie die Durchsetzung der Rechte von Minderjährigen. Einige Beschwerdeführende baten um Unterstützung bei unbeantworteten Dienst- oder Fachaufsichtsbeschwerden. Auch in diesen Fällen konnte mit den zuständigen Stellen niedrigschwellig kommuniziert werden, um den Behörden Gelegenheit zur Nachjustierung (Abhilfe) oder zur Stellungnahme zu geben.

¹¹ siehe auch AbgH-Drs 19/1395.

¹² www.berlin.de/sen/soziales/soziale-sicherung/bn-berlin-ticket-s/bn-berlin-ticket-s-faq-1268079.php

Anfragen bei Verdacht von **Kindeswohlgefährdungen** und wegen der Inobhutnahme von Kindern wurden nach den Vorgaben des Berliner Kinderschutzverfahrens überprüft. Durch Rückfragen bei den Jugendämtern konnte sichergestellt werden, dass die zutreffenden Maßnahmen ergriffen sowie Hilfe- und Schutzkonzepte entwickelt wurden. Soweit das Familiengericht involviert war, ist die Ombudsstelle nicht zuständig (vgl. § 9 Abs. 3 Nr. 4 BeBüPolG Bln).

f. Bildungs- und Ausbildungsförderung

Bei Beschwerden über Engpässe bei der Zuteilung von **Schulplätzen** konnte regelmäßig nur eine Beratung erfolgen. Eine Beschwerdeführerin verlangte die Anerkennung ihres Sprachzertifikats durch eine Berliner Volkshochschule. Nach einem intensiven Austausch mit der Bildungseinrichtung wurde das Sprachzertifikat schließlich anerkannt.

g. Staatsangehörigkeitsangelegenheiten (Einbürgerung)

Bis zum 31. Dezember 2023 waren die Bezirksämter für die Bearbeitung von **Einbürgerungsanträgen** zuständig. Diese waren aufgrund der **hohen Antragszahlen** in den letzten Jahren und wegen vieler unbesetzter Stellen überfordert, was zu übermäßig langen Bearbeitungszeiten führte. Daher erreichten den Bürgerbeauftragten auch im Jahr 2023 Anfragen und Beschwerden zu Einbürgerungsverfahren und wegen fehlender Erreichbarkeit der Bezirksämter.

In diesen Fällen war in der Regel keine Abhilfe, sondern nur eine Beratung der Beschwerdeführenden über den Verfahrensstand und eine Unterstützung bei der Vergabe von Terminen zur Vorsprache möglich. Eine Beschwerde bei dem Bürgerbeauftragten führt jedoch grundsätzlich nicht dazu, dass die Anliegen der Beschwerdeführenden anderen und ebenfalls bearbeitungsbedürftigen, aber älteren oder dringlicheren Fällen vorgezogen werden. Vielmehr besteht nur ein Anspruch auf **regelmäßige Bearbeitung und Bescheidung im Rahmen des Möglichen**.

Ausblick: Am 1. Januar 2024 ist die Zuständigkeit für die Bearbeitung von über 40.000 offenen Einbürgerungsvorgängen von den Bezirken auf das Landesamt für Einwanderung (LEA) übergegangen. Einbürgerungsanträge, die seit mehr als 5 Jahren offen sind, sind leider keine Einzelfälle. Hinzu kommen Anträge von Menschen, denen die Bezirke geraten hatten, den Übergang der Zuständigkeit auf das LEA abzuwarten und ihre Anträge dort erst im Jahr 2024 (digital) einzureichen. Folglich wurden bis Mitte Februar 2024 bereits über 6.000 digitale Anträge beim LEA gestellt. Wie sich die Antragszahlen wegen der Änderung des Staatsangehörigkeitsgesetzes zur Erleichterung von Einbürgerungen weiter entwickeln, lässt sich nicht seriös vorhersagen. Von einem Rückgang der Anträge ist zunächst nicht auszugehen, so dass trotz aller Bemühungen des LEA um vollständige Digitalisierung der Prozesse, Vereinheitlichung der Verfahrensabläufe und verstärkten Personaleinsatz zu befürchten ist, dass die Dauer von Einbürgerungsverfahren vorerst nicht kürzer werden wird.

h. Sicherheit und Ordnung

Neben der Polizei haben die Bezirksämter und das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten in Berlin (LABO) die zentrale Rolle bei der Aufrechterhaltung von Sicherheit und Ordnung. Zu den vielfältigen Aufgaben der bezirklichen Ordnungsämter gehört die Durchsetzung des Ordnungsrechts auf Bezirksebene. Die Bezirksämter sind erste Ansprechpartner für Bürgeranliegen. Sie nehmen Anzeigen und Beschwerden entgegen und ergreifen geeignete Maßnahmen bei ordnungsrechtlichen Verstößen. Das LABO ist für überbezirkliche Ordnungs- und zentrale Dienstleitungsaufgaben zuständig.

Wie im vergangenen Jahr gingen vermehrt Anfragen und Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern ein, die sich für eine konsequentere **Durchsetzung des Ordnungsrechts** einsetzen. Die Anliegen reichten von der Umsetzung des Friedhofsgesetzes über Beschwerden gegen Baumfällungen bis zur Bekanntgabe von Wohnungslosen im eigenen Wohnumfeld.

Häufige Beschwerdeanlässe waren **Verwarnungen und Bußgelder** aufgrund von Verstößen im ruhenden Verkehr (vgl. dazu auch III. 2. c. und e.) sowie Beschwerden wegen mangelnder **Überwachung und Durchsetzung von Verkehrsvorschriften**. Überwiegend ging es um unzulässig abgestellte Fahrzeuge sowie um unklare **Beschilderungen**. Hinzu kamen Beschwerden hinsichtlich des Antragsverfahrens für **Parkgenehmigungen** und deren örtliche Beschränkung sowie Einwendungen gegen die Berechnung und Ausstellung von Straßen-Sondernutzgenehmigungen. Neben Nachfragen zum Bearbeitungsstand wollten Beschwerdeführende auch Verbesserungsvorschläge anbringen. Das als unangemessen empfundene **Auftreten der Mitarbeitenden der Ordnungsämter** war ebenfalls ein Thema.

Weitere Beschwerden betrafen die illegale Lagerung von **Müll auf öffentlichem Straßenland**, Geruchs- und **Feinstaubbelastungen** durch Feuer sowie den Standort eines Glascontainers.

Gegen die **Fahrerlaubnisbehörde** (LABO) gab es berechtigte Beschwerden aufgrund der verzögerten Bearbeitung bei der Erteilung von Fahrerlaubnissen und Umschreibung von Führerscheinen. Eine Beschwerde betraf die verspätete Zulassung zur theoretischen Prüfung für das **begleitete Fahren mit 17 Jahren** aufgrund zu später Übersendung der Prüfungszulassung an die Prüfstelle. Das Landesamt hat zugesagt, den Prozess zu ändern. Eine weitere, allerdings unbegründete Beschwerde betraf die Notwendigkeit der Wiederholung der theoretischen Fahrprüfung wegen Verstreichens der Jahresfrist bis zur praktischen Fahrprüfung.

Mehrere Beschwerdeführer mussten feststellen, dass die **Wiedererteilung der Fahrerlaubnis** eine komplexe und langwierige Angelegenheit sein kann, auch wenn der Grund für die Entziehung der Fahrerlaubnis lange Zeit zurückliegt, weil sich Zweifel an der Fahreignung regelmäßig nicht durch Zeitablauf erledigen. In einem anderen Fall sollte ein älterer Krankentransporter mit einem zeitlich befristeten Ausfuhrkennzeichen in die Ukraine überführt werden, was letztlich auch genehmigt wurde.

i. Terminvergabe, Meldewesen und Standesämter

Im Mittelpunkt des Beschwerdeaufkommens in Bezug auf das **Meldewesen** in Berlin stand (und steht) die bekanntermaßen unzureichende **Online-Terminvergabe** bei den Bürgerämtern. Die mangelnde Erreichbarkeit der Behörden und die begrenzten Möglichkeiten zur Wohnsitzummeldung bei den wohnungsnahen Bürgerämtern verschärfen diese Situation zusätzlich. Dies führte zuweilen zu Zwangsgeldern aufgrund nicht rechtzeitiger Verlängerung von Personaldokumenten oder Meldung nach deren Verlust.

Die Bezirksämter in Berlin haben aufgrund fehlenden Personals und steigender Arbeitsbelastung große Schwierigkeiten, Personenstandsänderungen zeitnah zu beurkunden. Verzögerungen bei der **Ausstellung von Geburtsurkunden** können den Zugang zu staatlichen Leistungen (Gesundheitsversorgung, Bildungsförderung oder sonstige Sozialleistungen) stark behindern. Ein Bürger bat um Unterstützung bei der Nachbeurkundung und Ausstellung einer Geburtsurkunde bzw. Eintragung in das Geburtenregister für seinen 1 ½-jährigen, in der Ukraine geborenen Sohn. Nach Auskunft des Bezirksamtes werden Nachbeurkundungen jedoch nur nachrangig bearbeitet. Die Ombudsstelle konnte bei dem zuständigen Bezirksamt erreichen, dass die gewünschte Geburtsurkunde nach 19 Monaten ausgestellt wurde. Hierauf schrieb uns der Vater: *„Ich habe heute die Geburtsurkunde für A. bekommen. 19 Monate hatte ich mich darum bemüht. Der Antrag wurde vor 15 Monaten eingereicht. Ich glaube, ohne Sie würde ich mich jetzt mit Rechtsanwälten und Gerichten befassen müssen. In diesem Sinne, vielen Dank für Ihre Hilfe.“*

Heiratswillige Paare müssen sich auf lange Bearbeitungszeiten bei der Anmeldung zur **Eheschließung** einstellen. Insbesondere Paare, die die Anmeldung in ihrem Wohnbezirk vornahmen, sich jedoch in einem anderen Bezirk trauen lassen wollten, hatten berechtigte Sorge, die notwendigen Papiere nicht bis zum geplanten Hochzeitstermin zu erhalten. Um keinen Hochzeitstermin „platzen“ zu lassen, kooperieren die Berliner Bezirksämtern miteinander. Schwieriger ist die Lage, wenn die Heirat außerhalb Berlins, z.B. in Brandenburg, stattfinden soll und sich die Bearbeitung der Anmeldung hinzieht. Aber auch ein solcher Fall ließ sich zusammen mit dem zuständigen Berliner Standesamt lösen. Aber nicht nur Bürgerinnen und Bürger leiden unter der Überlastung der Standesämter; auch Vorgesetzte schilderten uns ihre Sorge, dass gerade die besonders einsatzfreudigen Mitarbeitenden unter der Belastung zusammenbrechen würden.

j. Verkehr, Umwelt und Wohnen

Bei der Kritik gegen die **Berliner Verkehrsbetriebe** (BVG) ging es um unfreundliches Verhalten bei Fahrscheinkontrollen, erhöhtes Beförderungsentgelt und um Probleme bei der Kündigung des Deutschland-Tickets. Das Auftreten von Kontrolleuren wurde oft als aggressiv und unangemessen wahrgenommen, was zu Spannungen mit den Fahrgästen führte. Ein Fahrradfahrer beschwerte sich über einen Busfahrer, der nicht genug Sicherheitsabstand eingehalten

habe. Ein schlichtendes Gespräch kam jedoch nicht zustande, weil der Busfahrer Strafanzeige gegen den Beschwerdeführer gestellt hatte.

Weitere Beschwerden richteten sich gegen die Straßenverkehrsbehörden wegen einer nicht ordnungsgemäß funktionierenden **Lichtzeichenanlage**, verblichenen **Fahrbahnmarkierungen**, wegen der Vollsperrung der sog. „Entenbrücke“ an der Wuhle in Biesdorf-Kaulsdorf aus Sicherheitsgründen¹³ und der Sperrung des Ebertplatzes am Reichstag für Radfahrende. Sofern dies angezeigt war, wurde bei den beteiligten Behörden (Bezirksämter, SenStadt, LABO und BVG) eine einvernehmliche Lösung angeregt.

Den Bürgerbeauftragten erreichten auch mehrere Anfragen und Beschwerden im Zusammenhang mit **Grundstücken und Kleingärten**. Bei Nachbarschaftsstreitigkeiten konnte den Beschwerdeführenden mangels Zuständigkeit allerdings nicht geholfen werden.

Ein Bürger beschwerte sich zu Recht dagegen, dass das Bezirksamt Reinickendorf die von ihm aufgrund eines **Vorauszahlungsbescheids** teilweise überzahlten Kosten zur Herstellung einer Gehwegüberfahrt über neun Monate lang nicht zurückzahlte, obwohl sich die Kosten nachträglich als deutlich niedriger herausgestellt hatten, und er während dieser Zeit keinen Kontakt mit dem Amt aufnehmen konnte. Hier konnte das Bezirksamt zur Rückzahlung bewegt werden. Daraufhin schrieb der Bürger: *„Das Geld ist eingegangen. Ganz herzlich möchte ich mich bei Ihnen bedanken. Ihr großes Engagement hat Früchte getragen. Ich bin so begeistert, dass ich mit dem Gedanken spiele, mich mit einer weiteren Sache an Ihre Behörde zu wenden. Aber jetzt lasse ich Sie erst mal in Ruhe.“*

Der Mangel an bezahlbarem Wohnraum vor dem Hintergrund der wachsenden Stadt führte ebenfalls zu Anfragen um Unterstützung und Beratung. Insofern ging es u.a. um die Bearbeitungsdauer und bürokratische Hürden bei dem Erhalt eines **Wohnberechtigungsscheins**. Viele Bürgerinnen und Bürger beklagten, dass der Wohnungsmarkt den an sich aus Kostengründen gebotenen Umzug in einen bedarfsgerechten und bezahlbaren Wohnraum nicht mehr ermöglichte. Auch bei Anfragen im Zusammenhang mit Bauantragsverfahren, Problemen mit dem Bauamt und wegen **Zweckentfremdung** von Wohnraum konnte die Ombudsstelle die Beschwerdeführenden beraten und den Kontakt mit dem zuständigen Sachbereich herstellen.

k. Strafvollzug und Justiz

Die Ombudsstelle bietet auch Inhaftierten eine Anlaufstelle und unterstützt sie bei der Klärung ihrer Angelegenheiten, namentlich bei Beschwerden gegen **Haftbedingungen** (z.B. bei Überbelegung von Hafträumen) und gegen das Anstaltspersonal. Einige Eltern erbaten eine Beratung zu Problemen ihrer inhaftierten Söhne oder Töchter. Anfragen aus anderen Bundesländern mussten an die zuständigen Bürger- oder Justizvollzugsberatungsstellen der betroffenen Länder verwiesen werden.

¹³ siehe dazu TAGESSPIEGEL vom 28.03.2024, Berlin Extra, S. 44

Zu den an den Bürgerbeauftragten herangetragenen Problemen mit der nicht streitig entscheidenden **Justiz** gehörten u.a. die verzögerte Ausstellung eines **Europäischen Nachlasszeugnisses** oder eines **Beratungshilfescheins**; ferner ging es um Fragen zu einem Zwangsversteigerungsverfahren sowie um die Folgen einer Erbausschlagung. Auch insofern war die Verfahrensdauer oftmals Anlass von Beschwerden. Eine Notarin beschwerte sich zu Recht zunächst gegen die verzögerte und dann auch noch unrichtige Ausstellung eines **Erbscheins** durch das **Nachlassgericht**.

l. Öffentlicher Dienst

Bei Beschwerden von Landesbeschäftigten außerhalb der Polizei gegen ihren Dienstherrn, z.B. bei dienstrechtlichen Konflikten oder beamtenrechtlichen Fragen, kann der Bürgerbeauftragte grundsätzlich nicht tätig werden. Aus der ausdrücklichen Regelung in § 14 Abs. 2 Satz 1 i.V.m. § 1 Abs. 2 Satz 3 BeBüPolG Bln, wonach sich jede Polizeidienstkraft des Landes Berlin mit einer Eingabe ohne Einhaltung des Dienstwegs unmittelbar an den Polizeibeauftragten wenden kann, folgt im Umkehrschluss, dass andere Landesbedienstete den Dienstweg einhalten müssen. Allerdings steht es diesen, wie allen Bürgerinnen und Bürgern, frei, eine Petition einzulegen, da der Petitionsausschuss insofern keine Zuständigkeitsbeschränkung annimmt.

m. Datenschutz

Datenschutzrechtliche Beschwerden verweist die Ombudsstelle grundsätzlich an die Berliner **Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit** (DSG Bln);¹⁴ andernfalls erfolgt eine Abstimmung.

Ein Bürger bat um Prüfung, ob das Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf in seinem Verfahren zur **Beantragung von Wohngeld** den Datenschutz beachtet habe. Das Bezirksamt hatte ihm die Möglichkeit einer Vorsprache und die persönliche Vorlage von Unterlagen verwehrt. Der Bürgerbeauftragte bestätigte die Bedenken des Beschwerdeführers mit Verweis auf die „gemeinsamen Hinweise der Landesbeauftragten für den Datenschutz der Länder Berlin, Brandenburg, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein zur datenschutzgerechten Ausgestaltung der Anforderung von Kontoauszügen bei der Beantragung von Sozialleistungen“. Die Landesdatenschutzbeauftragten hatten sich unter Bezugnahme auf das Urteil des Bundessozialgerichts vom 19. September 2008 - B 14 AS 45/07 R - mit der Anforderung von Kontoauszügen befasst und datenschutzrechtliche Bedenken geäußert, wenn einem Betroffenen generell untersagt werde, einzelne Buchungen zu schwärzen. Danach sind bei der Anforderung von Kontoauszügen, der Schwärzung einzelner Buchungen und der Speicherung dieser Unterlagen die Vorgaben des § 67c Abs. 1 SGB X zu beachten. Deshalb hat der Bürgerbeauftragte dem Bezirksamt empfohlen, seine ständige Praxis zu ändern, wonach den Betroffenen generell untersagt worden war, einzelne Buchungen zu schwärzen und eine Hilfebedürftigkeit durch Vorlage alternativer Unterlagen nachzuweisen. Das Bezirksamt will diese Empfehlungen zukünftig beachten.

¹⁴ <https://www.datenschutz-berlin.de>

III. Verfahren des Polizeibeauftragten

1. Allgemeines

In den rd. 20 Monaten, in denen der Polizeibeauftragte im Amt ist, hat sich herausgestellt, dass dessen gesetzlicher Auftrag, *das partnerschaftliche Verhältnis von Bürgerinnen und Bürgern zur Polizei zu stärken, Erstere im Dialog mit der Polizei zu unterstützen und daraufhin zu wirken, dass begründeten Beschwerden abgeholfen wird* (§ 1 Abs. 2 Satz 1 und 2 BeBüPolG Bln), deutlich schwieriger und langwieriger zu erfüllen ist als der des Bürgerbeauftragten (siehe dazu II. 1). Dies gilt insbesondere, wenn die Polizei auf der Einhaltung einer förmlichen, d.h. über die Behördenhierarchie verlaufenden Kommunikation besteht. Zwar ist in § 18 Abs. 1 BeBüPolG Bln vorgesehen, dass der Polizeibeauftragte zur sachlichen Prüfung von dem fachlich zuständigen Senator oder der fachlich zuständigen Senatorin Auskunft verlangen kann. Dieser förmliche Berichtsweg verhindert jedoch regelmäßig nicht nur das im Gesetz angelegte Ziel eines unmittelbaren Dialogs zwischen den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern mit den handelnden Polizeikräften, sondern auch – und anders als in den Verfahren des Bürgerbeauftragten – eine schnelle und effektive Klärung des Beschwerdevorbringens. Dafür gibt es folgende Ursachen:

a. Legalitätsprinzip, Sachverhaltsklärung und Aktenhoheit

Schon im ersten Jahresbericht 2022/23 (AbgH-Drs. 19/0930)¹⁵ wurde darauf hingewiesen, dass die Polizei nach dem sog. Legalitätsprinzip (vgl. §§ 160 Abs. 1, 152 Abs. 2 StPO; § 17 DiszG Bln) ein Disziplinar- und/oder strafrechtliches Ermittlungsverfahren von Amts wegen einleiten muss, wenn im Rahmen eines Beschwerdevorbringens zureichende tatsächliche Anhaltspunkte bekannt werden, die geeignet sind, den Verdacht eines Dienstvergehens oder eines strafbaren Verhaltens zu rechtfertigen (sog. Anfangsverdacht). Ist ein Strafermittlungsverfahren eingeleitet worden, bekommt der Polizeibeauftragte des Landes Berlin – anders als der Polizeibeauftragte des Bundes¹⁶ – von Polizei und Staatsanwaltschaft keine Auskunft aus Strafermittlungsakten und kann diese Unterlagen nicht einsehen.¹⁷

Die noch umstrittene Frage, welche Aktenbestandteile dem Bestimmungsrecht der Staatsanwaltschaft nach § 480 Abs. 1 i.V.m. §§ 474 ff. StPO und welche Unterlagen dem Geschäftsbereich der Polizei i.S.v. § 18 Abs. 1 Nr. 2 BeBüPolG Bln unterfallen, wird von der Berliner Staatsanwaltschaft und der Innenverwaltung restriktiv beantwortet, so dass alle Dokumente, die Gegenstand eines Ermittlungsverfahrens sein könnten, nicht übersandt werden. Dies schließt Unterlagen mit ein, die originär zur Dokumentation polizeilichen Handelns erstellt und später (auch) einem Ermittlungsvorgang zugeordnet werden.

¹⁵ www.parlament-berlin.de/ad0s/19/IIIPlen/vorgang/d19-0930.pdf

¹⁶ vgl. § 4 Abs. 5 bis 7 und § 7 des Gesetzes über die Polizeibeauftragte oder den Polizeibeauftragten des Bundes beim Deutschen Bundestag (PolBeauftrG) vom 28. Februar 2024 (BGBl. 2024 I Nr. 7)

¹⁷ Näheres dazu in den Stellungnahmen zum Entwurf eines Gesetzes über die Polizeibeauftragte oder den Polizeibeauftragten des Bundes beim Deutschen Bundestag (Polizeibeauftragungsgesetz - PolBeauftrG) vom 27. November 2023 (BT-Drs. 20/9148).

Sogar Aktenbestandteile, aus denen „unter Umständen“ auf den Inhalt von Ermittlungsakten geschlossen werden könnte, werden dem Polizeibeauftragten nicht offengelegt. Danach bliebe für eine Einsichtnahme und Auskünfte aus Akten, die sich im Geschäftsbereich der Polizei befinden, kein Raum, soweit ein mit einem Beschwerde- oder Eingabeverfahren des Polizeibeauftragten im Zusammenhang stehendes Strafermittlungsverfahren existiert.

Diese Beschränkung des Auskunfts- und Einsichtsrechts des Polizeibeauftragten nach § 18 Abs. 1 Nr. 1 und 2 BeBüPolG Bln geht zu weit. Angesichts der nach Ansicht der Staatsanwaltschaft ausreichenden möglichen Betroffenheit eines Ermittlungsverfahrens würden sämtliche Auskünfte ausscheiden, deren Inhalt über die bloße Bestätigung eines Ermittlungsverfahrens hinausgehen. Zudem ist unklar, aus welchen polizeilichen Daten auf den Inhalt der Ermittlungsakte geschlossen werden können sollte. Namentlich aus allgemeinen Einsatz- oder Tätigkeitsberichten der Polizei, die regelmäßig in Kopie zur Ermittlungsakte genommen werden, kann weder auf die Existenz und den Sachstand noch auf bestimmte Ermittlungshandlungen oder das Ergebnis eines Ermittlungsverfahrens geschlossen werden. Überdies wäre die Rechtmäßigkeit der Auskunftsverweigerung objektiv nicht zu verifizieren, da nicht nachprüfbar ist, ob aus den polizeilichen Unterlagen tatsächlich bzw. „unter Umständen“ relevante Rückschlüsse auf ein Strafermittlungsverfahren gezogen werden können. Damit würde die Staatsanwaltschaft, deren Verfahrensweise der Polizeibeauftragte in Berlin überprüfen darf (§ 17 Satz 1 und § 9 Abs. 3 Nr. 5 BeBüPolG Bln e contrario), letztlich über die Reichweite dessen Prüfungsrechts entscheiden. Deshalb ist – wie bei anderen datenschutzrechtlichen Bestimmungen¹⁸ – allein rechtskonform, nach der jeweiligen Zweckrichtung der Datenerhebung zu differenzieren (z.B. präventiv oder repressiv). Hinzu kommt, dass die von der Polizei erhobenen Daten auch nach Abgabe eines Ermittlungsvorgangs an die Staatsanwaltschaft tatsächlich im Geschäftsbereich und in der datenschutzrechtlichen Verantwortung der Polizei verbleiben, so dass die Staatsanwaltschaft darauf keinen unmittelbaren technischen Zugriff hat. Insofern besteht also noch rechtlicher Klärungsbedarf.

Wird ein Ermittlungsverfahren gegen Beschwerdeführende, z.B. wegen Widerstands gegen Vollstreckungsbeamte (§ 113 StGB) oder gegen Polizeikräfte, z.B. wegen Körperverletzung im Amt (§ 340 StGB), eingeleitet, was nicht selten erst aufgrund des Bekanntwerdens einer Beschwerde an den Polizeibeauftragten geschieht, sind dessen Aufklärungsmöglichkeiten insbesondere bei schwerwiegenden Vorwürfen gegen Polizeikräfte erheblich eingeschränkt. Angesichts dessen haben Beschwerdeführende schon die Frage gestellt, warum sie sich an den Polizeibeauftragten wenden sollten.

Hinzu kommt, dass sich die von einer Beschwerde betroffenen Polizeikräfte nicht äußern müssen, wenn sie mit der Auskunft sich selbst oder einen der in § 52 Abs. 1 StPO genannten Angehörigen dem Verdacht eines Dienstvergehens oder einer Straftat aussetzen würden oder ein Zeugnisverweigerungsrecht nach § 52 Abs. 1 StPO besteht (vgl. § 18 Abs. 3 BeBüPolG Bln).

¹⁸ vgl. nur § 24 c Abs. 7 Satz 4 Nr. 3 ASOG Bln, § 20 Abs. 4 Satz 1 Berliner Datenschutzgesetz (BlnDSG)

Da schon ein geringer Anfangsverdacht genügt, um straf- oder disziplinarrechtliche Ermittlungen auszulösen, die für die Polizeikräfte regelmäßig mit negativen Folgen verbunden sind (siehe III. 3. c.), äußern sie sich dann nicht und schon gar nicht auf dem Dienstweg.

Sofern ein Beschwerdevorwurf hingegen ohne förmliche Einbeziehung der Polizei in einem vertraulichen Gespräch zwischen den unmittelbar Beteiligten erörtert und geschlichtet werden kann, sind die Polizeibeschäftigten regelmäßig bereit, frei über den Sachverhalt zu sprechen, ggf. ihr (Fehl)Verhalten offenzulegen und sich dafür zu entschuldigen. Viele Beschwerdeführende wünschen sich ein solches Gespräch, was aber nicht zustande kommt, wenn die Einleitung eines Straf- oder Disziplinarverfahrens droht oder schon erfolgt ist.

Vor diesem Hintergrund versucht der Polizeibeauftragte regelmäßig den Beschwerdevorwurf zunächst informell aufzuklären. Die Polizei wird erst dann förmlich beteiligt, wenn sich die Vorwürfe auf diese Weise nicht ausräumen lassen und eine Schlichtung ausscheidet. Dadurch wird der Aufwand der Polizei durch Wegfall unnötiger Stellungnahmen reduziert. Von den Beschwerdeführenden nicht gewünschte oder offensichtlich unbegründete Verfahren gegen Polizeibedienstete werden so vermieden, und das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürgern in die Polizei kann durch ein persönliches Gespräch und den offenen Umgang mit einem Fehlverhalten anstelle von formal und standardisiert wirkenden Antworten wiederhergestellt werden.

Ein informelles Verfahren kommt nicht in Betracht, wenn ein Straf- oder Disziplinarverfahren bereits eingeleitet wurde, die Beschwerdevorwürfe schwerwiegender oder struktureller Natur sind oder eine Schlichtung von vornherein ausscheidet.

b. Qualität der Beschwerdebearbeitung und Fehlerkultur

In einigen Fällen, die anschließend näher dargelegt werden, war die Beschwerdebearbeitung zu beanstanden. Dies lag zum einen daran, dass die Polizei den maßgeblichen Sachverhalt nicht mit hinreichender Tiefe ermittelt hatte, beispielsweise weil nicht alle relevanten Unterlagen beigezogen, unglaubliche Aussagen von Dienstkräften nicht hinterfragt und Widersprüche in der eigenen Beschwerdebearbeitung nicht aufgelöst worden waren, so dass der Polizeibeauftragte dies beanstanden und mehrfach nachfragen musste. Zum anderen war das Antwortzeitverhalten selbst bei einfachen Anfragen zu lang oder Fristen mussten auf Bitten der Polizei mehrfach verlängert werden. Unterhalb einer Frist von vier Wochen war regelmäßig keine Antwort zu erwarten; sofern sich aus der Antwort weitere Fragen ergaben und deshalb nachgefragt werden musste, vergingen erneut und ggf. mehrfach vier Wochen. So erkundigte sich jüngst ein Beschwerdeführer nach dem aktuellen Sachstand mit der Bemerkung „*bevor wir einjähriges Jubiläum haben*“.

Neben dem förmlichen Berichtsweg nach § 18 Abs. 1 BeBüPolG Bln über die Innenverwaltung, der mit deren Zustimmung nur bei der Beantwortung des Ersuchens (auf dem Rückweg) einzuhalten ist, erscheint auch die polizeiinterne Bearbeitung, die jeweils (Hin- und Rückweg) bis zu 15 Steuerungs-/Mitzeichnungsschritte durchläuft, nicht effektiv und sollte überprüft werden.

Wenn Stellungnahmen auch noch den Eindruck vermitteln, dass die abzeichnenden Personen den vorbereitenden Vermerk nicht gelesen oder (wohl) angenommen haben, dass den Mitarbeitenden des Polizeibeauftragten offensichtlich unrichtige Angaben nicht auffallen, ist dies besonders misslich. Manche Antworten waren erkennbar von dem Bemühen getragen, keine Fehler zugeben zu wollen. Diese Haltung entspricht jedoch nicht der von Seiten der Polizeiführung propagierten positiven Fehlerkultur.

Der Polizeibeauftragte hat stets um Verständnis geworben, dass bei der anspruchsvollen Aufgabenerfüllung der Polizei Berlin mit über 27.000 Beschäftigten Fehler vorkommen können; alles andere wäre lebensfremd. Auch Beschwerdeführende hatten hierfür Verständnis, sofern ein Fehlverhalten transparent gemacht und aufgearbeitet wurde. Sofern jedoch versucht wird, fehlerhaftes Verhalten oder Unterlassen zu negieren, es „schönzuschreiben“ oder um jeden Preis zu rechtfertigen, wird enttäuschtes Vertrauen in die grundsätzlich gute Arbeit der Berliner Polizei vertieft, anstatt es wiederherzustellen. Die Beschwerdebearbeitung der Polizei war in Teilen verbesserungsbedürftig.

2. Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern gegen die Polizei

Einigen Beschwerden konnte nicht nachgegangen werden, weil Beschwerden gegen die Polizei grundsätzlich binnen sechs Monaten nach Beendigung der polizeilichen Maßnahme eingereicht sein müssen (§ 14 Abs. 5 BeBüPoIG Bln). Diese auch für andere Polizeibeauftragte mit unterschiedlichen Fristen¹⁹ geltende Regelung beruht auf der Überlegung des Gesetzgebers, dass die Möglichkeit der Sachaufklärung im Laufe der Zeit erschwert wird.

a. Umgang mit verhaltensauffälligen und psychisch kranken Menschen

Der Umgang mit verhaltensauffälligen und psychisch kranken Personen stellt die Polizei mitunter vor große Herausforderungen. Zum einen ist das Verhalten dieser Menschen zuweilen schwer einzuschätzen und nicht immer rational, so dass der gebotenen Eigensicherung der Polizeikräfte ein hoher Stellenwert zukommt. Zum anderen handelt es sich bei dem betroffenen Personenkreis um vulnerable Menschen, die besonders auf den Schutz der Polizei angewiesen sind. Dieses Spannungsfeld gilt es in Einsatzsituationen zu bedenken und in die Beurteilung der Lage einzubeziehen. Diesem Anspruch ist die Polizei nicht immer gerecht geworden.

Der Fall Kupa Mutombo

Der an einer psychotischen Störung leidende und unter Betreuung stehende Bewohner einer Obdachlosenunterkunft sollte aufgrund richterlichen Unterbringungsbeschlusses vorläufig in einer geschlossenen Abteilung eines psychiatrischen Krankenhauses eingewiesen werden. Hierzu hatte das Bezirksamt Spandau (Betreuungsbehörde) die Polizei um Vollzugshilfe gebeten, da ausweislich des Gerichtsbeschlusses mit Widerstand zu rechnen war.

¹⁹ z.B. § 21 Abs. 3 BürgBG RP (3 Monate); § 3 Abs. 5 PolBeauftrG (6 Monate); § 5 Abs. 3 BbgPBG (9 Monate); § 13 Abs. 3 PetBüG M-V (12 Monate)

Als Herr Mutombo am 14. September 2022 abgeholt werden sollte, kollabierte er, verlor das Bewusstsein und verstarb trotz sofortiger Reanimationsversuche der Polizei, der Feuerwehr und eines Notarztes am 6. Oktober 2022 in der Charité. Hierüber wurde in der Presse²⁰ ausführlich berichtet. Der Polizeibeauftragte hat die Umstände des Falles untersucht und am 6. Oktober 2023 einen Zwischenbericht veröffentlicht.²¹

Obwohl noch keine abschließende Bewertung möglich ist, kann zusammenfassend festgestellt werden, dass sich alle Beteiligten (gesetzlicher Betreuer, Verfahrenspfleger, Betreuungsbehörde, Betreuungsgericht und Polizei) ein Fehlverhalten vorhalten lassen müssen. Insbesondere ist zweifelhaft, ob die dem Gericht vorgetragenen, zumindest aber die tatsächlichen Gründe eine zwangsweise Unterbringung von Herrn Mutombo rechtfertigen konnten, so dass alternative Lösungen in Betracht zu ziehen gewesen wären. Ferner hätte Herr Mutombo vor seiner Unterbringung persönlich angehört werden müssen. Eine Eilbedürftigkeit, die seine nachträgliche Anhörung gerechtfertigt hätte und bis zum 14. September 2022 möglich gewesen wäre, lag nicht vor. Der vom Betreuungsgericht eingesetzte Verfahrenspfleger war nicht tätig geworden. Am Einsatztag wollte keiner der anderen Anwesenden die Verantwortung für das weitere Vorgehen übernehmen, so dass die nur zum Zwecke der Amtshilfe zugezogenen und für derartige Einsätze nicht geschulten und damit fehlerhaft ausgewählten Kontaktbereichsbeamten schließlich das Heft des Handelns übernommen und das Zimmer von Herrn Mutombo gegen dessen erkennbaren Willen rechtswidrig betreten hatten.

Hinsichtlich der Strafermittlungen wegen Körperverletzung im Amt (§ 340 StGB), die auf Beschwerden des Bruders des Verstorbenen zum wiederholten Mal aufgenommen werden mussten,²² ist festzustellen, dass das Verfahren gegen „Unbekannt“ geführt wird, obwohl die beteiligten Polizeikräfte bekannt sind. Hierdurch besteht die Gefahr, dass deren weitergehende Rechte als (potentielle) Beschuldigte beschnitten wurden bzw. werden. Wegen der fehlenden richterlichen Anhörung und des – ebenfalls nach vorläufigen Erkenntnissen – unberechtigten Zutritts zur Wohnung wurden keine Strafermittlungen aufgenommen;²³ vielmehr scheinen sich die Ermittlungen auf die jedenfalls nicht erkennbar rechtswidrige Zwangsanwendung durch die Polizeibeamten zu beschränken. Auch Disziplinarverfahren sind nach Auskunft der Polizei (noch) nicht eingeleitet worden, obwohl hinsichtlich des Betretens der Wohnung ohne Rechtsgrundlage ein Anfangsverdacht nach § 17 DiszG naheliegen dürfte.

²⁰ vgl. nur <https://taz.de/Tod-von-Medard-Mutombo/!6000342>; <https://www.berliner-zeitung.de/news/schwarzer-medard-mutombo-stirbt-nach-polizeieinsatz-in-berlin-spandau-staatsanwaltschaft-ermittelt-wieder-gegen-polizisten-li.380984>; zuletzt am 27.03.2024 im TAGESSPIEGEL

²¹ www.berlin.de/buerger-polizeibeauftragter/aktuelles/#pressemitteilungen

²² <https://taz.de/Tod-von-Medard-Mutombo/!6000342>

²³ vgl. auch www.ndr.de/nachrichten/niedersachsen/lueneburg_heide_unterelbe/Vom-Landgericht-Stade-verurteilte-Richterin-geht-in-Revision,stade1134.html

Der vermisste Patient

Nachdem ein Mann unvermittelt Personen auf der Straße angegriffen hatte, war er wegen Verdachts auf eine psychische Erkrankung in ein Krankenhaus eingeliefert und dort aufgrund richterlichen Beschlusses nach dem Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG)²⁴ untergebracht worden. Nachdem der Mann aus einem genehmigten Tagesurlaub nicht wieder zurückkehrt war, erstattete das Krankenhaus eine „Vermisstenanzeige“ bei der Polizei. Daraufhin begaben sich Polizeikräfte um 1.00 Uhr (nachts) zur Wohnung des 58-Jährigen, drangen gegen dessen Willen in die Wohnung ein und brachten ihn zwangsweise zurück ins Krankenhaus. Er beschwerte sich insbesondere dagegen, dass gegen ihn ein Strafvermittlungsverfahren wegen Widerstandes gegen die Polizeivollzugsbeamten eingeleitet worden war.

Nach bisherigem Kenntnisstand hatten sich die Polizeikräfte den Unterbringungsbeschluss nicht besorgt und waren lediglich auf Veranlassung des Krankenhauses tätig geworden.

Im weiteren Beschwerdeverfahren wird zu klären sein, ob das Eindringen in die Wohnung und die zwangsweise Rückführung des Beschwerdeführers einer gesonderten oder erneuten richterlichen Entscheidung bedurften oder diese Maßnahmen noch von dem Unterbringungsbeschluss gedeckt waren. Des Weiteren ist der Vermutung nachzugehen, ob insofern eine nicht rechtskonforme und in die Rechte der Betroffenen eingreifende polizeiliche Praxis besteht. Auch dieser Fall könnte dafür sprechen, dass die Polizei es bei psychisch auffälligen oder kranken Personen mit rechtlichen Vorgaben weniger genau nimmt als bei gesunden Menschen.

b. Polizeikontrollen und sonstige Einsätze

Häusliche Gewalt und Datenschutz

Ein Ehepaar hatte wegen Bedrohung durch den früheren Ehemann der Frau Strafanzeige bei der Polizei erstattet. Der Mann sei der Polizei u. a. wegen Gewaltdelikten bekannt gewesen. Durch seine polizeiliche Vorladung erfuhr der tatverdächtige frühere Ehemann von der Wohnanschrift des Ehepaares. Als er ankündigte, die Wohnung aufzusuchen, wurde ein Funkwagen alarmiert und eine polizeiliche Gefährderansprache durchgeführt.

Das Ehepaar beschwerte sich insbesondere über den ermittlungsführenden Beamten. Dieser habe dem Tatverdächtigen die Wohnanschrift der Familie bekanntgegeben, die von ihnen geschilderten Vorfälle häuslicher Gewalt nicht ernst genommen und ihnen keine Hilfe angeboten. Das Vertrauensverhältnis zu dem Beamten sei zerstört. Seit Offenlegung ihrer Wohnanschrift fürchte die Familie um ihre Sicherheit und empfinde das Leben als erheblich eingeschränkt.

Der Polizeibeauftragte hat die nicht erforderliche und für die Familie bedrohliche Offenlegung der Wohnanschrift gegenüber dem Tatverdächtigen beanstandet. Die Polizei hat ein Versehen

²⁴ Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG) vom 17. Juni 2016 (GVBl. S. 336), zuletzt geändert durch Art. 10 des Gesetzes vom 27. September 2021 (GVBl. S. 1117)

des ermittlungsführenden Beamten eingeräumt; dieser sei sensibilisiert worden und bedauere sein Handeln. Mit den Ermittlungen sei nun ein anderer Sachbearbeiter betraut worden.

Die den Beschwerdeführenden im Nachgang erteilten Hinweise der Polizei entsprachen nicht den üblichen Qualitätsstandards für die Bearbeitung von Fällen häuslicher Gewalt, weil Rechtsschutzmöglichkeiten, z.B. die Erwirkung eines Kontaktverbots, oder themenspezifische Hilfsangebote (Beratung, Broschüren) nicht aufgezeigt wurden.

Feueralarm

Eine Bürgerin hatte nachts in der vermutlich leerstehenden Nachbarwohnung eines Mehrfamilienhauses den Alarm eines Rauchmelders wahrgenommen. Daraufhin habe sie die Feuerwehr angerufen und die Situation beschrieben. Als es zehn Minuten später an ihrer Wohnungstür geklingelt und sie die Tür geöffnet habe, habe sie in einen Pistolenlauf geblickt. Dabei sei sie mit einer Taschenlampe geblendet worden. Eine Beamtin habe „Polizei“ gebrüllt. Die Beschwerdeführerin habe ihren Ausweis vorzeigen sollen, den aber letztlich niemand habe sehen wollen. Nachdem sie den Beamten erklärt habe, dass das Problem sich zwei Etagen weiter unten befinde, seien diese die Treppe hinuntergelaufen. Eine Beamtin habe sich später dahingehend geäußert, dass die Polizei immer vom Schlimmsten ausgehen würde.

Die Bürgerin hatte um Klärung gebeten, warum die Polizisten nicht selbst herausgefunden hätten, woher der Alarm stamme, zumal sie die richtige Etage mitgeteilt habe. Zudem wollte sie erfahren, warum sie mit einer Waffe bedroht worden sei und warum sich niemand für den Übergriff entschuldigt habe. Sie und ihr Ehemann hätten den Einsatz als schockierend und belastend wahrgenommen.

Auf Nachfrage des Polizeibeauftragten hat die Polizei in einem Schreiben an die Beschwerdeführerin umfangreiche Ausführungen gemacht, sich bei der Familie entschuldigt und eine grundsätzliche Überprüfung der Art und Weise der Übermittlung solcher Alarmierungsaufträge zugesagt. Das Angebot eines persönlichen Gesprächs mit den beteiligten Dienstkräften wollte die Bürgerin nicht annehmen. Für die Aufarbeitung und Rückmeldung zu ihrer Beschwerde hat sie sich jedoch bedankt. Der Polizeibeauftragte hat die fehlerhafte Kommunikation und Informationssteuerung bei der Alarmierung sowie die Maßnahmen gegenüber der Beschwerdeführerin beanstandet und den beteiligten Behörden (Feuerwehr und Polizei Berlin) empfohlen, die Informationssteuerung zu verbessern.

Personalausweis als „Pfand“

Im Sommer 2023 war es zwischen einem Restaurantbesucher und dem Betreiber eines Lokals zu einem Streit über die Bezahlung gekommen, dem wechselseitige Anzeigen wegen Zechbetrugs und Straftaten nach dem Lebensmittel- und Futtermittelgesetz folgten.

Der Restaurantbesucher und Beschwerdeführer wandte sich an den Polizeibeauftragten mit der Bitte um Unterstützung bei der Wiedererlangung seines Personalausweises. Im Verlauf des Beschwerdeverfahrens stellte sich heraus, dass die bei dem Streit hinzugerufenen Polizeikräfte dem Restaurantpersonal den Ausweis als „Pfand“ überlassen hatten.

Mit der Übergabe des Ausweises an einen vermeintlichen Gläubiger haben die Polizeikräfte ihre Befugnisse nach § 1 Abs. 4 ASOG Bln überschritten. Anstatt dies formal zu beanstanden, wurde mit dem zuständigen Polizeiabschnitt vereinbart, dass die Polizei den Beschwerdeführer unterstützen würde, falls die Aushändigung des Ausweises verweigert würde. Letzteres war dann nicht der Fall.

Die angebliche Trunkenheitsfahrt

Nachdem ein Bürger abends heimgekehrt war, klingelten mehrere Polizeidienstkräfte an seiner Wohnung und verdächtigten ihn, kurz zuvor unter Alkoholeinfluss Auto gefahren zu sein. Dies habe eine Zeugin berichtet; eigene Beobachtungen hatten die Polizeikräfte nicht. Der Bürger verneinte den Tatvorwurf und lehnte einen Atemalkoholtest ab. Daraufhin wurde er zur Blutentnahme mitgenommen, wobei ihm auf dem Weg zum Einsatzwagen vor dem Haus Handfesseln angelegt wurden. Um die angedrohte Wohnungsdurchsuchung in Gegenwart seiner Ehefrau und Tochter abzuwenden, händigte er den Polizeikräften seinen Führerschein aus, legte jedoch gegen dessen Beschlagnahme ausdrücklich Widerspruch ein. Die Auswertung der entnommenen Blutprobe ergab einen Wert von 0,0 Promille. Daraufhin stellte die Staatsanwaltschaft das Ermittlungsverfahren wegen Trunkenheitsfahrt ein. Der Führerschein wurde nach zweieinhalb Wochen zurückgegeben. Da der Bürger Berufskraftfahrer ist, bekam er vom Gericht für den Zeitraum, in dem er keinen Führerschein hatte, eine Verdienstausfallentschädigung zugesprochen.

Der Bürger beschwerte sich bei dem Polizeibeauftragten über die aus seiner Sicht überzogenen Maßnahmen und das respektlose Verhalten der Polizeikräfte, welche seine Ehefrau geduzt und sich aggressiv geäußert hätten, u.a. wie „Sch...“ sie seine Trunkenheitsfahrt mit Kindern im Auto fänden. Dies habe seine anwesende Tochter völlig verstört. Die polizeiliche Beschwerdebearbeitung sei nicht zufriedenstellend. Hintergrund des Polizeieinsatzes sei nach Ansicht des Beschwerdeführers ein Streit im privaten Umfeld gewesen; man habe ihm durch eine falsche Verdächtigung schaden wollen.

Die Polizei hat die Verhaltensbeschwerde wegen gegensätzlicher Aussagen des Beschwerdeführers und der beteiligten Polizeikräfte als nicht zu klären und die durchgeführten Maßnahmen als nicht zu beanstanden bewertet. Der Bürger habe sich gegenüber den Dienstkräften verbal aggressiv verhalten und nach Alkohol gerochen. Die Durchsuchung zum Auffinden und zur Beschlagnahme des Führerscheins sei durch den Bereitschaftsdienst der Staatsanwaltschaft angeordnet worden. Aus Rücksicht auf die Familie sei die Fesselung des Bürgers erst vor der Haustür erfolgt.

Die Beschlagnahme des Führerscheins war rechtswidrig. Ein Führerschein darf nur beschlagnahmt werden, wenn dringende Gründe die Annahme rechtfertigen, dass die Fahrerlaubnis (z.B. wegen Trunkenheit im Verkehr) endgültig entzogen werde. Voraussetzung dieser vorbeugenden Sicherungsmaßnahme ist eine hohe Wahrscheinlichkeit dafür, dass der Tatrichter zu der Überzeugung gelangen wird, dem Angeklagten mangle es an der erforderlichen charakterlichen Eignung zum Führen eines Kraftfahrzeugs. Diese Voraussetzungen lagen zu keinem Zeitpunkt vor. Darüber hinaus werden die Anordnung der Blutentnahme und das Anlegen der Handfesseln kritisch gesehen. Die Ausführungen zum angeblichen Alkoholgeruch in der Atemluft des Bürgers sind angesichts des Ergebnisses der Blutentnahme (0,0 Promille) nicht glaubhaft. Auch in diesem Fall wäre eine positive Fehlerkultur der Polizei anstelle der eingenommenen Abwehrhaltung wünschenswert gewesen.

Unterbliebene Verkehrsmaßnahmen und (angebliche) Diensthandys

Ein Anwohner beschwerte sich über die Untätigkeit der Berliner Polizei im Zusammenhang mit Verkehrsmaßnahmen anlässlich des Radrennens „VeloCity 2023“. Bereits in den vergangenen Jahren sei es in seiner Straße aufgrund von Sportveranstaltungen regelmäßig zu Verkehrsbehinderungen gekommen, weil Autofahrer nicht darauf hingewiesen worden seien, dass die Straße an diesen Tagen zu einer Sackgasse werde. Obwohl ihm der zuständige Polizeiabschnitt eine entsprechende Beschilderung zugesagt hatte, sei im Jahr 2023 erneut keine Beschilderung vorhanden gewesen, so dass wiederum ein Verkehrschaos entstand. Darauf machte der Anwohner eine in der Nähe befindliche Gruppenstreife einer Einsatzhundertschaft der Berliner Polizei aufmerksam, die mit ihren Mobiltelefonen beschäftigt waren. Er forderte sie auf, den Verkehr zu regeln. Dieser Bitte folgten die Polizeikräfte jedoch nicht und verwiesen ihn stattdessen an den Veranstalter des Rennens.

Eine Einsicht in die Einsatzunterlagen ergab, dass die Polizei das (erneute) Fehlen der Beschilderung nicht zu verantworten hatte, da diese die Anregung an die Senatsverwaltung für Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt weitergegeben hatte. Dort war der Hinweis aus dem Blick geraten. Ferner war festzustellen, dass die Polizeikräfte - trotz des nachvollziehbar gegenteiligen Eindrucks des Beschwerdeführers – mit einem (anderen) dienstlichen Auftrag betraut waren, so dass sie sich um die fragliche Verkehrssituation nicht kümmern konnten. Im Sinne eines bürgerfreundlichen Verhaltens wäre jedoch wünschenswert gewesen, wenn sie die Information eigenständig an die Einsatzleitung weitergegeben hätten. Abgesehen davon war das Verhalten der Polizei in Ordnung.

Zu kritisieren ist jedoch, dass die Polizei im Rahmen der Beschwerdebearbeitung zunächst behauptet hatte, die Polizeikräfte nicht ermitteln zu können. Erst nachdem der Polizeibeauftragte die Einsatzunterlagen angefordert hatte, gelang es der Polizei die Dienstkräfte zu identifizieren. Diese hätten ihre dienstlich zur Verfügung gestellten Smartphones ausschließlich zur Beurteilung der Lage des Radrennens genutzt. Diese Angabe ist jedoch unrichtig, weil dienstlich gelieferte Smartphones keine sog. Mannausstattung bei den Einsatzhundertschaften darstellen.

c. Verwarnungen und Bußgelder

Unabhängig von der Zuständigkeit für die Ahndung des zugrunde liegenden Verstoßes ist der Polizeibeauftragte für die Überprüfung von (noch) nicht bestands- oder rechtskräftig gewordenen Verwarnungs- und Bußgeldbescheiden zuständig, weil die Bescheide von der Bußgeldstelle der Polizei erlassen werden.

Die **Bußgeldstelle** betreibt ein automatisiert unterstütztes Massengeschäft und hat eine hohe Arbeitslast zu bewältigen. Im Jahr 2023 wurden knapp 3,7 Mio. Bußgelder verhängt und Verwarnungen ausgesprochen. Dass hierbei Fehler vorkommen und es bei der Bearbeitung von Widersprüchen zu Verzögerungen kommt, ist nachvollziehbar. Umso wichtiger ist es, dass Fehler und Versäumnisse spätestens im Beschwerdeverfahren des Polizeibeauftragten eingeräumt und korrigiert werden. In dieser Hinsicht stellt das Beschwerdemanagement der Bußgeldstelle innerhalb der Polizei eine erfreuliche Ausnahme und ein **Musterbeispiel für eine positive Fehlerkultur** dar. Die Kontaktpersonen für Anfragen des Polizeibeauftragten waren durchgängig erreichbar und stets in der Lage, aus den elektronisch geführten Akten kompetent Auskunft zu geben. Auf diese Weise konnten (fast) alle Beschwerden innerhalb kurzer Zeit niedrigschwellig und ohne zusätzlichen Aufwand geklärt werden. Dies schloss die Bereitschaft der Behörde zur Aufhebung von Bußgeldbescheiden ein, sofern sich deren Rechtswidrigkeit im Rahmen des Beschwerdeverfahrens gezeigt hatte. Gerichtsverfahren konnten so vermieden werden.

Kosten für Wohnungssicherung I

Ein Bürger hatte sich gegen einen Bescheid der Bußgeldstelle beschwert, womit er zu einer Kostenerstattung für die Sicherung seiner Wohnungstür aufgefordert worden war. Anlass des Polizeieinsatzes sei eine angebliche Andeutung des Beschwerdeführers gegenüber einem außerhalb von Berlin gelegenen Jobcenter gewesen, wonach er beabsichtige, Suizid zu begehen. Deshalb hatte die Polizei zum Zwecke der Gefahrenabwehr die Wohnungstür geöffnet.

Der Beschwerdeführer hatte eingewandt, er habe keinen Kontakt zum Jobcenter gehabt und solche Andeutungen nicht gemacht. Er habe auch niemanden mit der Sicherung der Tür beauftragt.

Nachfragen des Polizeibeauftragten bei den in Betracht kommenden Jobcentern ergaben, dass diese den Bürger nicht kannten und die Alarmierung nicht nachvollziehen konnten. Die Polizei konnte die Umstände der Alarmierung und des Einsatzes aufgrund von fehlender Dokumentation nicht mehr vollständig rekonstruieren. Obwohl der Widerspruch des Bürgers gegen die Zahlungsaufforderung nicht fristgerecht eingegangen war, erklärte sich die Bußgeldstelle bereit, die Forderung niederzuschlagen.

Kosten für Wohnungssicherung II

In die Mietwohnung einer Bürgerin war während ihrer Abwesenheit eingebrochen worden. Mit ihrer Beschwerde an den Polizeibeauftragten wandte sie sich gegen einen Gebührenbescheid der Bußgeldstelle, mit dem eine Verwaltungsgebühr wegen der Sicherung der aufgebrochenen Wohnungstür gefordert wurde. Die Beschwerdeführerin hatte – wie im vorherigen Fall – eingewandt, dass sie den Schaden an der Tür nicht verursacht habe. Die Bußgeldstelle half ihrem parallel eingelegten Widerspruch nicht ab und kündigte an, den Vorgang an die Widerspruchsstelle abzugeben.

Nachdem die Hausratversicherung der Beschwerdeführerin zugesagt hatte, neben den Kosten für die Reparatur der Wohnungstür auch die Gebührenforderung zu übernehmen, nahm die Beschwerdeführerin den Widerspruch zurück, so dass das Beschwerdeverfahren nicht weitergeführt wurde. Der Polizeibeauftragte wies die Bußgeldstelle jedoch für zukünftige Fälle darauf hin, dass der Kostenbescheid nach der Zivilrechtsprechung an die Eigentümergemeinschaft des Wohnhauses zu richten gewesen wäre.

Gehweg oder Fahrradweg?

Die Polizei hatte einem Bürger wegen vorschriftswidrigen Befahrens eines Gehwegs mit dem Fahrrad einen Bußgeldbescheid erteilt. Dieser war der Meinung, einen „Trampelpfad“ neben der Fahrbahn genutzt zu haben, der kein Gehweg sei.

Die Prüfung des Polizeibeauftragten ergab Folgendes: Radfahrende müssen grundsätzlich auf der Fahrbahn oder auf einem vorhandenen Radweg in Fahrtrichtung rechts fahren; anderes gilt nur bei entsprechender Kennzeichnung. Eine solche Kennzeichnung durch Zeichen 237, 240 oder 241 der Anlage 2 (zu § 41 Abs. 1 Straßenverkehrs-Ordnung - StVO) lag in der gefahrenen Richtung nicht vor. Danach war der Bußgeldbescheid, unabhängig von der Frage, ob es sich bei dem Trampelpfad um einen Gehweg handelte, rechtmäßig.

Parken vor dem Eigenheim

Ein Beschwerdeführer hatte für das Parken in einer Grundstückseinfahrt ein Verwarnungsgeld in Höhe von 10,00 Euro erhalten und bezahlt. Allerdings handelte es sich um die Zufahrt zu dem von ihm allein bewohnten Hausgrundstück. Der Bürger stellte die Rechtmäßigkeit der Verwarnung in Frage.

Obwohl die Verwarnung schon bestandskräftig war, überprüfte der Polizeibeauftragte die Rechtslage auf Bitten des Bürgers, um zukünftigen Verwarnungen vorzubeugen. Die Prüfung ergab, dass Anlieger und Besucher des Grundstücks in der Zufahrt parken dürfen. Der Zweck des durch § 12 Abs. 3 Nr. 3 StVO angeordneten Parkverbots besteht darin, dass die Berechtigten die Grundstückszufahrt in zumutbarer Weise bestimmungsgemäß nutzen können. Deshalb dürfen (nur) diese ausnahmsweise in der Zufahrt parken, so dass hier kein Parkverstoß vorlag. Der Bürger nahm diese Auskunft erfreut zur Kenntnis, da er zukünftigen Verwarnungen nun rechtskundig begegnen könne.

Berlinbesuch ohne Feinstaub-Plakette

Ein pensionierter Arzt war „aus dem höchsten Norden des Bundeslandes Schleswig-Holstein erstmalig“ mit einem „modernen Pkw“ nach Berlin gereist, um in Berlin-Charlottenburg an einer Versammlung teilzunehmen. Weil die erforderliche Feinstaubplakette an seinem Fahrzeug fehlte, erhielt er einen Bußgeldbescheid.

Hiergegen beschwerte er sich in einem persönlichen Schreiben an die (damals) Regierende Bürgermeisterin, das an den Polizeibeauftragten mit der Bitte um Beantwortung weitergeleitet worden war. Der Beschwerdeführer habe nicht gewusst, dass diese Plakette, die in seiner Region nicht gebraucht wird, in Berlin notwendig sei. Er habe nun eine grüne Feinstaubplakette Stufe 4 für fünf Euro erworben und damit den Mangel beseitigt. Das Bußgeld (nebst Kosten und Auslagen insgesamt 128,50 Euro) gehe nach seiner „Einschätzung basierend auf einem `gesunden Bürgerverstand` (in Anlehnung an den `allg. Menschenverstand`) weit über ein adäquates Maß hinaus ... Das Abkassieren eines Geldbetrages der o.g. Größenordnung stellt sich indes nicht nur als inadäquat, sondern bedrohlich dar, da er angesichts seiner excessiv erscheinenden Ungebührlichkeit eine Form behördlicher Willkür widerspiegelt. Diese Form des verrohten Umgangs mit rechtschaffenen Bürgern unseres Landes“ bedürfe der Überprüfung und Änderung.

Der Polizeibeauftragte, dem die Bürgerberatung der Senatskanzlei das Schreiben mit der Bitte um Beantwortung zugeleitet hatte, konnte dem Beschwerdeführer nicht helfen, sondern musste ihm mitteilen, dass nur Fahrzeuge mit einer Feinstaubplakette der Stufe 4 (grün) in die Umweltzone einfahren dürfen. Hierauf werde durch eindeutig erkennbare Beschilderungen hingewiesen, auf denen die grüne Plakette abgebildet sei. Der bezahlte und damit bestandskräftig gewordene Kostenbescheid für den eingeräumten Verkehrsverstoß war auch in der festgesetzten Höhe rechtmäßig (vgl. Nr. 153 der Bußgeldkatalog-Verordnung - BKatV). Von einem „verrohten Umgang“ mit Bürgern unseres Landes kann folglich keine Rede sein.

d. Versammlungen

Kreidemalerei auf der Straße

Eine Teilnehmerin der Versammlung „Friedensfeier statt Kriegsgeleier“ am 8. Mai 2023 im Nahbereich des Museums Karlshorst in Berlin-Lichtenberg wollte im Vorfeld auf das Thema der Kundgebung aufmerksam machen und hatte begonnen, das Wort „Frieden“ mit Kreide auf den Gehweg zu schreiben. Hieran sei sie durch Polizeikräfte ohne eine tragfähige Begründung gehindert worden. Der Anmelder der Kundgebung hatte sich der Beschwerde angeschlossen.

Die Rückfrage bei dem örtlich und sachlich zuständigen Straßen- und Grünflächenamt des Bezirksamts Lichtenberg ergab, dass das Malen mit abwaschbarer Kreide auf öffentlichem Straßenland keinen Verstoß gegen das Berliner Straßengesetz (BerlStrG) darstelle, sofern die Botschaft – wie im vorliegenden Fall – nicht anstößig oder sonst rechtlich zu beanstanden sei, niemand (z.B. Rollstuhlfahrer) behindert werde und keine Gefährdung (z.B. des Straßenverkehrs) vorliege.

Der Polizeibeauftragte hat die rechtswidrige Untersagung beanstandet. Polizeiliche Maßnahmen müssen rechtmäßig und verhältnismäßig sein. Dies war hier nicht der Fall. Ein Eingriffsermessen bestand nicht. Die Polizei nahm die Kritik an und sagte zu, den vorliegenden Fall nachträglich auszuwerten und für Fortbildungszwecke zu nutzen.

Lautsprecher in Versammlungen

Die Polizei hatte den Anmelder und Veranstalter einer Versammlung aufgefordert, die Abstrahlrichtung eines Lautsprechers zu verändern, da dieser auf eine andere Veranstaltung zeige. Als er der Aufforderung nicht nachkam und stattdessen um die gesetzlich vorgeschriebene Darlegung der Voraussetzungen und Ermessenserwägungen für die Beschränkung seiner Versammlung bat (§ 14 Abs. 5 VersFG BE), ließ der Polizeiführer den Lautsprecher umdrehen. Eine schriftliche Begründung würde nachgereicht werden.

Als der Veranstalter auch nach mehreren Wochen und Nachfragen bei dem Polizeiführer noch keine Begründung für die Beschränkung seiner Versammlungsfreiheit erhalten hatte, beschwerte er sich bei dem Polizeibeauftragten.

Die Polizei gab auf Nachfrage zunächst an, dass der Polizeiführer dem Versammlungsleiter im Zuge der Versammlung mitgeteilt habe, dass es verboten sei, andere Versammlungen zu beschallen. Hierauf sei er im Versammlungsbescheid hingewiesen worden, der lautet: „Die direkte Beschallung von anderen Veranstaltungen mit Lautsprechern oder Megaphonen zum Zwecke der Aufmerksamkeitserzwingung, Störung oder Verhinderung ist versammlungsrechtlich nicht statthaft.“ Deshalb sei eine gesonderte Verfügung nicht mehr erforderlich gewesen. Das Umdrehen des Lautsprechers durch die Polizeidienstkräfte habe der Umsetzung geltenden Rechts gedient und sei notwendig gewesen, weil der Beschwerdeführer nicht selbst tätig geworden sei. Der Polizeiführer habe aufgrund der Lautstärke und der Abstrahlrichtung des Lautsprechers eine Störung der anderen Versammlung erwartet. Dies habe er dem Beschwerdeführer hinreichend erläutert.

Diese Stellungnahme hat den Polizeibeauftragten nicht überzeugt. Weder ist es grundsätzlich verboten, andere Versammlungen zu beschallen, noch ist die in dem allgemeinen Hinweisblatt zum Versammlungsbescheid enthaltene Information eine beschränkende Verfügung im Sinne des Versammlungsrechts. Deshalb durfte der Beschwerdeführer eine gesonderte Verfügung nebst Begründung durch den Polizeiführer erwarten. Zudem konnte der Beschwerdeführer aufgrund einer Skizze und Fotos zur Versammlungssituation darlegen, dass sich zwischen seiner Versammlung (Aufzug mit dem Lautsprecher) und der anderen (ortsfeste Versammlung mit Bühne und vier Lautsprechern) eine von Fahrzeugen befahrene Fahrbahn (breite Promenade mit Grünstreifen sowie Tram- und Wartehäuschen) befand. Angesichts dessen erschien es nicht plausibel, dass der Beschwerdeführer den mitgeführten Lautsprecher unter den örtlichen und technischen Bedingungen so eingesetzt hatte, dass eine schwerwiegende Störung bzw. Aufmerksamkeitserzwingung der anderen Versammlung zu befürchten war. Hiergegen sprach auch der Umstand, dass es von Seiten der Gegenversammlung keine Beschwerden über die Laut-

stärke des Lautsprechers gegeben hatte, so dass auch die Voraussetzungen für die Beschränkung der Versammlung nicht vorlagen. Auch insofern war festzustellen, dass die Polizei trotz der klaren Sach- und Rechtslage versucht hat, ein rechtswidriges Vorgehen zu rechtfertigen, anstatt den Fehler im Sinne einer positiven Fehlerkultur einzugestehen.

e. Verkehrskontrollen, ruhestörender Lärm und Anzeigenaufnahme

Beschwerden über fehlende Verkehrskontrollen oder die Nichtbearbeitung von Anzeigen bei Verkehrsordnungswidrigkeiten und unzulässigem Lärm erreichen den Polizeibeauftragten immer wieder. In diesen Fällen werden die Polizei und das Ordnungsamt des zuständigen Bezirksamts um Auskunft gebeten, wie mit solchen Anzeigen umgegangen wird, wie sich die Situation aus Sicht der Behörden darstellt, welche Kontrollmaßnahmen stattfinden und ggf. welche Abhilfemöglichkeiten gesehen werden.

Werden diese Fragen zufriedenstellend beantwortet, was bisher spätestens auf erneute Nachfrage des Bürger- und Polizeibeauftragten der Fall war, müssen sich die Beschwerdeführenden mit der Auskunft begnügen, dass die Behörden das Anliegen der Beschwerde, die Sicherheit im ruhenden Verkehr zu verbessern, teilen, jedoch angesichts der vielfältigen und unterschiedlich wichtigen Aufgaben nicht alle Verkehrsordnungswidrigkeiten unmittelbar ahnden können. Es ist ein Prinzip des Rechtsstaats, die Bürgerinnen und Bürger nicht pausenlos und flächendeckend zu überwachen, sondern ihnen ein Grundvertrauen beim Einhalten gesellschaftlicher und gesetzlicher Regeln entgegenzubringen, auch wenn dieses Vertrauen zuweilen enttäuscht wird.

Nächtlicher Lärm

Eine Bürgerin beschwerte sich über nächtlichen Partylärm aus einer Grünanlage in der Nähe ihrer Wohnung. Sie hatte die Polizei mehrfach um Hilfe gerufen, fühlte sich aber nicht ernst genommen und unhöflich behandelt. Sie wünschte sich ein effektiveres Vorgehen der Polizei, welche die störenden Personen oftmals nur ermahne. Außerdem könne ihr nicht zugemutet werden, sich nachts stundenlang für eine Anzeigenaufnahme bereitzuhalten, wenn sie auf die Verhängung eines Bußgeldes bestehe.

In ihrer (ersten) Stellungnahme entschuldigte sich die Polizei für die Äußerungen einzelner Polizeikräfte, die gemeint hatten, nicht zuständig zu sein. Wegen der Wartezeit zur Anzeigenaufnahme sei die Beschwerde berechtigt. Die Polizei könne eine Anzeige bei entsprechender Wahrnehmung unzulässigen Lärms auch selbst fertigen. Ferner wurde der Bürgerin ein Gesprächsangebot unterbreitet und eine grundsätzliche Prüfung der polizeilichen Vorgehensweise angekündigt.

Die Bürgerin bedankte sich für die ausführliche Antwort der Polizei und fragte nach, wie die Polizei nun für eine Verbesserung des Umgangs mit nächtlichen Ruhestörungen sorgen werde. Außerdem fragte sie, wie sie in zukünftigen Fällen vorgehen solle.

In ihrer ergänzenden Stellungnahme kündigte die Polizei eine Überarbeitung ihrer Dienstweisungen zur Vorgehensweise bei ruhestörendem Lärm an. Eine Alarmierung der Polizei sei sowohl über den Notruf 110 als auch über die Internetwache möglich. Das Wohnumfeld der Beschwerdeführerin sei aber – auch nach Auskunft des zuständigen Ordnungsamts – kein Lärmschwerpunkt; neben dem regulären Funkwageneinsatz würden deshalb keine gesonderten Einsätze gefahren.

Aus Sicht des Polizeibeauftragten wäre eine Internetanzeige hier am besten geeignet gewesen, um der Polizei die anzeigerelevanten Daten zur Lärmbelästigung ohne lange Wartezeit zu übermitteln. Die grundsätzliche Prüfung der polizeilichen Vorgehensweise in Sachen unzulässiger Lärm wird durch den Polizeibeauftragten weiter begleitet.

f. Ermittlungsarbeit der Polizei

Eine Bürgerin hatte sich an den Polizeibeauftragten gewandt, weil sie eine Anzeige erstattet hatte und mit der polizeilichen Ermittlungsarbeit nicht zufrieden war. Sie hatte aus ihrer Sicht wichtige Beweisunterlagen nachträglich zur Ermittlungsakte gesandt, die nicht berücksichtigt worden waren. Auf ihre Beschwerde bei der Polizei hatte die Senatsinnenverwaltung geantwortet, was die Beschwerdeführerin bemängelte.

Der Polizeibeauftragte konnte die polizeiliche Beschwerdeakte einsehen und der Bürgerin den Verlauf der inhaltlich nicht zu beanstandenden Beschwerdebearbeitung erläutern. Außerdem wurde erklärt, warum die Innenverwaltung die Beschwerde im Rahmen der Fachaufsicht über die Polizei beantwortet hatte. Danach war die Beschwerde inhaltlich unbegründet. Dennoch hatte der Polizeibeauftragte die Hoffnung, der Bürgerin durch eine Beratung geholfen zu haben. Für die von der Beschwerdeführerin verlangte komplette Überprüfung der polizei- und staatsanwaltlichen Ermittlungsakte gab es weder einen hinreichenden Anlass noch hätte der Polizeibeauftragte die Akte einsehen dürfen (siehe dazu II. 2.).

Die Verlustanzeige

Einem Bürger war sein Portemonnaie abhandengekommen. Obwohl ihm Polizeibeamte, denen die Geldbörse in einem Supermarkt übergeben worden war, diese noch am selben Tag nach Hause gebracht hatten, kritisierte der Beschwerdeführer, dass ein größerer Geldbetrag gefehlt habe und die Polizisten ihn bei der daraufhin erfolgten Anzeigenaufnahme nicht neutral und fair behandelt hätten. Zudem habe er den Fortgang der Strafanzeige nicht nachvollziehen können, namentlich wie ermittelt worden sei. Er habe keine polizeiliche Vorgangsnummer erhalten. Laut Auskunft des Supermarkts hatte die Polizei die Videoüberwachungsaufnahmen auch nicht in Augenschein genommen.

Die polizeiliche Stellungnahme widersprach den Beschwerdevorwürfen und wies darauf hin, dass die Polizisten sich an konkrete Aussagen nicht mehr erinnern könnten. Die polizeiliche Vorgangsnummer und das Aktenzeichen der Strafanzeige wurden nachträglich übermittelt.

Hinsichtlich der Verhaltensbeschwerde war festzustellen, dass die authentisch wirkende Schilderung des Beschwerdeführers deutlich von den wenig aussagekräftigen Äußerungen der Polizei abwich, was aber nicht weiter verifiziert werden konnte. Die unterlassene Beweissicherung wurde beanstandet. An dem von der Polizei angebotenen persönlichen Gespräch mit den Dienstkräften war der Beschwerdeführer nicht interessiert.

Zum Umgang mit dem Bürger

Ein Bürger beschwerte sich über die Wache seines zuständigen Polizeiabschnitts. Aus gesundheitlichen Gründen sei er telefonisch schwer zu verstehen und deswegen bei Anrufen mehrfach schlecht behandelt und nicht ernst genommen worden. Außerdem sei er mit der Arbeit des Bezirksamtes und der Polizei bei der Durchsetzung von Halteverboten vor seiner Wohnung unzufrieden. Größere Fahrzeuge kämen sonst dort schlecht hindurch. Dies habe er Polizei und Ordnungsamt mehrfach gemeldet. Oft passiere indes nichts, nur mit großer Verzögerung oder es werde auf die Zuständigkeit des jeweils anderen verwiesen.

Der Polizeibeauftragte nahm Kontakt zum Polizeiabschnitt auf, um die Polizeikräfte für das Anliegen des Beschwerdeführers zu sensibilisieren. Bei darauffolgenden Anrufen auf dem Abschnitt war der Beschwerdeführer mit dem Umgang zufrieden. Zudem wurde erreicht, dass er sich mit dem Bezirksamt und der Polizei direkt bei einem Vor-Ort-Termin austauschen konnte. Dabei wurden bauliche Maßnahmen und eine temporäre Verstärkung der Streifentätigkeit des Ordnungsamtes – soweit realisierbar – geprüft.

g. Sonstige Beschwerden

Der ehrliche Finder

Ein 12-jähriger Junge hatte 100 Euro gefunden. Seine Mutter wollte ihm zeigen, wie man mit Fundsachen richtig umgeht. Da das Fundbüro schon geschlossen war, wandten sie sich an den nächsten Polizeiabschnitt. Der den Fund aufnehmende Polizeibeamte habe unangemessen kommuniziert und die Annahme der Fundsache lückenhaft dokumentiert. Er habe erst auf Nachfrage einen Nachweis ausgehändigt (ohne Daten zur Fundsache) und das Bargeld in ihrer Gegenwart nicht gezählt. Mit ihrer Beschwerde begehrte die Mutter einen Nachweis über die Fundsache. Zudem hätte sie sich über eine positive Rückmeldung zum Verhalten ihres Sohnes gefreut.

Nach einer Kontaktaufnahme mit dem zuständigen Dienstgruppenleiter des Polizeiabschnitts 25 wurde der geforderte Nachweis übersandt. Ferner wurde ein persönlicher Austausch mit Mutter und Sohn auf der Wache angeboten, den die Beschwerdeführerin so beschrieb: „*Wir standen in einem engen Austausch mit dem Polizeiabschnitt 25. Mein Sohn durfte einen Vormittag dort verbringen und Herr M. (der Dienstgruppenleiter) hat ihm ausführlich und geduldig alle Fragen beantwortet sowie ihm viele spannende Einblicke in den Polizeiabschnitt ermöglicht. Im November 2023 wurden wir dann zur Übergabe der Fundsache auf den Abschnitt eingeladen und es wurde noch einmal hervorgehoben, wie vorbildlich sich K. (der Sohn) verhalten hat. Wir waren sehr begeistert von Herrn M. und seinem Engagement.*“

Ob sich der Sohn nun für den Polizeiberuf interessiert, ist nicht mitgeteilt worden. Jedenfalls ist anzunehmen, dass er die Berliner Polizei positiv erlebt hat. Ein besonders gelungenes Beispiel für eine positive Fehlerkultur.

Ein Sprung in die Spree

Im Sommer 2023 ertrank ein erwachsener Mann in der Spree. Anwohnende, die den treibenden Körper bemerkten, alarmierten Polizei und Feuerwehr und versuchten vergeblich, noch zu helfen. Manche sprangen sogar in den Fluss.

Ein Helfer beschwerte sich – parallel bei der Polizei und dem Polizeibeauftragten – darüber, dass ihm und seinem Partner trotz Nachfrage keine polizeiliche Vorgangsnummer mitgeteilt worden und ihnen auch keine Hilfe angeboten worden sei. Stattdessen hätten sie – trotz Angabe von Personalien und Erreichbarkeit – eine Stunde frierend auf die Kriminalpolizei warten müssen.

Der Polizeibeauftragte teilte der zuständigen Polizeidirektion mit, dass die Verärgerung des Bürgers über seine Behandlung nachvollziehbar und eine Nachbereitung des Einsatzes sowie eine persönliche Kontaktaufnahme mit dem Beschwerdeführer gerade wegen seines begrüßenswerten zivilen Engagements wünschenswert sei. Die Polizei sah dies ebenso und hatte die angeregten Maßnahmen (Nachbereitung und Kontaktaufnahme mit dem Helfer) bereits von sich aus eingeleitet. Die fehlende Vorgangsnummer wurde dem Beschwerdeführer übermittelt und ein Gespräch mit dem zuständigen Abschnittsleiter zur Belobigung vereinbart. Auch dieser Fall war ein gutes Beispiel für eine positive Fehlerkultur.

3. Eingaben von Polizeibediensteten

a. Fürsorgepflicht

aa. Unfallfürsorge

Im Jahr 2023 haben sich insgesamt vier Polizeibeamte bzw. deren Angehörige über eine unzureichende Dienstfürsorge nach einem schweren Dienstunfall beschwert. Zwei Fälle sollen zeigen, dass die Polizei mit den eigenen Beschäftigten nicht immer fürsorglich umgeht.

Die Ombudsstelle ist schon seit November 2022 (!) mit der Eingabe eines Polizeibeamten befasst, der sich zu Recht über die Arbeitsweise und die Entscheidungen der Dienstunfallfürsorge beschwert hatte. Der Beamte hatte schwere physische und psychische Verletzungen erlitten, als er Anfang 2020 von dem Fahrzeug eines flüchtenden Straftäters mitgeschleift worden war.

Der Polizeibeauftragte hatte bereits im letzten Jahresbericht 2022/23 die unverhältnismäßige und unzumutbar lange Bearbeitungsdauer, eine fehlende Koordination zwischen Unfallfürsorge und Beihilfe sowie eine lückenhafte Vorgangsbearbeitung bei der Anerkennung des Dienstunfalls und der Therapie beanstandet. Die Polizei hat die Berechtigung einiger Beschwerdepunkte eingeräumt und die Abläufe aus dortiger Sicht erklärt. Die Anregung des Polizeibeauftragten,

bei solch schwerwiegenden und komplexen Fällen einen zentralen Fallmanager einzusetzen, wurde abgelehnt. Immerhin befand sich der Beamte ab Frühjahr 2023 durchgehend in der „her-vorgehobenen Sachbearbeitung“ der Dienstunfallfürsorge, wodurch er eine feste Ansprechper-son hatte.

Im Rahmen der weiteren Betreuung durch den Polizeibeauftragten fiel im Jahr 2023 auf, dass die Bearbeitung und Bewilligung von Anträgen (z.B. zur Nachzahlung von Zulagen oder Un-fallausgleich) sich trotz Eilt-Aufträgen der Dienstunfallfürsorge wegen eines fehlenden Ter-mins beim polizeiärztlichen Dienst monatelang hinzog. Als Hinderungsgründe gab der polizei-ärztliche Dienst personelle Engpässe und eine nachgeordnete Priorisierung von Dienstunfällen gegenüber anderen Themenfeldern an. Darüber hinaus warf die Fallbearbeitung der Polizei Fra-gen zum behördeninternen Datenschutz auf, da Therapieanträge mit sensiblen Gesundheitsda-ten und trotz der Kennzeichnung als „Arztbrief“ durch die Dienstunfallfürsorge ohne Kenntnis des Beamten direkt zur Bearbeitung genutzt und offen in der Dienstunfallakte abgelegt wurden.

Hierzu meinte die Polizei, die Prüfung der Unterlagen durch die Dienstunfallfürsorge sei im Hinblick auf die Kausalität des Dienstunfalls erforderlich gewesen. Dies überzeugt jedoch an-gesichts des anerkannten Dienstunfalls nicht, bei dessen Bearbeitung bereits ärztliches Fach-personal zur Frage der psychischen Erkrankung eingebunden worden war. Eine abschließende Prüfung erfolgt durch die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit insbe-sondere hinsichtlich der Fragestellung, inwieweit die Offenlegung besonders sensibler Gesund-heitsdaten auf das erforderliche Maß reduziert werden kann.

Die Ombudsstelle konnte den Beamten bei der Stellung von Anträgen, der Prüfung von Vor-aussetzungen und bei der Erstattung von Arzt- und Therapierechnungen sowie sonstigen ihm zustehenden Leistungen unterstützen. Mittlerweile wurde er in den vorzeitigen Ruhestand ver-setzt und ist von seinem Dienstherrn nachvollziehbar enttäuscht. Seinen ursprünglichen Wunsch auf Rückkehr in den Polizeidienst hat er aufgegeben, da er nicht mehr für das Land Berlin tätig sein möchte.

Ein Abschlusschreiben des Polizeibeauftragten an die Polizei Berlin steht noch aus. Wie schon im Zwischenbericht wird angeregt, bei schwerwiegenden Dienstunfällen, vor allem in Verbin-dung mit der Prüfung und der Bewilligung therapeutischer Behandlungen, bei denen die zeit-nahe Therapie und Heilung psychischer Verletzungen im Vordergrund steht, einen zentra-len Fallmanager einzusetzen. Darüber hinaus wird eine Sensibilisierung der Mitarbeitenden im vertraulichen Umgang mit Gesundheitsdaten sowie eine transparente Information gegenüber den betroffenen Dienstkräfte empfohlen.

bb. Beihilfe

Die Ehefrau eines schwerkranken Polizeibeamten im Ruhestand hatte sich darüber beschwert, dass die verzögerte Erstattung der im Zuge der Hospiz-Versorgung des Mannes verstärkt an-fallenden Rechnungen durch die Beihilfe und die private Krankenversicherung für sie einen

immensen organisatorischen Aufwand sowie eine hohe psychische und finanzielle Belastung darstelle. Manche Therapierechnungen seien auch nur anteilig erstattet worden.

Die Überprüfung der anteiligen Erstattungen der Beihilfe ergab keine Fehler. Allerdings wäre eine intensivere und fürsorglichere Unterstützung des Ehepaars in dieser schwierigen Situation über die rein schriftliche Bearbeitung hinaus zu begrüßen gewesen. Die in den Beihilfebescheiden und auf der Internetseite ausgewiesene Service-Rufnummer war laut Bandansage bis auf weiteres nicht erreichbar. Die Buchung eines persönlichen Besprechungstermins über das Service-Portal Berlin war zum damaligen Zeitpunkt mangels Terminangebot nicht möglich.

Der Polizeibeauftragte hat angeregt, bei konkreten Nach- oder Verständnisfragen zu Bescheiden der Beihilfe neben einer Anfragemöglichkeit per E-Mail auch eine direktere Kontaktmöglichkeit vorzusehen, ggf. auch in Form einer Bitte um Rückruf oder einer hausinternen Möglichkeit der Schlichtung.

cc. Arbeitsschutz

Im Rahmen einer vertraulichen Eingabe beschwerte sich eine Dienstkraft der Polizei Berlin über den unzureichenden Arbeitsschutz beim Umgang mit Betäubungsmitteln in der Direktion 5. Der Polizeibeauftragte konnte sich auf der betroffenen Dienststelle einen eigenen Eindruck von den Arbeitsbedingungen verschaffen.

Die Polizei hat mit der Prüfung und Umsetzung der notwendigen Arbeitsschutzmaßnahmen begonnen. Der Polizeibeauftragte wird den Fortgang begleiten und darauf achten, dass auch die Unfallkasse Berlin ihre Expertise einbringen kann.

b. Dienstrecht

aa. Kleiderordnung im Landeskriminalamt (LKA)

Ein Beschäftigter des Landeskriminalamts bemängelte, dass er – im Gegensatz zu seinen Kolleginnen, denen das Tragen kurzer Röcke erlaubt sei – keine kurzen Hosen tragen dürfe.

Eine Auskunft seines Dienstvorgesetzten ergab, dass die Dienstordnung der Polizei²⁵ nach der Betroffenheit der „Außendarstellung“ der Behörde differenziere. Danach darf der Beamte in seinem Büro kurze Hosen und Sandalen tragen, auch wenn er dort von anderen Mitarbeitenden aufgesucht wird. Bei sonstigen Besprechungen innerhalb oder außerhalb der Dienststelle gilt dies nicht, dann geht das Ansehen in der Behörde vor.

Diese Praxis war nicht zu beanstanden. Der Beschwerdeführer war mit der Antwort des Polizeibeauftragten zufrieden, da er nun Rechtssicherheit habe.

²⁵ vgl. Rundschreiben PPr Stab Nr. 1 / 2015 über die Bekanntgabe der geänderten Fassung der Polizeidienstvorschrift (PDV) 350 (BE) - Verhalten von Polizeiangehörigen - und Geschäftsanweisung Täglicher Dienst Nr. 1/2022 über das Erscheinungsbild

bb. Rückkehr in den Polizeidienst

Ein in der Ausbildung befindlicher Kriminalkommissaranwärter (Beamter auf Widerruf) war in eine tiefgreifende Lebenskrise geraten und dadurch nur eingeschränkt dienstfähig geworden. Unzureichende Prüfungsleistungen während der Corona-Pandemie hatten zu seiner Exmatrikulation und kraft Gesetzes zur Entlassung aus dem Dienst geführt.

Er wandte sich an den Polizeibeauftragten, mit der Bitte, ihn bei seiner Wiedereinstellung in den Polizeidienst zu unterstützen. Nachdem der sog. „Corona-Schutzschirm für Hochschulen“ auch auf die Studierenden der Polizei erweitert worden war, konnte er seine Prüfungen mit Erfolg nachholen. Dennoch erwies sich die Wiedereinstellung in den Polizeidienst aufgrund der ehemals bestehenden eingeschränkten Dienstfähigkeit als problematisch. Im Rahmen einer Fallkonferenz mit den betroffenen Organisationseinheiten der Polizei Berlin (Justizariat, Personalstelle, Polizeiärztlicher Dienst) konnte die Sach- und Rechtslage vertrauensvoll erörtert und eine Lösung gefunden werden, wodurch die Wiedereinstellung des Anwärters möglich wurde. Der Beamte kommentierte dies so: *„Ich wollte nochmal Rückmeldung geben. Ich habe heute meine Ernennungsurkunde entgegengenommen und bin nun nach über zwei Jahren wieder Mitglied bei der Berliner Polizei. Haben Sie vielen herzlichen Dank für Ihre Hilfe und Unterstützung. Wenn ich eines Tages mal auf eine hoffentlich lange und erfüllte Karriere zurückblicken werde, wird Ihr Engagement immer Teil meiner Erinnerung sein.“*

c. Disziplinarsachen

Soweit sich Polizeibeschäftigte in Disziplinarangelegenheiten mit der Bitte um Unterstützung an den Polizeibeauftragten wenden, beschränkt sich dessen Prüfung in der Regel auf die Kontrolle des formal korrekten Verfahrensablaufs und eine unverzügerte Bearbeitung. Im folgenden Fall ging es letztlich um die Frage, wann eine Beförderung wieder möglich sein würde.

Die unrichtige Personalakte

Disziplinarische Vorkommnisse sind in der beamtenrechtlichen Personalakte zu dokumentieren. Solche Einträge werden für Personalentscheidungen genutzt und können einer Beförderung oder Bewerbung für Fortbildungen entgegenstehen. Einträge über Disziplinarmaßnahmen dürfen den Betroffenen jedoch nicht endlos entgegengehalten werden. Vielmehr müssen solche Einträge nach Ablauf der in § 16 Disziplingesetz (DiszG) bestimmten Fristen wieder gelöscht werden. Danach besteht ein Verwertungsverbot. Dies gilt auch für disziplinarrechtliche Vorgänge, die, z.B. wegen Nichterweislichkeit des Dienstvergehens oder wegen Verjährung, nicht zu einer Disziplinarmaßnahme geführt haben. Dann beginnt die Frist für das Verwertungsverbot mit dem Eintritt der Unanfechtbarkeit der Entscheidung, die das Disziplinarverfahren abschließt, und im Übrigen mit dem Tag, an dem die oder der für die Einleitung des Disziplinarverfahrens zuständige Dienstvorgesetzte zureichende tatsächliche Anhaltspunkte erhält, die den Verdacht eines Dienstvergehens rechtfertigen (§ 16 Abs. 4 DiszG).

In einem solchen Fall, in dem die Polizei gegen einen Beamten wegen eines Dienstvergehens ermittelt, aber kein Disziplinarverfahren eingeleitet hatte, beschwerte sich der Polizeibeamte im Jahr 2022 gegen die seiner Meinung nach unrichtige Berechnung der Frist für die Löschung eines Eintrags in seiner Personalakte. Er wollte erfahren, wann er in personalrechtlicher Hinsicht wieder als unbescholten gelten müsse und befördert werden könne. Daraufhin hatte der Polizeibeauftragte festgestellt, dass die Fristberechnung der Polizei unrichtig und die Personalakte im Dezember 2023 wieder zu bereinigen gewesen wäre. Das Polizeipräsidium hatte die Richtigkeit dieser Ansicht in Abstimmung mit der zuständigen Dienstvorgesetzten schriftlich bestätigt.

Anfang 2024 teilte der Beamte dem Polizeibeauftragten überraschend mit, dass die Polizei sich nicht an ihre Zusicherung halte und (erneut) eine unrichtige längere Frist berechnet habe, so dass er nicht – wie vorgesehen – befördert werde.

Der Polizeibeauftragte schrieb der Polizei nach erneuter Darlegung der eindeutigen Rechtslage Folgendes: *„Die der Stellungnahme zugrunde liegende Argumentation des Justiziariats (PPr Just 2) geht nach wie vor fehl. Sie ist allein von dem Bemühen getragen, an der `bisher vertretenen Rechtsauffassung` festhalten zu wollen. Dies wird schon daran deutlich, dass bisher eine andere, allerdings ebenfalls unrichtige Begründung angeführt wurde, ... (vgl. dazu bereits meine Erwiderung vom 20. Februar 2024 mit weit. Nachw.).*

Das unbedingte Festhalten an einer unrichtigen Fristberechnung nach § 16 Abs. 4 Sätze 2 und 3 DiszG für den Eintritt des Verwertungsverbots gemäß § 16 Abs. 4 Satz 1 i.V.m. Abs. 1 Satz 1 DiszG ist mit der von Seiten der Polizei propagierten positiven Fehlerkultur nicht vereinbar. Dies hinterlässt bei dem Betroffenen den nachvollziehbaren Eindruck, dass man ihn – obwohl bzw. weil kein Disziplinarverfahren gegen ihn eröffnet werden konnte – dennoch an seinem Recht auf ein unbelastetes berufliches Fortkommen so lange wie möglich hindern und damit mittelbar maßregeln wolle. Dass die Behandlung dieses Disziplinarvorgangs durch ein rechtsstaatlich bedenkliches Rechtsverständnis der Polizei gekennzeichnet ist, hatte ich bereits beanstandet. ...

Sofern bedauert wird, `dass die aktuell mitgeteilte Rechtsauffassung in Verbindung mit den damaligen Auskünften von PPr St III und der Direktion 1 zu einer widersprüchlichen Darstellung geführt` habe, dies aber gleichwohl opportun sei, `wenn die Behörde unter erstmaliger Einbindung des Justiziariates in der Sache zu einer anderen Rechtsauffassung gelangt` sei, widerlegt diese Aussage meine Befürchtung nicht, sondern bestätigt vielmehr, dass selbst auf schriftliche Zusagen von Führungskräften der Polizei (hier immerhin PPr St III abgestimmt mit L`in Dir 1) kein Verlass ist, denn der Polizeibeauftragte kann nicht (mehr) darauf vertrauen, dass eine einmal gegebene Zusicherung der später `aktuellen Rechtsauffassung` der Polizei noch genügt, zumal sich Außenstehende darauf verlassen können müssen, dass alle intern zuständigen Stelle vorab beteiligt wurden.“

IV. Verfahrensstatistik

1. Eingänge

	01.08.2022 - 31.12.2022	01.01.2023 - 31.12.2023
Bürgerbeauftragter	13	255
Polizeibeauftragter	28	174
davon Eingaben	10	28
davon Beschwerden	18	146
Summe	41	429

2. Bearbeitungsstand (2023)

Verfahrensstand	Bürgerbeauftragter	Polizeibeauftragter		Summe
	Beschwerden	Eingaben	Beschwerden	
offen / ruhend	3	7	21	31
abgeschlossen	252	21	125	398
Summe	255	28	146	429

3. Bürgerbeauftragter: Ausgang der abgeschlossenen Vorgänge (2023)

	Beschwerden	
	absolut	anteilig in %
begründet	9	3,6%
Vorwürfe waren berechtigt	9	3,6%
Vorwürfe waren teilweise berechtigt	0	0,0%
unbegründet	41	16,3%
Einfache Beantwortung	5	2,0%
Vorwürfe waren unberechtigt	36	14,3%
Hilfe durch Beratung/Abhilfe/Schlichtung	157	62,3%
Beratung	91	36,1%
Abhilfe	53	21,0%
Schlichtung	13	5,2%
Sachverhalt nicht zu klären	7	2,8%
sonstige Erledigung	38	15,0%
Keine Bearbeitung	20	7,9%
Nicht zuständig	18	7,1%
Gesamt	252	100%

4. Polizeibeauftragter: Ausgang der abgeschlossenen Vorgänge (2023)

	Eingaben		Beschwerden		insgesamt
	absolut	anteilig	absolut	anteilig	
begründet	4	19,0%	14	11,2%	12,3%
Vorwürfe waren berechtigt	1	4,8%	7	5,6%	5,5%
Vorwürfe waren teilweise berechtigt	3	14,3%	7	5,6%	6,8%
unbegründet	2	9,5%	37	29,6%	26,7%
Einfache Beantwortung	0	0,0%	7	5,6%	4,8%
Vorwürfe waren unberechtigt	2	9,5%	30	24,0%	21,9%
Hilfe durch Beratung/ Abhilfe/Schlichtung	6	28,6%	31	24,8%	25,4%
Beratung	4	19,0%	18	14,4%	15,1%
Abhilfe	1	4,8%	7	5,6%	5,5%
Schlichtung	1	4,8%	6	4,8%	4,8%
Sachverhalt nicht zu klären	1	4,8%	14	11,2%	10,3%
sonstige Erledigung	8	38,1%	29	23,2%	25,3%
keine Bearbeitung	5	23,8%	19	15,2%	16,4%
nicht zuständig	3	14,3%	10	8,0%	8,9%
Gesamt	21	100%	125	100%	100%

V. Rechtsgrundlagen

Gesetz über den Bürger- und Polizeibeauftragten (Bürger- und Polizeibeauftragtergesetz - BeBüPolG Bln) vom 2. Dezember 2020 (GVBl. 2020, 1435), zuletzt geändert durch Artikel 1 des Gesetzes zur Änderung des Bürger- und Polizeibeauftragtergesetzes und weiterer Gesetze vom 26. Januar 2023 (GVBl. 2023, 30)

Gesetz über die Behandlung von Petitionen an das Abgeordnetenhaus von Berlin (Petitionengesetz) vom 25. November 1969 (GVBl. 1969, 2511), zuletzt geändert durch Artikel 2 des Gesetzes vom 2. Dezember 2020 (GVBl. S. 1435)