

Bericht des Bürger- und Polizeibeauftragten über das Kalenderjahr 2025

Auf Grundlage von § 7 Satz 1 des Bürger- und Polizeibeauftragtengesetzes (BeBüPolG Bln) berichte ich dem Abgeordnetenhaus über meine Tätigkeit im Jahr 2025.

Berlin, den 31. März 2026

Der Bürger- und Polizeibeauftragte des Landes Berlin

Dr. Alexander Oerke

Vorwort.....	6
I. Grundlagen	6
1. Zur Ombudsstelle	6
2. Aufgabenbeschreibung	6
3. Allgemeine Verfahrensgrundsätze.....	8
4. Öffentlichkeitsarbeit und Informationsaustausch.....	11
II. Statistik	12
1. Vorbemerkungen	12
a. Abhilfe und Schlichtung.....	12
b. Beratung	13
c. Sofortige Erledigungen.....	13
2. Tabellarische Übersichten.....	14
Tabelle A – Eingangsübersicht.....	14
Tabelle B - Bearbeitungsstand (zum 20. März 2026).....	15
Tabelle C - Weg der Kontaktaufnahme	15
Tabelle D - Verfahrensausgang Bürgerbeauftragter.....	16
Tabelle E - Behördenübersicht	17
Tabelle F - Standesämter.....	18
Tabelle G - Top 10 der Beschwerdegegenstände bei Bezirksämtern und Jobcentern	18
Tabelle H - Verfahrensausgang Polizeibeauftragter.....	19
III. Der Bürgerbeauftragte	20
1. Allgemeines.....	20
2. Landesamt für Einwanderung (LEA)	20
a. Einbürgerungen.....	20
aa. Dauer des Einbürgerungsverfahrens	20
bb. Verfahren des LEA.....	21
b. Aufenthaltstitel	22

aa. Fiktionswirkung	23
bb. Änderung des Aufenthaltszwecks	23
c. Visaverfahren	24
d. Ursachen und Empfehlungen	24
3. Beschwerden gegen die Bezirksämter	25
a. Sozialämter	25
aa. Überlastung	25
bb. Bundesratsinitiative zur Entlastung der Sozialämter	26
cc. Nichterreichbarkeit und fehlende Kommunikation	27
dd. Überprüfung von Bescheiden	29
ee. Umgang mit Antragstellenden	29
ff. Sozialamt Tempelhof-Schöneberg	29
gg. Wohnungsamt Charlottenburg-Wilmersdorf	31
b. Jobcenter	31
c. Standesämter	32
d. Ordnungsrecht	34
aa. Immer noch Probleme mit Bewohnerparkausweisen	34
bb. Diskussion am Flughafensee	34
cc. Ordnungsamt verschenkt Leuchtartikel an Passanten	35
dd. Beschwerden gegen Lärm	35
ee. Wer zahlt für die Wiederherstellung einer Grenzmauer?	35
ff. Räumung der Kleingartenanlage „Havelschatz“	36
gg. Tief „Ziros“ und die Folgen	36
e. Meldewesen	37
a. Ohne Express-Reisepass kein Express-Zuschlag	37
b. Anmeldung von Minderjährigen	37
c. Weitergabe persönlicher Daten trotz Auskunftssperre	38
f. Jugendämter	38
4. Landesamt für Bürgerangelegenheiten (LABO)	39
a. Allgemeines	39
b. Fahrerlaubnisse	40

c. Außerbetriebsetzung von Kraftfahrzeugen.....	40
5. Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)	41
6. Rettungsdienst – wenn Notrufe nicht helfen	41
7. Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo).....	44
8. Investitionsbank Berlin (IBB).....	45
IV. Der Polizeibeauftragte	45
1. Bedeutung des Polizeibeauftragten.....	45
2. Beschwerdebearbeitung in der Polizei Berlin.....	45
a. Direkte Kommunikation mit Beschwerdeführenden	46
b. Formelle Beschwerdebearbeitung.....	46
c. Informationskontrolle durch Führungskräfte.....	47
d. Qualitätskontrolle kriminalpolizeilicher Arbeit.....	48
3. Das Beschwerdeverfahren des Polizeibeauftragten.....	49
a. Informelle Beschwerdebearbeitung	49
aa. Vorklärung.....	49
bb. Schlichtung.....	49
b. Formelles Beschwerdeverfahren.....	50
4. Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern gegen die Polizei.....	51
a. Vorbemerkungen.....	51
b. Fallbeispiele.....	53
aa. Zur falschen Zeit am falschen Ort	53
bb. Entgangener Urlaub.....	53
cc. Zwangsweise verlängerter Urlaub	53
dd. Verwahrungsbruch im Gewahrsam	54
ee. Radfahrer im Weg.....	54
ff. Unzureichende Unfallaufnahme	55
gg. Wenn ein Video (ausnahmsweise) zur Beurteilung ausreicht	55
hh. Unfall mit einem Polizeibeamten	57
ii. Umgang mit „Cybergrooming“	58

jj. Festnahme und Gegenüberstellung aufgrund von „Racial Profiling“	59
kk. Polizeieinsatz bei der Grünen Jugend Berlin	61
ll. Wenn ein Schutzraum zum Einsatzraum wird.....	62
5. Eingaben von Polizeibediensteten	65
a. Vorbemerkung	65
b. Strafverfahren eingestellt - und kein Ende	65
c. Folgen eines Dienstunfalls.....	66
d. Zum Umgang mit Zufallsfunden	67
e. Leistungsberichte, Arbeitszeugnisse - fehlgeschlagene Kommunikation	67
V. Rechtsgrundlagen.....	68

Vorwort

Der Jahresbericht 2025 gibt Auskunft über das dritte vollständige Geschäftsjahr des Bürger- und Polizeibeauftragten des Landes Berlin. Der Bericht ist in einen Grundlagenteil (I.) gegliedert, an den sich die statistischen Angaben nebst Erläuterungen (II.) anschließen. Danach folgen Einzelberichte über die Zuständigkeitsbereiche des Bürger- und Polizeibeauftragten (III. und IV.). Diese Abschnitte enthalten allgemeine Ausführungen zu den jeweiligen Verfahrensweisen und Tätigkeitsschwerpunkten, die durch erwähnenswerte Einzelfälle ergänzt werden. Schließlich folgt noch ein Hinweis auf die Rechtsgrundlagen (V.)

Da die reguläre Amtszeit des ersten Bürger- und Polizeibeauftragten am 31. Juli 2029 endet, stellt dieser Bericht eine Halbzeitbilanz dar. Seit dem 1. August 2022 sind insgesamt über 2.850 Beschwerden und Eingaben eingegangen. Die im letzten Jahresbericht für das Jahr 2025 prognostizierten rd. 1.200 Eingangszahlen wurden mit 1.352 Eingängen deutlich übertroffen. Damit ist die Inanspruchnahme der Ombudsstelle im Vergleich zum Jahr 2024 um rd. 58 % gestiegen. Dies dürfte nicht nur auf den gewachsenen Bekanntheitsgrad der Ombudsstelle zurückzuführen sein, sondern auch die Zufriedenheit der Beschwerdeführenden mit unserer Arbeit widerspiegeln.

I. Grundlagen

1. Zur Ombudsstelle

Der Bürger- und Polizeibeauftragte hatte im Jahr 2025 zehn Mitarbeitende (sechs Frauen, vier Männer). Die Verwaltung der Ombudsstelle ist mit einem Büroleiter (hD), der zugleich Stellvertreter des Beauftragten ist, und zwei Mitarbeitenden (ghD und mD) besetzt (3 VzÄ). Die an den Polizeibeauftragten gerichteten 499 Beschwerden und Eingaben wurden von einem Referatsleiter (hD) und drei Hauptsachbearbeiterinnen (ghD) bearbeitet (4 VzÄ). Hierbei handelt es sich um drei ehemalige Polizeidienstkräfte des Landes Berlin, die in die Ombudsstelle versetzt wurden. Eine Stelle wurde im Rahmen einer jährlichen Rotation durch eine aus dem sog. Potentialanalyseverfahren der Polizei Berlin (PAV) stammende Polizeidienstkraft (ghD) besetzt. Mit den 853 Beschwerden an den Bürgerbeauftragten (rd. 63 % des Gesamtaufkommens) waren drei Hauptsachbearbeiterinnen (ghD) befasst.¹⁾

Das mehrsprachige Informationsangebot der Ombudsstelle unter www.berlin.de/buerger-polizeibeauftragter in Deutsch, Englisch, Türkisch, Spanisch und Arabisch wurde um weitere Sprachen (Französisch, Polnisch, Russisch und Ukrainisch) ergänzt.

2. Aufgabenbeschreibung

Der Bürger- und Polizeibeauftragte ist Ansprechpartner der Bürgerinnen und Bürger und für die Beschäftigten der Berliner Polizei. Es ist eine neutrale Beschwerde- und Schlichtungsstelle

¹⁾ Weiteres zur Stellenbesetzung und zur Bearbeitung des Fallaufkommens kann der Beantwortung des Berichtsauftrags des Hauptausschusses aus der 86. Sitzung ([h19-2505](#)) entnommen werden.

(Ombudsstelle) zur niedrigschwelligen Konfliktbewältigung. Der Beauftragte und seine Mitarbeitenden unterstützen die Beschwerdeführenden unabhängig und unbürokratisch in Fällen möglicherweise rechtswidrigen, unzumutbaren, unverhältnismäßigen oder diskriminierenden Verhaltens von Behördenmitarbeitenden, z.B. wenn jemand mit der Vorgehensweise einer Behörde, der Polizei oder einer anderen Einrichtung des Landes Berlin nicht einverstanden ist, etwa weil eine zu lange Bearbeitungsdauer beanstandet wird, das Anliegen nicht richtig verstanden bzw. nicht ernst genommen oder ein unsachgemäßes bzw. diskriminierendes Verhalten beanstandet wird (vgl. auch die Aufgabenbeschreibung unter www.berlin.de/buerger-polizei-beauftragter“).

Der Beauftragte arbeitet weisungsfrei und hat zur Aufklärung des Beschwerdevorbringens nach dem Gesetz über den Bürger- und Polizeibeauftragten (Bürger- und Polizeibeauftragengesetz - BeBüPolG Bln) Auskunfts-, Akteneinsichts- und Betretungsrechte. Er überprüft Handlungen, Unterlassungen, Entscheidungen und Verfahrensweisen der Berliner Behörden und sonstigen Einrichtungen, die der Aufsicht des Landes Berlin unterstehen. Wenn Verhaltensweisen mit dem Recht nicht in Einklang stehen, eine unangemessene Handlung oder Untätigkeit vorliegt oder berechnete und schützenswerte Interessen der Betroffenen in anderer Weise nicht berücksichtigt wurden, wird dies beanstandet. Vor jeder Beanstandung erhält die betroffene Stelle die Möglichkeit zur Stellungnahme, Abhilfe oder Gelegenheit zu einer anderen einvernehmlichen Regelung (Vergleich oder Schlichtung).

Der Bürgerbeauftragte hat im Rahmen des parlamentarischen Kontrollrechts des Berliner 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 er nur, wenn der Petitionsausschuss ihm diese zur Erstbearbeitung weiterleitet. Um Doppelbefassungen zu vermeiden, wird der Bürgerbeauftragte nicht tätig, wenn eine Petition mit demselben Anliegen bei dem Abgeordnetenhaus eingereicht oder bereits abgeschlossen wurde.²⁾ Die Neueingänge des Petitionsausschusses und des Bürgerbeauftragten werden monatlich abgeglichen. Sobald der Bürgerbeauftragte von einer Petition Kenntnis erhält, stellt er das Beschwerdeverfahren endgültig ein.

Ziel des Polizeibeauftragten ist es, das partnerschaftliche Verhältnis von Bürgerinnen und Bürgern zur Polizei zu stärken, Erstere im Dialog mit der Berliner Polizei zu unterstützen und darauf hinzuwirken, dass begründeten Beschwerden abgeholfen wird. Der Polizeibeauftragte prüft auch Vorgänge aus dem innerpolizeilichen Bereich (sog. Eingaben). Er kann unabhängig von einer Beschwerde oder Eingabe tätig werden, wenn er in sonstiger Weise Kenntnis von einem Sachverhalt erhält, der ein Einschreiten zulassen würde (sog. Selbstbefassung nach § 15 BeBüPolG Bln).

²⁾ Näheres zur Aufgabenteilung mit dem Petitionsausschuss ergibt sich aus der Beantwortung des Berichtsauftrags des Hauptausschusses ([h19-2505](#), zu Fragen 11. und 12.).

Für Polizeidienstkräfte anderer Bundesländer und des Bundes ist der Polizeibeauftragte des Landes Berlin nur unter den Tatbestandsvoraussetzungen des § 13 Abs. 1 Satz 2 BeBüPolG Bln i.V.m. § 8 Abs. 1 Satz 1 des Allgemeinen Sicherheits- und Ordnungsgesetzes (ASOG Bln) zuständig. Die anderen Polizeibehörden sind dem Beauftragten nicht berichtspflichtig, allerdings vor einer Beanstandung anzuhören.

Der Polizeibeauftragte nimmt seine Aufgaben ebenfalls als Hilfsorgan des Abgeordnetenhauses bei der Ausübung parlamentarischer Kontrolle wahr. Das besondere Beschwerde- und Eingabeverfahren des Polizeibeauftragten und das Petitionsrecht bestehen nebeneinander. Zweifel, von welchem Recht im konkreten Fall Gebrauch gemacht werden soll, sind im Einvernehmen mit den Betroffenen auszuräumen (§ 13 Abs. 2 BeBüPolG Bln).

Der Polizeibeauftragte prüft nicht, ob sich jemand strafbar gemacht hat. Dies ist allein Aufgabe der Staatsanwaltschaft und der Strafgerichte. Der Bürger- und Polizeibeauftragte überprüft auch keine Verfahrenshandlungen der Staatsanwaltschaft auf Grundlage der Strafprozessordnung (StPO). Insofern kann es nicht zu abweichenden Ergebnissen kommen. Deshalb ist der Polizeibeauftragte keine „ungesetzliche Revisionsinstanz über die Entscheidungen der Justiz“³⁾ Allerdings soll der Bürgerbeauftragte Beschwerden gegen die Berliner Staatsanwaltschaften nachgehen, die sich gegen die „verzögernde Behandlung des Ermittlungsverfahrens“ richten (vgl. § 9 Abs. 3 Nr. 5 BeBüPolG Bln). Wie dies ohne Einsichtnahme in Ermittlungsakten erfolgen soll, bedarf noch einer grundsätzlichen Klärung.

3. Allgemeine Verfahrensgrundsätze

Abgesehen von den Vorgaben des Gesetzes über den Bürger- und Polizeibeauftragten und des Petitionsgesetzes ist das Verfahren des Beauftragten nicht an Förmlichkeiten gebunden. Es ist entsprechend § 10 VwVfG einfach, zweckmäßig, zügig und kostenfrei durchzuführen. Deshalb kann auf umfangreiche schriftliche Berichte der Behörden regelmäßig verzichtet werden. Dies erspart überflüssige (Schreib-)Arbeit und fördert eine zügige Beschwerdebearbeitung. Vielmehr gilt es, die Probleme der Beschwerdeführenden zu lösen und nicht „Akten zu füllen“. Daher kommuniziert die Ombudsstelle, die ihre Akten seit Januar 2024 mit dem Dokumentenmanagementsystem „nscale“ digital verwaltet, vorzugsweise per Telefon und E-Mail.

Bürgerinnen und Bürger sowie Besucher unserer Stadt können sich unabhängig von ihrer Staatsbürgerschaft an den Beauftragten wenden. Die Anliegen sind grundsätzlich in deutscher oder englischer Sprache vorzubringen. Nicht auf Deutsch verfasste Anfragen werden auf Deutsch und Englisch beantwortet. Angesichts der mittlerweile weit verbreiteten digitalen Übersetzungsmöglichkeiten gab es mit nicht Deutsch sprechenden Beschwerdeführenden in der Regel keine Verständigungsprobleme.

³⁾ Plenarprotokoll 19/67 vom 12. Juni 2025, Seite 6679.

Beschwerden und Eingaben können per Briefpost, vorzugsweise über ein Kontaktformular, per E-Mail, das besondere Behördenpostfach (bBePo) und mündlich (telefonisch oder persönliche Vorsprache) angebracht werden. Dabei soll der Name, die Postanschrift und (optional) eine E-Mail oder Telefonnummer angegeben werden, um eine Erreichbarkeit der Beschwerdeführenden sicherzustellen. Anonyme Anfragen werden nicht bearbeitet.

Die **Kontaktdaten** der Ombudsstelle lauten:

Der Bürger- und Polizeibeauftragte des Landes Berlin

Alt-Moabit 61, 10555 Berlin (3. Stock)

Tel: (030) 90172 - 8500

E-Mail: post@bebuepol-berlin.de

web: www.berlin.de/buerger-polizeibeauftragter

Die grundsätzliche Arbeitsweise der Ombudsstelle verdeutlicht folgendes Schaubild:



Ausgehend von dem Ziel einer möglichst niedrighwelligen Konfliktlösung im Dialog mit den Betroffenen wird bei begründet erscheinenden Beschwerden stets eine Abhilfe durch die betroffene Stelle, ein Vergleich oder eine Schlichtung zwischen den unmittelbaren Beteiligten angeregt. Schlichtungsgespräche wurden nur im Zuständigkeitsbereich des Polizeibeauftragten durchgeführt (Näheres dazu unter IV.).

Wie bereits erwähnt, werden die Behörden grundsätzlich nicht um umfangreiche Stellungnahmen ersucht. Vielmehr bevorzugen die Mitarbeitenden der Ombudsstelle einen Dialog mit den Beschwerdeführenden und ihren Sachbearbeitenden. Dadurch kann begründeten Beschwerden, die im Bereich des Bürgerbeauftragten zumeist auf Fortsetzung der Antragsbearbeitung und auf Bescheidung gerichtet sind, schnell und effektiv (unbürokratisch) abgeholfen werden. Wenn sich etwa herausstellt, dass Informationen und Nachweise der Beschwerdeführenden fehlen, werden diese umgehend informiert, damit das „steckengebliebene“ Verfahren fortgesetzt werden kann. Bei großen Organisationseinheiten, wie den Landesämtern, erfolgt die Kommunikation über besondere Kontaktpersonen (SPOC), interne Beschwerdestellen und gelegentlich über Führungskräfte. Diese werden sonst nur auf Wunsch involviert oder wenn Anfragen des Bürger- und Polizeibeauftragten nicht in angemessener Zeit beantwortet werden.

Die Beschwerdeführenden werden stets über die Vorgehensweise der Ombudsstelle, den Stand der Bearbeitung und den Ausgang ihres Verfahrens informiert. Sofern eine Zuständigkeit des Beauftragten nicht gegeben ist, werden die Anliegen im Einverständnis mit den Beschwerdeführenden an die zuständige Stelle weitergeleitet oder ein entsprechender Kontakt hergestellt (Lotsenfunktion).

Ohne eine Mitwirkung der Beschwerdeführenden lässt sich deren Anliegen in der Regel nicht klären. Wenn auf Nachfragen der Ombudsstelle nicht geantwortet wird, kann auf eine mangelnde Ernstlichkeit der Beschwerde oder ein nicht mehr vorhandenes Interesse geschlossen werden. Ist einer Beschwerde auch auf Nachfrage kein nachvollziehbarer Vorwurf, kein konkretes Anliegen oder kein erkennbarer Sinn zu entnehmen oder fehlt die erforderliche Mitwirkungsbereitschaft, erfolgt keine weitere Bearbeitung.

Mit dem gestiegenen Eingangsaufkommen hat sich auch die Zahl der fehlgeleiteten, inhaltlich unverständlichen und auch nicht aufklärbaren Anliegen sowie rein querulatorischer Beschwerden erhöht, bei denen die Ombudsstelle nicht helfen kann. Sofern die verfassungsmäßige Ordnung, der Staat an sich, die Regierung oder sonstige staatliche Strukturen ganz allgemein kritisiert werden, fehlt ein konkreter Beschwerdegegenstand bzw. der Bezug zu einer Berliner Behörde. Auf diese Anfragen und Beschwerden geht die Ombudsstelle nicht ein.

Die Stellungnahmen der betroffenen Behörden und Einrichtungen werden daraufhin geprüft, ob die Beschwerde begründet oder eine weitere Aufklärung erforderlich ist. Beanstandungen und Empfehlungen des Beauftragten sind für die Beteiligten nicht rechtsverbindlich. Der Beauftragte erlässt keine Verwaltungsakte i.S.v. § 35 VwVfG, die vor Gericht anfechtbar wären.

Der Bürger- und Polizeibeauftragte des Landes Berlin ist u.a. nicht zuständig für:

- Behörden und Einrichtungen des Bundes, u.a. Deutsche Bahn AG und S-Bahn, Bundesanstalt für Arbeit, Polizei des Bundes, Zoll etc.
- Politische Äußerungen und Parteiangelegenheiten,
- Streitigkeiten zwischen Privatpersonen und -unternehmen,
- die Entgegennahme von Anzeigen und die Prüfung materiellen Strafrechts (StGB),

- Visaerteilungen durch Auslandsvertretungen,
- Streitigkeiten mit Kirchen und Religionsgemeinschaften sowie
- Stellungnahmen zu allgemeinen Rechtsfragen außerhalb konkreter Anliegen.

Die Ombudsstelle wird nicht tätig, wenn die Angelegenheit Gegenstand eines

- kontradiktorischen (streitigen) Gerichtsverfahrens oder
- Untersuchungsausschusses nach Art. 48 VvB oder
- Petitionsverfahrens ist.

Beschwerdeführende, deren Anliegen sich auf grundlegende oder ausschließliche Fragen des Datenschutzes beschränken, werden gebeten, sich an die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit zu wenden, die hierfür speziell zuständig ist.

4. Öffentlichkeitsarbeit und Informationsaustausch

Die Beantwortung von Presseanfragen ist selbstverständlicher Teil der Öffentlichkeitsarbeit des Bürger- und Polizeibeauftragten. Um die Arbeitsweise der Ombudsstelle bekannt zu machen, fand auch im Jahr 2025 ein reger Austausch mit vielen behördeninternen, staatlichen und nicht-staatlichen Hilfs- und Beratungseinrichtungen (NGO) statt, die in zunehmendem Maße Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern an den Bürgerbeauftragten weiterleiten. Im Rahmen dieser Netzwerkarbeit wurde die Arbeit der Ombudsstelle in einer Sitzung des Berliner Teilhabebeirates und im Rahmen eines Workshops zur Reorganisation der Träger der Eingliederungshilfe vorgestellt.

Die Bemühungen um eine bessere Zusammenarbeit mit den NGO, die ihre „Fälle“ in der Regel nicht an den Polizeibeauftragten weitergeben, wurden intensiviert. Hierzu wurden die Aufgaben und Arbeitsweisen der Ombudsstelle bei folgenden Einrichtungen zum Teil erneut vorgestellt: NetzPol (Netzwerkstelle Zivilgesellschaft und Polizei im Kontext gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit), Gangway e.V. (Straßensozialarbeit), Opferhilfe Berlin (Hilfe für Opfer und Zeug*innen von Straftaten), Stiftung Grundbildung (Engagement für Grundbildung und Alphabetisierung; im Rahmen einer Fortbildungsveranstaltung Sensi+ und des Prozesses zur Verleihung des Alpha-Siegels), dem ADNB (Antidiskriminierungsnetzwerk) des Türkischen Bundes Berlin-Brandenburg e.V., Yekmal e.V. (Verein der Eltern aus Kurdistan in Deutschland) und BIG e.V. (Berliner Initiative gegen Gewalt an Frauen). Darüber hinaus wurden Informationsveranstaltungen von Amaro Foro e.V. (Transkulturelle Jugendselfstorganisation von Rom*nja und Nicht-Rom*nja) und der Antonio-Amadeu-Stiftung (Engagement für eine demokratische Zivilgesellschaft, gegen Rechtsextremismus, Rassismus und Antisemitismus) besucht.

Im Rahmen der Masterarbeit einer Mitarbeiterin des Polizeibeauftragten mit dem Titel „Zugang von unabhängigen Polizeibeauftragten zu Bevölkerungsgruppen mit geringer Beschwerdemacht“ wurden Interviews mit Mitarbeitenden von Beratungsstellen und Hilfsprojekten ge-

führt. Dadurch konnten die wesentlichen Gründe für die erwähnte Zurückhaltung in der Zusammenarbeit mit dem Polizeibeauftragten herausgearbeitet werden, insbesondere das allgemeine Misstrauen gegenüber Behörden, die noch immer fehlende Bekanntheit des Polizeibeauftragten und nicht zuletzt, dass die sich mit polizeilichem Fehlverhalten befassenden NGO überwiegend die Betroffenenperspektive einnehmen.⁴⁾ Letzteres ist dem Polizeibeauftragten wegen dessen Pflicht zur objektiven Prüfung und Bewertung nicht möglich.

Der Polizeibeauftragte stellt sich und seine Arbeit regelmäßig den Polizeianwärtinnen und -anwärtinnen im Rahmen von Informationsveranstaltungen an der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin (HWR) vor. Gleiches gilt für Studierende im Masterstudiengang „Recht der öffentlichen Verwaltung“. Die Teilnahme an Arbeitskreisen und Diskussionsveranstaltungen durch Mitarbeitende der Ombudsstelle zählt ebenfalls zur Öffentlichkeitsarbeit des Bürger- und Polizeibeauftragten.

Der Bürger- und Polizeibeauftragte hat sich auch im Jahr 2025 mit den anderen parlamentarisch gewählten Bürger- und Polizeibeauftragten der Bundesländer Baden-Württemberg, Brandenburg, Bremen, Mecklenburg-Vorpommern, Rheinland-Pfalz, Schleswig-Holstein und Thüringen sowie mit dem Beauftragten für die Polizei des Bundes im Rahmen von Arbeitstreffen und gemeinsamen Veranstaltungen (u.a. am 6. März, 27. Mai, 16./17. Juni sowie am 11./12. Dezember 2025) ausgetauscht.

Am 27. Juni 2025 wurde der Bürger- und Polizeibeauftragte von dem Ombudsmann von Kenia (Commission on Administrative Justice) Mr. Charles Orinda Dulo und seiner Vertreterin, Madam Dorothy Jemator Kimengetich (Vice Chairperson & Commissioner Access to Information), besucht. Am 24. November 2025 informierten sich der Polizeipräsident des Landes Hessen (Herr Felix Paschek) und Mitarbeiter der „Koordinierungsstelle Lernende Organisation“ der hessischen Polizei über die Arbeit des Polizeibeauftragten und tauschten sich mit ihm über Fragen der Fehlerreflexion in der Polizei aus.

II. Statistik

1. Vorbemerkungen

Die gestiegenen Eingangszahlen ermöglichen nunmehr eine ausführlichere Statistik als in den Vorjahren. Gleichzeitig haben Nachfragen aus dem parlamentarischen Raum⁵⁾ Missverständnisse offenbart, weshalb das Zahlenmaterial deutlicher als bisher zu erläutern ist.

a. Abhilfe und Schlichtung

Beschwerden und Eingaben, deren Verfahrensausgang mit „Abhilfe“ und „Schlichtung“ gekennzeichnet ist, sind begründet. „Abhilfe liegt vor, wenn die Behörde einem berechtigten Anliegen entsprochen, d.h. einen Fehler korrigiert oder eine Untätigkeit beendet hat. Eine Abhilfe

⁴⁾ Ausführlich dazu Swoboda, Zugang von unabhängigen Polizeibeauftragten zu Bevölkerungsgruppen mit geringer Beschwerdemacht, Masterarbeit vom 6. August 2025, Studiengang Public Administration (MPA) an der HWR, Seite 23 ff., veröffentlicht unter www.berlin.de/buerger-polizeibeauftragter/aktuelles.

⁵⁾ Vgl. Berichtsauftrag des Hauptausschusses ([h19-2505](https://www.berlin.de/h19-2505), Fragen 5. bis 8.).

setzt also die Begründetheit der Beschwerde voraus“ (vgl. bereits Jahresbericht 2024, AH-Drs. 19/2373, S. 49 ff.). Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist nur angezeigt, wenn die Beschwerdeführenden keine formelle Beanstandung wünschen und die Vorprüfung des Polizeibeauftragten⁶⁾ eine sehr hohe Wahrscheinlichkeit für ein Fehlverhalten ergibt, das ohne die Schlichtung voraussichtlich zu beanstanden wäre.

Danach waren im Jahr 2025 im Bereich des Bürgerbeauftragten rund 34 % der Beschwerden und rund 20 % der Eingaben und Beschwerden im Zuständigkeitsbereich des Polizeibeauftragten zumindest teilweise begründet.

b. Beratung

Neben den im Wege der „Abhilfe“ oder „Schlichtung“ abgeschlossenen Verfahren konnte die Ombudsstelle oftmals durch eine „Beratung“ helfen, etwa wenn Bürgerinnen und Bürger sich nicht beschweren wollten, sondern lediglich Hilfe benötigten, weil sie Behördenschreiben und Bescheide nicht verstanden oder nicht wussten, an welche Behörde sie sich mit ihrem Anliegen wenden sollten bzw. welche rechtlichen Schritte erfolgversprechend sein könnten.

Wenn ein Verwaltungsverfahren aus Sicht der Betroffenen zu lange dauerte, eine kurzfristige Erledigung aber aus von der Behörde nicht zu vertretenden Umständen noch nicht möglich war, wurden die zugrunde liegenden Umstände erläutert. Angesichts der starken Überlastung einiger Ämter wurden Beschwerden nicht weitergeleitet, wenn ein Antrag erst kurz vor Einreichung der Beschwerde gestellt worden war und keine besondere Dringlichkeit vorlag oder eine Abhilfe nicht möglich erschien. Stattdessen wurden die Beschwerdeführenden beraten. Andernfalls hätte die unmittelbare Weitergabe der Beschwerde die ohnehin überlastete Behörde zusätzlich in Anspruch genommen und insgesamt nicht zu einer Beschleunigung der Bearbeitung beigetragen.⁷⁾

Häufig wurde der Polizeibeauftragte irrtümlich für eine Dienststelle der Polizei Berlin gehalten, so dass Anzeigen eingereicht, Anträge auf Datenlöschung gestellt, Fundsachen oder Führerscheine abgegeben oder Auskünfte zu verlorenen Gegenständen eingeholt werden sollten. In diesen Fällen erfolgt ebenfalls eine Beratung, an welche Dienststelle sich die Hilfesuchenden wenden können. Diese Vorgänge haben insgesamt einen hohen zeitlichen Aufwand verursacht.

c. Sofortige Erledigungen

Telefonische Anfragen, die durch Auskunft und Beratung in wenigen Minuten erledigt werden konnten, wurden nicht statistisch erfasst, um den Arbeitsaufwand gering zu halten. Die Häufigkeit dieser Fallgruppe kann auf mindestens drei Anrufe pro Werktag, mithin (3 x 250 =) rund 750 Anrufe pro Jahr, geschätzt werden. Ließ sich ein Anliegen nicht sofort erledigen oder mussten Dokumente gesichtet werden, wurde ein Vorgang angelegt, der in die Jahresstatistik eingeflossen ist. Schreiben, denen sich von vornherein kein Sinn entnehmen ließ und der - mangels

⁶⁾ Zur Verfahrensweise des Polizeibeauftragten siehe Seite 48 ff.

⁷⁾ Näheres dazu bei „Einbürgerungen“ auf Seite 19 ff.

mitgeteilter Kontaktdaten - auch nicht durch Rückfrage geklärt werden konnte, wurden ebenfalls nicht statistisch erfasst.

2. Tabellarische Übersichten

Tabelle A – Eingangsübersicht

	2023	2024	2025
Bürgerbeauftragter	255	562	853
Polizeibeauftragter	174	222	499
davon Beschwerden	146	190	432
davon Eingaben	28	32	67
Summe	429	784	1.352

Tabelle B - Bearbeitungsstand (zum 20. März 2026)

Verfahrensstand	Bürgerbeauftragter	Polizeibeauftragter		Summe
	Beschwerden	Eingaben	Beschwerden	
offen / ruhend	84	20	32	136
abgeschlossen	769	47	400	1.216
Summe	853	67	432	1.352

Tabelle C - Weg der Kontaktaufnahme

Weg	Zahl	Anteil
Kontaktformular	845	62,5 %
E-Mail	308	22,8 %
Telefon	98	7,2 %
Brief	59	4,4 %
Persönliche Vorsprache	40	3,0 %
beBPo	2	0,1 %
Summe	1.352	

Tabelle D - Verfahrensausgang Bürgerbeauftragter

	Beschwerden	
	absolut	Anteil
begründet	256	33,3 %
voll begründet	22	2,9 %
teilweise begründet	28	3,6 %
Abhilfe	205	26,7 %
Schlichtung	0	0 %
Vergleich	1	0,1 %
unbegründet	127	16,5 %
Beratung	150	19,5 %
nicht zu klären	27	3,5 %
einfache Beantwortung	6	0,8 %
sonstige Erledigung	203	26,4 %
keine Bearbeitung ⁸⁾	70	9,1 %
nicht zuständig	45	5,9 %
keine Mitwirkung der Beschwerdeführenden	88	11,4 %
Insgesamt abgeschlossen	769	

⁸⁾ Darunter fallen Befassungshindernisse nach § 9 Abs. 3 und § 17 BeBüPolG Bln, Abgaben an andere Behörden, Rücknahmen und sonstige Erledigungen.

Tabelle E - Behördenübersicht

Behörden	absolut	anteilig
BA Charlottenburg - Wilmersdorf	58	6,8 %
BA Friedrichshain - Kreuzberg	46	5,4 %
BA Lichtenberg	20	2,3 %
BA Marzahn - Hellersdorf	17	2,0 %
BA Mitte	61	7,2 %
BA Neukölln	28	3,3 %
BA Pankow	16	1,9 %
BA Reinickendorf	31	3,6 %
BA Spandau	15	1,8 %
BA Steglitz-Zehlendorf	19	2,2 %
BA Tempelhof-Schöneberg	69	8,1 %
BA Treptow-Köpenick	20	2,3 %
Summe⁹⁾	400	46,9 %
Alle Jobcenter (bezirksübergreifend)	55	6,4 %
LEA	160	18,8 %
LABO	42	4,9 %
LAGeSo	18	2,1 %
Sonstige ¹⁰⁾	178	20,9 %
Gesamt	853	

⁹⁾ Einschließlich Standesämter, aber ohne Jobcenter.

¹⁰⁾ Die Kategorie „Sonstige“ beinhaltet u.a. Beschwerden gegen Senatsverwaltungen, Finanzämter, LAF, LAGeSi, auswärtige Landes- und Bundesbehörden, Schulen, Staatsanwaltschaften, Wohnungsunternehmen, Feuerwehr, studierendenWERK (BAföG), Beitragsservice (RBB), BVG und BSR, Berliner Wasserbetriebe, Justiz, Museum, Berufsständische Kammer, DRV Berlin-Brandenburg, LVwA, Justizvollzugsanstalten und private Streitigkeiten.

Tabelle F - Standesämter

Standesamt Charlottenburg - Wilmersdorf	0
Standesamt Friedrichshain - Kreuzberg	17
Standesamt Lichtenberg	2
Standesamt Marzahn - Hellersdorf	5
Standesamt Mitte	17
Standesamt Neukölln	1
Standesamt Pankow	0
Standesamt Reinickendorf	1
Standesamt Spandau	1
Standesamt Steglitz-Zehlendorf	0
Standesamt Tempelhof-Schöneberg	5
Standesamt Treptow-Köpenick	2
Gesamt¹¹⁾	51

Tabelle G - Top 10 der Beschwerdegegenstände bei Bezirksämtern und Jobcentern

		CW	FK	LI	MH	MI	NK	PA	RE	SP	SZ	TS	TK	Gesamt
1.	Grundsicherung	8	5	1	0	10	4	3	8	1	7	33	2	82
2.	<i>Bürgergeld</i>	<i>Jobcenter aller Bezirke</i>												55
3.	Wohngeld	14	6	4	3	8	1	2	2	2	5			47
4.	Personenstandsrecht	0	16	1	5	17	1	0	1	1	0	2	2	46
5.	Ordnungsrecht	11	8	1	1	6	6	2	4	1		1	3	44
6.	Soziale Leistungen (sonstige)	4	2	2	3	2	5	2	4	2	3	10		39
7.	Erreichbarkeit ¹²⁾	11	2	1	1	4	3		4			8	2	36
8.	Jugend und Familie	5		1	1	6	3	2	2	2		2		24
9.	Verhalten		3		1	3				1		1	1	10
	Wohnberechtigungsschein	1			2	1	2			1			3	10

¹¹⁾ Die Beschwerden betrafen fehlende Beurkundungen von Geburten und Namensänderungen.

¹²⁾ Da die fehlende Erreichbarkeit fast immer gerügt wurde, erfolgte die statistische Erfassung dieses Beschwerdegrundes nur, wenn kein anderer Beschwerdegegenstand genannt wurde.

Tabelle H - Verfahrensausgang Polizeibeauftragter

	Eingaben		Beschwerden	
	absolut	anteilig	absolut	anteilig
begründet	21	44,7 %	85	21,3 %
voll begründet	0	0,0 %	14	3,5 %
teilweise begründet	3	6,4 %	17	4,3 %
Abhilfe	16	34,0 %	35	8,8 %
Schlichtung	2	4,3 %	19	4,8 %
unbegründet	3	6,4 %	118	29,5 %
nicht zu klären	0	0,0 %	45	11,3 %
sonstige Erledigung	23	48,9 %	152	38,0 %
Beratung	15	31,9 %	40	10,0 %
einfache Beantwortung	4	8,5 %	7	1,8 %
Befassungshindernisse nach § 17 BeBüPolG	1	2,1 %	17	4,3 %
keine Mitwirkung der Beschwerdeführenden	1	2,1 %	41	10,3 %
keine Bearbeitung ¹³⁾	2	4,3 %	47	11,8 %
Insgesamt	47		400	

¹³⁾ Z.B. bei Unzuständigkeit, Verfristung, Rücknahmen und Abgaben an Behörden

III. Der Bürgerbeauftragte

1. Allgemeines

Die überwiegend vertrauensvolle Kommunikation der Berliner Behörden und der anderen berichtspflichtigen Einrichtungen im Sinne von § 10 BeBüPolG Bln mit dem Bürgerbeauftragten hat sich weiter verbessert. Immer mehr Stellen haben die Vorteile einer unbürokratischen Beschwerdebearbeitung und effektiven Konfliktlösung erkannt. Sobald ein Kontakt mit den Sachbearbeitenden oder Ansprechpersonen hergestellt werden konnte, ließ sich der Sachstand in der Regel verhältnismäßig schnell klären und begründeten Anliegen wurde abgeholfen.

Der Schwerpunkt des Beschwerdeaufkommens lag erneut bei dem Landesamt für Einwanderung, den Bezirksämtern, insbesondere den Sozialämtern und Jobcentern, und dem Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten.

2. Landesamt für Einwanderung (LEA)

Abgesehen von den Bezirksämtern (vgl. nachfolgend III. 3.) machten die 160 Beschwerden gegen das LEA mit rund 19,8 % (im Vorjahr noch 12,8 %) den größten Teil der Verfahren des Bürgerbeauftragten im Jahr 2025 aus. Die Beschwerden wurden stets damit begründet, dass die Bearbeitungsdauer unzumutbar lang und der Sachstand des Verfahrens nicht bekannt sei, weil das LEA auf Sachstandsfragen der Antragstellenden nicht antwortete.

Das LEA ist durch seine vielen Aufgaben stark belastet. Dies zeigt sich zum einen an überlangen Verfahrenslaufzeiten sowie daran, dass Sachstandsfragen regelmäßig erst dann beantwortet wurden, wenn es im Rahmen der Bearbeitung zu Nachfragen kam oder Nachweise erforderlich waren. Allerdings gibt es auf den Service-Seiten des LEA (www.berlin.de/einwanderung) ein umfangreiches Informationsangebot. Die Antragstellenden haben ferner die Möglichkeit, alle Unterlagen online einzureichen. Das LEA setzt sowohl bei der Antragsbearbeitung als auch bei der Informationsvermittlung verstärkt auf Digitalisierung und verweist ergänzend auf die Rechts- und Verfahrensberatung des Willkommenszentrums (vgl. www.berlin.de/willkommens-zentrum/ueber-uns/beratungsangebot).

a. Einbürgerungen

aa. Dauer des Einbürgerungsverfahrens

Rund 50 Beschwerden gegen das LEA (rund 31 %) richteten sich gegen die lange Dauer des Einbürgerungsverfahrens (vgl. bereits Jahresbericht 2024, a.a.O., Seite 11 f.).

Nach den allgemeinen Verfahrensgrundsätzen des Bürger- und Polizeibeauftragten sind nicht nur die Belange der Beschwerdeführenden, sondern auch die Verhältnisse in den Behörden in die Bewertung einzubeziehen. Diese ganzheitliche Betrachtungsweise führt zuweilen zu dem Ergebnis, dass die Behörde der Beschwerde leider nicht kurzfristig abhelfen kann. Dann muss sich die Unterstützung des Bürgerbeauftragten darauf beschränken, den Beschwerdeführenden

die Hinderungsgründe zu erläutern und um Verständnis und Geduld zu bitten. Diese Verfahrensweise (Beratung statt Abhilfe) war insbesondere bei Beschwerden wegen der Dauer von Einbürgerungsverfahren aus folgenden Gründen angezeigt:

Die Zuständigkeit für die Bearbeitung von Einbürgerungsanträgen lag bis Ende des Jahres 2023 bei den Bezirksämtern. Ab dem Jahr 2024 wurde dem LEA diese Aufgabe übertragen, das rund 40.000 unerledigte Anträge von den Bezirksämtern übernehmen musste. Hinzu kamen 43.802 digital gestellte Anträge im Jahr 2024 und 36.091 weitere Anträge im Jahr 2025. Zudem haben die Ausländerbehörden aller Bundesländer aufgrund des am 27. Juni 2024 in Kraft getretenen Gesetzes zur Modernisierung des Staatsangehörigkeitsrechts (StARModG) vom 22. März 2024 (BGBl. I Nr. 104), wodurch u.a. die Voraussetzungen für eine Einbürgerung gesenkt wurden und Mehrstaatlichkeit generell zugelassen wurde, deutlich mehr Anträge zu bearbeiten.

Das LEA ist bemüht, Einbürgerungsanträge so schnell wie möglich zu bearbeiten. Dazu wurden alle Bearbeitungsprozesse (71 Dienstleistungen in 28 Antragsverfahren und 22 Schnittstellen zu anderen Behörden) digitalisiert und die Zahl der Beschäftigten auf 883 Personen erhöht. Berlin ist das einzige Bundesland, in dem das Einbürgerungsverfahren von der Antragsstellung bis zur Bescheidung vollständig digitalisiert wurde. Diese Maßnahmen hatten auch Erfolg. Bereits im Jahr 2024 konnten die Einbürgerungszahlen von rund 9.000 auf mehr als 21.800 gesteigert werden. Im Jahr 2025 wurden rund 39.000 Einbürgerungen vollzogen und positive Entscheidungen in Staatsangehörigkeitsangelegenheiten getroffen.

Bei der Reihenfolge der Antragsbearbeitung geht das LEA in einer Art Zangenbewegung vor. Dabei werden - neben älteren Einbürgerungsanträgen - auch jüngere Anträge bearbeitet, wenn diese aufgrund aktueller Unterlagen entscheidungsreif sind. Das LEA orientiert sich also nicht nur an der Wartezeit, sondern auch an der Aktualität und Vollständigkeit der erforderlichen Nachweise, damit der Rückstau unerledigter Einbürgerungsanträge schneller abgebaut werden kann.

bb. Verfahren des LEA

Die Vorgehensweise des LEA in Einbürgerungsverfahren beruht auf Organisationsentscheidungen, die aus Sicht des Bürgerbeauftragten rechtlich einwandfrei und effektiv sind. Abgesehen davon hat der Beauftragte innerorganisatorische Maßnahmen der Behörden grundsätzlich zu respektieren und kann diese nur in entsprechender Anwendung von § 114 Verwaltungsgerichtsordnung (VwGO) kritisieren, wenn „die gesetzlichen Grenzen des Ermessens überschritten sind oder von dem Ermessen in einer dem Zweck der Ermächtigung nicht entsprechenden Weise Gebrauch gemacht ist“.

Dies war hier nicht der Fall. Daher hat der Bürgerbeauftragte die Bearbeitungszeiten in Einbürgerungsverfahren regelmäßig nicht beanstandet und Beschwerden gegen die Dauer des Einbürgerungsverfahrens grundsätzlich nicht an das LEA weitergeleitet, denn dies hätte den allgemeinen Bearbeitungsrückstand nur verschärft. Ob ein zureichender Grund für das Ausbleiben einer behördlichen Entscheidung vorliegt, ist nach objektiven Gesichtspunkten zu beurteilen. Dabei sind die vielfältigen Umstände, die auf Seiten der Behörde eine verzögerte Entscheidung rechtfertigen können, ebenso zu berücksichtigen wie eine besondere Dringlichkeit der Einbürgerung

aus der Sicht der Antragstellenden, z.B. wenn es um eine Verbeamtung geht. Solche Eilfälle zieht das LEA ohnehin vor. Ein zureichender Grund für eine aktuell noch nicht mögliche Einbürgerung kann vorliegen, wenn die Behörde außergewöhnlich belastet ist und hierauf auch durch organisatorische Maßnahmen kurzfristig nicht reagieren kann. Eine solche, nicht kurzfristig behebbare Überlastung wird in der Rechtsprechung bei einer vorübergehenden Antragsflut in Folge einer Gesetzesänderung oder bei Übernahme einer neuen Aufgabe bejaht, sofern die Überlastung nicht auf ein strukturelles Organisationsdefizit zurückzuführen ist, dem die Behörde hätte entgegensteuern müssen.

Ein solches Organisationsdefizit des LEA konnte der Bürgerbeauftragte nicht feststellen. Die Einbürgerungsverfahren sind arbeits- und zeitaufwändig. Sie erfordern regelmäßig die notwendige Mitwirkung anderer Behörden. Zudem gebieten die gewichtigen sicherheitsrechtlichen Belange der Bundesrepublik Deutschland eine sorgfältige Überprüfung der identitätsrelevanten Personalien (vgl. nur VGH Kassel, Beschluss vom 20. August 2024 - 3 B 1062/24 - juris Rn. 13 ff.). Die Ansicht, dass das LEA die tatbestandlichen Voraussetzungen der Einbürgerung nur oberflächlich und nicht mit der an sich gebotenen Gründlichkeit prüfe,¹⁴⁾ ist unzutreffend. Das LEA unternimmt alles im Rahmen seiner Möglichkeiten, um den Bearbeitungsstau bei den Einbürgerungen für alle Antragstellenden zu verbessern, zumal Anfragende seit Anfang 2026 grundsätzlich Antworten auf ihre Sachstandsanfragen erhalten sollen, auch wenn gebeten wird, davon abzusehen (vgl. <https://www.berlin.de/einwanderung/ueber-uns/kontakt/artikel.1394181.php>). Ferner muss das LEA auch eine gestiegene Arbeitsbelastung auf dem Gebiet des Aufenthaltsrechts bewältigen (vgl. nachfolgend III. 2. b.), wobei eine weitere Personalaufstockung - neben dem Problem der Finanzierbarkeit - aufgrund des Fachkräftemangels und die dadurch bedingten Schwierigkeiten bei der Gewinnung qualifizierten Personals nicht realisierbar erscheint. Dass allgemeine Sachstandsanfragen grundsätzlich erst dann beantwortet werden, wenn die Bearbeitung tatsächlich stattfindet, um die Einbürgerungsverfahren insgesamt nicht weiter zu verzögern, ist ebenfalls nicht zu beanstanden.

Nach alledem war eine vorwerfbare Untätigkeit des LEA in Einbürgerungsverfahren nach den zu Untätigkeitsklagen gerade in Einbürgerungsverfahren in der verwaltungsgerichtlichen Rechtsprechung entwickelten Grundsätzen nicht festzustellen (vgl. auch zum Vorstehenden OVG Saarlouis, Beschlüsse vom 2. November 2023 - 2 E 123/2 - juris Rn. 14 ff. und vom 5. Dezember 2024 - 2 E 131/24 - juris Rn. 15 ff. sowie VG Potsdam, Beschluss vom 20. Oktober 2025 - 9 K 2694/24 - juris Rn. 2 mit weiteren Nachw.). Einbürgerungswillige konnten daher auch unter Gleichbehandlungsaspekten nicht verlangen, dass ihre Anträge unter Einschaltung des Bürgerbeauftragten vorgezogen werden.

b. Aufenthaltstitel

Weitere 110 Beschwerden gegen das LEA (ca. 69 %) betrafen die Verlängerung oder Neuerteilung von Aufenthaltstiteln, Visaverfahren und sog. Notfalltermine. Bei diesen Beschwerden wegen fehlender Bescheidung oder Rückmeldung des LEA war zuweilen Eile geboten, etwa wenn eine neue Arbeits- oder Ausbildungsstelle ohne Zustimmung des LEA oder die Erteilung

¹⁴⁾ Berichte in BZ vom 24. September 2025 und Merkur.de vom 23. Juli 2025.

eines neuen Aufenthaltstitels nicht hätte angetreten werden können. Für diese Fälle bietet das LEA Notfalltermine an (www.berlin.de/einwanderung/termine/termin-vereinbaren/#notfall), wenn die antragstellende Person innerhalb der nächsten vier Wochen dringend verreisen muss oder der Verlust des Arbeitsplatzes oder die Einstellung sozialer Leistungen droht. Die „Notlage“ ist jedoch durch entsprechende Dokumente und Schreiben nachzuweisen. Wenn die Beschwerdeführenden dies übersehen hatten oder ihre Anträge „untergegangen“ waren, konnte der Bürgerbeauftragte helfen.

aa. Fiktionswirkung

Oftmals besteht die Sorge der Beschwerdeführenden darin, dass ihr Aufenthaltstitel bis zur Neuerteilung abgelaufen sein könnte. Insofern konnte die Ombudsstelle sie über die Bedeutung der Fiktionswirkung nach § 81 Abs. 3 bis 5a des Aufenthaltsgesetzes – (AufenthG) beraten. Danach gilt der bisherige Aufenthaltstitel vom Zeitpunkt seines Ablaufs bis zur Entscheidung der Ausländerbehörde als fortbestehend, sofern ein Ausländer vor Ablauf seines Aufenthaltstitels dessen Verlängerung oder die Erteilung eines anderen Aufenthaltstitels beantragt hat. Die Fiktionswirkung tritt auch dann ein, wenn über das Kontaktformular des LEA rechtzeitig vor Ablauf des aktuellen Aufenthaltstitels eine Anfrage zur Terminvergabe für die Verlängerung des Aufenthaltstitels oder zur Erteilung eines neuen Aufenthaltstitels gestellt wurde. In diesem Fall enthält die Bestätigung der Anfrage eine formlose Bescheinigung über die Fortgeltung des Aufenthaltstitels. Diese Bescheinigung sollte von Arbeitgebern, Behörden, Jobcentern und Universitäten etc. als Nachweis eines weiterhin legalen Aufenthalts akzeptiert werden. Wenn dies nicht der Fall war, informierte der Bürgerbeauftragte die Arbeitgebenden, so dass die Beschwerdeführenden weiter beschäftigt werden konnten. Auch in diesen Fällen konnte sich die Unterstützung des Bürgerbeauftragten auf eine Beratung und den Hinweis auf das Kontaktformular des LEA für „Notfälle“ beschränken.

Die Fiktionsbescheinigung des LEA hat nur Bedeutung im Inland. Bei der Wiedereinreise nach Deutschland hilft sie nicht, worauf schon das LEA hinweist. Dies gilt auch beim Verlust des elektronischen Aufenthaltstitels (eKarte) für eine Niederlassungserlaubnis nach § 9 und § 28 Abs. 2 AufenthG. Das LEA kann zwar den Besitz einer Niederlassungserlaubnis formlos bescheinigen, empfiehlt den Betroffenen aber dringend, bis zur Ausstellung der neuen eKarte nur Direktflüge (Heimatstaat-Deutschland) zu buchen. Sofern die Fiktionsbescheinigung nicht half, fand das LEA auf Ersuchen des Bürgerbeauftragten stets eine Lösung. In einem besonders eiligen Fall, in dem die Teilnahme des Bräutigams an seiner Hochzeitsfeier in Indien gefährdet war, wurde dies innerhalb von zwei Tagen ermöglicht.

bb. Änderung des Aufenthaltszwecks

Sobald eine Änderung des Aufenthaltstitels erforderlich war (z.B. wegen Beschäftigungsaufnahme oder Aufstockung des Umfangs der erlaubten Beschäftigung), musste eine neue (andere) Aufenthaltserlaubnis oder die Zustimmung des LEA beantragt werden, denn die Antragstellenden behalten aufgrund der „Fiktionsbescheinigung“ nur ihre bisherigen Rechte. Insofern lag ein Statuswechsel (eine Zweckänderung) vor, da weitergehende Rechte begehrt wurden. Dies ist auch beim Wechsel vom sog. Opportunity-Card-Visum (Chancenkarte gem. §§ 20a und b AufenthG) zu einem Beschäftigtentitel (§§ 18a ff. AufenthG) der Fall, da die erstgenannten

Vorschriften nur eine Beschäftigung mit 20 Wochenstunden zulassen. In diesen Fällen muss das LEA im Regelfall die Bundesanstalt für Arbeit einbeziehen, was einige Zeit in Anspruch nehmen kann. Sofern der Beginn des neuen Arbeitsverhältnisses unmittelbar bevorstand oder ein Verlust der Arbeitsstelle drohte, hat das LEA den Beschwerden abgeholfen.

c. Visaverfahren

Soweit sich Beschwerden gegen die Ablehnung oder Nichtbearbeitung von Anträgen für eine Visaerteilung durch die bundesdeutschen Auslandsvertretungen und Botschaften richteten, konnte der Bürgerbeauftragte mangels Zuständigkeit für Bundesbehörden nicht helfen. Dann wurden die Beschwerdeführenden an die Beschwerdestelle des Auswärtigen Amtes verwiesen.

d. Ursachen und Empfehlungen

Der Bürgerbeauftragte ist grundsätzlich nicht in der Lage, die Ursachen für ein erhöhtes Beschwerdeaufkommen zu erkennen, sofern diese nicht offensichtlich sind. Um „hinter die Kulissen“ schauen zu können, wären Organisationsuntersuchungen erforderlich, die der Beauftragte nicht leisten kann. Zwar werden die von einem erhöhten Eingangsaufkommen betroffenen Stellen nach den Ursachen befragt, um diese berücksichtigen zu können. Die Angaben können jedoch nicht verifiziert werden. Abgesehen davon ist ein erhöhtes Beschwerdeaufkommen bei den besonders auffälligen Ämtern ein Warnsignal, dass eine partielle Funktionsunfähigkeit drohen könnte.

Dass gerade das Aufenthaltsrecht zu komplex und nur mit hohem Verwaltungsaufwand zu vollziehen ist, ist unter Fachleuten bekannt. Die Reduzierung dieser Komplexität ist dringend erforderlich. Die vielen unterschiedlichen Rechtsgrundlagen für unbefristete Aufenthaltstitel sind Antragstellenden und neuen Mitarbeitenden des LEA nur schwer zu vermitteln.

Der Direktor des LEA hat bereits Ende 2024 Vorschläge zur Entlastung der Ausländerbehörden unterbreitet, die hier nicht in voller Breite wiederholt werden können, auch weil sie sich an den Bundesgesetzgeber richten. Zu erwähnen sind jedoch die Verlängerung der Geltungsdauer von Bescheinigungen und Aufenthaltstiteln durch Anpassungen von § 63 Abs. 2 des Asylgesetzes (AsylG) und von § 60a Abs. 4 AufenthG. Gerade Studierende müssen zu oft beim LEA vorsprechen und um den Fortbestand von Neben- und Weiterbeschäftigungen fürchten, wenn ihre Aufenthaltserlaubnisse nach §§ 16b Abs. 2, 18 Abs. 4 AufenthG nicht rechtzeitig verlängert werden. Von daher ließe sich mit einer längeren Geltungsdauer der Aufenthaltserlaubnisse ein unnötiger Aufwand verringern. Dieser Ansatz sollte auch im 5. Abschnitt (Anpassung von § 26 Abs. 1) und 6. Abschnitt (Anpassung des § 27 Abs. 4 AufenthG) verfolgt werden.

Zur Verringerung von verwaltungsinternen Beteiligungspflichten und Zustimmungserfordernissen, insbesondere bei der Fachkräfteeinwanderung im Rahmen von § 4a, § 18 AufenthG (Zustimmungsfreiheit analog § 18g Abs. 1 Satz 1 AufenthG), bei § 4a Abs. 3 Sätze 3 und 4, § 39 Abs. 2 AufenthG (Verlängerungsfälle, Funktionswechsel beim selben Arbeitgeber sowie bei einem Arbeitgeberwechsel von qualifizierten Beschäftigten, §§ 18a, 18b und § 18g) sollte eine erneute Beteiligung der Bundesagentur grundsätzlich entfallen. Auch die Änderung der §§ 4a, 16a, 20, 39 Abs. 2 AufenthG erscheint sinnvoll, um nach dem erfolgreichen Abschluss

einer Berufsausbildung einen nahtlosen Wechsel vom Ausbildungs- zu einem Fachkrafttitel zu erleichtern. Zu kleinteilige Nebenbestimmungen, wie „Beschäftigung bei Tischlerei XY“ sollten etwa durch „Ausbildung als Tischler erlaubt“ ersetzt werden. Dem greift die Berliner Praxis nach Frankfurter Vorbild bereits vor, indem eine Aufenthaltserlaubnis nach § 20 AufenthG bei erfolgreichem Abschluss über eine Nebenbestimmung miterteilt wird. In Visafällen erscheint vertretbar, dass die Auslandsvertretungen in eilbedürftigen Anspruchsfällen (im Regelfall Familiennachzug zu Deutschen) allein entscheiden (Änderung des § 31 Abs. 3 AufenthV). Anknüpfend an § 18g AufenthG sollte in sog. Verlängerungsfällen aus verwaltungspraktischen Gründen grundsätzlich auf eine vertiefte leistungsrechtliche Prüfung verzichtet und stattdessen ein als gesichert geltender Lebensunterhalt angenommen werden, wenn die Höhe des Einkommens mindestens 45,3 Prozent der jährlichen Beitragsbemessungsgrenze in der allgemeinen Rentenversicherung beträgt. Seit Erteilung der Aufenthaltserlaubnis geänderte Umstände (z.B. gestiegene Miete, Familiennachzug) sollten außer Betracht bleiben.

3. Beschwerden gegen die Bezirksämter

a. Sozialämter

aa. Überlastung

Etwas mehr als die Hälfte der Beschwerden an den Bürgerbeauftragten betrafen die Bezirksämter, insbesondere den Erhalt sozialer Leistungen (Hilfe zum Lebensunterhalt, Grundsicherung, Eingliederungshilfen, Wohngeld) sowie die Unterbringung wohnungsloser Menschen.¹⁵⁾

Berlins Sozialämter sind nach wie vor stark überlastet. Dies belegen auch die gestiegenen Eingangszahlen. Leider ist die Situation noch schlechter geworden. Nach Angaben der Sozialstadträte sind die Fallzahlen bei der Sozialhilfe sowie im Bereich des Asylbewerberleistungsgesetzes um bis zu 15 % gestiegen, zumal die Sozialämter bereits jetzt Krankenstände von 40 % bis 50 % aufzufangen haben.

Die Amtsleitungen befürchten eine zusätzliche Belastung, sollte die Bundesregierung ihre Pläne umsetzen, wonach Geflüchtete aus der Ukraine nicht mehr von den Jobcentern, sondern wieder von den Sozialämtern betreut werden sollen.¹⁶⁾ Dies ist zwar aus fachlicher Sicht nachvollziehbar, würde jedoch nach Berechnungen des Sozialstadtrats des Bezirks Steglitz-Zehlendorf nur für seinen Bezirk einen Mehrbedarf von 18 vollzeitäquivalenten Stellen und Kosten in Höhe von ca. 1.352.000 Euro auslösen. Selbst wenn diese Kosten durch den Bund ausgeglichen würden, erscheint unrealistisch, das erforderliche Personal zu versetzen oder anderweitig zu gewinnen.

¹⁵⁾ Vgl. bereits Jahresbericht 2023, [AH-Drs. 19/1576](#), Seite 12 ff., und Jahresbericht 2024, a.a.O., Seite 9 ff.

¹⁶⁾ TAGESPIEGEL-Online vom 21. Juni 2026.

bb. Bundesratsinitiative zur Entlastung der Sozialämter

Die geschilderten Probleme¹⁷⁾ betreffen nicht nur die Berliner Sozialämter. Dies zeigt die Bundesratsinitiative der Freien und Hansestadt Hamburg mit dem „Entwurf eines Gesetzes zur Entlastung der Sozialverwaltung“ (AH-Drs. 19/3005) vom 26. Februar 2026. Darin wird zutreffend darauf hingewiesen, dass Stellenbesetzungen zunehmend nicht mehr flächendeckend möglich seien und die Gefahr bestehe, dass der Staat die notwendige Daseinsfürsorge nicht mehr leisten könne, weil Ansprüche auf Sozialleistungen nicht zeitgerecht realisiert werden könnten. Dadurch sei der Sozialstaat gefährdet. Ebenso ist der Zielstellung des Entwurfs zuzustimmen, die Verfahren zu entbürokratisieren und zu vereinfachen, Doppelstrukturen staatlicher Stellen aufzulösen sowie Kosten der kommunalen Haushalte für die Sozialleistungsverwaltung zu verringern. Dazu soll das Verwaltungshandeln insbesondere durch die Einführung von Pauschalen, Bagatellgrenzen und Verrechnungsmöglichkeiten vereinfacht werden. Damit stellt der Gesetzesentwurf grundsätzlich die richtigen Weichen, um der sich verschärfenden Handlungsunfähigkeit der Sozialleistungsverwaltung entgegenzuwirken.

Aus Berliner Sicht sind jedoch die geplanten Änderungen bei der Zustimmung zur Anmietung neuen Wohnraums und bei der Übernahme von Umzugskosten diskussionswürdig:

(1) Zusicherungen für die beantragten Bedarfe für Unterkunft, Heizung und damit zusammenhängende Aufwendungen sowie die Beurteilung der Angemessenheit dieser Aufwendungen und entsprechende Kenntnisnahmen sind bisher - je nach Rechtskreis - zwischen dem abgebenden und aufnehmenden Leistungsträger aufgeteilt. Anerkennung und Bewilligung von Wohnungsbeschaffungs- und Umzugskosten obliegen dem bis zum Umzug zuständigen (abgebenden) kommunalen Träger (vgl. § 22 SGB II Abs. 4 ff. i.V.m. § 35 SGB Abs. 2 ff. XII bzw. § 35a XII). Mit den vorgeschlagenen Änderungen würde das Zustimmungsverfahren insgesamt auf den aufnehmenden Träger übertragen. Dies würde für Berlin jedoch zu höheren Ausgaben führen, ohne dass eine Verschlankung der Arbeitsabläufe erwartbar wäre.

Neben der Prüfung der Angemessenheitskriterien (Höhe der Bruttokaltmiete, Heizkosten, Wohnfläche etc.) muss der aufnehmende Leistungsträger die Notwendigkeit des Umzugs prüfen, d.h. ob ein plausibler Grund für einen Wohnraumwechsel vorliegt.¹⁸⁾ Dies würde das Land Berlin vor größere Herausforderungen stellen, auch weil zwischen den Antragstellenden, die erstmals Leistungen beantragen oder den Rechtskreis der Leistungsgewährung (SGB II oder SGB XII) wechseln, zu differenzieren und konkrete Prüfkriterien für die Nachweiserbringung festzulegen sind, die in allen Bezirken gleichermaßen gelten. Derzeit obliegt die Prüfung der Notwendigkeit dem abgebenden Bezirk, der den Vorgang nach Zustimmung des aufnehmenden Bezirks und Gewährung der Leistungen, die den Wohnungswechsel inklusive aller Abschlussarbeiten beinhalten, erst nach dem Umzug an den aufnehmenden Bezirk abgibt. Diese Übergabe scheitert schon jetzt oftmals an unterschiedlichen Auffassungen zur Prüfungstiefe bei den Angemessenheitskriterien. Zudem droht den Bezirken, die noch einen angemessenen Wohnraum vorhalten können, eine höhere Arbeits- und Finanzierungslast. Insofern wird insbesondere bei

¹⁷⁾ Vgl. auch die Ergebnisse der Umfrage der LIGA der Freien Wohlfahrtspflege Berlin und der Landearmutskonferenz Berlin, „Probleme bei der Fallbearbeitung von Berliner Ämtern und Behörden“, April 2025

¹⁸⁾ Näheres ist der AV Wohnen zu entnehmen.

bereits im Leistungsbezug stehenden Antragstellenden entscheidend sein, inwieweit auf Erkenntnisse zur Person verzichtet werden kann oder doch noch eine Abstimmung zwischen abgebendem und aufnehmendem Träger erforderlich ist, um einem Leistungsmissbrauch vorzubeugen. Hierbei darf nicht übersehen werden, dass Berlin in der Zuzugsstatistik den ersten Platz hält. Im Rahmen der letzten Erhebung kamen jährlich 298 Zuzüge auf 10.000 Einwohner; der Bundesdurchschnitt liegt bei 177. Ähnliches gilt für andere Metropolregionen wie zum Beispiel Bremen (216) und Hamburg (215).

(2) Bei der angedachten Pauschalierung von Umzugskosten empfiehlt der Bürgerbeauftragte, die bisherige Praxis beizubehalten. Diese Kosten, etwa für ein Mietfahrzeug, Helfende und Hilfsmittel (z.B. Umzugskartons), können im Rahmen der Selbsthilfe übernommen werden. Allerdings ist auch eine Kostenübernahme für die Inanspruchnahme eines Umzugsunternehmens möglich, wenn drei vergleichbare Kostenvoranschläge vorgelegt werden. Nunmehr ist im Rahmen einer „Kann“-Regelung eine Pauschale vorgesehen, bis zu deren Höhe keine Nachweise vorzulegen sind (vgl. § 22 Abs. 6 SGB II-E und § 35a Abs. 2 SGB XII-E). Dies dürfte zu einer Steigerung von Anträgen und insgesamt höheren Aufwendungen führen, da die Pauschale keine Obergrenze für die Kostenerstattung darstellt. Sofern geltend gemacht wird, dass die Kosten des Umzugs oberhalb der Pauschale liegen, muss der Nachweis für alle anfallenden erforderlichen Kosten erbracht werden (Prinzip der individuellen Bedarfsdeckung nach § 9 SGB XII).¹⁹⁾

Aufgrund von Erfahrungen bei der Pauschalierung bei anderen sozialen Leistungen ist damit zu rechnen, dass die Umzugsunternehmen ihre Angebote an die Höhe der Pauschale anpassen werden. Die Pauschale wird dann lediglich eine Untergrenze bilden, weshalb im Rahmen der erwartbaren Geltendmachung von höheren Kosten doch wieder eine Einzelprüfung stattfinden muss. Ein solch dynamisches Marktverhalten hatte sich bei der pauschalen Festlegung der Fahrkostenerstattung durch Kilometerpauschalen bei der Teilhabe behinderter Menschen gezeigt. In der Folge war ein regelrechter Preiskrieg unter den Beförderungsunternehmen bis zu Absprachen über Beförderungsgebiete zu beobachten. Beförderungsziele, die nicht wirtschaftlich waren, z.B. wegen zu geringer Auslastung oder sehr langer Fahrzeit, wurden mit hochpreisigen Kostenangeboten versehen, wozu es keine niedrigeren Konkurrenzangebote gab. Im Ergebnis mussten diese Kosten übernommen werden. Insofern kann die Einführung einer Pauschale nur für Umzugskosten im Rahmen der Selbsthilfe empfohlen werden.

cc. Nichterreichbarkeit und fehlende Kommunikation

Anlass fast aller Beschwerden an den Bürgerbeauftragten waren Nichterreichbarkeit und unzureichende Kommunikation der Ämter mit ihren „Kunden“ sowie unverhältnismäßig lange Warte- und Bearbeitungszeiten. Den meisten Beschwerdeführenden ging es zunächst darum, den Bearbeitungsstand zu erfahren. Insofern musste die Ombudsstelle den Stand der Antragsbearbeitung klären, um diese ggf. wieder in Gang zu bringen.

¹⁹⁾ Entwurfsbegründung vom 26. Februar 2026, a.a.O., Zu Buchstabe d (Absatz 6 Satz 4 neu), Seite 28 f.

Die Beschwerdeführenden bekamen ganz überwiegend keinen telefonischen Kontakt zu den Sozialämtern und Jobcentern. E-Mails wurden regelmäßig nicht beantwortet, Termine für persönliche Vorsprachen nicht eingeräumt oder führten zu keiner Klärung. Sie wussten trotz Nachfrage regelmäßig nicht, ob bzw. in welcher Höhe sie Leistungsansprüche hatten. Selbst einfache Anliegen und Fragen konnten sie nicht persönlich klären. Da diese Ungewissheit zumeist schon Monate dauerte, bevor sie sich schließlich an den Bürgerbeauftragten wandten, waren viele verzweifelt und mussten sich mangels staatlicher Hilfe nicht selten in ihrem privaten Umfeld verschulden, um ihren Zahlungsverpflichtungen für Miete, Energiekosten und Krankenversicherung nachkommen zu können. Zuweilen fehlte schon das Geld für Lebensmittel. Hinzu kam die Angst der teils hochbetagten Beschwerdeführenden um den drohenden Verlust ihrer Wohnung oder Krankenversicherung.²⁰⁾

Nicht wenige Beschwerdeführende kannten die Zuständigkeiten von Jobcentern, Grundsicherungs- und Wohnungsämtern nicht oder scheiterten an Verfahrensanforderungen. Andere konnten die wiederholten Aufforderungen zur Einreichung von Unterlagen nicht nachvollziehen. Bereits eingereichte Unterlagen wurden offenbar nur deshalb erneut angefordert, um eine wieder vorgelegte Akte schnell „vom Tisch“ zu bekommen. Diese Praxis ist nicht nur für die Antragstellenden mit unnötigem Aufwand verbunden, sondern bringt auch den Sachbearbeitenden im Ergebnis keinen Vorteil, da die Akten, die dadurch unnötig „aufgebläht“ werden, ständig angefasst werden müssen. Während sich die Sachbearbeitenden offenbar Zeit verschaffen wollen, haben Bürgerinnen und Bürger, die sich in existenzbedrohenden Nöten befinden, diese Zeit nicht, wenn Wohnungskündigung, Überschuldung, Stromabschaltung oder ein Verlust der Krankenversicherung drohen, weil ein Sozialamt seiner Pflicht zur Versorgung und Unterstützung bedürftiger Menschen nicht nachkommt. Das Gesetz sieht eine grundsätzliche Höchstbearbeitungsdauer von drei Monaten vor (vgl. § 75 VwGO). Diese Frist halten viele Behörden in Berlin nicht ein.

Vor diesem Hintergrund ist es erstaunlich, dass gerade diejenigen Beschwerdeführenden, die ohnehin viel zu wenig haben, mitunter großes Verständnis für die Belastung „ihrer“ Sachbearbeitenden aufbringen.

Besonders ärgerlich sind diejenigen Fälle, bei denen ein Antrag über Monate nicht bearbeitet und schließlich nur ein kleiner Teil der Leistung für einen zurückliegenden Zeitraum bewilligt wurde, weil ein Antrag auf Weiterbewilligung nicht gestellt worden sei. In diesem Verfahrensstadium können die Beschwerdeführenden jedoch noch nicht wissen, ob sie überhaupt eine Leistung erhalten, zumal sie nicht auf den zu stellenden Folgeantrag hingewiesen wurden. Weil über den aktuellen Bewilligungszeitraum nicht entschieden wurde, musste die Antragsbearbeitung dann auf Vorhalt des Bürgerbeauftragten weitergeführt werden. Diese nicht effektive Praxis war insbesondere in den Wohnungsämtern festzustellen. Dort dauert die Antragsbearbeitung überdurchschnittlich lange, so dass einige Wohnungsämter die voraussichtlichen Wartezeiten im Internet veröffentlichen; Spitzenzeiten liegen hier bei rund 19 Wochen. So lange können die meisten Antragstellenden aber nicht warten, ohne in finanzielle Not zu geraten oder eine Wohnungskündigung befürchten zu müssen. Viele Ämter weisen auch nicht auf die Möglichkeit

²⁰⁾ Ein typischer Fall wird unter 2.a.bb. geschildert.

hin, Vorschussleistungen zu beantragen. Schließlich müssen die Antragsformulare und Mitwirkungsschreiben verständlicher formuliert werden.

Gespräche mit den Sachbearbeitenden in den Wohnungsämtern offenbarten den weiter zugenommenen „Druck“ durch die gestiegenen und kaum noch zu bewältigenden Aufgaben bei zu wenig oder nicht hinreichend qualifiziertem Personal. Das Wohnungsamt des Bezirks Treptow-Köpenick hatte zeitweilig nur zwei Mitarbeitende. Obwohl ein geregelter Dienstbetrieb unter diesen Bedingungen kaum noch möglich war, war das Amt dennoch stets in der Lage, dringenden Anliegen und Notfällen abzuhelpfen. Solch einsatzbereite Mitarbeitende, die auch unter schwierigsten Bedingungen für den Bürgerbeauftragten stets ansprechbar sind und ihr Möglichstes tun, um den Beschwerdeführenden zu helfen, sind in der Berliner Verwaltung glücklicherweise noch zu finden. Sie verdienen unseren ausdrücklichen Dank und Respekt.

Die Klärung von Anliegen im Bereich der Grundsicherung und bei den Hilfen zum Lebensunterhalt ist außerordentlich langwierig. Viele Sozialämter haben keinen Überblick mehr über ihre offenen Verfahren und Bearbeitungsrückstände. Hauptursache ist die zu geringe personelle Ausstattung. Diese beruht zum einen auf einer zu niedrigen tariflichen Einstufung der Sachbearbeitenden und der damit verbundenen fehlenden Attraktivität der Stellen sowie zum anderen auf den bereits einsetzenden Abgängen der geburtenstarken Jahrgänge. Fortwährende Rechtsänderungen und ein massiver Antrags- und Aufgabenzuwachs erschweren die Arbeit zusätzlich. Positiv ist hervorzuheben, dass mit dem ganz überwiegenden Teil der Mitarbeitenden in den Sozialämtern, wenn sie denn erreichbar sind, eine gute Kommunikation möglich ist.

dd. Überprüfung von Bescheiden

Ein zeitintensiver Bestandteil der Arbeit des Bürgerbeauftragten im Bereich der sozialen Sicherung ist die Überprüfung von Bescheiden. Sofern diese Fehler aufwiesen, konnten diese im Regelfall mit den Sachbearbeitenden bzw. Teamleitenden ohne lange schriftliche Kommunikation oder förmliche Widerspruchs- und Gerichtsverfahren beseitigt werden, was auch die Ämter entlastete.

ee. Umgang mit Antragstellenden

Zunehmend rückt der Umgang mit den Antragstellenden in den Fokus. Viele Beschwerdeführenden fühlten sich durch die Mitarbeitenden der Sozialämter nicht ernstgenommen oder nicht ausreichend gewürdigt. Neben einem aufgeladenen Gesprächsklima unter hohem zeitlichem Druck wurde über unzumutbar lange Wartezeiten bei Vorsprachen geklagt. Besonders ältere Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen sind nicht in der Lage, in einem Wartebereich mehrere Stunden stehend zuzubringen. Wenn diese anschließend lediglich die Auskunft erhielten, dass das Anliegen weitergegeben werde, aber jetzt nicht geklärt werden könne, waren viele am Ende ihrer Kräfte.

ff. Sozialamt Tempelhof-Schöneberg

Die Eingangszahlen bei den Bezirksämtern (Tabelle E) zeigen, dass manche Ämter die Probleme (Zunahme von Anträgen, permanente Änderungen und Komplexität sowie Kleinteiligkeit der Vorschriften und vermehrte Personalabgänge) besser kompensieren können als andere.

Nachfolgend soll eine typische Beschwerde gegen das Sozialamt Tempelhof-Schöneberg geschildert werden. Bei diesem Amt kann der Bürgerbeauftragte trotz mehrfacher Gespräche mit dem zuständigen Stadtrat seit 2024 keine positive Entwicklung feststellen.

Im Juni 2025 hatte eine 70-jährige Frau dem Bürgerbeauftragten Folgendes geschildert: Seit dem Jahr 2023 habe sie mit unzähligen Schreiben und Vorsprachen versucht, ihre Ansprüche auf Grundsicherungsleistungen zu klären. Sie habe nur eine geringe Rente und sei schwer an Krebs erkrankt. Eigentlich müsse sie sich um ihre anstehende Chemotherapie kümmern, obwohl die Ärzte ihr keine hohe Überlebenschance einräumten. Sie habe sehr viel Verständnis für die hohe Belastung des Sozialamtes und lange Geduld gehabt. Doch jetzt könne sie keine Rechnungen mehr bezahlen. Die rückständige Miete gleiche sie mit dem Wenigen aus, was sie noch habe, damit wenigstens ihre Wohnung gesichert sei. Sie habe keine Familie, die ihr helfen könne. Ein paar Freunde unterstützten sie, damit sie über die Runden komme. Sie habe Schulden. Ihr Herd sei kaputt; einen neuen könne sie sich nicht leisten.

Zu diesem Zeitpunkt lagen dem Sozialamt Tempelhof-Schöneberg zum Teil mehrfach eingereichte Unterlagen der Beschwerdeführerin zu Mietanpassungen, Betriebskostennachzahlungen, Beitragserhöhungen für Haftpflichtversicherungen sowie ein Nachweis über den Wegfall ihres letzten Minijobs vor. Davon war seit dem Jahr 2022 nichts berücksichtigt worden; Bewilligungsbescheide gab es nicht.

Der Bürgerbeauftragte konnte immerhin erreichen, dass die Beschwerdeführerin zwei Monate später eine Nachzahlung von über 2.000 Euro und alle Leistungsbescheide ab dem Jahr 2022 erhielt, so dass sie ihre Schulden zurückzahlen und sich einen Herd kaufen konnte. Allerdings waren die Bescheide in Bezug auf die Mietzahlungen nicht korrekt. Über den auf Anraten des Bürgerbeauftragten eingelegten Widerspruch hat das Amt bislang nicht entschieden, weil der Widerspruch nicht begründet worden sei. Dies ist jedoch nachweislich unzutreffend, denn sowohl die Beschwerdeführerin als auch der Bürgerbeauftragte hatten die Widerspruchsbegründung übermittelt. Von daher fehlt jegliches Verständnis, wie man so mit einer hilfebedürftigen Bürgerin umgehen kann.

Dieser Fall ist nicht untypisch für die großen Probleme im Sozialamt Tempelhof Schöneberg, wie dessen Beschwerdezahlen bei „Grundsicherung“ und „Soziale(n) Leistungen“ belegen (vgl. Tabelle G, 1. Zeile). Die dortigen Bearbeitungszeiten von mehreren Monaten bis zu Jahren sind nicht mehr akzeptabel, da hierdurch ältere und kranke Menschen nicht selten in existenzielle Not geraten und junge Mütter monatelang keine finanziellen Mittel erhalten, um sich und ihre Babys zu versorgen. Alle Beschwerdeführenden hatten lange ohne Erfolg versucht, ihre Anliegen selbst mit dem Sozialamt zu klären, bevor sie sich an den Bürgerbeauftragten wandten. Eine immer wieder zu beobachtende Reaktion des Sozialamtes ist die wiederholte Anforderung bereits mehrfach eingereichter Unterlagen, so dass man sich fragt, wo diese eigentlich bleiben. Da sich die Aufgaben des Sozialamts Tempelhof-Schöneberg im Grunde nicht von denen der anderen Sozialämter unterscheiden, ist zu fragen, warum die schon im Jahr 2024 angekündigten Verbesserungen (Aufstockung des Personals, Erneuerung der Organisationsstruktur) noch immer nicht umgesetzt wurden bzw. nicht greifen. Auch die mit dem Sozialstadtrat abgestimmte Kommunikation über den Umgang mit Beschwerden funktioniert nur noch sporadisch, da auf

Sachstandsfragen des Bürgerbeauftragten kaum noch reagiert wird. Teilweise dauert es Monate, bis geantwortet wird.

gg. Wohnungsamt Charlottenburg-Wilmersdorf

14 von 47 Beschwerden²¹⁾ in Wohngeldsachen (Wohngeld und Wohnberechtigungsscheine) betrafen das Wohnungsamt des Bezirksamts Charlottenburg-Wilmersdorf. Auch dies ist seit längerer Zeit „notleidend“, weil die personelle Ausstattung des Amtes nicht auskömmlich ist. Dass Wohngeldanträge bis zu eineinhalb Jahre nicht bearbeitet werden, ist den Antragstellenden nicht zu vermitteln. Da Wohngeld in der Regel nur für ein Jahr bewilligt wird, was viele Menschen nicht wissen, werden Weiterbewilligungsanträge oftmals nicht rechtzeitig gestellt, so dass eine Leistungslücke entsteht. Die Betroffenen haben dann auch keine Möglichkeit, das Berlin-Ticket S rückwirkend zu nutzen. Allerdings hat sich die Zusammenarbeit des Bürgerbeauftragten mit dem Wohnungsamt Charlottenburg-Wilmersdorf deutlich verbessert, so dass die meisten Beschwerden relativ zeitnah geklärt werden konnten. Der Bürgerbeauftragte sieht jedoch mit Sorge, dass auch andere Ämter des Bezirks Charlottenburg-Wilmersdorf, namentlich das für Grundsicherung und Hilfe zum Lebensunterhalt nach dem SGB XII zuständige Sozialamt²²⁾, das Jobcenter und das Jugendamt (Anmeldungen in Kita, Kindertagespflege und Schulhort) personell chronisch unterbesetzt und zunehmend von Beschwerden betroffen sind.

b. Jobcenter

Die 55 Beschwerden gegen alle Jobcenter stehen zwar in den Top 10 der Beschwerdeanlässe bei den Bezirksamtern auf dem zweiten Rang (vgl. Tabelle G.), sind aber in der Summe eher unkritisch, wenn man die Beschwerden auf 12 Jobcenter aufteilt.²³⁾ Die Zusammenarbeit mit dem Bürgerbeauftragten ist grundsätzlich gut. Nachfolgend soll eine eher untypische Beschwerde geschildert werden:

Ein Beschwerdeführer hatte Leistungen beim Jobcenter Lichtenberg beantragt. Er lebte mit seiner Ex-Partnerin in einer Wohnung und verfügte nicht über ein eigenes Konto. Das Jobcenter forderte ihn und seine Ex-Partnerin immer wieder auf, Kontoauszüge und Nachweise über die Vermögensverhältnisse einzureichen, denn das Jobcenter ging davon aus, dass zwischen beiden eine sog. Verantwortungs- und Einstehgemeinschaft vorliege. Da sich die Frau weigerte, ihre Vermögensverhältnisse offenzulegen und der Beschwerdeführer keine Kontoauszüge einreichen konnte, lehnte das Jobcenter die Leistungen ab. In den sieben Monaten von der Antragstellung bis zum ablehnenden Bescheid hatte der Beschwerdeführer keine Einkünfte, musste sich verschulden und konnte keine Krankenversicherungsbeiträge zahlen. In dieser Situation wandte er sich an den Bürgerbeauftragten.

Dem Beauftragten gelang es, einen Kontakt zwischen der zuständigen Teamleitung und dem Beschwerdeführer herzustellen. Der vereinbarte Besuch von Mitarbeitenden des Amtes in des-

²¹⁾ Vgl. Tabelle G, Zeile 3.

²²⁾ Ebenso das Umfrageergebnis der LIGA, a.a.O., Ziff. 2.2.1, Seite 12.

²³⁾ Genauere Auswertung nach Problembereichen und Bezirken bei LIGA, a.a.O., Ziff. 2.1, Seite 7 ff.

sen Wohnung ergab, dass keine Verantwortungs- und Einstehgemeinschaft vorlag und der Beschwerdeführer kein eigenes Konto hatte. Daraufhin wurden die Leistungen rückwirkend bewilligt und ausstehende Krankenversicherungsbeiträge ausgeglichen.

c. Standesämter

aa. Die Beschwerdesituation bei den Standesämtern ist grundsätzlich nicht problematisch (vgl. Tabelle F). Alle Standesämter sind aufgrund der am 1. Mai 2025 in Kraft getretenen Reform des Namensrechts, wodurch viele neue und durch die Rechtsprechung noch nicht geklärten Rechtsfragen - auch zum ausländischen Recht - aufgeworfen wurden, deutlich stärker belastet. Im Zuge dieser Rechtsänderungen wurden erheblich mehr Anträge gestellt, die bei hohen Krankenständen nur mit erheblichen Anstrengungen und zum Teil erheblichen Verzögerungen zu bewältigen sind. Da Standesbeamten und Standesbeamtinnen speziell ausgebildete Verwaltungskräfte sind und das Personenstandsrecht eine komplexe und sehr förmliche Rechtsmaterie ist, können personelle Ausfälle in den Standesämtern nicht durch „normale“ Verwaltungsmitarbeitende ersetzt werden.

Eine nicht zeitnahe Beurkundung ist allerdings besonders belastend, wenn davon finanzielle Leistungen abhängen. Dies ist insbesondere bei der Beurkundung von Geburten der Fall, die wiederum Voraussetzung für die Beantragung von Eltern- und Kindergeld, die Aufnahme in eine Krankenversicherung, die melderechtliche Anmeldung des Kindes und die Ausstellung von Ausweis- und Reisepapieren ist. Wenn nach einer mehrmonatigen Wartezeit erstmalig Unterlagen und Originalurkunden (Eheverträge, Scheidungs- und Geburtsurkunden der Eltern) nachgefordert werden, ist der verständliche Ärger besonders groß. Eltern ohne deutsche Staatsangehörigkeit oder mit Migrationsgeschichte sind durch fehlende Geburtsbeurkundungen besonders benachteiligt, weil die Urkunden zum Teil aus Ländern beschafft werden müssen, in denen keine ordnungsgemäße Verwaltung existiert (etwa einige Gebiete in Syrien) oder wohin die Betroffenen nicht ohne weiteres reisen können (z.B. Afghanistan). Außerdem sind nach der Geburt oftmals Auslandsreisen zu Verwandten geplant.

Die Standesämter kennen das Problem fehlender Geburtsurkunden und versuchen, deren Ausstellung zu priorisieren. Sofern die Bearbeitungszeit bei den besonders belasteten Standesämtern unterhalb von drei Monaten lag, hat sich der Bürgerbeauftragte auf eine Beratung der Beschwerdeführenden beschränkt und diese für eine gewisse Zeit um Verständnis und Geduld gebeten. Wenn diese Wartezeit bei Einlegung der Beschwerde abgelaufen war, hat der Bürgerbeauftragte auf eine zeitnahe Abhilfe gedrungen.

bb. Ausweislich der Beschwerdestatistik (Tabelle F) konnten die Standesämter Friedrichshain-Kreuzberg und Mitte den Geschäftsanfall bei der Beurkundung von Geburten nicht so bewältigen wie die anderen Standesämter.²⁴⁾ Insofern ist lobend zu erwähnen, dass sich die Leiterin des Bürgeramts des Bezirks Mitte persönlich um die Beschwerden gekümmert und diesen in der

²⁴⁾ Siehe auch Bericht des TAGESSPIEGEL vom 20. November 2025.

Regel zügig abgeholfen hat. Zudem besteht angesichts der im Jahr 2026 deutlich geringer gewordenen Beschwerden die begründete Hoffnung, dass das Standesamt Mitte seine Rückstände weiter reduzieren kann.

Gegen das Standesamt Friedrichshain-Kreuzberg sind im Jahr 2026 noch immer 19 Beschwerden eingelegt worden. Der Bürgerbeauftragte kritisiert insofern, dass die Probleme in dem für Geburten zuständigen Sachgebiet spätestens seit Herbst 2025 bekannt sein mussten und trotzdem nicht rechtzeitig gegengesteuert wurde. Erst Anfang 2026 wurden die Altfälle bereichsübergreifend auf alle Standesbeamtinnen und Standesbeamten verteilt und weitere Standesbeamtinnen in Ausbildung in der Geburtenabteilung eingesetzt. Dies hätte jedoch früher geschehen müssen.

d. Ordnungsrecht

aa. Immer noch Probleme mit Bewohnerparkausweisen

Wer in einer der acht Bezirke wohnt, in denen eine Parkraumbewirtschaftung angeordnet ist, kann sein Kraftfahrzeug in dieser Zone gegen eine (nicht ansatzweise kostendeckende) Verwaltungsgebühr in Höhe von 20,40 Euro für die Ausstellung eines Bewohnerparkausweises (BeWoPA) kostenfrei parken. Die Berechtigung ist personen- und fahrzeuggebunden. Bewohnerparkausweise müssen nach § 13 Abs. 1 der Straßenverkehrsordnung (StVO) so angebracht werden, dass das Kfz-Kennzeichen und das Gültigkeitsdatum auf der Parkberechtigung von außen gut sichtbar sind (Näheres unter <https://service.berlin.de/dienstleistung/121721>).

Da sich die Bearbeitung der Anträge auf Erteilung oder Verlängerung von Bewohnerparkausweisen in den Bezirken unterschiedlich lange hinzieht, wurde den Fahrzeughaltern früher zuweilen geraten, den ausgedruckten Antrag auf Erteilung des Bewohnerparkausweises im Fahrzeug auszulegen. Dadurch kann ein Verwarnungsgeld i.H.v. 20 Euro wegen ordnungswidrigen Parkens (vgl. § 49 Abs. 3 Nr. 4 StVO, § 24 Abs. 1 OWiG i.V.m. Nr. 113140 BKatV) jedoch nicht vermieden werden, denn ein rechtmäßiges Parken ist nur gegeben, wenn ein gültiger Parkschein oder der Bewohnerparkausweis (Vignette) gut sichtbar im Auto ausgelegt bzw. angebracht ist.

Die beabsichtigte Einführung eines digitalen Bewohnerparkausweises (DigiBeWoPa) ist grundsätzlich zu begrüßen. Hierdurch würden die Arbeitsschritte für die Ausstellung und den Versand der Vignette sowie anderen Dokumenten entfallen, und die Kfz-Halter müssten die Vignette nicht mehr anbringen. Ob die Überprüfung der digitalen Parkberechtigung mit mobilen Datenerfassungsgeräten (MDE) für den Außendienst der Ordnungsämter eine Arbeitserleichterung darstellt, bleibt abzuwarten. Allerdings scheint die Umsetzung des digitalen Bewohnerparkausweises wegen der noch nicht beschlossenen Änderungen der Gebühren für Bewohnerparkausweise zu stagnieren. Damit das herkömmliche Verfahren eines physischen Bewohnerparkausweises ganz entfallen kann, benötigt das Land Berlin ferner eine Regelung, um die Überwachung des digitalen Bewohnerparkausweises ohne datenschutzrechtliche Einwilligung des Fahrzeughalters zu ermöglichen. Angesichts der erhofften Beschleunigung durch die digitale Antragsbearbeitung ist allerdings zu erwarten, dass ein paralleler physischer Bewohnerparkausweis an Bedeutung verlieren dürfte. Es bleibt zu hoffen, dass die derzeit priorisierte Alternative mit Nutzung der BundID (künftig DeutschlandID) für die digitale Zustellung der Bewohnerparkberechtigung keine abschreckende Wirkung entfaltet.

bb. Diskussion am Flughafensee

Im April 2025 kam es am Strand des Flughafensees in Berlin-Reinickendorf zu einem Streit mit anschließendem Ordnungswidrigkeitenverfahren zwischen Mitarbeitenden des Allgemeinen Ordnungsdienstes und einer Bürgerin. Diese hatte sich mit zwei an der Leine geführten Hunden dort aufgehalten. Das Ordnungsamt warf ihr vor, dass die Hunde an einer öffentlichen Badestelle nicht mitgeführt werden dürften. Sie war der Ansicht, dass dies für angeleinte Hunde vor Beginn der offiziellen Badesaison (ab dem 15. Mai) nicht gelte.

Die Befassung des Bürgerbeauftragten ergab, dass das Hundeauslaufverbot an öffentlichen Badestellen in Berlin - anders als der Leinenzwang - aufgrund des Urteils des Verwaltungsgerichts Berlin vom 7. Dezember 2017 - VG 23 K 495.15 - (juris) im Zeitraum vom 16. September bis 14. Mai faktisch aufgehoben ist. Zwar bezieht sich das Urteil nur auf die Badestellen am Schlachtensee und an der Krummen Lanke im Landschaftsschutzgebiet Grunewald, doch auch das Ordnungsamt hielt die Entscheidung auf die öffentlichen Badestellen im Bezirk Reinickendorf, einschließlich des Flughafensees, sinngemäß für übertragbar und stellte das Ordnungswidrigkeitenverfahren ein. Der Bürgerbeauftragte begrüßte dieses positive Beispiel für einen konstruktiven Umgang mit einer Beschwerde.

cc. Ordnungsamt verschenkt Leuchtmittel an Passanten

Im Oktober 2025 beobachtete eine Bürgerin während des Festivals of Lights in Berlin, wie Mitarbeitende des Ordnungsamtes Passanten dazu aufforderten, von einem Straßenverkäufer angebotene Leuchtmittel mitzunehmen. Zur Begründung hieß es, dass die Artikel ohne Genehmigung und ohne CE-Siegel angeboten würden; andernfalls müssten sie vernichtet werden. Dieses Verhalten war schon wegen des Eingriffs in fremdes Eigentum rechtswidrig. Das Ordnungsamt sah dies ebenso und versprach, seine Mitarbeitenden entsprechend zu schulen.

dd. Beschwerden gegen Lärm

Die Stellungnahme des Grünflächenamtes zu einer Beschwerde gegen Lärmemissionen von einem Sportplatz ergab, dass es sich um einen Platz im Sinne der Bolzplatz-Verordnung handelt, dessen Bodenbelag dem Stand der Technik entspricht. Die fehlende Beschilderung über die nach § 2 Abs. 3 der Verordnung zum Schutz vor Geräuschmissionen durch den Betrieb von Bolzplätzen (Bolzplatz-Verordnung) einzuhaltenden Ruhezeiten wurde nachträglich angebracht.

ee. Wer zahlt für die Wiederherstellung einer Grenzmauer?

Eine Wohnungseigentümergeinschaft (WEG) hatte folgendes Anliegen: Ein teilweise auf dem Grundstück der WEG und teilweise auf öffentlichem Straßenland stehender Baum hatte mit den Jahren die Grenzmauer verdrängt, die daraufhin teilweise entfernt werden musste. Nachdem der Baum aus Sicherheitsgründen gefällt worden war, sollte die entstandene Lücke durch Wiederherstellung der Grenzmauer geschlossen werden. Die WEG verlangte von dem Bezirksamt (Straßen- und Grünflächenamt) eine Kostenbeteiligung und beschwerte sich bei dem Bürgerbeauftragten, dass das Amt seit dem ersten Quartal 2024 trotz mehrfacher Anfragen nicht antworte.

Der Bürgerbeauftragte schlug einen Vergleich vor, wonach die Kosten in entsprechender Anwendung von § 923 Abs. 2 Sätze 1 und 2 BGB hälftig geteilt werden sollten. Dem stimmte das Straßen- und Grünflächenamt schließlich zu. Die WEG schrieb daraufhin u.a.: „... möchte ich mich vielmals für Ihre Vermittlung im Konflikt zwischen meiner WEG und dem Grünflächenamt Cha-Wi bedanken! Durch Ihren Einsatz kam überhaupt erst (die) Kommunikation in Gang. ... Für mich ist Ihr Amt sehr wichtig.“ Die Mitarbeitenden der Ombudsstelle freuen sich immer, wenn ihre Unterstützung geschätzt wird und die Beteiligten sich gütlich einigen.

ff. Räumung der Kleingartenanlage „Havelschatz“

Dass eine gütliche Einigung ohne Gesprächsbereitschaft beider Seiten nicht möglich ist, zeigt die Beschwerde des gemeinnützigen Vereins „Havelschatz e.V.“. Es handelt sich um einen Zusammenschluss von Pächterinnen und Pächtern, die den Besitz an den zwischen den Spandauer Ortsteilen Kladow und Gatow gelegenen Gartengrundstücken von einer Privatperson (Hauptpächterin) erworben hatten. Das Land Berlin hatte diese und weitere Nachbargrundstücke im Dezember 2021 aus dem Vermögen des Bundes unter der Zweckbestimmung erworben, „dass eine mittelfristige, schrittweise Auflösung der Nutzung und Renaturierung innerhalb eines Zeitraums von ca. 10 Jahren angestrebt wird“. Der Bezirk Spandau kündigte den Pachtvertrag mit der Hauptpächterin, die wiederum ihre Pachtverträge mit den Beschwerdeführenden gekündigt hat und diese, soweit die Grundstücke nicht freiwillig geräumt wurden, vor dem Amtsgericht Spandau auf Räumung verklagt.

Der Bürgerbeauftragte hat mehrfach versucht, den Konflikt zwischen den Beschwerdeführenden und dem Bezirk Spandau zu schlichten. Der Baustadtrat war jedoch nicht gesprächsbereit und hat sich auf den formal zutreffenden Standpunkt zurückgezogen, dass der Bezirk keine vertraglichen Beziehungen mit den verbliebenen Pächtern habe. Diese formale Haltung überzeugt jedoch vor dem Hintergrund nicht, dass bei anderen Grundstücken, die ebenfalls von dem Erwerb betroffen sind, eine Bleibemöglichkeit für die Besitzer gefunden wurde und nur noch eine verhältnismäßig kleine Fläche (ca. 10 % des Gesamtareals der projektierten Renaturierung) umstritten ist.

gg. Tief „Ziros“ und die Folgen

Nach den schweren Stürmen im Juli 2025, die besonders in den Ortsteilen Tegel, Hermsdorf, Frohnau und Heiligensee schwere Schäden angerichtet hatten, beschwerten sich einige Menschen dagegen, dass die Baumschäden vor ihren Häusern nicht schnell genug beseitigt würden. Der Bürgerbeauftragte hat den Beschwerdeführenden Folgendes geschrieben und ihre Beschwerden nicht weitergeleitet:

„Das Bezirksamt Reinickendorf ergreift umfassende und arbeitsaufwändige Maßnahmen, um die Sturmschäden nach den jüngsten Unwettern zu beseitigen. Alle rund 90 öffentlichen Spielplätze und Grünanlagen im Bezirk mussten bis auf Weiteres gesperrt werden, um die Bevölkerung vor herabfallenden Ästen und weiteren Gefahren zu schützen. Auch der Tegeler Forst wurde komplett gesperrt, da dort tausende Bäume entwurzelt oder beschädigt wurden. Das Straßen- und Grünflächenamt arbeitet mit Hochdruck daran, Straßen und Gehwege von umgestürzten Bäumen und Ästen zu räumen, um die Verkehrssicherheit wiederherzustellen. Die Beseitigung der Schäden hat oberste Priorität. Das Bezirksamt hat eine spezielle Übersichtsseite im Internet eingerichtet, auf der Bürgerinnen und Bürger Hinweise zum Vorgehen bei Sturmschäden finden und Schäden melden können (www.berlin.de/ba-reinickendorf/politik-und-verwaltung/aemter/strassen-und-gruenflaechenamt/gartenbau/sturmschaeden-1575953.php). Feuerwehr, Technisches Hilfswerk (THW) und andere Hilfsorganisationen und externe Dienstleister sind nach wie vor im Einsatz, um die Gefahrenstellen zu beseitigen und die Aufräumarbeiten zu unterstützen. Da das Ausmaß der Schäden sehr groß ist und lose Äste oder beschä-

digte Bäume weiterhin eine Gefahr darstellen können, werden die Aufräumarbeiten voraussichtlich noch Wochen in Anspruch nehmen. Wegen der vorrangigen Wiederherstellung der Verkehrssicherheit bitte ich um Verständnis, dass das Straßen- und Grünflächenamt noch nicht in der Lage war, das Totholz vor Ihrem Haus zu entfernen. Angesichts des riesigen Umfangs der Schäden, die offensichtlich nicht von heute auf morgen zu beseitigen sind, kann ich weder ein vorwerfbares Versäumnis noch eine fehlende Verantwortlichkeit des Bezirksamts erkennen. Ich muss Sie daher noch etwas um Geduld bitten.“

e. Meldewesen

a. Ohne Express-Reisepass kein Express-Zuschlag

Ein Bürger hatte einen Express-Reisepass beantragt, weil er kurzfristig ins Ausland reisen wollte. Auf der Website des Bürgeramts stand, dass die Ausstellung eines Express-Reisepasses „höchstens 4 Tage“ dauere. Aufgrund dieser Information buchte der Beschwerdeführer einen Flug. Weil der Express-Reisepass nicht rechtzeitig ausgestellt wurde, beantragte der Beschwerdeführer einen vorläufigen Reisepass, den die Fluggesellschaft allerdings nicht akzeptierte. Daraufhin musste er die Reise stornieren und forderte die Erstattung der Verwaltungsgebühren für die Ausstellung des Express-Reisepasses und des vorläufigen Reisepasses. Das Bürgeramt lehnte dies mit der Begründung ab, dass eine Ausstellung binnen vier Tagen nicht garantiert worden sei; der Beschwerdeführer hätte sich früher kümmern müssen.

Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass der Ablehnungsbescheid zu unbestimmt war und ein Express-Reisepass in der Regel am dritten Werktag im Bürgeramt abgeholt werden kann. Darauf, ob die Ausstellung eines Express-Reisepasses binnen vier Tagen garantiert worden war, kam es nicht an. Für das Express-Bestellverfahren wird ein Zuschlag erhoben, der mangels erbrachter Leistung nicht verlangt werden kann, wenn die Express-Lieferung nicht rechtzeitig erfolgt. Das Bezirksamt hat sich dieser Argumentation letztlich angeschlossen und den Express-Zuschlag zurückerstattet. Die Kosten für den vorläufigen Reisepass waren hingegen rechtmäßig erhoben worden, weil die Leistung tatsächlich erbracht wurde. Dass die Fluggesellschaft den vorläufigen Pass nicht akzeptiert hatte, lag nicht in der Verantwortung des Bürgeramts.

b. Anmeldung von Minderjährigen

Der ebenfalls sorgeberechtigte Vater eines bei der Mutter aufhältlichen und dort gemeldeten minderjährigen Kindes beschwerte sich dagegen, dass die Mutter ohne Zustimmung des Vaters ein Ausweisdokument für das Kind beantragt und erhalten hatte. Dies war nicht zu beanstanden:

Unabhängig von der Regelung des elterlichen Sorgerechts ist derjenige Elternteil für die Anmeldung von minderjährigen Kindern zuständig, in dessen Hauptwohnung sich das Kind vorwiegend aufhält, wenn die Eltern dauerhaft getrennt leben. Die melderechtliche Eintragung soll das tatsächliche Aufenthaltsverhältnis des Kindes abbilden. Damit übereinstimmend darf das Elternteil, bei dem das Kind gemeldet ist, auch ohne Einverständnis des anderen Teils die Ausstellung eines Ausweises für das Kind beantragen. Nach § 1687 Abs. 1 Satz 2 BGB hat dasjenige Elternteil, bei dem das Kind rechtmäßig seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, die Befugnis zur alleinigen Entscheidung in Angelegenheiten des täglichen Lebens im Sinne von § 1687

Abs. 1 Satz 3 BGB. Hierzu gehört auch die Beantragung von Ausweispapieren (vgl. OLG Bremen, NJW-RR 2008, 163 mit weit. Nachw.). Eines Einvernehmens der Eltern im Sinne des § 1687 Abs. 1 Satz 1 BGB bedarf es nicht, weil die Beantragung von Personalpapieren der sog. Alltagssorge unterliegt. Auch nach dem Öffentlichem Recht (vgl. die Allgemeine Verwaltungsvorschrift zur Durchführung des Passgesetzes, Ziff. 6.1.3.) darf der Elternteil, bei dem sich das Kind gewöhnlich aufhält, einen Pass für das Kind beantragen, ohne dass ein Einverständnis des anderen Elternteils nachgewiesen werden muss, sofern es keine Anzeichen dafür gibt, dass der andere Elternteil mit dem gewöhnlichen Aufenthalt nicht einverstanden ist. Ein Indiz für die Befugnis zur Beantragung des Passes ist die Eintragung des Kindes im Melderegister des beantragenden Elternteils. Entgegen der Rechtsansicht des Beschwerdeführers weicht das öffentlich-rechtliche Melderecht nicht von den Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches ab.

c. Weitergabe persönlicher Daten trotz Auskunftssperre

Ein Bürger aus Brandenburg beschwerte sich, dass das Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg bei dem Melderegister seines Wohnsitzes in der Gemeinde Schönefeld personenbezogene Daten erfragt und trotz der eingetragenen Auskunftssperre erhalten hatte. Insofern war zu differenzieren: Das Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg, dem die Auskunftssperre nicht bekannt war, durfte die Daten abfragen, weil sich der Beschwerdeführer als Wahlhelfer gemeldet hatte. Allerdings hatte das Bezirksamt unterlassen, den Grund der Anfrage anzugeben. Deshalb hätte die Gemeinde Schönefeld keine Auskunft geben dürfen, worauf der Bürgerbeauftragte nur hinweisen, mangels örtlicher Zuständigkeit aber nicht beanstanden konnte.

f. Jugendämter

aa. Das Softwareupdate zur Erfassung von Kindergarten- und ergänzenden Förderungs- und Betreuungsgutscheinen (ISBJ) im Juni/Juli 2025 wurde ausgerechnet zu einem Zeitpunkt implementiert, an dem aufgrund des bevorstehenden neuen Schuljahres mit einem erwartbar hohen Arbeitsaufkommen zu rechnen war. Zudem wurden die im Rahmen von Workshops zusammen mit den Sachbearbeitenden erarbeiteten Vorschläge nach deren Auskunft nicht berücksichtigt. Weil die Software zudem mangelbehaftet war, kam es zu massiven Einschränkungen bei der Dateneingabe und dem Druck der Kita-Gutscheine. Letzteres war anfänglich überhaupt nicht möglich, so dass die Gutscheine von Hand ausgefüllt werden mussten. Auf diese Weise konnten die Sachbearbeitenden über einen längeren Zeitraum nicht mehr als ein bis drei Fälle pro Tag bearbeiten, was zur Überlastung und teilweisen Funktionsunfähigkeit der Jugendämter führte. Demzufolge war das Beschwerdeaufkommen vor Beginn des Schuljahres 2025/2026 deutlich höher als üblich. Obwohl die Mitarbeitenden des Bürgerbeauftragten zusammen mit den Jugendämtern vielfach pragmatische Lösungen finden konnten, um die Betreuung der Kinder zu gewährleisten, war die Belastung der betroffenen Eltern verständlicherweise hoch, zumal die Betreuung buchstäblich in letzter Minute vor dem Feriende gesichert werden musste. Viele Familien hatten die ihnen zustehenden Betreuungsgutscheine aber nicht rechtzeitig erhalten und konnten ihre Kinder zunächst nicht betreuen lassen.

bb. Auch im Jahr 2025 erhielt der Bürgerbeauftragte Beschwerden gegen die Jugendämter wegen angeblicher Kindeswohlgefährdung. Oft fühlte sich ein Elternteil nicht richtig verstanden

oder gegenüber dem anderen Teil benachteiligt. Hinzu kamen Beschwerden wegen langer Wartezeiten auf Termine und häufig wechselnder Sachbearbeitenden. Sofern es bereits eine familiengerichtliche Entscheidung gab, lag ein Befassungshindernis nach § 9 Abs. 3 Nr. 4 Be-BüPolG Bln vor. Aber auch sonst kann der Bürgerbeauftragte in diesem besonders sensiblen Bereich und wegen des behördlichen Ermessens zu Streitfragen über das Kindeswohl nicht inhaltlich Stellung nehmen. In diesen Fällen kann er lediglich prüfen, ob Verfahrensvorschriften eingehalten wurden und im Übrigen eine beratende und vermittelnde Position einnehmen.

Auch die Jugendämter waren schwer zu erreichen und antworteten selten auf Anfragen. Auch hierfür ein Beispiel: Eine Familie beschwerte sich dagegen, dass sie statt des beantragten Kindergarten-Vollzeit-Gutscheins nur einen Gutschein für einen Teilzeitplatz erhalten hatten, obwohl beide Elternteile berufstätig waren. Diese gingen zunächst davon aus, das Problem ohne einen förmlichen Widerspruch selbst lösen zu können. Allerdings scheiterten alle Versuche, die zuständige Sachbearbeiterin per Post, E-Mail oder Telefon zu erreichen. Daraufhin stellte die Familie zwei Monate später erneut einen Antrag auf Aufstockung des Kindergartengutscheines, der nicht beschieden wurde. Mittlerweile waren acht Monate vergangen und der Kindergarten wollte den Vollzeitplatz nicht länger freihalten. In dieser Situation wandte sich die Familie an den Bürgerbeauftragten. Dieser konnte erreichen, dass die Familie den Vollzeitplatz doch noch behalten konnte.

4. Landesamt für Bürgerangelegenheiten (LABO)

a. Allgemeines

Obwohl die 42 Beschwerden gegen das LABO im Vergleich mit den 25 Vorgängen im Jahr 2024 auf den ersten Blick hoch erscheinen, so entspricht diese Steigerung lediglich der allgemeinen Eingangsentwicklung der Ombudsstelle. Die Beschwerden sind im Vergleich mit dem insgesamt zu bewältigenden Geschäftsaufkommen des LABO gering und belegen keine Verschlechterung der Arbeit des LABO, die der Bürgerbeauftragte durchweg positiv bewertet. Wie in den Vorjahren (vgl. Jahresbericht 2023, a.a.O., Seite 17, und Jahresbericht 2024, a.a.O., Seite 11 ff.) bezogen sich die Beschwerden auf die Entziehung oder Wiedererteilung von Fahrerlaubnissen und die Zulassung von Kraftfahrzeugen. Das LABO hat der Kritik, dass es auf Anfragen nicht antworte, dadurch abgeholfen, indem Sachstandsanfragen des Bürgerbeauftragten sehr schnell beantwortet und „liegendebliebene“ Verfahren kurzfristig fortgesetzt wurden. Die begrüßenswerte Reflexionsbereitschaft des LABO belegt dessen Antwort auf ein erst am Vortag übersandtes Ersuchen des Bürgerbeauftragten: „... *da muss wohl bei der Übertragung an die Prüfstelle etwas schiefgelaufen sein. Eine meiner Mitarbeiterinnen hat mit dem Kunden telefoniert, er bekommt noch heute seine vorläufige Fahrerlaubnis ausgehändigt.*“

Viele Beschwerdeführenden übersehen, dass die Dauer der Antragsbearbeitung durch das LABO oftmals von der Auskunft externer Stellen (Kraftfahrt-Bundesamt, Bundeszentralregister, Polizei und Strafgerichte) abhängt, an deren Erledigung das LABO nicht selten mehrfach erinnern muss. In der Sache waren die Beschwerden - sofern nicht die Dauer der Bearbeitung inmitten stand - stets unbegründet.

b. Fahrerlaubnisse

Ausländische Fahrerlaubnisse aus einem Nicht-EU/EWR-Staat sind in Deutschland grundsätzlich nur bis zu sechs Monate ab Einreise gültig. Spätestens dann muss die Fahrerlaubnis in eine deutsche Erlaubnis umgeschrieben werden; andernfalls ist das Befahren öffentlicher Straßen mit Kraftfahrzeugen strafbar. Je nach Land gelten für die Umschreibung unterschiedliche Voraussetzungen. Für bestimmte Länder, die ein Sonderabkommen mit der Bundesrepublik geschlossen haben (z.B. Japan, Südkorea, Schweiz, einige US-Bundesstaaten) bedarf die Umschreibung keiner Theorie- und/oder Praxisprüfung. Eine Umschreibung setzt jedoch voraus, dass die ausländische Erlaubnis regulär erworben wurde und bei Antragstellung noch gültig war. In einem Beschwerdefall war die ausländische Fahrerlaubnis während eines nur vorübergehenden Aufenthalts im Ausland (unter 185 Tagen) ausgestellt worden, so dass eine Umschreibung nicht zulässig und die Beschwerde unbegründet war.

c. Außerbetriebsetzung von Kraftfahrzeugen

Auch im letzten Jahr gab es wieder Beschwerden gegen die Außerbetriebsetzung von Kraftfahrzeugen (sog. Stilllegungsverfügung) durch die Polizei im Auftrag der Kfz-Zulassungsbehörde und gegen die damit zusammenhängenden Gebührenbescheide und Bußgelder.

aa. Anlass der Maßnahmen war regelmäßig die Mitteilung der bisherigen Kfz-Versicherung, dass der Versicherungsschutz nicht mehr bestehe, ohne dass sich eine andere Versicherungsgesellschaft gemeldet hatte. Wenn die Zulassungsbehörde (LABO) erfährt, dass eine Kfz-Haftpflichtversicherung nicht mehr besteht, muss sie unverzüglich tätig werden (vgl. § 25 und § 51 der Fahrzeug-Zulassungsverordnung - FZV). Dann werden die Kraftfahrzeughalter auf den fehlenden Versicherungsschutz und die damit verbundenen Folgen hingewiesen. Ohne den Nachweis eines (neuen) Versicherungsschutzes muss das Kraftfahrzeug durch Einziehung der Zulassungsbescheinigung und Entstempelung der Kennzeichen stillgelegt werden. Der Nachweis einer Haftpflichtversicherung kann nur dadurch geführt werden, dass eine Kfz-Versicherung der Zulassungsbehörde die elektronische Versicherungsbestätigung (eVB) übersendet.

Dadurch soll sichergestellt werden, dass kein Fahrzeug ohne die vorgeschriebene Haftpflichtversicherung am Straßenverkehr teilnimmt. Ob es zwischen den Versicherungsgesellschaften „Unstimmigkeiten“ gab oder weshalb die elektronische Versicherungsbestätigung nicht übermittelt wurde, muss die Zulassungsbehörde nicht interessieren.

bb. Ein Beschwerdeführer hatte das noch auf ihn zugelassene Kraftfahrzeug mit den Kfz-Papieren nach Polen verkauft. Er vertraute darauf, dass der Käufer das Fahrzeug - wie zugesagt - ordnungsgemäß abmelden werde. Als dies nicht geschah, zeigte der Beschwerdeführer dem LABO den Verkauf an und beantragte die Außerbetriebsetzung des Fahrzeugs. Dies war jedoch nicht ohne weiteres möglich, da hierfür u.a. die Zulassungsbescheinigung Teil 1 benötigt wird, die er nicht vorlegen konnte. Das LABO musste daher zunächst den neuen Halter auffordern, seinen Mitteilungs- und Vorlagepflichten nach § 15 FZV nachzukommen. Erst nach erfolgloser Aufforderung konnte die Zulassungsbescheinigung im Verkehrsblatt mit einer Frist von vier Wochen aufgeboten werden, bevor die Zulassung des Fahrzeugs in Deutschland endete. Ver-

käufern von Kraftfahrzeugen ist also dringend zu raten, das verkaufte Fahrzeug nur gegen Vorlage der Ab- oder Ummeldebescheinigung zu übergeben. Andernfalls droht eine fortdauernde Verantwortlichkeit für das Fahrzeug (Steuern und Versicherung) sowie ein Bußgeldverfahren.

cc. In einem besonderen Fall war die Versicherung für ein Kleinkraftfahrzeug jahrelang weiterbezahlt worden, obwohl das Fahrzeug und die Fahrzeugpapiere nicht mehr existierten. In dieser Situation war der Halter überfordert. Nach einer durch den Bürgerbeauftragten vermittelten Beratung des LABO konnte er den Verlust der für eine Abmeldung erforderlichen Fahrzeugpapiere durch Abgabe einer eidesstattlichen Versicherung belegen, so dass das Fahrzeug auch formal außer Betrieb gesetzt werden konnte.

5. Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)

Bei den Beschwerden gegen die BVG handelt es sich in der Regel um eskalierte Fahrscheinkontrollen, zum Teil mit Körperverletzungen und polizeilicher Beteiligung, oder um angeblich unhöfliche Ansprachen durch BVG-Mitarbeitende und Beschäftigte von Subunternehmen (Security). Diese Beschwerden kann der Bürgerbeauftragte in der Regel nicht aufklären:

Wenn ein Ermittlungsverfahren wegen Körperverletzung (§§ 223, 340 StGB) oder Widerstand gegen Vollstreckungsbeamte (§ 113 StGB) eingeleitet wurde, gibt die Polizei der Ombudsstelle keine Auskunft (Näheres dazu unter IV. 3.). Die BVG macht zwar allgemeine Angaben zum Geschehen; diese kann der Bürgerbeauftragte allerdings nicht überprüfen. Die BVG ist nach § 10 Abs. 2 Nr. 5 BeBüPolG nur eingeschränkt berichtspflichtig, denn von Anstalten des öffentlichen Rechts kann der Bürger- und Polizeibeauftragte nur in dem Umfang Auskünfte verlangen, in dem diese ihrer Rechtsaufsicht zur Auskunft verpflichtet sind. Nach Ansicht der für die Rechtsaufsicht über die BVG zuständigen Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und Betriebe muss die BVG ihr und damit auch dem Bürgerbeauftragten keine personenbezogenen Daten von Dritten bekanntgeben (z.B. Namen von Security-Mitarbeitenden). Eine Aufklärung durch Videoaufnahmen der BVG ist ebenfalls nicht möglich, da der Bürger- und Polizeibeauftragte diese nicht einsehen darf (§ 20 Abs. 4 Satz 1 des Berliner Datenschutzgesetzes). Der Beauftragte hatte gegenüber den im Abgeordnetenhaus vertretenen Parteien angeregt, diese Aufklärungslücke im Zuge der jüngsten ASOG-Novelle zu schließen.

6. Rettungsdienst – wenn Notrufe nicht helfen

Obwohl es sich nur um eine Beschwerde handelt, ist darüber wegen des tragischen Ausgangs und zur Erläuterung des Rettungsdienstverfahrens zu berichten:

a. Sachverhalt

Ein junger Mann (Beschwerdeführer) hatte so starke Unterleibsschmerzen bekommen, dass er sich nicht mehr bewegen konnte. Deswegen rief seine Familie gegen 09:35 Uhr und später noch zweimal die Notrufnummer 112 an. Gegen 12:30 Uhr kam anstelle des erwarteten Rettungswagens ein Mann auf einem Fahrrad. Es handelte sich um den Arzt des Patientenservices der Kassenärztlichen Vereinigung Berlin (Patientenservice KV). Dieser gab dem Beschwerdeführer lediglich vier Schmerztabletten und riet ihm, sich zwei Wochen auszuruhen. Weil sich der Zu-

stand nicht besserte, brachte seine Familie den Beschwerdeführer schließlich selbst ins Krankenhaus. Dort wurde sofort eine Notoperation durchgeführt, wobei ihm wegen der verspäteten Behandlung ein Hoden entfernt werden musste.

Der Beschwerdeführer kritisierte das Verhalten der Leitstelle des Rettungsdienstes der Berliner Feuerwehr (Leitstelle FW), durch deren Versagen er einen irreparablen Gesundheitsschaden erlitten habe. Die Leitstelle FW hätte schon nach seinem ersten Notruf um 09:35 Uhr, spätestens aber nach zwei weiteren Notrufen einen Rettungswagen schicken müssen. Der Notarzt sei erst nach drei Stunden eingetroffen und habe ihn auch nicht ausreichend untersucht, obwohl er seine starken Schmerzen deutlich artikuliert habe. Der Arzt habe dies aber nicht ernst genommen, und nicht veranlasst, dass er sofort ins Krankenhaus gebracht werde.

Der Bürgerbeauftragte hat die Notrufprotokolle der Einsatzleitzentralen sowie den vom Notarzt ausgefüllten „Sonderabrechnungsschein für (den) zentralen Bereitschaftsdienst“ eingesehen und Stellungnahmen der Feuerwehr und der Kassenärztlichen Vereinigung eingeholt.

b. Bewertung des Bürgerbeauftragten

aa. Prüfungsmaßstab

Der Bürgerbeauftragte kann Beurteilungen, Entscheidungen, Handlungen oder Unterlassungen nur eingeschränkt prüfen und beanstanden, wenn der von einer Beschwerde betroffenen Stelle ein organisatorischer oder fachlicher Beurteilungsspielraum bzw. ein Handlungsermessen eingeräumt ist (vgl. § 114 Satz 1 VwGO, § 54 Abs. 2 Satz 2 SGG analog). Der Beauftragte darf das behördliche Ermessen grundsätzlich nicht durch seine eigene Beurteilung ersetzen, sondern prüft lediglich, ob der eingeräumte Beurteilungsspielraum erkannt und nachvollziehbar sowie rechtsfehlerfrei ausgeübt wurde. Ein solcher beurteilungsfreier Raum ist bei medizinischen Diagnosen und prognostisch daran anknüpfenden Handlungen grundsätzlich anzunehmen.

Die Richtigkeit von fachwissenschaftlichen (ärztlichen) Bewertungen kann daher nur unter engen Voraussetzungen daraufhin kontrolliert werden, ob die Grenzen des eingeräumten Beurteilungsspielraums und Handlungsermessens beachtet wurden. Bei medizinischen Diagnosen kann der Bürgerbeauftragte, der keine medizinische Expertise hat, lediglich prüfen, ob Verfahrensfehler vorliegen, die beanstandete Beurteilung auf einem unrichtigen oder unvollständig ermittelten Sachverhalt beruht, sachfremde Erwägungen in die Entscheidung eingeflossen sind oder allgemeingültige Bewertungsmaßstäbe verletzt wurden. Eine Beanstandung erfolgt nur dann, wenn die fachliche Bewertung objektiv unvertretbar erscheint.

bb. Verhalten des Rettungsdienstes (Leitstelle FW)

Ausgehend von der sog. Einschätzungsprärogative des Rettungsdienstes musste die Leitstelle FW bei Eingang des ersten Notrufs um 09.35 Uhr nicht von einer lebensbedrohenden Lage des Beschwerdeführers ausgehen, die eine Alarmierung eines Rettungswagens zwingend erfordert hätte. Vielmehr durfte die Leitstelle FW den Fall an den Patientenservice KV abgeben. Die nachfolgenden Anrufe des Beschwerdeführers gaben der Leitstelle FW keine zwingende Veranlassung zu einer abweichenden Beurteilung, zumal sie sich darauf verlassen durfte, dass der

Patientenservice KV den als übernommen bestätigten Fall in angemessener Zeit ordnungsgemäß bearbeiten werde. Auf diese Erwartung und Pflicht hatte die Leitstelle FW den Patientenservice KV nach dem dritten Anruf des Beschwerdeführers (bzw. seiner Schwester) sicherheits halber noch hingewiesen. Die Leitstelle FW war daher nicht verpflichtet, in die abgegebene Fallbearbeitung des Patientenservice KV einzugreifen und selbst einen Rettungswagen zu alarmieren.

cc. Verhalten des Notarztes

Der Vorwurf, dass der Arzt den Beschwerdeführer nicht ausreichend untersucht habe, war auch unter Anlegung des oben beschriebenen Prüfungsmaßstabs begründet: Dass der Arzt das Abdomen (Bereich des Rumpfes zwischen Brustkorb und Becken) gründlich untersucht habe, wie die Kassenärztliche Vereinigung meint, trifft nicht zu. Dagegen spricht - neben der glaubhaften Schilderung des Beschwerdeführers - der äußert spärlich ausgefüllte Arztbericht. Davon, dass „die Behandlungsdokumentation des Arztes ... sehr ausführlich und vollständig“ sei, wie die Kassenärztlichen Vereinigung meint, kann keine Rede sein. Vielmehr ist von einer allenfalls oberflächlichen und angesichts der seit Stunden andauernden starken Schmerzen des Beschwerdeführers nicht ausreichenden Inaugenscheinnahme und nicht von der medizinisch gebotenen Untersuchung auszugehen. Für die im Nachgang behauptete Annahme einer „Muskelzerrung der Bauchdecke“ wäre eine dokumentierte Vorgeschichte mit entsprechenden Anhaltspunkten (Unfall, schweres Heben o.ä.) zu erwarten gewesen wären. Auch daran fehlt es.

Soweit die Kassenärztliche Vereinigung eingewandt hat, dass aus den Notrufen und der Schilderung des Beschwerdeführers „keine Hinweise auf eine Distorsion der Hoden bzw. Schmerzen im Genitalbereich hervorgegangen“ seien, so überzeugt auch dies nicht. Zum einen hat der Beschwerdeführer sehr konkret und glaubhaft geschildert, dass er den Arzt über starke Schmerzen in seinem Hoden, einschließlich Schwellungen, Rötungen und unerträglichen Schmerzen hingewiesen habe. Selbst wenn er dies nicht hinreichend deutlich gemacht hätte, kann von einem Patienten in einer solchen Notlage nicht verlangt werden, dem Notarzt eine genaue Diagnose über die Ursache seiner Schmerzen zu geben. Dies herauszufinden war Aufgabe des Arztes.

Angesichts der dokumentierten Vordiagnose des Patientenservice KV („SmED - Empfehlung: Medizinische Behandlung innerhalb von 24 Stunden, Schnellstmögliche medizinische Versorgung durch Vertragsarzt, Behandlungsempfehlungen: Computertomographie, Pharmakotherapie und Verschreibung, Sonographie Abdomen, Bluttest, Körperuntersuchung oder Gesundheitsbeurteilung“) erschließt sich nicht, aufgrund welcher medizinischen Begutachtung der Notarzt dem Beschwerdeführer entgegen den zitierten „SmED - Empfehlungen“ lediglich geraten hatte, sich zwei Wochen auszuruhen und Schmerztabletten einzunehmen. Vielmehr lag die Dringlichkeit einer ärztlichen Behandlung auch aus Laiensicht auf der Hand.

Wenn die Kassenärztliche Vereinigung bzw. deren „Bereitschaftsdienstkommission“ im Rahmen der Beschwerdebearbeitung ernsthaft um Aufklärung bemüht gewesen wäre, hätte nahegelegen, die operierenden Krankenhausärzte zu befragen. Diese hätten nach Ansicht des Beschwerdeführers dessen lebensbedrohliche Situation bestätigt. Stattdessen wurde lediglich nach

Aktenlage entschieden. Angesichts der Folgen für den Beschwerdeführer genügte dies für eine überzeugende Aufarbeitung der Vorwürfe nicht.

Der Notarzt und die KV können sich schließlich auch nicht mit dem kleingedruckten Hinweis auf dem „Sonderabrechnungsschein für zentralen Bereitschaftsdienst“ exkulpieren, dass bei Verschlimmerung oder ausbleibender Besserung die Wiedervorstellung beim Hausarzt, dem ärztlichen Bereitschaftsdienst (Tel.: 116 117) oder in der Erste-Hilfe-Stelle dringend empfohlen und in einer akut lebensbedrohlichen Situation der Rettungsdienst der Berliner Feuerwehr gerufen werden soll. Mit dieser formularmäßigen Klausel kann die Verantwortung für eine fundierte medizinische Beurteilung aufgrund einer angemessenen ärztlichen Untersuchung nicht auf den Patienten abgewälzt werden. Dadurch würde das auf einer - wie hier - nur oberflächlichen Erstuntersuchung und fehlenden Behandlung beruhende Gesundheitsrisiko auf den Patienten verlagert, der dieses Risiko - anders als der Arzt - nicht abschätzen kann. Der Beschwerdeführer konnte nicht mehr tun als dreimal den Rettungsdienst anzurufen. Ob die Wartezeit von drei Stunden bis zum Eintreffen des Notarztes zumutbar war, kann der Bürgerbeauftragte nicht beurteilen. Insofern hat der Patientenservice der KV ein Organisations- und Priorisierungsermessen, dessen Ausübung jedenfalls nicht offensichtlich fehlerhaft war.

7. Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo)

Beschwerden gegen das LAGeSo bezogen sich auf die Zuerkennung oder Erhöhung des Grads der Schwerbehinderung (GdB), die Bewilligung und Verlängerung von Opferentschädigungsrenten, die Bewilligung von Alltagsassistenten sowie auf Grundsicherungsleistungen für Menschen, die außerhalb von Berlin untergebracht sind. Auch insofern wurde die Erreichbarkeit des Landesamtes und Verzögerungen bei der Antragsbearbeitung bemängelt. Diese beruhten nach Angaben der Mitarbeitenden u.a. auf Umzügen von ganzen Abteilungen und Umstrukturierungen sowie dem Anfall zusätzlicher Aufgaben. Aufgrund der guten Kommunikation mit der internen Beschwerdestelle des LAGeSo waren Lösungen stets zu erreichen. Hierfür ein Beispiel:

Eine Beschwerdeführerin hatte im September 2023 einen Antrag zur Bewilligung der Kosten für einen persönlichen Arbeitsassistenten gestellt, auf den sie wegen ihrer Schwerbehinderung angewiesen war. Ein halbes Jahr später wurde dem Antrag stattgegeben, allerdings nicht in Höhe der benötigten Stunden. Über den hiergegen eingelegten Widerspruch wurde zunächst nicht entschieden. Darüber hinaus blieben die Zahlungen der Hilfe zum Lebensunterhalt im August 2025 aus. Durch die Kontaktaufnahme des Bürgerbeauftragten mit der internen Beschwerdestelle des LAGeSo konnte eine Weiterzahlung der Hilfen zum Lebensunterhalt erreicht werden. Im Widerspruchsverfahren nahm das Landesamt ausführlich Stellung und erklärte die Notwendigkeit der Erstellung eines Gesamtplanes durch den Sozialdienst zusammen mit der Betroffenen bzw. deren Betreuer oder Assistenten. Diese Bedarfsermittlung wurde nachgeholt und ein Leistungsbescheid über das persönliche Budget der Beschwerdeführerin erlassen. Für die lange Bearbeitungszeit entschuldigte sich das Landesamt.

Das LAGeSo ist auch für die Anerkennung von akademischen Abschlüssen für reglementierte Berufe, wie z.B. Arzt, Ingenieur oder Lehrer, aus Drittstaaten zuständig. Auch diesbezüglich gab es Beschwerden gegen die sehr langen Bearbeitungszeiten von zum Teil mehreren Jahren.

8. Investitionsbank Berlin (IBB)

Im Jahr 2025 haben den Bürgerbeauftragten erstmals zwei Beschwerden gegen die IBB erreicht. Hierbei ging es um den Prüfprozess bei der Rückzahlung von Corona-Beihilfen für Solo-Selbständige (Neustarthilfe Plus). Bemängelt wurde die undurchsichtige Prüfpraxis und das im Verhältnis zur Förderungssumme unverhältnismäßige Verlangen, Nachweise einzureichen. Eine direkte Kommunikation mit den Sachbearbeitenden der IBB war auch für den Bürgerbeauftragten nicht möglich. Die automatisiert erstellten Schreiben der IBB bestanden aus weitgehend unverständlichen Textbausteinen. Auf die Einwendungen der Beschwerdeführenden wurde nicht eingegangen. Diese Vorwürfe wurden durch Veröffentlichungen in den sozialen Medien betätigt. In einem Beschwerdefall hat die IBB abgeholfen; in dem anderen wurde der Widerspruch zurückgewiesen. Die Probleme der Beschwerdeführenden waren nachvollziehbar, so dass die Annahme gerechtfertigt erscheint, dass die IBB mit den Prüfungsvorgängen überfordert war.

IV. Der Polizeibeauftragte

1. Bedeutung des Polizeibeauftragten

Die auch im Jahr 2025 weiter gestiegenen Eingänge von Beschwerden und Eingaben (+125 %, vgl. Tabelle A) belegen, dass der Polizeibeauftragte des Landes Berlin sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch für die Polizeidienstkräfte des Landes eine immer wichtigere Anlaufstelle ist. Die Notwendigkeit und Akzeptanz einer unabhängigen Kontrollinstanz für die Polizei wurde durch eine empirische Untersuchung zum Umgang mit polizeilichem Fehlverhalten und zu den Einstellungen in der Bevölkerung gegenüber Kontrollen der Polizei²⁵⁾ bestätigt. Danach wünscht sich eine deutliche Mehrheit der Befragten einen anderen Umgang der Polizei mit Fehlverhalten, mehr Transparenz und einen wertschätzenden Umgang mit den Betroffenen polizeilicher Maßnahmen. Neun von zehn Befragten waren der Meinung, dass Vorwürfe gegen die Polizei durch eine externe Stelle untersucht werden sollten. Knapp drei Viertel sprachen sich für eine unabhängige Stelle, wie die eines Polizeibeauftragten, aus. Knapp zwei Drittel der Befragten wünschten sich, dass die Polizei öffentlich zu Fehlern stehe und sich ggf. bei den Betroffenen entschuldigen solle.

2. Beschwerdebearbeitung in der Polizei Berlin

Bevor das Beschwerdeverfahren des Polizeibeauftragten dargestellt wird, ist zum besseren Vorverständnis auf die entsprechende Praxis der Berliner Polizei einzugehen.

Bürgerinnen und Bürger erwarten, dass die Polizei ihre Anliegen ernst nimmt, sich mit Vorwürfen inhaltlich auseinandersetzt, diese selbstkritisch prüft und Verantwortung für Fehlverhalten übernimmt. Eine offene Fehlerreflexion ist essenziell für eine lernende Organisation, um Fehler als Ressource zu nutzen.

²⁵⁾ Siehe Piening/Habermann/Singelnstein, Polizei: „Vertrauen ist gut, Kontrolle auch“, MschrKrim 2024; 107(4), Seite 373 ff., zu 5.4 f.

a. Direkte Kommunikation mit Beschwerdeführenden

Eine offene Fehlerreflexion ist am besten durch eine direkte Kommunikation der betroffenen Dienstkräfte und unmittelbaren Führungskräfte mit den Beschwerdeführenden zu erreichen. Dies gelingt auf der operativen Ebene - einschließlich der Dienstgruppen- und Kommissariatsleitungen sowie Einsatzhundertschaftsführungen - regelmäßig gut. Dienstkräfte des gehobenen Dienstes sind es gewohnt, Bürgern und Bürgerinnen das Handeln der Polizei zu erklären, Verantwortung dafür zu übernehmen und Konflikte pragmatisch zu befrieden. Durch eine unbürokratische, unmittelbare und transparente Klärung minderschwerer Vorwürfe, die nicht zwingend einer disziplinarischen oder strafrechtlichen Ahndung bedürfen, werden die andernfalls berichtspflichtigen Dienstkräfte und internen Beschwerdestellen (PPr IR 4 / Stäbe 3) entlastet, weil keine ausführlichen Stellungnahmen zu fertigen sind und unnötige Disziplinar- und Strafverfahren vermieden werden.

b. Formelle Beschwerdebearbeitung

Bei einer formellen Beschwerdebearbeitung findet eine offene Fehlerreflexion seltener statt. Dabei wird die Beschwerde zentral erfasst und der betroffenen Dienstkraft über mehrere Hierarchie- und Organisationsebenen zur Abgabe einer dienstlichen Stellungnahme zugeleitet. Diese wird von deren Vorgesetzten geprüft, auf dem Dienstweg wieder „nach oben“ gereicht. In den Stäben 3 oder dem zentralen Beschwerdemanagement (PPr IR 4) wird schließlich das Antwortschreiben auf die Beschwerde erstellt.

Spätestens auf der Ebene des höheren Dienstes ist ein Perspektivwechsel und eine veränderte Zielsetzung zu beobachten. Viele Führungskräfte fühlen sich weniger zu einer objektiven Aufarbeitung der erhobenen Vorwürfe verpflichtet, sondern verstehen sich vor allem als Repräsentantinnen und Repräsentanten der Behörde. Ihr Fokus ist eher darauf gerichtet, die Behörde vor befürchteten Reputationsschäden zu schützen, anstatt die Vorwürfe transparent aufzuklären und ggf. Fehler einzuräumen. Beschwerden gegen die Polizei werden dann als abzuwehrende Angriffe wahrgenommen, anstatt die kritisierten Maßnahmen selbstkritisch zu prüfen. Dadurch gerät die Begründetheit der Vorwürfe mitunter aus dem Blick. Angehörige des höheren Dienstes agieren oft aus einer abgeschlossenen Binnenperspektive, da sie weniger den unmittelbaren Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern haben und ihre Bewertungen diesen gegenüber nur selten „von Angesicht zu Angesicht“ rechtfertigen müssen. Für die vermeintliche „Rückendeckung“ erhalten sie Zuspruch von der Polizeiführung und den betroffenen Dienstkräften, die sich selbst bei einem Fehlverhalten geschützt fühlen. Deshalb führt das formelle Beschwerdeverfahren oftmals dazu, dass erkennbar fehlerhafte Maßnahmen verteidigt werden. Offenbar besteht noch immer die Befürchtung, dass eingeräumtes Fehlverhalten das Vertrauen der Bevölkerung in die Polizei schwäche. Dies ist jedoch nicht der Fall. Fehler einzuräumen zeugt von Stärke, nicht von Schwäche.

Da polizeiliche Maßnahmen regelmäßig unter hohem Zeit- und Entscheidungsdruck stehen und teilweise von äußeren und unbeeinflussbaren Dynamiken geprägt sind, werden zwangsläufig Fehler gemacht. Ein individuelles Fehlverhalten ist dem Ansehen der Polizei jedoch grundsätzlich nicht abträglich. Problematisch ist jedoch, wenn mit klar erkennbaren Fehlern intransparent und ablehnend umgegangen wird, indem Maßnahmen „schöngeschrieben“, Unterlagen einer

gewünschten „Argumentationslinie“ angepasst und strafrechtliche Ermittlungen nachträglich eingeleitet werden, um die Maßnahmen zu rechtfertigen und dem Polizeibeauftragten keine Auskünfte oder Akteneinsicht geben zu müssen. Ab Eröffnung eines förmlichen Straf- oder Disziplinarverfahrens erhält der Polizeibeauftragte - über die Beschränkungen des § 18 Abs. 2 Nr. 1 und Abs. 3 BeBüPolG Bln hinausgehend - weder Unterlagen aus dem Geschäftsbereich der Polizei noch inhaltliche Auskünfte. Während operativ tätige Polizeidienstkräfte in der Regel keine Schwierigkeiten haben, mit Fehlern selbstkritisch umzugehen, wird im Rahmen der formellen Beschwerdebearbeitung teilweise ein ganz erheblicher Aufwand betrieben, um zu belegen, dass nicht sein kann, was nicht sein darf. Da auch Beschwerdeführende dieses Vorgehen durchschauen, werden sie hierdurch erneut enttäuscht, was deren Misstrauen gegenüber der Polizei vertieft. Dieses Verhalten untergräbt das Vertrauen in die Integrität der Polizei und letztlich auch in den Staat.

c. Informationskontrolle durch Führungskräfte

Führungskräfte des höheren Dienstes leben eine ausgeprägte Informations- und Kontrollkultur. Sie haben dem Polizeibeauftragten wiederholt erklärt, dass sie ihre Führungsverantwortung nur wahrnehmen könnten, wenn sie genau wüssten, was ihre Dienstkräfte tun. Außerdem erwarte die Polizeiführung von Führungskräften, dass sie zu Fragestellungen ihres Leitungs- und Verantwortungsbereichs stets sofort und detailliert auskunftsfähig zu sein hätten; andernfalls hätten sie „ihren Laden nicht im Griff“ und gälten als führungsschwach. Diese Erwartungshaltung, stets umfassend informiert zu sein, führt bei Führungskräften des höheren Dienstes mitunter zu einem fast zwanghaften Informationsbedürfnis und Kontrollverhalten, anstatt auf die Fachkompetenz und Selbstkorrekturfähigkeit ihrer Mitarbeitenden zu vertrauen. Deswegen bevorzugen sie eine formelle Beschwerdebearbeitung. Ein solch engmaschiges Verständnis von Führung ist überholt und schädlich. Führung bedeutet auch, Verantwortung zu übertragen und Mitarbeitenden zuzutrauen, Fehler zu erkennen und ggf. zu korrigieren. Führungskräfte des gehobenen Dienstes zeigen dieses übertriebene Kontrollverhalten deutlich seltener.

Der Polizeibeauftragte kennt Bereiche der Berliner Polizei, in denen Dienstvorgesetzte ihren Mitarbeitenden ausdrücklich verboten haben, mit dem Polizeibeauftragten zu kommunizieren, angeblich um diese zu schützen. Tatsächlich zeugt ein solcher „Maulkorberlass“, der offiziell immer verneint wird, von einem Misstrauen gegenüber den eigenen Dienstkräften und dem Polizeibeauftragten sowie der Angst, dass ein Fehlverhalten bekannt wird. Eine vertrauensvolle und auf Wunsch vertrauliche Kommunikation mit dem Polizeibeauftragten bietet jedoch die Chance, Missverständnisse frühzeitig auszuräumen und Konflikte effektiv zu entschärfen, ohne vorschnell disziplinarische oder strafrechtliche Ermittlungen einzuleiten. Führungskräfte, die diesen Austausch blockieren, stellen ihre eigenen Interessen über die Belange ihrer Mitarbeitenden und der Beschwerdeführenden.

d. Qualitätskontrolle kriminalpolizeilicher Arbeit

Im Bereich der Kriminalpolizei ist eine offene Fehlerreflexion aus anderen Gründen erschwert. Beamte der Schutzpolizei sind meistens auf den Polizeiabschnitten oder in Einsatzhundertschaften tätig. Sie arbeiten sichtbar im öffentlichen Raum. Ihre Maßnahmen werden stets kritisch betrachtet und immer häufiger von nicht unmittelbar Betroffenen (Dritten) gefilmt und kommentiert (Näheres dazu auf Seite 55 f.). Auch wenn die meisten Beschwerden das Handeln der Schutzpolizei betreffen, richten sich Beschwerden und Eingaben immer häufiger auch gegen kriminalpolizeiliche Maßnahmen. Hierbei geht es um fehlerhafte Ermittlungen, unsachgemäße Durchsuchungen oder unverhältnismäßige Festnahmen.

Die Kriminalpolizei arbeitet überwiegend im Innendienst, weshalb deren Arbeit schon von daher seltener im Fokus der Öffentlichkeit steht. Sie dokumentiert ihre Arbeit in Ermittlungsakten, die nur wenigen Personen zugänglich sind, und die der Polizeibeauftragten nicht einsehen darf. Das Gros der Ermittlungsverfahren wird von Einzelsachbearbeitenden geführt und anschließend einer vorgesetzten Person vorgelegt. Diese müsste eigentlich jeden Vorgang unter kriminalistischen sowie strafprozessualen und strafrechtlichen Aspekten vollständig nachprüfen. Dies kann in der Praxis kaum geleistet werden. Viele Stellen für Führungskräfte sind nicht besetzt. Außerdem haben Dienstvorgesetzte neben dieser „Vorgangskontrolle“ eine Vielzahl anderer Aufgaben. Deshalb hängt die Qualität von kriminalpolizeilichen Ermittlungen im Wesentlichen von den individuellen Fähigkeiten, der Arbeitsbelastung und der Motivation der Sachbearbeitenden ab. Die selbst überlastete Staatsanwaltschaft²⁶⁾ verlässt sich grundsätzlich auf die vorgelegten Ermittlungsergebnisse. Daher sind im Regelfall nur wenige Personen in die kriminalistische Arbeit eines Falles eingebunden. Dieses Muster setzt sich bei der Amts- und Staatsanwaltschaft fort. Dort wird die Qualität der Ermittlungsarbeit schon aus Zeitgründen zu meist nur anhand des Abschlussberichts bewertet. Die Prüfung konzentriert sich auf die Frage, ob ein hinreichender Tatverdacht für eine Anklageerhebung gegeben ist (vgl. § 170 Abs. 1 StPO). Erscheint die Beweislage unzureichend, wird das Verfahren eingestellt, ohne dass mit den Kriminalbeamten- und beamtinnen ausgewertet wird, ob die Ermittlungen eher anders hätten geführt werden sollen.

Damit unterliegt die kriminalpolizeiliche Ermittlungsarbeit nur hinsichtlich des Endergebnisses einer wirksamen öffentlichen oder institutionellen Kontrolle. Vor diesem Hintergrund wird die Argumentation der Polizei, dass die Vorgangsbewertung der Staatsanwaltschaft als „Herrin des Verfahrens“ eine ausreichende fachliche Kontrolle darstelle, der Lebenswirklichkeit nicht gerecht. Um diesen strukturell „blinden Fleck“ zu schließen, benötigt der Polizeibeauftragte Einblick in die Ermittlungsakten. Nur damit ließen sich Beschwerden gegen die Ermittlungsarbeit der Kriminalpolizei hinreichend prüfen. Das Land Berlin sollte sich daher auf Bundesebene dafür einsetzen, dass auch den Polizeibeauftragten der Länder Auskunfts- und Akteneinsichts-

²⁶⁾ Vgl. tagesschau vom 11. März 2025, www.tagesschau.de/inland/innenpolitik/justiz-unerledigte-faelle-100.html

rechte nach der Strafprozessordnung eingeräumt werden. Derzeit können sich die Beschwerdeführenden nur über einen Rechtsanwalt sachkundig machen, was mit hohen Kosten verbunden ist.

3. Das Beschwerdeverfahren des Polizeibeauftragten

Die Beschwerdebearbeitung des Berliner Polizeibeauftragten möchte das verlorengegangene Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Berliner Polizei durch eine objektive und transparente Aufarbeitung des Beschwerdevorbringens wiederherstellen. Aus den (unter 2.) beschriebenen Gründen wird angestrebt, die Vorwürfe möglichst niedrigschwellig aufzuklären und Konflikte dialogorientiert zu lösen. Dadurch werden von den Beschwerdeführenden „nicht gewünschte oder offensichtlich unbegründete Verfahren gegen Polizeibedienstete ... vermeiden und das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürgern in die Polizei ... durch ein persönliches Gespräch und den offenen Umgang mit einem Fehlverhalten anstelle von formal und standardisiert wirkenden Antworten wiederhergestellt“ (Jahresbericht 2023, a.a.O., Seite 23). Gelingt dies nicht oder sind die Vorwürfe zu schwerwiegend oder liegen strukturelle Ursachen vor, erfolgt das in § 18 Abs. 1 BeBüPolG Bln vorgesehene formelle Verfahren. Hierzu im Einzelnen:

a. Informelle Beschwerdebearbeitung

aa. Vorklärung

Zunächst wird das Beschwerdevorbringen im Dialog mit den Beschwerdeführenden konkretisiert und - falls notwendig – werden sog. Erstgespräche geführt. Sodann werden Unterlagen aus dem Geschäftsbereich der Polizei direkt bei den aktenführenden Stellen (Polizeiabschnitte, Einsatzleitzentrale etc.) telefonisch oder per E-Mail eingeholt. Wenn sich die Vorwürfe bereits danach als unbegründet erweisen, der Polizeibeauftragte unzuständig ist, ein Befassungshindernis oder lediglich Erklärungsbedarf besteht, können viele Anliegen ohne zeit- und arbeitsaufwendige formelle Stellungnahmen von Polizei und Innenverwaltung erledigt werden.

Die informelle Vorklärung des Polizeibeauftragten gewährleistet eine neutrale, fachkundige und transparente Prüfung des Beschwerdevorbringens, vermeidet unnötige Disziplinar- und Strafverfahren und schont die Ressourcen des polizeieigenen Beschwerdemanagements.

bb. Schlichtung

Schlichtungsgespräche bieten sich an, wenn sich die Vorwürfe im Wege der Vorklärung nicht ausräumen lassen, die Beschwerdeführenden ein persönliches Gespräch mit den betroffenen Polizeibeamten wünschen und der Sachverhalt für eine Schlichtung geeignet ist. Hierzu müssen alle Beteiligten ihre Bereitschaft zur konstruktiven und offenen Nachbereitung des Geschehens erklären und eine vertrauliche Behandlung zusagen. Das in den Räumlichkeiten des Polizeibeauftragten geführte Gespräch ermöglicht allen Beteiligten, ihr Verhalten in einem geschützten Raum zu reflektieren. Die moderierende Begleitung des Polizeibeauftragten trägt dazu bei, überzogene Erwartungen der Beschwerdeführenden und fachlich unzutreffende Darstellungen

der Polizeibeamten einzufangen. Die Polizeidienstkräfte können ohne Sorge vor einem Disziplinar- oder Strafermittlungsverfahren offen sprechen, da ihre Dienstvorgesetzten von den Gesprächsinhalten nichts erfahren. Auf diese Weise kann eine Befriedung ermöglicht und verlorengegangenes Vertrauen in die Polizei wiederhergestellt werden. Schlichtungen werden mittlerweile auch von Dienstvorgesetzten der Polizei angeregt, die deren Wert erkannt haben.

Schlichtungsverfahren ermöglichen einen unmittelbaren Austausch zwischen den von einem Beschwerdevorwurf betroffenen Polizeidienstkräften mit den Beschwerdeführenden und eine offene Verhaltensreflexion. Sie sind das optimale Mittel, um verlorenes Vertrauen in die Berliner Polizei wiederherzustellen.

Das informelle Verfahren kommt nicht in Betracht, wenn ein Straf- oder Disziplinarverfahren eingeleitet wurde, die Beschwerdevorwürfe struktureller Natur sind, oder eine Schlichtung von vornherein ausscheidet. Rund 2/3 aller Beschwerden und Eingaben an den Polizeibeauftragten können im Wege der informellen Vorklärung oder Schlichtung erledigt werden.

b. Formelles Beschwerdeverfahren

Lassen sich die Vorwürfe nicht im Rahmen der Vorklärung ausräumen und scheidet eine Schlichtung aus, ersucht der Polizeibeauftragte das zentrale Beschwerdemanagement der Polizei Berlin (PPr IR 4) über die Senatsverwaltung für Inneres und Sport um Stellungnahme (vgl. § 18 Abs. 1 Nr. 1 BeBüPolG Bln). Dieses Verfahren hat strukturelle Nachteile und ist aus Sicht des Polizeibeauftragten wenig geeignet, ein Verhalten zu reflektieren:

Unabhängig von ihrer Beweisbarkeit führen im formellen Verfahren an die Polizei herangetragene Vorwürfe wegen des Legalitätsprinzips (vgl. §§ 160 Abs. 1, 163 Abs. 1, 152 Abs. 2 StPO; § 17 DiszG) häufig zur nachträglichen Einleitung von Disziplinar- und Strafverfahren. Sobald im Rahmen eines Beschwerdevorbringens zureichende tatsächliche Anhaltspunkte erkennbar werden, die den Verdacht eines Dienstvergehens oder einer Straftat begründen (sog. Anfangsverdacht), muss die Polizei ein Disziplinar- oder Strafverfahren von Amts wegen einleiten. Mit Eröffnung eines solchen Verfahrens bekommt der Polizeibeauftragte weder Auskünfte noch Akteneinsicht von der Polizei. Polizeidienstkräfte müssen sich auch nicht äußern, wenn sie sich selbst oder Angehörige im Sinne des § 52 Abs. 1 StPO eines Dienstvergehens oder einer Straftat verdächtig machen würden oder ein Zeugnisverweigerungsrecht nach § 52 Abs. 1 StPO besteht (vgl. § 18 Abs. 2 und 3 BeBüPolG Bln). Da bereits ein Anfangsverdacht zur Einleitung eines Disziplinar- oder Strafverfahrens genügt, versucht der Polizeibeauftragte, die Beschwerden möglichst informell vorzuklären. Polizeidienstkräfte sprechen regelmäßig nicht mehr offen und sind kaum bereit, Fehlverhalten einzuräumen oder sich dafür zu entschuldigen, wenn sie sich damit der Gefahr eines Disziplinar- oder Strafverfahrens aussetzen würden. Gespräche zwischen den unmittelbaren Beteiligten (Schlichtungen) sind dann sinnlos (vgl. bereits Jahresbericht 2023, a.a.O., S. 22 f.). Die meisten Beschwerdeführenden wünschen sich jedoch diese Form der Aufarbeitung.

Das Legalitätsprinzip belastet nicht nur die betroffenen Dienstkräfte, sondern versetzt auch ihre Dienstvorgesetzten in ein Dilemma. Diese müssen sich zwischen dem Wunsch nach einer offenen Fehlerreflexion und ihrer Dienstpflicht entscheiden, bei einem Anfangsverdacht ein förmliches Verfahren einzuleiten. Angesichts dessen ist nachvollziehbar, dass Dienstvorgesetzte eher dazu neigen, den Angaben ihrer Mitarbeitenden zu glauben und tendenziell versuchen, Fehlverhalten zu negieren. Hinzu kommt, dass formelle Ersuchen des Polizeibeauftragten erst nach vielen Wochen oder nur auf Nachfrage und nicht immer vollständig beantwortet werden.

Wie im Jahresbericht 2024 (a.a.O., Seite 20 f.) näher ausgeführt, erteilt die Polizei dem Polizeibeauftragten auch dann keine Auskunft und gewährt ihm keine Akteneinsicht in Unterlagen „aus dem Geschäftsbereich der Polizei“, wenn nur gegen die Beschwerdeführenden und nicht gegen Polizeidienstkräfte strafrechtlich ermittelt wird. Wegen dieser für seine Aufklärungsmöglichkeit zentralen Frage und wegen der Verweigerung der Einsichtnahme in Bodycam-Aufnahmen führt der Polizeibeauftragte seit Oktober 2024 bzw. März 2025 zwei Klageverfahren gegen die Polizei vor dem Verwaltungsgericht Berlin. Über die erste Klage - VG 1 K 377/24 - (Bodycam-Aufnahmen) wird voraussichtlich im Sommer 2026 entschieden.

4. Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern gegen die Polizei

a. Vorbemerkungen

Häufigster Beschwerdegrund sind als unverhältnismäßig empfundene Polizeieinsätze. Sofern es sich um Einsätze **im Bereich der BVG** handelte, kann auf die Ausführungen auf Seite 41 f. verwiesen werden. Da der Polizeibeauftragte die Videoaufnahmen der BVG nicht einsehen darf, müsste ein Beschwerdeführender Strafanzeige gegen die beteiligten Polizeibeamten stellen, damit die Polizei die Aufnahme sichern und prüfen kann (vgl. § 20 Abs. 4 BlnDSG). Dass die Polizeikräfte hierdurch unnötig belastet werden, wenn sich der Vorwurf der unrechtmäßigen Zwanganwendung nicht erhärten lässt, wurde bereits ausgeführt. Dies ließe sich verhindern, wenn der Polizeibeauftragte das Videomaterial einsehen dürfte.

Der Polizeibeauftragte musste wiederholt **unzureichende oder gänzlich fehlende Einsatzdokumentationen** bemängeln. Dass eine Aufklärung hierdurch erschwert wird, liegt auf der Hand. Besonders fehlerhaft waren Dokumentationen über die Inanspruchnahme von Sonder- und Wegerechten sowie über Durchsuchungen, Sicherstellungen und Beschlagnahmen. Von Durchsuchungs- und Sicherstellungsprotokollen (K 940 / K 941) erhalten die Betroffenen (meistens) Durchschläge. Deren fachliche Überprüfung ergab fast immer, dass die Vordrucke fehlerhaft oder unvollständig ausgefüllt waren. Oftmals ließen die Protokolle erkennen, dass sich die Polizeidienstkräfte nicht sicher waren, auf welcher rechtlichen Grundlage (StPO oder ASOG?) sie handelten und welche Vorschriften anzuwenden waren. Mehrfach wurden Protokolle im Nachgang korrigiert, um sie der „Argumentation“ der Polizei anzupassen. Manchmal wurde nachträglich ein Ermittlungsverfahren eingeleitet, um die kritisierte Maßnahme zu legitimieren oder dem Polizeibeauftragten keine Auskunft geben zu müssen. Trotz mehrfacher Beanstandung dieser unrechtmäßigen und z.T. manipulativen Verfahrensweisen sieht die Polizei darin offenbar kein Problem. Gänzlich unverständlich ist es, wenn die Polizei nach Kräften

(aber ohne Überzeugungskraft) versucht, ein Fehlverhalten zu leugnen, obwohl die Einsatzunterlagen dies klar belegen.

In nicht wenigen Fällen versuchten Bürgerinnen und Bürger nach rechtswidrigen Polizeieinsätzen **eine finanzielle Entschädigung** zu erhalten. Dafür sind je nach Fallkonstellation unterschiedliche Stellen zuständig (Polizei, Staatsanwaltschaft, Justiz oder Senatsverwaltung für Finanzen). Der Polizeibeauftragte unterstützte die Beschwerdeführenden bei der Antragstellung und der Aufklärung des Sachverhaltes und beriet über die richtige Antragstellung.

Probleme im Zusammenhang mit der **Aufnahme von Anzeigen** waren auch im Jahr 2025 ein Thema. Die Beschwerdeführenden berichteten von langen Wartezeiten auf den Polizeiabschnitten, empathielos agierenden Dienstkräften und, dass der Verweis auf die Internetwache als „Abwimmeln“ empfunden wurde. Teilweise hätten die Dienstkräfte mehr Zeit darauf verwandt, den Anzeigenden zu erläutern, wie eine Online-Anzeige zu erstatten sei, anstatt die Anzeige unmittelbar aufzunehmen. Dadurch entstand der Eindruck, die Bürger sollten zu dieser Anzeigeform „genötigt“ werden, um nicht persönlich vorbeizukommen. Schließlich gab es erneut Probleme im Zusammenhang mit **fehlerhaften Fahndungseinträgen**, die zu erheblichen Beeinträchtigungen bei Auslandsreisen führten.

Auf die bereits in den Jahren 2023 und 2024 geschilderten Probleme bei **Polizeieinsätzen mit psychisch kranken bzw. verhaltensauffälligen Personen** hat die Polizei mittlerweile reagiert und folgende konzeptionelle Verbesserungen angestoßen:

Die Aus- und Bildungsangebote wurden um ein spezielles Seminar für die Kriminalpolizei, insbesondere zu Vernehmungen, ergänzt. Ab dem ersten Quartal 2026 werden in den Polizeiabschnitten Themenverantwortliche als interne Ansprechpartner eingesetzt, die zuvor in einem eigens konzipierten Seminar der Polizeiakademie geschult wurden.

Das Vorschriftenwesen wurde angepasst, indem für Einsätze im Zusammenhang mit vorläufigen Unterbringungen nach dem PsychKG und Amtshilfeersuchen zur Unterbringung psychisch Erkrankter Checklisten erarbeitet wurden. Ein neuer POLIKS-Anwendungsfall wurde eingeführt, der die Dokumentation der Maßnahmen vereinfachen und den Polizisten fachliche Hilfestellung geben soll. Auch das Formular E 441 zur Übergabe von Personen an Krankenhäuser wurde angepasst, um die Informationsgrundlage für ärztliche Entscheidungen zu verbessern.

Die Netzwerkarbeit mit anderen Behörden und dem Helfendennetzwerk wurde intensiviert, um den Austausch von Erfahrungen, den Aufbau verlässlicher Kontakte und die Abstimmung von Arbeitsprozessen zu verbessern. Die Kooperation mit dem Berliner Krisendienst wurde vertieft²⁷⁾ und ein sicherer Austausch von Daten mit den Sozialpsychiatrischen Diensten initiiert. Für das Jahr 2026 ist eine Evaluation der vorgenommenen Verfahrensanpassungen geplant. Die Maßnahmen wurden den parlamentarisch gewählten Polizeibeauftragten der Länder und des Bundes dankenswerterweise durch zwei Beamtinnen der Polizei Berlin am 6. März 2025 im Rahmen eines Kurzvortrags vorgestellt.

²⁷⁾ <https://www.berlin.de/aktuelles/10085431-958090-polizei-vertieft-zusammenarbeit-mit-kris.html>.

b. Fallbeispiele

aa. Zur falschen Zeit am falschen Ort

Im Jahr 2023 war ein Besucher aus dem Münsterland vor der Kaiser-Wilhelm-Gedächtniskirche von einem Polizisten umgerannt worden, als dieser einen Tatverdächtigen verfolgte. Dabei wurde der Mann so schwer verletzt, dass er notärztlich versorgt und mehrfach operiert werden musste. Anschließend war er längere Zeit berufsunfähig. Er beantragte bei der Senatsverwaltung für Finanzen Schadensersatz und Schmerzensgeld. Nach einer Prüfungsdauer von mehr als einem Jahr lehnte die Senatsverwaltung den Antrag ab, weil die ursächliche Beteiligung eines Polizeibeamten nicht erwiesen sei.

Daraufhin wandte sich der Mann an den Polizeibeauftragten. Dessen Prüfung ergab, dass die Polizei den Vorfall unzureichend dokumentiert hatte, weshalb der Senatsverwaltung für Finanzen wesentliche Informationen fehlten. Diese wurden der Senatsverwaltung erst durch die Einschaltung des Polizeibeauftragten übermittelt. Die erneute Prüfung ergab dann, dass der Antrag auf Schmerzensgeld und Schadensersatz berechtigt war. Auf diese Weise konnte die durch einen Anwalt bereits vorbereitete Klageerhebung vermieden werden.

bb. Entgangener Urlaub

Eine Frau wollte mit Ehemann und Kind für mehrere Wochen in die USA reisen. Beim Check-in am Flughafen wurde ihr jedoch mitgeteilt, dass ihr Reisepass als gestohlen gemeldet worden sei und eingezogen werden müsse. Somit mussten Mann und Kind allein in den Urlaub fliegen. Der Polizeibeauftragte fand heraus, dass sie einige Monate zuvor ihren Personalausweis als gestohlen gemeldet, die Polizei aber versehentlich den Reisepass zur Fahndung ausgeschrieben hatte. Nachdem die Polizei den Fehler korrigiert hatte und ein Express-Reisepass ausgestellt worden war, konnte sie eine Woche später ihrer Familie hinterherfliegen. Der Polizeibeauftragte unterstützte sie auch bei ihrem Antrag auf Schadensersatz wegen der Kosten für den neuen Reisepass und das zweite Flugticket.

cc. Zwangsweise verlängerter Urlaub

Eine ähnliche Erfahrung musste ein Beschwerdeführer machen, der bei seiner Ankunft in England vom dortigen Grenzschutz festgehalten wurde, weil sein Reisepass als gestohlen gemeldet war. Auch dieser Pass wurde eingezogen, so dass sich der Mann bei der deutschen Botschaft in London ein Ersatzdokument besorgen musste. Auch in diesem Fall war bei der Bearbeitung der Verlustmeldung ein als gestohlen gemeldeter Personalausweis mit dem Reisepass verwechselt und letzterer zur Fahndung ausgeschrieben worden. Der Polizeibeauftragte konnte den Fehler aufklären. Die Senatsverwaltung für Finanzen bearbeitete den Antrag auf Schadensersatz zügig.

dd. Verwahrungsbruch im Gewahrsam

Ein Mann beklagte sich darüber, dass er nach seiner Entlassung aus dem Polizeigewahrsam weder sein Smartphone noch sein Aufenthaltsdokument zurückerhalten habe. Der Polizeibeauftragte befragte daraufhin die am Einsatz beteiligten Polizeibeamten. Diese gaben an, das Smartphone und das Dokument einem Mitarbeiter des Gewahrsamstransports übergeben zu haben, der die Gegenstände in das Transportfahrzeug „geworfen“ habe. Da im Polizeigewahrsam zunächst keine Zelle frei gewesen sei, seien die Gegenstände nicht wie vorgeschrieben in einer der jeweiligen Zelle zugeordneten Verwahrbox abgelegt worden.

Hiernach stand fest, dass die Gegenstände auf der Dienststelle nicht ordnungsgemäß verwahrt und deren Verbleib nicht dokumentiert worden war. Die weitere unbürokratische Klärung scheiterte an der fehlenden Mitwirkungsbereitschaft der verantwortlichen Führungskräfte, weshalb die Beschwerdestelle der Polizei Berlin (PPr IR 4) um eine Stellungnahme ersucht wurde. Dies führte zur Einleitung eines Strafermittlungsverfahrens wegen Verwahrungsbruch und - wie üblich - zur Verweigerung weiterer Auskünfte. Ein typisches Beispiel, wie eine unaufwändige Aufklärung verhindert wird. Der Polizeibeauftragte wird den Beschwerdeführer nach Abschluss des Strafermittlungsverfahrens bei der Geltendmachung seines berechtigten Schadensersatzanspruchs unterstützen.

ee. Radfahrer im Weg

Ein Bürger beschwerte sich darüber, dass er auf seinem Fahrrad aus einem Einsatzfahrzeug heraus aggressiv angeschrien worden sei. Hierdurch habe er sich erschrocken und beinahe das Gleichgewicht verloren. Aus Verärgerung habe er in seiner Muttersprache geflucht. Daraufhin hätte ihm das Fahrzeug den Weg abgeschnitten; er sei zum Anhalten gezwungen und wegen angeblicher Behinderung der Polizei kontrolliert worden. Ein Polizeibeamter habe sich über sein Stottern lustig gemacht, ihn als Sozialleistungsempfänger bezeichnet und ihn zusammen mit den anderen Polizisten ausgelacht. Als er aufgefordert worden sei, seinen Personalausweis vorzuzeigen, und diesen seiner Bauchtasche habe entnehmen wollen, habe ihn ein Polizist am Arm festgehalten. Die Beamten hätten ihm eine Geldbuße angekündigt und mitgeteilt, dass seine „Fahrerlaubnis in Gefahr“ sei. Das Verhalten der Polizisten sei respektlos, einschüchternd und unverhältnismäßig gewesen. Er bat den Polizeibeauftragten ausdrücklich um ein Schlichtungsgespräch mit den betroffenen Dienstkräften, was diese jedoch ablehnten.

Nach den Feststellungen des Polizeibeauftragten waren die Polizeikräfte auf dem Weg zu einem Verkehrsunfall mit einer verletzten Person. Hierbei hatten sie jedoch lediglich das Blaulicht, aber nicht das Einsatzhorn eingeschaltet, so dass sie keine Sonderrechte nach § 35 Abs. 1 StVO hatten. Nur dann haben „alle übrigen Verkehrsteilnehmer (...) sofort freie Bahn zu schaffen“ (38 Abs. 1 StVO). Danach geht der Vorwurf fehl, dass der Beschwerdeführer dem Einsatzfahrzeug hätte Platz machen müssen. Ob er das Fahrzeug möglicherweise nicht wahrgenommen habe, wie die Polizei in ihrer Stellungnahme einräumt, ist rechtlich unerheblich.

Vor diesem Hintergrund bestand kein Anlass, den Beschwerdeführer anzuhalten, ihn zu kontrollieren und auf unfreundliche Weise anzusprechen. Sofern die Polizei die durch den Beschwerdeführer detailliert wiedergegebenen respektlosen Äußerungen der Polizisten pauschal

bestreitet, so ist dies ebenso wenig glaubhaft, wie die Behauptung, dass das Greifen in seine Bauchtasche aus Gründen der Eigensicherung hätte unterbunden werden müssen. Die Anregung der Polizei, dass sich der Beschwerdeführer im Rahmen eines Täter-Opfer-Ausgleichs bei den Beamten für sein Verhalten entschuldigen könne, ist abwegig, zumal die Beamten ihn nicht nur wegen Beleidigung angezeigt, sondern auch seine Kraftfahreignung gegenüber der Fahrerlaubnisbehörde in Frage gestellt hatten.

Der Polizeibeauftragte hat die rechtswidrige Kontrolle, die respektlose Ansprache des Beschwerdeführers und die offenkundig widersprüchlichen Teile der polizeilichen Stellungnahme beanstandet. Dass die Beamten ihre angeblich eilige Einsatzfahrt wegen eines Verkehrsunfalls mit einer verletzten Person abgebrochen hatten, zeigt, dass sie den Beschwerdeführer „erziehen“ wollten. Anders lässt sich auch die fachlich nicht nachvollziehbare Meldung an die Führerscheinbehörde nicht erklären. Der Fall verdeutlicht exemplarisch einen Machtmissbrauch polizeilicher Befugnisse und – was noch bedenklicher ist – die fehlende Bereitschaft zu einer objektiven Beurteilung und Reflexionsbereitschaft der Polizei im Rahmen der Beschwerdebearbeitung.

ff. Unzureichende Unfallaufnahme

Eine Frau beschwerte sich zu Recht über die unzureichende Aufnahme eines Verkehrsunfalls. Sie hatte bei Rückkehr zu ihrem Fahrzeug bemerkt, dass dieses durch ein anderes Auto beschädigt worden war. Deshalb alarmierte sie die Polizei. Vor deren Eintreffen erschien der mutmaßliche Unfallgegner. Dieser habe auf ihren Vorhalt der Sachbeschädigung aggressiv reagiert, ihr die Visitenkarte einer Firma vor die Füße geworfen und sei mit der Bemerkung weggefahren, „dass er nicht auf die Arschlöcher von der Polizei“ warten wolle. Die Unfallaufnahme durch die Polizei sei folgendermaßen abgelaufen: Eine Polizeibeamtin habe den Sachverhalt aufgenommen, währenddessen sei ihr Kollege einkaufen gegangen. Die Beschwerdeführerin habe der Beamtin geschildert, dass sich der mutmaßliche Unfallverursacher ohne ihr Einverständnis entfernt und zudem alkoholisiert gewirkt habe.

Der Polizeibeauftragte hat den Verkehrsunfallbericht, die Streifenübersicht und die Mitschnitte der Notrufe eingesehen bzw. angehört. Danach wurde nur ein einfacher Verkehrsunfall statt einer Strafanzeige wegen Unfallflucht (vgl. § 142 StGB) gefertigt. Sich aufdrängende Sofortmaßnahmen gegen den Unfallbeteiligten wegen möglichen Fahrens unter Alkoholeinfluss wurden nicht eingeleitet. Obwohl der Unfallgegner beim Eintreffen der Polizei unstrittig nicht mehr vor Ort war, wurde im Unfallbericht wahrheitswidrig aufgenommen, dass er mündlich verwarnet worden sei. Aufgrund dieser Feststellungen wurde nachträglich eine Strafanzeige gegen den Unfallverursacher wegen unerlaubten Entfernens vom Unfallort gefertigt und ein Ermittlungsverfahren wegen Strafvereitelung im Amt gegen die aufnehmenden Polizisten eingeleitet.

gg. Wenn ein Video (ausnahmsweise) zur Beurteilung ausreicht

(1) Beschwerden von Personen, die sich über polizeiliche Handlungen und Maßnahmen beschweren, ohne selbst davon unmittelbar betroffen zu sein, beziehen sich oftmals auf im Internet veröffentlichte Film- und Bildaufnahmen. Diese Beschwerden kann der Polizeibeauftragte

kaum aufklären. Um ein Verhalten objektiv und unparteilich beurteilen zu können, wird grundsätzlich die Schilderung der unmittelbar betroffenen Person benötigt. Nur dann lässt sich das vorgeworfene Verhalten verlässlich bewerten und nach Anhörung der Polizei ggf. beanstanden. Allein anhand von Filmaufnahmen und Fotos aus den sozialen Medien kann eine polizeiliche Maßnahme regelmäßig nicht verlässlich beurteilt werden. Die Aufnahmen zeigen meistens nur Ausschnitte und nicht das gesamte, insbesondere nicht das vorangegangene Geschehen. Außerdem können Dritte Anlass und Erforderlichkeit von polizeilichen Maßnahmen aus der Ferne nicht richtig beurteilen. Nicht selten wurden dem Polizeibeauftragten auch gezielt bearbeitete Aufnahmen vorgelegt, um die Anwendung von Polizeigewalt als unverhältnismäßig darzustellen. Im folgenden Fall war eine eindeutige Klärung jedoch ausnahmsweise möglich:

(2) Eine Frau beschwerte sich bei dem Polizeibeauftragten über einen vermeintlich unverhältnismäßigen und rassistisch motivierten Polizeieinsatz und gab hierzu an: Mehrere Polizisten hätten den Verkehr auf einer Kreuzung geregelt. Ein Beamter habe einen Mann mit schwarzer Hautfarbe daran hindern wollen, über die Straße zu gehen. Daraufhin sei es zu einer Rangelei gekommen. Zwei Polizisten hätten den Mann zu Boden gebracht und dort fixiert. Plötzlich seien mehrere Polizeiautos mit bis zu 14 Polizisten eingetroffen. Ein Polizist habe dem Mann eine Art „Sack“ über den Kopf gezogen. Anschließend sei der Mann in Handfesseln mit dem „Sack“ über dem Kopf abtransportiert worden. Das massive Polizeiaufgebot wegen eines einzelnen unbewaffneten Mannes sei überzogen, auch wenn dessen Verhalten „leider nicht ohne“ gewesen sei und er dem Polizisten „sehr viel im Gesicht herumgefuchelt“ habe.

(3) Das von der Beschwerdeführerin mit dem Mobiltelefon aufgenommene Video zeigt Folgendes: Die Aufnahme setzt zu dem Zeitpunkt ein, als der Mann von zwei Polizisten auf dem Boden fixiert wird. Während dem Mann Handfesseln angelegt werden, versucht dieser, einen der Polizisten anzuspucken. Der Polizist dreht seinen Kopf weg, um dem auszuweichen. Zur Verhinderung weiterer „Spuckattacken“ fixiert der zweite Polizist den Kopf des Mannes mit seiner flachen Hand auf dem Boden. Die eintreffenden Beamten sichern die Festnahme ab und regeln den vorbeifahrenden Verkehr. Eine Beamtin reicht den festnehmenden Polizisten eine sog. Spuckschutzhaube. Hierbei handelt es sich um eine leichte, luft- und lichtdurchlässige Kopfbedeckung, wodurch Atmung und Sicht nur gering beeinträchtigt werden. Unmittelbar nachdem die Spuckschutzhaube angelegt und die Gefahr weiterer Spuckattacken dadurch beseitigt wurde, wird die Fixierung des Kopfes gelöst. Der Festgenommene wird hochgehoben und in einen Polizeiwagen gebracht. Der festnehmende Polizist hat dem Polizeibeauftragten das Geschehen vor Beginn der Filmaufnahme so geschildert: Er habe den fließenden Verkehr bereits wieder freigegeben gehabt. Trotzdem habe der Mann noch die Straße überqueren wollen und die Aufforderung, stehen zu bleiben, nicht befolgt. Deshalb habe sich der Polizist ihm in den Weg gestellt. Daraufhin habe der Mann ihn mehrfach gestoßen.

(4) Danach erwies sich die Beschwerde als unbegründet. Festnahme und Gewaltanwendung waren geeignet, erforderlich und verhältnismäßig. Der Gebrauch der Spuckschutzhaube war angezeigt und entsprach den Arbeitshinweisen. Der Fall belegt, dass unbeteiligte Dritte die Rechtmäßigkeit von Polizeimaßnahmen in der Regel nicht richtig einschätzen können und diese, insbesondere wenn nicht-weiße Menschen betroffen sind, vorschnell als rassistische Polizeigewalt kritisieren.

hh. Unfall mit einem Polizeibeamten

(1) Ein Bürger schilderte, er sei mit seinem Fahrrad auf dem Radweg gefahren, als ein Auto aus einer Seitenstraße gekommen sei und an der Haltelinie des Stoppschildes nicht angehalten habe. Deshalb habe er stark bremsen müssen, um einen Zusammenstoß zu vermeiden. Dabei sei er gestürzt und habe sich Brüche am Ellenbogen und am Handgelenk zugezogen. Er habe die Polizei gerufen und den unfallaufnehmenden Polizeibeamten den Hergang mehrfach klar und deutlich geschildert. Der Autofahrer habe eingeräumt, dass er am Stoppschild nicht angehalten habe. Nur deshalb habe der Beschwerdeführer auf eine Strafanzeige und Stellung eines Strafantrags verzichtet. Trotz dieser vermeintlich klaren Sach- und Rechtslage weigerte sich die Versicherung des Autofahrers, den Schaden des Beschwerdeführers zu regulieren. Deshalb nahm dieser selbst Akteneinsicht. Hierbei stellte er zu seiner Überraschung fest, dass es sich bei dem Autofahrer um einen Polizisten handelt. Außerdem war ein sog. Alleinunfall des Beschwerdeführers protokolliert worden. Dass der Unfallgegner zugegeben habe, ein Stoppschild überfahren zu haben, war nicht vermerkt worden. Auf seine Beschwerde bei der zentralen Beschwerdestelle der Polizei Berlin erhielt er keine Antwort; diese sei angeblich nie eingegangen. Seine Beschwerde gegen die Einstellung des Strafermittlungsverfahrens wegen fahrlässiger Körperverletzung gegen den Polizisten hatte keinen Erfolg. Daraufhin wandte er sich an den Polizeibeauftragten.

(2) Die Sachverhaltsaufklärung des Polizeibeauftragten ergab, dass der Autofahrer eine Führungskraft des für die Unfallaufnahme zuständigen Polizeiabschnitts war. Der Polizist hatte den Unfall aber nicht über den polizeilichen Notruf 110, sondern über den Abschnitt gemeldet und entweder selbst oder durch einen Mitarbeitenden dafür gesorgt, dass der Unfall nicht von den eigenen, sondern von Beamten des Nachbarabschnitts aufgenommen wurde. Diesen war laut Einsatzdokumentation vorab mitgeteilt worden, dass eine Führungskraft des eigentlich zuständigen Abschnitts an dem Unfall beteiligt gewesen war. Der Einzige, der dies nicht wusste, war der Beschwerdeführer.

Die Prüfung des Polizeibeauftragten ergab ferner, dass die ursprüngliche Unfallaufnahme entgegen der allgemeinen Geschäftsanweisung aus den Akten entfernt worden war und nach Auskunft der Polizei dann „verloren“ gegangen sei. In dieser Ursprungsversion war der Polizist nicht als Beteiligter erwähnt worden. Erst die Intervention des Sachbereichs Verkehr führte dazu, dass er als Unfallbeteiligter nachgetragen wurde. Obwohl er laut der ursprünglichen Unfallaufnahme angeblich nicht am Unfall beteiligt war, konnten sich die aufnehmenden Polizeibeamten in der neu gefassten Anzeige nun sogar daran erinnern, dass sie ihm einen Vorhalt gemacht und ihn zum Unfallgeschehen befragt hätten. Dabei habe er die Verursachung des Unfalls und das Überfahren der Haltelinie bestritten. Der Beschwerdeführer hatte jedoch nicht nur vor Ort, sondern auch im Rahmen des (eingestellten) Ermittlungsvorgangs schriftlich dargestellt, dass der Polizist den Unfall durch das Überfahren der Haltelinie am Stoppschild verursacht habe. Ungeachtet dessen hatte die Sachbearbeiterin im Abschlussvermerk an die Staatsanwaltschaft entgegen der eindeutigen Aktenlage vermerkt, dass es keine Widersprüche zwischen Tatvorwurf, Zeugenaussage und Beschuldigtenäußerung gebe. Auf Nachfrage des Polizeibeauftragten, weshalb sie dies so dokumentiert habe, konnte sie sich nicht mehr erinnern.

Die Polizei hat in ihrer Stellungnahme angegeben, dass der Polizeibeamte zum Zeitpunkt des Unfalls (ca. 12:10 Uhr) nicht im Dienst gewesen sei. Die Nachprüfung der elektronischen Arbeitszeiterfassung durch den Polizeibeauftragten ergab jedoch, dass dieser an jenem Tag bis 16:00 Uhr für den Dienst „vorgeplant“ und sich, obwohl er in ziviler Kleidung und ohne dienstlichen Auftrag mit seinem privaten Pkw unterwegs gewesen war, zum Zeitpunkt des Unfalls nicht „ausgeloggt“ hatte. Erst am Folgetag war sein Arbeitszeitnachweis durch eine andere Führungskraft seines Abschnitts von Hand so korrigiert worden, dass er den Dienst bereits um 12:00 Uhr beendet hatte, um ihn dann zwischen 14:00-16:00 Uhr zum Dienstsport wieder aufzunehmen. Dadurch sollte offenbar der Anschein erweckt werden, dass der Polizist zur Zeit des Unfalls nicht im Dienst gewesen sei. Dies ist nicht glaubhaft.

(3) Der Polizeibeauftragte hat beanstandet, dass die Unfallaufnahme erkennbar zugunsten des beteiligten Polizeibeamten erfolgt war. Auch die weitere Bearbeitung des Vorgangs und die nachträgliche Änderung seiner Arbeitszeiterfassung lassen nur den Schluss zu, dass seine Unfallbeteiligung und seine private Fahrt innerhalb der Dienstzeit unbemerkt bleiben sollten. Die Folgen für den Beschwerdeführer sind indes gravierend, denn dessen Schaden wurde bis heute nicht reguliert. Die Kfz-Versicherung des Polizisten beharrt darauf, dass dieser im Dienst gewesen sei, wohingegen die Senatsverwaltung für Finanzen auf die Auskunft der Polizei abstellt, dass er nicht im Dienst gewesen sei. Der Beschwerdeführer muss nun gerichtliche Hilfe in Anspruch nehmen. Dieser Fall zeigt, wie die Polizei das Fehlverhalten ihrer Dienstkräfte zu beschönigen versucht hatte, wodurch der Beschwerdeführer in seinen eigenen Worten „ein zweites Mal zum Unfallopfer“ wurde.

ii. Umgang mit „Cybergrooming“

Eine Mutter hatte festgestellt, dass ihr Sohn und einige Klassenkameraden von einer unbekannt Person Chat-Nachrichten erhalten hatten, in denen die Kinder aufgefordert worden waren, „besondere“ Bilder zu schicken. Die Frau ging zu Recht davon aus, dass es sich um „Cybergrooming“ handelte und wollte dies bei der Polizei anzeigen. „Cybergrooming“ ist nach der Definition des Bundeskriminalamtes „die gezielte Anbahnung von sexuellen Kontakten mit Minderjährigen über das Internet. Ein Straftatbestand, der mit Freiheitsstrafen von bis zu fünf Jahren geahndet wird.“ Die Mutter beschwerte sich bei dem Polizeibeauftragten, dass der zuständige Polizeiabschnitt ihre Anzeige nicht aufgenommen habe und sie auch auf ihre ersatzweise gestellte Anzeige über die Internetwache der Berliner Polizei keine Rückmeldung erhalten habe. Sie bat um Klärung, was mit der Anzeige passiert sei, und wohin sie die von ihr gesicherten Chat-Verläufe hinsenden könne.

Auf Anfrage des Polizeibeauftragten konnte die Polizei den Verbleib der Internetanzeige nicht nachvollziehen. Eine weitere Internetanzeige wurde durch die Fachdienststelle des Landeskriminalamtes zügig bearbeitet. Diese stufte den Vorfall als versuchten sexuellen Missbrauch von Minderjährigen ein und entschuldigte sich bei der Familie für die bisherige Bearbeitung. Die Polizei hat in ihrer Stellungnahme bestätigt, dass der Polizeiabschnitt die Anzeige hätte aufnehmen müssen. Welche Dienstkraft dies unterlassen habe, sei jedoch nicht mehr feststellbar. Die Präventionsbeauftragten der betroffenen Polizeidirektion und die Dienstkräfte des Ab-

schnitts seien in der Zwischenzeit zum Thema „Cybergrooming“ geschult worden. Die betroffene Dienstgruppe des Abschnitts sei sensibilisiert worden. Es bleibt zu hoffen, dass solche Anzeigen zukünftig ernst genommen werden.

jj. Festnahme und Gegenüberstellung aufgrund von „Racial Profiling“

(1) Ein Mann mit dunkler Hautfarbe berichtete, er sei von Polizeibeamten um 03:00 Uhr auf dem Weg zu seinem Auto angehalten worden, kurz nachdem er den Club „Cassiopeia“ in der Revaler Straße allein verlassen habe. Zwei Polizeibeamte hätten ihn lautstark aufgefordert, stehen zu bleiben. Auf seine Frage nach dem Grund habe ein Polizist geantwortet: „*Einer von euch hat hier Bullshit gebaut.*“ Der Beschwerdeführer habe gefragt, wer mit dieser Äußerung gemeint sei. Darauf hätten die Beamten nicht geantwortet, sondern ihn ohne Belehrung oder Begründung aufgefordert, in das Polizeifahrzeug zu steigen. Als er dies abgelehnt habe, sei ihm mitgeteilt worden, dass er an einer Gegenüberstellung teilnehmen müsse, da es in der Nähe zu einem Einbruch gekommen sei. Er würde der Täterbeschreibung entsprechen. Der Beschwerdeführer lehnte erneut ab und zeigte den Einlass-Stempel des 50 Meter entfernt befindlichen Club vor, den er gerade erst verlassen habe. Dort könne man seine Angaben überprüfen. Dieser Vorschlag sei jedoch nicht akzeptiert worden. Stattdessen wurde ihm nun vorgeschlagen, sein Gesicht zu fotografieren und das Bild an die noch am Einbruchsort befindlichen Polizisten zu schicken. Auch dies habe er abgelehnt und erneut verlangt, nach Hause fahren zu dürfen. Daraufhin sei er gegen seinen ausdrücklich geäußerten Willen auf den Rücksitz des Polizeifahrzeugs gedrängt und zu einem Polizeibeamten in ziviler Kleidung gefahren worden. Dieser sei an das Fahrzeugfenster herangetreten, habe den Beschwerdeführer betrachtet und den Kopf geschüttelt habe. Dann habe man ihn zu seinem Fahrzeug gefahren und ohne weitere Erklärung, Entschuldigung oder Dokumentation entlassen. Mit seiner Beschwerde an den Polizeibeauftragten warf er den Polizisten u.a. „Racial Profiling“ vor.

Bezogen auf die Polizei liegt „Racial Profiling“ vor, wenn Kontrollen und sonstige polizeiliche Maßnahmen allein an phänotypische bzw. ethnische Merkmale, z.B. Hautfarbe, als „ausländisch“ wahrgenommenes Aussehen, religiöse Merkmale etc., anknüpfen und keinen hinreichenden sachlichen Anlass, namentlich keinen kriminologisch ausreichenden Ermittlungsansatz haben. Ein solches Verhalten ist verfassungs-, (Art. 3 Abs. 3 Satz 1 GG) völker- und unionsrechtlich unzulässig.²⁸⁾

(2) Die Polizei teilte auf Anfrage mit, dass es in der Grünberger Straße (ca. 500 Meter vom Kontrollort entfernt) den Einbruchversuch in eine Bar gegeben habe. Zwei Täter seien flüchtig gewesen. Einen der Täter habe man im Nahbereich festnehmen können. Der zweite sei geflohen und per Funk mit der Beschreibung „männlich, dunkelhäutig, grau-weißer Bart, graue Hose und graue Mütze“ gesucht worden. An der Kreuzung Revaler Straße /Simon-Dach- Straße sei der Beschwerdeführer einer Funkwagenbesatzung aufgefallen. Da die Beschreibung auf ihn gepasst habe, sei er wegen dringenden Tatverdachts festgenommen worden. Er habe sich zunächst geweigert, an einer Gegenüberstellung mitzuwirken und auch das Fotografieren seines Gesichts

²⁸⁾ Vgl. nur OVG Münster, Urteil vom 7. August 2018 - 5 A 294/16 - juris Rn. 45 ff. [58] m.w.N.; EGMR, Entscheidung vom 18. Oktober 2022 - 215/19, Basu/Deutschland, NJW 2023, 139).

abgelehnt. Nach „einfühlsamer Erklärung über die Notwendigkeit der Maßnahme unter ausdrücklicher Einbeziehung“ des Beschwerdeführers, „um zu vermeiden, dass dieser sich missverstanden fühle“ habe er dann zugestimmt und sei „freiwillig in das Polizeifahrzeug ein(gestiegen)“. Die Polizisten hätten „auf das Anlegen einer Handfessel (...) verzichtet“. Ein „Bedrängen oder gar Hineindrängen in das Polizeifahrzeug und der Transport gegen seinen ausdrücklichen Willen“ sei „nach Auswertung der vorliegenden Stellungnahmen unwahrscheinlich“. Bei der Gegenüberstellung mit einem Zeugen habe sich herausgestellt, dass der Beschwerdeführer nicht als Tatverdächtiger in Betracht komme. Hieraufhin habe man ihn augenblicklich aus den Maßnahmen entlassen. Der Vorwurf des „Racial Profiling“ werde zurückgewiesen, da eine „ausschließliche Berücksichtigung der Hautfarbe (...) ausgeschlossen werden“ könne.

(3.1) Die Auswertung des Funkprotokolls durch den Polizeibeauftragten ergab folgende Täterbeschreibung: „Männlich, dunkelhäutig, graue Hose, grauer/weißer Bart“. Entgegen der Stellungnahme der Polizei war eine graue Mütze nicht Bestandteil der Beschreibung. Da der Bart des Beschwerdeführers durchgehend schwarz ist und er zum Zeitpunkt der Kontrolle eine blaue Hose trug, stimmte sein Erscheinungsbild lediglich bei den Tätermerkmalen „männlich“ und „dunkelhäutig“ überein. Im Übrigen passte er offensichtlich nicht zur Beschreibung der gesuchten Personen. Insbesondere die deutlich andere Bartfarbe hätte den Polizisten auffallen und den Tatverdacht entkräften müssen. Zudem hatte er aufgrund des Stempels des Clubs „Cassiopeia“, in dessen Nähe er angehalten worden war, plausibel und schnell überprüfbar dargelegt, dass er nicht der Täter sein könne. Mangels sonstiger kriminalistischer Anhaltspunkte für einen Tatverdacht drängt sich somit der Schluss auf, dass allein seine Hautfarbe Anlass für die beanstandeten Maßnahmen war. Hierfür spricht nicht zuletzt seine für ein echtes Erleben sprechende und damit - eher als das pauschale Bestreiten der Polizeikräfte - glaubhafte Aussage „Einer von euch hat hier Bullshit gebaut“. Danach waren die Maßnahmen rechtswidrig.

(3.2) Die Behauptung der Polizei, dass der Beschwerdeführer die Maßnahmen freiwillig gestattet habe, ist nicht glaubhaft. *„Freiwilligkeit im Hinblick auf den Grundrechtsverzicht bedeutet (...) mehr als die Abwesenheit von Zwang. Ein verlässliches Anzeichen für Freiwilligkeit kann in der Kenntnis über Verhaltensalternativen und in der damit verbundenen Wahlfreiheit liegen.“*²⁹⁾ Eine solche Alternative bzw. Wahlfreiheit hatte der Beschwerdeführer, der den Polizisten mehrfach mitgeteilt hatte, dass er mit allen angebotenen Maßnahmen nicht einverstanden sei, nicht (mehr). Seine Mitnahme war daher nicht freiwillig, sondern eine rechtswidrige Zwangsmaßnahme. Es ist lebensfremd anzunehmen, dass eine Person, die nach dem Besuch eines Clubs um 03:00 Uhr nach Hause fahren möchte und mehrfach alle anderen Maßnahmen zur Identifizierung des gesuchten Täters abgelehnt hatte, freiwillig an einer kriminalistisch fehlerhaften Gegenüberstellung (vgl. dazu 3.3) teilnehmen wollte. Dass er die Nennung der Dienstnummern der Polizeidienstkräfte verlangt hatte, spricht ebenfalls gegen eine angebliche Freiwilligkeit. Vielmehr hatte er sein fehlendes Einverständnis mit allen angebotenen Maßnahmen klar artikuliert. Dass auch die Polizisten von einer vorläufigen Festnahme und nicht von einer freiwilligen Maßnahme ausgegangen waren, ergibt sich aus deren Stellungnahmen, wonach sie

²⁹⁾ Stern/Sodan/Möstl, StaatsR/Kau, 2. Aufl. 2022, § 91 Rn. 27; vgl. auch Fischinger: Der Grundrechtsverzicht, JuS 2007, 808, jeweils beck-online.

„auf das Anlegen einer Handfessel (...) verzichtet“ hätten. Eine Fesselung kommt tatbestandlich nur bei Personen in Betracht, die sich im Gewahrsam von Polizeibediensteten befinden (vgl. § 20 Abs. 1 UZwG Bln), nicht jedoch bei solchen, die freiwillig an Maßnahmen teilnehmen.

(3.3) Die Durchführung der Gegenüberstellung war kriminalistisch fehlerhaft und hätte in einem Strafprozess voraussichtlich zu einem Verwertungsverbot geführt und wäre damit im Ergebnis wertlos gewesen.³⁰⁾ Der Beschwerdeführer war weder über sein Recht belehrt worden, nach § 58 Abs. 2 Sätze 2 bis 5 StPO einen Rechtsanwalt hinzuzuziehen, noch wurden die Richtlinien für das Strafverfahren und das Bußgeldverfahren (RiStBV, Nr. 18 Gegenüberstellung und Wahllichtbildvorlage) beachtet. Darin sind die von der Rechtsprechung³¹⁾ entwickelten Mindeststandards für Gegenüberstellungen festgehalten. Danach verstößt eine Einzel-Gegenüberstellung mit einem Zeugen und ohne Hinweis auf das Anwesenheitsrecht eines Anwalts gegen die Qualitätsvorgaben und strafprozessuale Vorschriften. Die Aussage der Polizei, dass sofortige Gegenüberstellungen nur einen „geringen Beweiswert“ hätten, jedoch „aus kriminalistischer Sicht (...) ein probates Mittel zur schnellen Erkenntnisverdichtung“ seien, verdeutlicht wieder einmal, dass die Polizei in zunehmendem Maße bemüht ist, ein fachlich eindeutig fehlerhaftes Vorgehen irgendwie zu rechtfertigen.

kk. Polizeieinsatz bei der Grünen Jugend Berlin

(1) Die Grüne Jugend Berlin beschwerte sich über einen Polizeieinsatz in ihrer Landesgeschäftsstelle um 21:30 Uhr am Abend der Bundestagswahl (23. Februar 2025). Dienstkräfte einer Einsatzhundertschaft waren gegen den Willen der Inhaberin des Hausrechts in die Geschäftsstelle eingedrungen und hatten diese durchsucht, ohne zunächst den Grund mitzuteilen. Einen Durchsuchungsbeschluss oder eine staatsanwaltschaftliche Anordnung gab es nicht. Nach Durchsuchung der Räume wurden alle Personen mit dunkler Kleidung aufgefordert, das Objekt zu verlassen. 15 Personen wurden auf dem Gehweg vor dem Haus durchsucht und ererkennungsdienstlich behandelt, ohne sie als Zeugen oder Beschuldigte zu belehren. Obwohl es kalt war und nicht alle angemessen bekleidet waren, wurden sie für eineinhalb Stunden in der Maßnahme gehalten. Auf wiederholte Nachfrage wurden ihnen schließlich mitgeteilt, dass sie als Zeugen angesehen würden. Erst nach und nach erfuhren sie, dass wegen schweren Landfriedensbruchs ermittelt werde. In der Nähe der Geschäftsstelle sei es im Zusammenhang mit einer pro-palästinensischen Versammlung zu Ausschreitungen gekommen, wobei Pyrotechnik gezündet und Autoscheiben beschädigt worden seien³²⁾. Polizeibeamte hätten beobachtet, dass fünf bis sechs dunkel gekleidete Personen die Räumlichkeiten der Geschäftsstelle betreten hätten. Die Vertreter der Grünen Jugend teilten den Polizeikräften daraufhin mit, einige Personen hätten die Geschäftsstelle verlassen, um sich etwas zu essen zu holen und seien unmittelbar vor den polizeilichen Maßnahmen wieder zurückgekehrt. Von Ausschreitungen wisse man nichts. Danach wurden die Betroffenen entlassen. Durchsuchungsprotokolle und Vorgangsnummer wurden nicht ausgehändigt bzw. mitgeteilt.

³⁰⁾ Vgl. Kammergericht, Urteil vom 13. Oktober 1980 - (1) 1 StE 2/77 (130/77) - NStZ 1982, 215-217.

³¹⁾ Vgl. OLG Köln, Beschluss vom 13. Dezember 1991 - Ss 379/91 - juris.

³²⁾ Vgl. auch Polizeimeldung Nr. 0479 vom 24. Februar 2025 (ohne Erwähnung der geschilderten Maßnahmen).

(2) Die Grüne Jugend Berlin beschwerte sich über die Rechtswidrigkeit der getroffenen Maßnahmen, namentlich über die unklare Kommunikation der Polizei zum Einsatzanlass und den rechtlichen Status der Betroffenen als Tatverdächtige oder Zeugen, die unterbliebene Belehrung und fehlende Dokumentation der Maßnahmen sowie das unverhältnismäßige Auftreten der Polizei. Die Vorwürfe wurden im Rahmen eines vertraulichen Schlichtungsgesprächs in den Räumen des Polizeibeauftragten zwischen Vertretern der Grünen Jugend Berlin und dem einsatzleitenden Beamten erörtert. Beide Seiten hatten die Gelegenheit, ihre Standpunkte darzulegen und zu diskutieren. Die aus den erkennungsdienstlichen Behandlungen stammenden Lichtbilder sollten nach Ansicht aller Beteiligten gelöscht werden. Alle Beteiligten gingen davon aus, dass die Sache damit erledigt sei. Die Polizei teilte jedoch auf Nachfrage des Polizeibeauftragten mit, dass sich die Lichtbilder in einer digitalen Lichtbildmappe (POLIKS) befänden. Zudem seien Ausdrucke der Bilder zur Ermittlungsakte wegen des schweren Landfriedensbruchs genommen worden. Über die Löschung könne nur der bearbeitende Staatsanwalt entscheiden. Dieser teilte mit, dass die Ausdrucke vor Abschluss des Verfahrens nicht aus der Ermittlungsakte der Staatsanwaltschaft entfernt werden dürften; für die Löschung der digitalen Bilder in POLIKS sei die Polizei zuständig.

(3) Die erkennungsdienstliche Behandlung und die fortdauernde Speicherung der Bilder waren rechtswidrig. Nach § 81b Abs. 1 Alt. 1 StPO dürfen Lichtbilder für die Zwecke der Durchführung des Strafverfahrens gegen einen Beschuldigten auch gegen dessen Willen aufgenommen werden. Gegen Verdächtige, die nicht Beschuldigte sind, können lediglich die in § 163b Abs. 1 StPO vorgesehenen Maßnahmen ergriffen werden.³³⁾ Hier beruhten die Maßnahmen jedoch auf einem nicht hinreichenden Tatverdacht. Die Polizei konnte nicht darlegen, dass die Personen, die die Geschäftsstelle der Grünen Jugend betreten hatten, an den Straftaten beteiligt gewesen waren. Die Täterbeschreibungen („fünf bis sechs Personen mit dunkler Kleidung“) waren nicht ausreichend, um einen Tatverdacht zu begründen. Weitere zur Identifizierung geeignete Merkmale, z.B. Statur, Größe, Alter, Geschlecht, besondere Kleidungsstücke oder sonstige Auffälligkeiten, gab es nicht. Folgerichtig war auch keiner der Beteiligten als Beschuldigter im Ermittlungsvorgang erfasst worden. Dass es an einem Anfangsverdacht und dem erforderlichen Beschuldigtenstatus für auf § 81b Abs. 1 Alt. 1 StPO gestützte Maßnahmen fehlte, zeigt sich auch daran, dass den Betroffenen kein Tatvorwurf eröffnet worden war. Sie wurden auch nicht belehrt, sondern ausdrücklich als Zeugen betrachtet. Wegen dieses nicht ausreichenden Generalverdachts wurden dreimal so viele Personen, wie zuvor beobachtet, erkennungsdienstlich behandelt.

II. Wenn ein Schutzraum zum Einsatzraum wird

(1) Ein Fachkommissariat des LKA Berlin vollstreckte einen richterlichen Durchsuchungsbeschluss in einem Frauenhaus, weil gegen eine Bewohnerin strafrechtlich ermittelt wurde. Der Vorgang fand in der Öffentlichkeit Beachtung und wurde auch in politischen Gremien diskutiert. Das Frauenhaus beschwerte sich bei dem Polizeibeauftragten über die Unverhältnismäßigkeit des Einsatzes, namentlich über die versuchte gewaltsame Öffnung der Eingangstür, die Androhung einer Durchsuchung des gesamten Hauses, wenn das Zimmer der Beschuldigten

³³⁾ BeckOK StPO/Goers, 57. Ed. 1.10.2025, StPO § 81b Rn. 1.

nicht genannt werde, und über die Ankündigung, alle Personen zu durchsuchen, die das Haus verlassen wollten. Zudem hätten die eingesetzten Dienstkräfte nicht auf der mit der Polizei abgestimmten Liste auskunftsberechtigter Personen gestanden.

Ein Bündnis verschiedener Einrichtungen im Berliner Hilfesystem „Anti-Gewalt“ unterstützte das Anliegen und forderte die Erarbeitung verbindlicher Regelungen bei der Durchsetzung strafprozessualer Maßnahmen in Schutzräumen sowie verpflichtende Fortbildungen in der Polizei.

(2) Der Polizeibeauftragte übernahm die weitere Bearbeitung der Beschwerde. Ergänzend zur Forderung nach einer Aufklärung des Einsatzes fragte er die Polizei nach einem Gesprächsangebot an das Frauenhaus, der im Innenausschuss erwähnten Sensibilisierung der Mitarbeitenden sowie nach polizeiinternen Regelungen und Fortbildungen zu diesem Thema. Begleitend sichtete er Einsatzunterlagen und führte Gespräche mit den Themenverantwortlichen der Polizei und mit BIG e.V. als Landeskoordinierungsstelle gegen Häusliche Gewalt.

Die Polizei sah keine Anhaltspunkte für ein Fehlverhalten. Die Maßnahmen im Frauenhaus seien durch weibliche Dienstkräfte getroffen worden. Die abgestimmte Liste mit Auskunftsberechtigten gelte lediglich für Anfragen. Strafprozessuale Maßnahmen, bei denen sich die Dienstkräfte persönlich ausweisen könnten, dürften durch jede Polizeidienstkraft getroffen werden. Das im Innenausschuss thematisierte Sensibilisierungsschreiben beziehe sich auf Maßnahmen in Kinder- und Jugendeinrichtungen, könne aber entsprechend angewandt werden. Eine gesonderte Regelungslage für Frauenhäuser gebe es nicht. Die Weisungslage sei ausreichend. Auf den Vorwurf, dass alle Frauen, die das Haus verlassen wollten, durchsucht würden, wurde nicht eingegangen.

(3.1) Der Polizeibeauftragte bewertete die Beschwerde gegen den Einsatz als teilweise begründet. Zwar wurden vorbereitende Maßnahmen getroffen (persönliche Voraufklärung und Beschränkung auf den Einsatz weiblicher Dienstkräfte). Insgesamt mangelte es jedoch an einer ausreichend strukturierten Einsatzvorbereitung, einer klaren Kommunikation und einer eng abgestimmten Vorgehensweise mit dem Frauenhaus. Dies führte zu Unsicherheiten im Ablauf, Verzögerungen und vermeidbaren Belastungen für die Bewohnerinnen und Mitarbeiterinnen. Darüber hinaus hätte in rechtlicher Hinsicht zwischen einer bloßen Begehung zur Lokalisierung des Zimmers der Beschuldigten und der eigentlichen Durchsuchungsmaßnahme unterschieden werden müssen. Die angedrohte Durchsuchung von Dritten, die das Gebäude verlassen wollten, und die Durchsuchung anderer Räume wäre nur zulässig gewesen, wenn Tatsachen vorgelegen hätten, aus denen zu schließen gewesen wäre, dass die gesuchte Person, Spur oder Sache sich dort befunden hätte (vgl. § 103 Abs. 1 Satz 1 StPO). Dass diese Voraussetzungen erfüllt waren, war nicht erkennbar.

(3.2) Ein halbes Jahr nach dem Einsatz fand auf Einladung der BIG e.V. eine Besprechung statt, an der die Polizei, verschiedene Schutzeinrichtungen, einschließlich des Frauenhauses, und die sachbearbeitende Mitarbeiterin des Polizeibeauftragten teilnahmen. Hierbei wurden verschiedenen Aspekte für vergleichbare polizeiliche Maßnahmen vereinbart:

Durchsuchungen in Schutzeinrichtungen sollen (außer bei Gefahr im Verzug) möglichst in Anwesenheit der hauptamtlichen Mitarbeitenden der betroffenen Einrichtung durchgeführt werden, um Retraumatisierungen zu vermeiden und Wartezeiten zu minimieren. Bei einer Auskunftssperre soll bei den Koordinierenden der Berliner Polizei für Häusliche Gewalt nachgefragt werden, ob es sich um eine Schutzeinrichtung handelt, damit die Einsatzkräfte vor einer Durchsuchung sensibilisiert werden können. Die Polizei wollte eine Anpassung polizeiinterner Qualitätsstandards prüfen und eine Sensibilisierungsveranstaltung mit der für den Einsatz verantwortlichen Abteilung des LKA durchführen. Zudem sollte das polizeiweite Schulungsangebot der BIG e.V. zum Thema häusliche Gewalt ausgebaut werden.

Gut drei Monate nach dieser Besprechung sah die Polizei auf Nachfrage des Polizeibeauftragten jedoch keinen Bedarf (mehr), die Regelungslage zu ändern. Das von der BIG e.V. unterbreitete Schulungsangebot zum Thema Häusliche Gewalt habe im März 2026 begonnen. Der Einsatz sei mit dem LKA polizeiintern ausgewertet worden. Ein Schulungstermin stehe noch aus.

Das Frauenhaus begrüßte die anstehenden Schulungen in der Polizei, bedauerte jedoch, dass noch kein Termin mit dem LKA gefunden worden sei und, dass die Qualitätsstandards nicht angepasst wurden.

Der Polizeibeauftragte sieht ebenfalls einen Bedarf an klareren und verbindlicheren Regelungen, insbesondere zur Einbindung fachlich versierten Personals und zur Gewährleistung einer möglichst sensiblen und koordinierten Einsatzdurchführung in vergleichbaren Fällen.

mm. Parkverstoß durch Polizisten

Ein Beschwerdeführer beanstandete, dass eine Funkwagenbesatzung ihr Fahrzeug ohne ersichtlichen Grund in einem Kreuzungsbereich auf einer Sperrfläche abgestellt habe, obwohl sich in unmittelbarer Nähe freie Parkplätze befunden hätten. Die Beschwerdestelle der Polizei, an die er sich zunächst gewandt hatte, schrieb ihm daraufhin, dass die Inanspruchnahme von Sonderrechten nach § 35 Absatz 1 StVO „unumgänglich“ gewesen sei. Der Funkwagen sei wegen mehrerer Straftaten alarmiert worden. Der Einsatz habe das Mitführen von auf dem Fahrzeug befindlichen Führungs- und Einsatzmitteln wegen des erwartbaren Aufkommens von Spurenlängern und Beweismitteln erfordert. Zudem seien keine Parkplätze frei gewesen. Der Beschwerdeführer erklärte der Polizei, dass er von deren Antwort enttäuscht sei. Nach dem von ihm vorgelegten Foto seien mindestens fünf Parkplätze frei gewesen. Daraufhin bekräftigte der Fachbereich Verkehr der Landespolizeidirektion (LPD St 14) erneut seine Ansicht, dass die Voraussetzungen des § 35 Absatz 1 StVO vorgelegen hätten. Der Auftrag sei „regelmäßig mit einer umfangreichen und materialintensiven Tatortarbeit verbunden“ gewesen. Die Entscheidung, von den geltenden Parkregelungen abzuweichen, sei „nach sorgfältiger Abwägung der rechtlichen Rahmenbedingungen und der konkreten Einsatzumstände“ getroffen worden. Deshalb sei die Beschwerde unbegründet.

Von diesem beharrlichen Rechtfertigungsversuch der Polizei enttäuscht, wandte sich der Beschwerdeführer an den Polizeibeauftragten. Dessen Einsichtnahme in die Einsatzunterlagen ergab, dass die Unterlagen nachträglich angepasst und mit Blick auf die zeitlichen Abläufe durch handschriftliche Ergänzungen „stimmig“ gemacht worden waren. Eine Inanspruchnahme von Sonderrechten war nicht dokumentiert. Der Einsatz beruhte auf einer bereits zwei Tage

zuvor über die Internetwache erstatteten Anzeige wegen Kellereinbrüchen. Da die Polizei selbst von keiner Eilbedürftigkeit ausging, wurde der Vorgang von einer sogenannten NE-Streife („nicht eilbedürftig“) bearbeitet. Die Tätigkeit der Polizisten beschränkte sich auf eine ergänzende Anzeigenaufnahme sowie auf eine Spurensuche und -sicherung. Die hierfür erforderlichen Einsatzmittel können auch über längere Fußwege hinweg in einem handlich transportierbaren Spurensicherungskoffer bequem mitgeführt werden. Zudem ergab der Abgleich der Einsatzunterlagen mit dem Foto des Beschwerdeführers, dass dieses unmittelbar nach dem Eintreffen der Dienstkräfte aufgenommen und damit glaubhaft zeitnah gefertigt wurde. Angesichts des geringen Deliktsgewichts, der fehlenden Eilbedürftigkeit und des - entgegen der Darstellung der Polizei - überschaubaren Materialaufwands hätte der Einsatz ohne Weiteres auch bei Nutzung eines regulären, gegebenenfalls etwas weiter entfernten Parkplatzes ordnungsgemäß durchgeführt werden können. Die Inanspruchnahme von Sonderrechten war keineswegs „unumgänglich“ sondern nicht gerechtfertigt. Die Polizei hatte den tatsächlichen Aufwand für die Bearbeitung eines Kellereinbruchs durch eine NE-Streife in nahezu dramatisierender Weise überhöht, um den Parkverstoß zu rechtfertigen.

5. Eingaben von Polizeibediensteten

a. Vorbemerkung

Eingaben sind Beschwerden von Polizeibeschäftigten gegen die Polizei Berlin. Anders als alle anderen Beschäftigten des Landes kann sich jede Polizeidienstkraft ohne Einhaltung des Dienstwegs unmittelbar an den Polizeibeauftragten wenden. Deshalb dürfen weder disziplinarische oder arbeitsrechtliche Maßnahmen ergriffen werden noch darf die Dienstkraft sonstige Nachteile erleiden (§ 14 Abs. 2 BeBüPolG Bln). In den Eingabeverfahren des Jahres 2025 ging es um strafrechtliche Ermittlungen durch die für Straftaten von Polizeidienstkräften zuständigen Kommissariate des LKA, um als „Strafe“ empfundene Umsetzungen, die Dauer von Disziplinarverfahren, den Umgang mit Dienstkräften nach Einleitung von Disziplinar- und Strafvermittlungsverfahren sowie um sonstige Konflikte mit Dienstvorgesetzten. Ferner gab es erneut Probleme mit dem polizeiärztlichen Dienst bei der Begutachtung der Polizeidiensttauglichkeit oder der Erläuterung ärztlicher Entscheidungen und wegen ausstehender Leistungsberichte und Arbeitszeugnisse.

b. Strafverfahren eingestellt - und kein Ende

aa. Eine Polizeibeamtin hatte sich auf Anraten ihrer Abschnittsleitung an den Polizeibeauftragten gewandt: Gegen sie und weitere Kollegen war wegen des Vorwurfs der Körperverletzung im Amt (§ 340 StGB) strafrechtlich ermittelt worden. Das gegen sie geführte Strafverfahren war bereits vor einem Jahr eingestellt worden. Das - wie regelmäßig - zugleich eröffnete Disziplinarverfahren wurde nicht zeitnah abgeschlossen, weil noch ein sog. disziplinarer Überhang geprüft werden sollte. Dafür sollte der Ausgang der Strafverfahren gegen die anderen Kollegen berücksichtigt werden, weil es sich um einen „einheitlichen Lebenssachverhalt“ handele. Die Verhandlungstermine in den anderen Verfahren waren jedoch mehrfach verschoben worden, so dass sich das Disziplinarverfahren gegen die Beschwerdeführerin in die Länge zog und sie - trotz der bereits verlängerten Probezeit - nicht auf Lebenszeit ernannt worden war. Da die

Probezeit höchstens fünf Jahre dauern darf (§ 10 Satz 1 Beamtenstatusgesetz - BeamStG), fürchtete sie, nach Ablauf dieser Frist entlassen zu werden.

Weil die Prüfung dienstrechtlicher Verstöße nicht „auf die lange Bank geschoben“ werden darf (sog. Beschleunigungsgebot) und die Entlassung der Beschwerdeführerin drohte, hat sich dem Polizeibeauftragten nicht erschlossen, warum die Hauptverhandlung gegen die anderen Kollegen abgewartet werden sollte. Der fehlende disziplinare Überhang in Bezug auf die Beschwerdeführerin wäre bei Prüfung der Straftaten leicht zu erkennen gewesen. Auch hatte sich der unmittelbare Vorgesetzte der Beschwerdeführerin wiederholt für sie eingesetzt, war aber auf übergeordneter Ebene nicht durchgedrungen. Das Disziplinarverfahren wurde schließlich nach insgesamt vier Jahren (!) ohne weitere Maßnahmen eingestellt und die Beschwerdeführerin zur Beamtin auf Lebenszeit ernannt. Trotzdem hat das Verfahren sie stark belastet. Sie und weitere freigesprochene Kollegen wurden nachträglich in einem Gruppengespräch mit der Direktionsleitung rehabilitiert, wobei sich der Direktionsleiter bei den Betroffenen entschuldigte.

bb. Ein ähnliches Problem hatte eine Kommissaranwärterin, gegen die in der Endphase ihrer Ausbildung ebenfalls noch ein Strafverfahren anhängig war. Deshalb fürchtete sie, nicht in den Polizeidienst übernommen zu werden. Das zuständige Fachkommissariat habe den Vorgang an die Staatsanwaltschaft abgegeben; dort erhalte sie jedoch trotz mehrfacher Nachfragen keine Auskunft. Auf Nachfrage des Polizeibeauftragten teilte die Staatsanwaltschaft indes mit, dass die Ermittlungsakte bereits vor einiger Zeit wieder an die Polizei zurückgesandt worden sei. Daraufhin musste das Fachkommissariat einräumen, dass die Akte unbearbeitet „liegendeblieben“ sei und nun priorisiert bearbeitet werde. Schließlich konnte die Beschwerdeführerin rechtzeitig ernannt und in den Polizeidienst übernommen werden.

cc. Die Fälle verdeutlichen, wie sich der erhebliche Vorgangsstau in den Fachkommissariaten des LKA 34 und der Berliner Justiz auf die berufliche Entwicklung von Polizeibeschäftigten negativ auswirken kann. Die Gewerkschaft der Polizei hat hierzu angemerkt: „Es ist für jeden, dem etwas vorgeworfen wird, schon schlimm genug. Wenn sich das Verfahren dann ewig hinzieht, ist es die Unwissenheit, die auch zu inneren Kündigungen führt“.³⁴⁾ Selbst eingestellte oder durch Freispruch endende Straf- bzw. Ordnungswidrigkeitenverfahren führen regelmäßig zu unnötigen Belastungen der betroffenen Dienstkräfte, wenn die Disziplinarverfahren ohne nachvollziehbaren Grund erst im Nachgang abschließend bearbeitet werden.

c. Folgen eines Dienstunfalls

Ein Polizeibeamter war vor mehreren Jahren im Dienst erheblich verletzt worden. Die erlittenen physischen, neurologischen und psychischen Verletzungen führten zu seiner vorzeitigen Versetzung in den Ruhestand. Er beschwerte sich bei dem Polizeibeauftragten über die lange Bearbeitungsdauer durch die Dienstunfallfürsorge und den polizeiärztlichen Dienst. Ferner kritisierte er die ausstehende Entscheidung des Landesverwaltungsamts über die Zahlung eines Unfallruhegehalts. Die ausstehenden unfallbezogenen Leistungen belasteten ihn zusätzlich,

³⁴⁾ Pressemeldung der GdP vom 22. März 2026, „2.000 Ermittlungsverfahren im Jahr gegen Polizisten - Halbes Jahr Rückstau im LKA 34“, www.gdp.de/berlin/de/stories/2026/03/2026_03_20_ermittlungenpolizei

wodurch er in finanzielle Engpässe geriet. Selbst die Einschaltung eines Rechtsanwalts hatte keine spürbare Beschleunigung bewirkt.

Der Polizeibeauftragte konnte aufklären, dass die Dienstunfallfürsorge mehrfach beim polizeiärztlichen Dienst ein ärztliches Schlussgutachten angefordert hatte, wovon die Entscheidungen der Dienstunfallfürsorge und des Landesverwaltungsamtes abhingen. Das Landesverwaltungsamt hatte eine Zahlung des Unfallruhegehalts unter Vorbehalt abgelehnt, weil der Beschwerdeführer dies nicht durch Widerspruch oder Klage eingefordert habe. Nach intensiven Verhandlungen erkannte das Landesverwaltungsamt die Kausalität des Dienstunfalls für die Pensionierung des Beamten auf Grundlage eines bereits vorliegenden Gutachtens an. Zudem wurde mit der Prüfung eines erhöhten Unfallruhegehalts begonnen. Aufgrund des ärztlichen Schlussgutachtens veranlassten die Dienstunfallfürsorge und das Landesverwaltungsamt schließlich erste Nachzahlungen zu unfallbezogenen Leistungen im mittleren fünfstelligen Bereich.

d. Zum Umgang mit Zufallsfunden

Ein Polizeibeamter beschwerte sich bei dem Polizeibeauftragten wegen der andauernden Beschlagnahme seines Mobiltelefons und eines Laptops, die bei einer Durchsuchung vor rund eineinhalb Jahren sichergestellt worden waren. Der Beschwerdeführer war in dem zugrundeliegenden Ermittlungsverfahren lediglich Zeuge. Im Rahmen seiner Vernehmung wurden ihm disziplinarrechtliche Verfehlungen aufgrund von sog. „Zufallsfunden“ in den Geräten vorgehalten. Dabei handelte es sich um Inhalte aus privaten WhatsApp-Chats, die keinen Bezug zum Ermittlungsauftrag hatten. Das zuständige Fachkommissariat beabsichtigte dennoch, diese Chats an die Disziplinarstelle weiterzugeben, um die Einleitung eines Disziplinarverfahrens prüfen zu lassen. Der Beamte hielt dies für unzulässig. Zudem wisse er seit mehreren Wochen nicht, wo er künftig eingesetzt werde. Die angesprochenen Personalstellen hielten sich für nicht zuständig. Außerdem stehe die polizeiärztliche Untersuchung zur Klärung seiner Dienstfähigkeit aus.

Der Polizeibeauftragte stellte gegenüber dem LKA die lange Dauer der Beschlagnahme in Frage und wies darauf hin, dass die umfassende Durchsicht privater Kommunikationsinhalte bei einem Zeugen besonders strengen Anforderungen unterliege. Daraufhin entschied die Polizei, dass der Beschwerdeführer keine disziplinarrechtlichen Konsequenzen zu erwarten habe, und die Staatsanwaltschaft veranlasste die Rückgabe der beschlagnahmten Gegenstände. Eine der beteiligten Personalstellen erklärte sich dankenswerter Weise bereit, die personelle Betreuung des Beamten zu übernehmen. Eine zeitnahe polizeiärztliche Untersuchung zur Vorbereitung seiner Rückkehr in den Dienst wurde in Aussicht gestellt.

e. Leistungsberichte, Arbeitszeugnisse - fehlgeschlagene Kommunikation

Polizeibesetzte beschwerten sich wiederholt darüber, dass sie teils seit Jahren auf Leistungsberichte und Arbeitszeugnisse warteten, die sie u.a. für Bewerbungen benötigten. Die Prüfungen ergaben, dass die Unterlagen zuweilen bereits vorlagen, aber nicht weitergeleitet und die Betroffenen hierüber nicht informiert worden waren. Wenn Arbeitszeugnisse fehlten, wurden sie auf Bitten des Polizeibeauftragten innerhalb weniger Wochen erstellt.

V. Rechtsgrundlagen

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

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)