

BERICHT DES
BÜRGER- UND
POLIZEIBEAUFTRAGTEN
DES LANDES BERLIN

FÜR DAS KALENDERJAHR

2025



**DER BÜRGER-
UND POLIZEIBEAUFTRAGTE
DES LANDES BERLIN**

VORWORT

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

mit dieser Broschüre möchte ich Sie über die Arbeit des Bürger- und Polizeibeauftragten des Landes Berlin informieren und Ihnen einen Eindruck über die im letzten Jahr eingegangenen 1.352 Beschwerden und Eingaben sowie über unsere Verfahrensweisen und Hilfsmöglichkeiten vermitteln. Bei dem Text handelt es sich im Wesentlichen um einen Auszug aus meinem Jahresbericht 2025 an das Abgeordnetenhaus (Drs. 19/3114). Den vollständigen Bericht 2025 sowie die früheren Jahresberichte finden Sie unter

www.berlin.de/buerger-polizeibeauftragter/aktuelles/#jahresbericht.

Ich wünsche Ihnen bei der Lektüre viel Freude.

Ihr



DR. ALEXANDER OERKE



Der Bürger- und Polizeibeauftragte und sein Team

Inhaltsverzeichnis

I. Wer ist der Bürger- und Polizeibeauftragte?	6
II. Wie stellt sich das Verfahren des Bürger- und Polizeibeauftragten dar?	8
III. Der Bürgerbeauftragte	11
1. Kommunikation	11
2. Landesamt für Einwanderung (LEA)	11
3. Beschwerden gegen die Bezirksämter	14
4. Landesamt für Bürgerangelegenheiten (LABO)	28
5. Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)	31
6. Rettungsdienst – wenn Notrufe nicht helfen	31
7. Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo)	35
8. Investitionsbank Berlin (IBB)	35
IV. Der Polizeibeauftragte	37
1. Zur Bedeutung des Polizeibeauftragten	37
2. Das Beschwerdeverfahren des Berliner Polizeibeauftragten	37
3. Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern gegen die Polizei	40
4. Eingaben von Polizeibediensteten	60
V. Statistik	64



I. Wer ist der Bürger- und Polizeibeauftragte?

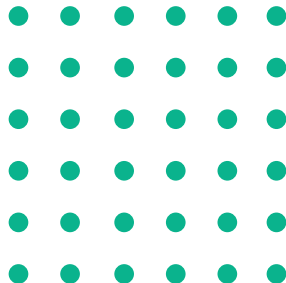
Der oder die Bürger- und Polizeibeauftragte wird für eine Amtszeit von sieben Jahren vom Berliner Abgeordnetenhaus gewählt. Da der aktuelle Amtsinhaber ein Mann ist, wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet. Der Beauftragte ist **Ansprechpartner der Bürgerinnen und Bürger** und unterstützt sie möglichst unbürokratisch in Fällen rechtswidrigen, unzumutbaren, unverhältnismäßigen oder diskriminierenden Verhaltens. **Typische Beschwerden** sind, wenn jemand mit der Vorgehensweise einer Behörde oder der Polizei nicht einverstanden ist, eine zu lange Bearbeitungsdauer beanstandet wird, ein Anliegen nicht richtig verstanden bzw. nicht ernst genommen oder ein diskriminierendes bzw. sonst unsachgemäßes Verhalten beanstandet wird (vgl. auch www.berlin.de/buerger-polizeibeauftragter).

Der Bürger- und Polizeibeauftragte ist eine **unabhängige Beschwerde- und Schlichtungsstelle (Ombudsstelle)** zur niedrigschwelligen Konfliktbewältigung. Sie überprüft Handlungen, Entscheidungen und Verfahrensweisen der Berliner Behörden und sonstigen Einrichtungen, die der Aufsicht des Landes Berlin unterstehen. Der Beauftragte und sein Team handeln weisungsfrei und haben **Auskunfts-, Betretungs- und Akteneinsichtsrechte**. Bei rechtswidrigem Verhalten, einer unangemessenen Untätigkeit oder wenn berechnigte und schützenswerte Interessen der Betroffenen nicht berücksichtigt wurden, erfolgt eine Beanstandung oder eine Empfehlung an die betroffene Stelle.

Der Beauftragte bearbeitet die bei ihm eingelegten Beschwerden und Anfragen abschließend. Um Doppelbefassungen zu vermeiden, wird der Bürgerbeauftragte nicht tätig, wenn eine **Petition** mit demselben Anliegen bei dem Abgeordnetenhaus eingereicht oder bereits abgeschlossen wurde.

Ziel des **Polizeibeauftragten** ist es, das partnerschaftliche Verhältnis von Bürgerinnen und Bürgern zur Polizei zu stärken, die Betroffenen einer polizeilichen Maßnahme oder Untätigkeit der Berliner Polizei zu unterstützen und darauf hinzuwirken, dass begründeten Beschwerden abgeholfen wird. Die Ombudsstelle prüft auch Vorgänge aus dem innerpolizeilichen Bereich (sog. Eingaben).

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.



II. Wie stellt sich das Verfahren des Bürger- und Polizeibeauftragten dar?

Außerhalb der Vorgaben des Bürger- und Polizeibeauftragtengesetzes (BeBüPolG Bln) sowie des Petitionsgesetzes (PetG) ist das Verfahren des Bürger- und Polizeibeauftragten nicht förmlich. Es wird einfach, zweckmäßig, zügig und für die Beschwerdeführenden kostenfrei durchgeführt.

Beschwerden und Eingaben können per Briefpost, über das Kontaktformular auf der Homepage, per E-Mail und mündlich (telefonisch oder durch persönliche Vorsprache) angebracht werden. Dabei sind Name, (E-Mail-) Anschrift und (optional) Telefonnummer anzugeben, damit wir die Beschwerdeführenden schnell erreichen können.

Bürgerinnen und Bürger sowie Besucher unserer Stadt können sich unabhängig von ihrer Staatsbürgerschaft an den Beauftragten wenden. Das mehrsprachige Informationsangebot der Ombudsstelle unter www.berlin.de/buerger-polizeibeauftragter umfasst die Sprachen Deutsch, Englisch, Türkisch, Spanisch, Arabisch, Französisch, Polnisch, Russisch und Ukrainisch. Die Anliegen sind grundsätzlich in deutscher oder englischer Sprache vorzubringen. Nicht in der deutschen Sprache verfasste Anfragen werden auf Deutsch und Englisch beantwortet.

Die **Kontaktdaten** der Ombudsstelle lauten:

Der Bürger- und Polizeibeauftragte des Landes Berlin
Alt-Moabit 61, 10555 Berlin
Tel: (030) 90172 - 8500
eMail: post@bebuepol-berlin.de
web: www.berlin.de/buerger-polizeibeauftragter

Ausgehend von dem Ziel einer möglichst niedrigschwelligen Konfliktlösung im Dialog mit den Betroffenen wird stets eine **Abhilfe** durch die betroffene Stelle oder eine **Schlichtung** zwischen den handelnden Personen ange-

strebt. Soweit sich die Vorwürfe nicht als unbegründet darstellen oder durch eine Beratung geholfen werden kann, wird die betroffene Stelle um Stellungnahme gebeten. Dadurch erhält die betroffene Einrichtung die Möglichkeit, der Beschwerde abzuweichen oder die Angelegenheit einvernehmlich zu regeln. Im Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten wird begründeten Beschwerden regelmäßig abgeholfen.

Bei komplexen Sachverhalten oder unklaren Anliegen erfolgt eine **Vorklärung** im Rahmen eines persönlichen Gesprächs mit den Beschwerdeführenden. Anschließend wird die Sach- und Rechtslage mit den Sachbearbeitenden der betroffenen Einrichtung erörtert. Dadurch erhält diese die Möglichkeit, ihr bisher unbekannte Tatsachen und Nachweise zu berücksichtigen, Irrtümer zu korrigieren oder eine „steckengebliebene“ Bearbeitung wieder aufzunehmen. Die Verfahrensweise der Ombudsstelle, das Anliegen im direkten **Dialog mit den Sachbearbeitenden** (per Telefon oder E-Mail) zu klären, führt regelmäßig zu einer **schnellen und effektiven Klärung**. Über die konkrete Vorgehensweise, den Stand der Beschwerdebearbeitung sowie den Ausgang des Verfahrens werden die Beschwerdeführenden stets informiert. Sofern eine Zuständigkeit des Beauftragten nicht gegeben ist, werden die Beschwerden an die zuständige Stelle weitergeleitet oder ein entsprechender Kontakt hergestellt (sog. **Lotsenfunktion**).

Stellungnahmen der Behörden werden daraufhin geprüft, ob eine Beschwerde begründet oder eine weitere Aufklärung erforderlich ist. Soweit die Behörde einem berechtigten Anliegen nicht nachkommt, spricht der Bürger- und Polizeibeauftragte eine **Beanstandung** oder eine **Empfehlung** aus. Die Bewertung des Bürger- und Polizeibeauftragten ist **kein Verwaltungsakt** und nicht vor Gericht anfechtbar.

Zuweilen scheitert eine Unterstützung der Ombudsstelle daran, dass die Beschwerdeführenden auf Nachfragen nicht reagieren. Eine **Mitwirkung** ist im Beschwerdeverfahren jedoch unverzichtbar. Daher werden Beschwerden, in denen auch auf Nachfrage die erforderliche Mitwirkungsbereitschaft fehlt, nicht weiterbearbeitet. Sobald die erbetenen Angaben nachgeholt werden, wird das Verfahren wieder aufgenommen.



Der Bürger- und Polizeibeauftragte 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.

Der Bürger- und Polizeibeauftragte darf nicht tätig werden, wenn die Angelegenheit Gegenstand eines

- Gerichtsverfahrens oder
- Untersuchungsausschusses nach Art. 48 der Verfassung von Berlin ist oder
- in derselben Sache eine Petition eingelegt wurde.

Anliegen, die sich auf grundlegende **Fragen des Datenschutzes** beschränken, werden an die speziell zuständige Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit abgegeben.

Die Ombudsstelle hat derzeit dreizehn **Mitarbeitende** (sieben Frauen, sechs Männer). Alle haben langjährige Berufserfahrungen in Berliner Behörden (u.a. im Landesamt für Einwanderung und für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten, in Bürger-, Ordnungs- oder Sozialämtern etc.) sowie in der Polizei Berlin.

Die Kolleginnen und Kollegen wissen, wen sie ansprechen müssen, wie die Arbeitsabläufe und Strukturen in der betroffenen Stelle sind und wie die geschilderten Probleme zu lösen sind. Sie kennen das Handeln (oder Nicht-handeln) der Behörden aus eigener Praxis, können deren Verfahrensweise erklären sowie Fehler aufdecken und ggf. beanstanden.

III. Der Bürgerbeauftragte



1. Kommunikation

Die Kommunikation der Berliner Behörden und anderen berichtspflichtigen Einrichtungen mit dem Bürgerbeauftragten ist überwiegend gut, schnell und vertrauensvoll. Immer mehr Stellen haben die Vorteile einer unbürokratischen Beschwerdebearbeitung und effektiven Konfliktlösung erkannt, so dass sich die Anliegen verhältnismäßig schnell klären lassen.

2. Landesamt für Einwanderung (LEA)

Der Schwerpunkt des Beschwerdeaufkommens im Jahr 2025 lag erneut bei dem Landesamt für Einwanderung. Die 160 Beschwerden stellten mit rund 19,8 % (im Vorjahr 12,8 %) den größten Teil der Verfahren des Bürgerbeauftragten dar. Die Beschwerdeführenden machten fast immer geltend, dass ihnen der Sachstand des Verfahrens nicht bekannt oder die Bearbeitungsdauer unzumutbar lang sei sowie, dass das LEA nicht auf Sachstandsanfragen antworte.

a. Einbürgerungen

Rund 50 Beschwerden gegen das LEA (ca. 31 %) richteten sich gegen die lange Dauer des Einbürgerungsverfahrens. Hierzu muss man wissen, dass die Zuständigkeit für Einbürgerungsanträge noch bis Ende des Jahres 2023 bei den Bezirksämtern lag. Ab dem Jahr 2024 wurde die Aufgabe dem LEA übertragen, das rund 40.000 unerledigte Anträge 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), 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 digitalisiert und die Zahl der Beschäftigten erhöht. Berlin ist das einzige Bundes-

land, 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.

Einbürgerungsverfahren sind arbeits- und zeitaufwändig und erfordern regelmäßig die Mitwirkung anderer Behörden. Das LEA unternimmt alles im Rahmen seiner Möglichkeiten, um den Bearbeitungsstau bei den Einbürgerungen für alle Antragstellenden zu verbessern. Seit Anfang 2026 sollen Anfragende grundsätzlich Antworten auf ihre Sachstandsanfragen erhalten, auch wenn gebeten wird, davon abzusehen.

Danach war das LEA in Einbürgerungsverfahren nicht vorwerfbar unfähig. 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 ohne einen neuen Aufenthaltstitel 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.

aa. Fiktionswirkung

Oftmals hatten die Beschwerdeführenden Sorge, dass ihr Aufenthaltstitel bis zur Neuerteilung abgelaufen sein könnte. Insofern kann-



te 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. Diese 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 jedoch nur Bedeutung im Inland und hilft nicht bei der Wiedereinreise nach Deutschland. Das LEA kann zwar den Besitz einer Niederlassungserlaubnis formlos bescheinigen, empfiehlt den Betroffenen aber dringend, bis zur Ausstellung der neuen eKarte nur Direktflüge (zwischen Heimatstaat und Deutschland) zu buchen. Sofern die Fiktionsbescheinigung nicht half, fand das LEA auf Ersuchen des Bürgerbeauftragten stets eine Lösung, in besonders eiligen Fällen sogar innerhalb weniger Tage.

bb. Änderung des Aufenthaltszwecks

Sobald eine Änderung des Aufenthaltstitels erforderlich ist, z.B. wegen Beschäftigungsaufnahme oder Aufstockung des Umfangs der erlaubten Beschäftigung muss eine neue (andere) Aufenthaltserlaubnis oder die Zustimmung des LEA beantragt werden, denn die „Fiktionsbescheinigung“ wahrt nur die bisherigen Rechte.

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.

3. Beschwerden gegen die Bezirksämter

a. Sozialämter

aa. Überlastung

Wie schon in den vergangenen Jahren betraf der überwiegende Teil der Beschwerden an den Bürgerbeauftragten die Bezirksämter und insofern insbesondere den Erhalt sozialer Leistungen (u.a. Hilfen zum Lebensunterhalt, Grundsicherung, Eingliederungshilfen, Wohngeld) sowie die Unterbringung wohnungsloser Menschen. Berlins Sozialämter sind nach wie vor stark überlastet. Dies belegen auch die gestiegenen Eingangszahlen der Ombudsstelle. Leider ist die Situation noch schlechter geworden, zumal die Sozialämter bereits jetzt Krankenstände vom 40% bis 50% aufweisen. Nach Angaben der Sozialstadträte sind zudem die Fallzahlen bei der Sozialhilfe sowie im Bereich des Asylbewerberleistungsgesetzes um bis zu 15% gestiegen.

bb. 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 daher zunächst darum, den Bearbeitungsstand zu erfahren und die Antragsbearbeitung ggf. wieder in Gang zu bringen. Die Beschwerdeführenden bekamen selbst ganz überwiegend keinen Kontakt mit den Sozialämtern. E-Mails wurden regelmäßig nicht beantwortet, Termine für persönliche Vorsprachen wurden nicht eingeräumt oder hatten keinen Erfolg. Regelmäßig erfuhren die Beschwerdeführenden trotz Nachfrage nicht, ob oder in welcher Höhe sie Leistungsansprüche

hatten. Selbst einfache Anliegen und Fragen konnten sie nicht persönlich klären. Wenn diese Ungewissheit schon Monate andauerte, 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.

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 unsinnige Praxis ist nicht nur für die Antragstellenden mit unnötigem Aufwand verbunden, sondern bringt auch den Sachbearbeitenden keinen Vorteil, da die dadurch unnötig „aufgeblähten“ Akten ständig wieder „angefasst“ werden müssen. Während sich die Sachbearbeitenden offenbar Zeit verschaffen wollten, 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 Anträge über Monate nicht bearbeitet und schließlich nur ein kleiner Teil der Leistung für einen zurückliegenden Zeitraum bewilligt wurde, weil kein Antrag auf Weiterbewilligung gestellt worden sei. In diesem Verfahrensstadium konnten die Beschwerdeführenden jedoch noch nicht wissen, ob sie überhaupt leistungsberechtigt sind, zumal sie auf zu stellen-

de Folgeanträge nicht hingewiesen wurden. Wenn nur über zurückliegende und nicht über den aktuellen Bewilligungszeitraum (mit-)entschieden wurde, musste die Antragsbearbeitung auf Vorhalt des Bürgerbeauftragten fortgesetzt werden. Diese nicht effektive Praxis war insbesondere in den Wohnungsämtern festzustellen. Dort dauert die Antragsbearbeitung überdurchschnittlich lange, so dass einige Wohnungsämter ihre voraussichtlichen Bearbeitungszeiten im Internet veröffentlichten; unrühmliche Spitzenzeiten lagen 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 hin, Vorschussleistungen zu beantragen. Schließlich müssen die Antragsformulare und Mitwirkungsschreiben endlich verständlicher formuliert werden.

Gespräche mit Sachbearbeitenden in den Wohnungsämtern offenbarten den weiter gestiegenen „Druck“ durch kaum noch zu bewältigende Aufgaben bei zu wenig oder nicht hinreichend qualifiziertem Personal. So hatte das Wohnungsamt des Bezirks Treptow-Köpenick zeitweilig nur zwei Mitarbeitende! Obwohl unter diesen Bedingungen ein geregelter Dienstbetrieb kaum noch möglich war, war das Amt dennoch in der Lage, dringenden Anliegen und Notfällen abzuhelpfen. Solch einsatzbereite Mitarbeitende, die auch unter schwierigsten Bedingungen für den Bürgerbeauftragten 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 Hilfen zum Lebensunterhalt ist außerordentlich langwierig. Viele Sozialämter haben keinen Überblick mehr über ihre offenen Verfahren und Bearbeitungsrückstände. Hauptursachen sind die zu geringe personelle Ausstattung, fortwährende Rechtsänderungen und ein massiver Antrags- und Aufgabenzuwachs. Positiv ist hervorzuheben, dass mit dem ganz überwiegenden Teil der Mitarbeitenden in den Sozialämtern – wenn sie denn erreichbar sind – eine gute Kommunikation möglich ist.

cc. Überprüfung von Bescheiden

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

dd. Umgang mit Antragstellenden

Zunehmend rückt der Umgang mit den Antragstellenden in den Fokus. Viele Beschwerdeführende 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.

ee. Sozialamt Tempelhof-Schöneberg

Die Eingangszahlen zu den Bezirksämtern 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 geschildert werden:

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 erreichen, dass die Beschwerdeführerin 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 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. 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. Allerdings hat sich das Antwortverhalten des Amtes mit dem neuen Sachgebietsleiter nunmehr deutlich verbessert.

ff. Wohnungsamt Charlottenburg-Wilmersdorf

Rund 30% aller Beschwerden 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 jedoch 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.

Die Zusammenarbeit des Bürgerbeauftragten mit dem Wohnungsamt Charlottenburg-Wilmersdorf hat sich deutlich verbessert, so dass die meisten Beschwerden relativ zeitnah geklärt werden können. 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 Sozialamt, 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 im Jahr 2025 gegen alle Jobcenter stehen zwar in den Top 10 der Beschwerdeanlässe bei den Bezirksämtern auf dem zweiten Rang (vgl. V.6.c.). Dies ist aber in der Summe unkritisch, da sich die Beschwerden auf 12 Jobcenter verteilen. 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 Einstiehgemeinschaft vorliege. Da sich die Frau weigerte, ihre Ver-



mögensverhältnisse 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, den Kontakt zwischen der zuständigen Teamleitung und dem Beschwerdeführer herzustellen. Der vereinbarte Besuch von Mitarbeitenden des Amtes in dessen Wohnung ergab, dass keine Verantwortungs- und Einstehgemeinschaft vorlag und der Beschwerdeführer auch 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. V. 6.b.). 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 Beamte 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 dann 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 erstmals Unterlagen und Originalurkunden (Eheverträge, Scheidungs- und Geburtsur-

kunden 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 bevorzugt zu bearbeiten. 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 noch 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 konnten die Standesämter Friedrichshain-Kreuzberg und Mitte den Geschäftsanfall bei der Beurkundung von Geburten nicht so bewältigen wie die anderen Standesämter. Insofern ist lobend zu erwähnen, dass sich die Leiterin des Bürgeramts des Bezirks Mitte persönlich um die Beschwerden gekümmert und diesen in der 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 gab es im ersten Quartal 2026 noch immer 19 Beschwerden. Der Bürgerbeauftragte musste daher kritisieren, dass die Probleme in dem für Geburten zuständigen Sachgebiet spätestens seit Herbst 2025 bekannt waren 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

Bewohner der acht Bezirke, in denen eine Parkraumbewirtschaftung angeordnet ist, können ihr Kraftfahrzeug dort gegen eine Verwaltungsgebühr in Höhe von 20,40 Euro für die Ausstellung eines Bewohnerparkausweises kostenfrei parken. Die Berechtigung ist personen- und fahrzeuggebunden. Bewohnerparkausweise müssen so angebracht werden, dass das Kfz-Kennzeichen und das Gültigkeitsdatum auf der Parkberechtigung von außen gut sichtbar sind.

Da die Bearbeitung der Anträge auf Erteilung oder Verlängerung von Bewohnerparkausweisen in den Bezirken unterschiedlich lange dauert, wurde 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 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 Arbeiterleichterung darstellt, bleibt abzuwarten. Allerdings stagniert die Umsetzung des digitalen Bewohnerparkausweises wegen der noch nicht beschlossenen Änderungen der Gebühren für Bewohnerparkausweise.

bb. Diskussion am Flughafenensee

Im April 2025 war es am Strand des Flughafenensees in Berlin-Reinickendorf zu einem Streit mit anschließendem Ordnungswidrigkeiten-

verfahren zwischen Mitarbeitenden des Allgemeinen Ordnungsdienstes und einer Bürgerin gekommen. Das Ordnungsamt hatte ihr vorgeworfen, dass sie ihre Hunde verbotswidrig an einer öffentlichen Badestelle mitgeführt habe. Die Beschwerdeführenden war der Ansicht, dass dieses Verbot 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 eines Urteils des Verwaltungsgerichts Berlin vom 7. Dezember 2017 – VG 23 K 495.15 – 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 Reinickendorf war der Ansicht, dass die Entscheidung auf andere öffentliche Badestellen im Bezirk, einschließlich des Flughafensees, sinngemäß übertragbar sei und stellte das Ordnungswidrigkeitenverfahren ein. Der Bürgerbeauftragte begrüßt 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 angebotenen Leuchtmittel (ohne Bezahlung) 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 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 hälftig geteilt werden sollten. Dem stimmte das Straßen- und Grünflächenamt schließlich zu. Die WEG schrieb daraufhin ...



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.

e. Meldewesen

aa. 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 er 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 angeschlossen und den Express-Zuschlag zurückerstattet. Die Kosten für den vorläufigen Reisepass waren rechtmäßig erhoben worden, weil die Leistung tatsächlich erbracht wurde. Dass die Fluggesellschaft den vorläufigen Pass nicht akzeptiert hatte, lag nicht in der Verantwortung des Bürgeramtes.

bb. Anmeldung von Minderjährigen

Der ebenfalls sorgeberechtigte Vater seines bei der Mutter wohnenden 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.

cc. 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 unterscheiden: Das Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg, dem die Auskunftssperre nicht bekannt war, durfte die Daten erfragen, weil sich der Beschwerdeführer als Wahlhelfer gemeldet hatte. Allerdings hatte das Bezirksamt unterlassen, den Grund der An-

frage anzugeben. Deshalb hätte die Gemeinde Schönefeld keine Auskunft geben dürfen, worauf der Bürgerbeauftragte nur hinweisen, dies 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 war ausgerechnet zu einem Zeitpunkt implementiert worden, 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 Ferienende gesichert werden konnte. 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. Oftmals fühlte sich ein Elternteil nicht richtig verstanden oder gegenüber dem anderen Teil benachteiligt. Hinzu kamen Beschwerden wegen langer Wartezeiten auf Termine und wegen häufig wechselnder Sachbearbeitenden. Sofern es bereits eine familiengerichtliche Entscheidung gab, lag ein Befassungshindernis nach § 9 Abs. 3 Nr. 4 BeBüPolG Bln vor. Aber auch sonst kann der Bürgerbeauftragte man-

gels Sachkompetenz 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 einenutschein 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 freigehalten. In dieser Situation wandte sich die Familie an den Bürgerbeauftragten. Dieser konnte erreichen, dass die Familie den Vollzeitplatz 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 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 antwortete, stets 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

Vortrag 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 gegen das LABO – sofern es nicht um die Dauer der Bearbeitung ging – immer unbegründet.

b. Fahrerlizenzen

Ausländische Fahrerlizenzen 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. Die Umschreibung setzt jedoch immer voraus, dass die ausländische Erlaubnis regulär erworben wurde und bei Antragstellung auf Umschreibung noch gültig war.

c. Außerbetriebsetzung von Kraftfahrzeugen

Auch im letzten Jahr gab es 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 bei der Zulassungsbehörde (LABO) gemeldet hatte. Wenn das LABO erfährt, dass eine Kfz-Haftpflichtversicherung nicht mehr besteht,

muss es unverzüglich tätig werden und weist die Kraftfahrzeughalter auf den fehlenden Versicherungsschutz und die damit verbundenen Folgen hin. Ohne den Nachweis eines aktuellen 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 Versicherungsbetätigung (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 Versicherungsbetätigung nicht übermittelt wurde, muss die Zulassungsbehörde nicht aufklären.

bb. Ein Beschwerdeführer hatte das noch auf ihn zugelassene Kraftfahrzeug mit den Kfz-Papieren nach Polen verkauft. Er hatte darauf vertraut, dass der Käufer das Fahrzeug 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 nachzukommen. Erst nach der erfolglosen Aufforderung konnte die Zulassungsbescheinigung im Verkehrsblatt mit einer Frist von vier Wochen aufbieten, bevor die Zulassung des Fahrzeugs in Deutschland endete. Verkäufern 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 hatte ein Halter die Versicherung für ein Kleinkraftfahrzeug jahrelang weiterbezahlt, obwohl das Fahrzeug und die Fahrzeugpapiere schon nicht mehr existierten. In dieser Situation war er 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 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 oder Widerstand gegen Vollstreckungsbeamte eingeleitet wurde, gibt die Polizei der Ombudsstelle keine Auskunft. Die BVG macht zwar allgemeine Angaben zum Geschehen. Diese kann der Bürgerbeauftragte jedoch regelmäßig nicht überprüfen.

Anstalten des öffentlichen Rechts müssen dem Bürgerbeauftragten nur in dem Umfang berichten, wie sie gegenüber ihrer Rechtsaufsicht zur Auskunft verpflichtet sind. Da die BVG der insofern zuständigen Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und Betriebe keine personenbezogenen Daten von Dritten bekanntgeben muss (z.B. Namen von Security-Mitarbeitenden), gilt dies auch gegenüber dem Bürgerbeauftragten. Eine Aufklärung durch Videoaufnahmen der BVG ist ebenfalls nicht möglich, da der Bürger- und Polizeibeauftragte diese nach § 20 Abs. 4 Satz 1 des Berliner Datenschutzgesetzes nicht einsehen darf. Diese Aufklärungslücke sollte der Gesetzgeber schließen.

6. Rettungsdienst – wenn Notrufe nicht helfen

Über folgende Beschwerde ist 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 des Rettungsdienstes an. Gegen 12:30 Uhr kam anstelle eines Rettungswagens ein Mann auf einem Fahrrad. Es handelte sich um den Arzt des Patientenservices der Kassenärztlichen Vereinigung Berlin (Patientenservice KV). Dieser gab dem Beschwerdeführer vier Schmerztabletten und riet ihm, sich zwei Wochen auszuruhen. Weil sich der Zustand des Beschwerdeführers nicht besserte, brachte seine Familie ihn selbst ins Krankenhaus. Dort wurde er sofort notoperiert, 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, Hand-

lungen oder Unterlassungen nur eingeschränkt prüfen und beanstanden, wenn der von einer Beschwerde betroffenen Stelle ein organisatorischer oder fachlicher Beurteilungsspielraum bzw. ein Handlungsermessen eingeräumt ist. Er 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.

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 beanstandungsfreien Einschätzung des Rettungsdienstes musste die Leitstelle FW bei Eingang des ersten Notrufs um 09.35 Uhr nicht von einer lebensbedrohenden Lage ausgehen, die eine Alarmierung eines Rettungswagens zwingend erfordert hätte. Vielmehr durfte die Leitstelle FW den Fall an den Patientenservice KV abgeben. Auch 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) sicherheitshalber 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, eingeschränkten Prüfungsmaßstabs begründet: Dass der Arzt den Be-

reich des Rumpfes zwischen Brustkorb und Becken gründlich untersucht habe, wie die Kassenärztliche Vereinigung behauptet, trifft nicht zu. Dagegen spricht neben der glaubhaften Schilderung des Beschwerdeführers – schon der äußerst 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 fehlte 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 Laien in einer solchen Notlage nicht verlangt werden, dem Arzt 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, Kör-

peruntersuchung 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.

7. Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo)

Die 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 konnten stets Lösungen gefunden werden. 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 (Neu-

starthilfe 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 wurden 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 Prüfungsgängen überfordert war.

IV. Der Polizeibeauftragte

IV.

1. Zur Bedeutung des Polizeibeauftragten

Die auch im Jahr 2025 weiter gestiegenen Eingänge von Beschwerden und Eingaben (+125%, vgl. V.2.) belegen, dass der Polizeibeauftragte des Landes Berlin sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch für die Polizeidienstkräfte des Landes eine immer wichtiger werdende Anlaufstelle ist. Viele Beschwerdeführende wünschen sich einen anderen Umgang der Polizei mit Fehlverhalten, mehr Transparenz und einen wertschätzenden Umgang mit den Betroffenen polizeilicher Maßnahmen und, dass die Polizei öffentlich zu Fehlern stehe und sich ggf. bei den Betroffenen entschuldigen sollte.

2. Das Beschwerdeverfahren des Berliner Polizeibeauftragten

Der Polizeibeauftragte möchte das verlorengegangene Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Berliner Polizei durch eine objektive und transparente Aufarbeitung des Beschwerdevorbringens wiederherstellen. Dazu sollen die Vorwürfe möglichst niedrigschwellig aufgeklärt und Konflikte dialogorientiert gelöst werden. Dadurch werden zugleich von den Beschwerdeführenden nicht gewünschte oder offensichtlich unbegründete Verfahren gegen Polizeibedienstete vermieden und das Vertrauen in die Polizei durch persönliche Gespräche und den offenen Umgang der betroffenen Dienstkräfte mit ihrem Fehlverhalten anstelle von formal und standardisiert wirkenden Antwortschreiben wiederhergestellt. Erst wenn eine niedrigschwellige Lösung nicht möglich ist, etwa weil die Vorwürfe zu schwerwiegend sind oder strukturelle Ursachen vorliegen, wird das in § 18 Abs. 1 BeBüPolG Bln vorgesehene formelle Verfahren durchgeführt. 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 bei den aktenführenden Stellen (Polizeiabschnitte, Einsatzleitzentrale etc.) telefonisch oder per E-Mail eingeholt. Wenn sich die Vorwürfe danach als unbegründet erweisen, der Polizeibeauftragte unzuständig ist, ein Befassungshindernis oder lediglich Erklärungsbedarf besteht, werden die Anliegen ohne zeit- und arbeitsaufwendige formelle Stellungnahmen von Polizei und Innenverwaltung erledigt.

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 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 auch eine Schlichtung aus, ersucht der Polizeibeauftragte die Polizei Berlin über die Senatsverwaltung für Inneres und Sport um Stellungnahme (vgl. § 18 Abs. 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 die im formellen Beschwerdeverfahren an die Polizei herangetragenen 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 zu reichende tatsächliche Anhaltspunkte erkennbar werden, die den Verdacht eines Dienstvergehens oder einer Straftat begründen (sog. Anfangsverdacht), muss die Polizei von Amts wegen ein Disziplinar- oder Strafverfahren einleiten. Mit Eröffnung eines solchen Verfahrens bekommt der Polizeibeauftragte weder Auskünfte noch Akteneinsicht von der Polizei. Polizeidienstkräfte müssen sich 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. Diese Form der Aufarbeitung wünschen sich jedoch die meisten Beschwerdeführenden.

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.

Die Polizei gibt dem Polizeibeauftragten auch dann keine Auskunft und keine Akteneinsicht in Unterlagen aus ihrem Geschäftsbereich, selbst wenn nur gegen die Beschwerdeführenden und nicht gegen Polizeidienstkräfte strafrechtlich ermittelt wird. Diese zentrale Frage und die Verweigerung der Einsichtnahme in Bodycam-Aufnahmen kann nach derzeitiger Rechtslage nicht verwaltungsgerichtlich geklärt werden, weil dem Polizeibeauftragten die nach § 61 VwGO erforderliche Beteiligtenfähigkeit fehlt.

3. 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 obigen Ausführungen unter III. 5. 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 Zwangsanwendung 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 Internetwa-

che 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 konzeptionelle Verbesserungen angestoßen.

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. Desessen 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 sei und deshalb eingezogen werden müsse. Somit mussten Mann und Kind allein in den Urlaub fliegen. Der Polizeibeauftragte fand heraus, dass die Frau 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 werden konnte, konnte die Beschwerdeführerin 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. 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 fand heraus, dass die Gegenstände nicht ordnungsgemäß verwahrt worden waren und deren Verbleib nicht dokumentiert worden war. Eine unbürokratische Klärung scheiterte an der Mitwirkungsbereitschaft der verantwortlichen Führungskräfte, weshalb die Beschwerdestelle der Polizei Berlin 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 und Fehlerkorrektur verhindert wird. Der Polizeibeauftragte wird den Beschwerdeführer nach Abschluss des Strafermittlungsverfahrens bei der Geltendmachung seines berechtigten Schadensersatzanspruchs unterstützen.

dd. 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 geflücht. 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 Krafftahreignung 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 Führerscheinsbehörde nicht erklären. Der Fall verdeutlicht exemplarisch einen Machtmissbrauch polizeilicher Befugnisse und die fehlende Bereitschaft zu einer objektiven Beurteilung und Reflexionsbereitschaft der Polizei im Rahmen der Beschwerdebearbeitung.

ee. 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 unstreitig 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.

ff. Wenn ein Video (ausnahmsweise) zur Beurteilung ausreicht

- (1) Beschwerden von Personen, die sich über polizeiliche Handlungen und Maßnahmen beschwerten, 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. Dritte können 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.

gg. 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. Den alarmierten Polizeibeamten habe er 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 hatte, 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 Amtsanwaltschaft 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 Arbeitszeitznachweis 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 re-

guliert. 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.

hh. Umgang mit „Cybergrooming“

Eine Mutter hatte festgestellt, dass ihr Sohn und einige Klassenkameraden von einer unbekannten 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 Abschnitts 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.

ii. 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 III Satz 1 GG) völker- und unionsrechtlich unzulässig.

- (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 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 Tat-

verdacht 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. 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 „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. 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 Wahllicht-

bildvorlage) beachtet. 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.

jj. 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 erkennungsdienstlich 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 propalästinensischen Versammlung zu Ausschreitungen gekommen, wobei Pyrotechnik gezündet und Autoscheiben beschädigt worden seien. 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.

- (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. 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.

kk. 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 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 „AntiGewalt“ 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 befunde 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 Mitarbeitern der betroffenen Einrichtung durchgeführt werden, um Retraumatisierungen zu vermeiden und Wartezeiten zu minimieren. Bei einer Auskunftsperre 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.

II. 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 Mit-

führen von auf dem Fahrzeug befindlichen Führungs- und Einsatzmitteln wegen des erwartbaren Aufkommens von Spurentägern 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 Kellereintrüben. 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 Zeigenaufnahme 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 Deliktgewichts, 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 Kellereintruchs durch eine NE-Streife in nahezu dramatisierender Weise überhöht, um den Parkverstoß zu rechtfertigen.

4. 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 BeBü-PolG 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 Strafermittlungsverfahren 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 Pro-

bezeit – 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“. 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, 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 ärzt-

lichen 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.

V.

Statistik

1. Vorbemerkungen

a. Abhilfe und Schlichtung

Beschwerden und Eingaben, deren Verfahrensausgang mit „Abhilfe“ und „Schlichtung“ gekennzeichnet ist, sind begründete Anliegen. Abhilfe liegt vor, wenn die Behörde dem berechtigten Anliegen entsprochen, d.h., einen Fehler korrigiert oder eine Untätigkeit beendet hat. Eine Abhilfe setzt also die Begründetheit der Beschwerde voraus. Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist nur angezeigt, wenn die Beschwerdeführenden keine formelle Beanstandung wünschen und die Vorprüfung des Polizeibeauftragten eine sehr hohe Wahrscheinlichkeit für ein Fehlverhalten ergibt, das ohne die Schlichtung voraussichtlich zu beanstanden wäre.

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 Behörden schreiben und Bescheide nicht verstanden oder nicht wussten, an welche Behörde sie sich mit ihrem Anliegen wenden sollten bzw. welche rechtlichen Schritte erfolversprechend 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.

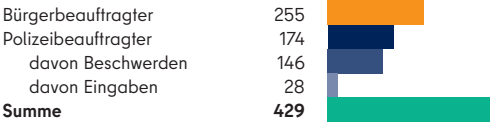
Häufig wurde der Polizeibeauftragte irrtümlich für eine Dienststelle der Polizei Berlin gehalten, so dass Anzeigen eingereicht, Anträge auf Datenlöschung gestellt, Fundsachen oder Führerscheine abgegeben oder Auskünfte zu verlorenen Gegenständen eingeholt werden sollten. In diesen Fällen erfolgt ebenfalls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

c. Sofortige Erledigungen

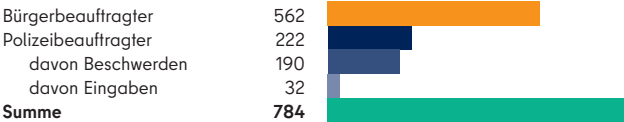
Telefonische Anfragen, die durch Auskunft und Beratung in wenigen Minuten erledigt werden konnten, wurden nicht statistisch erfasst, um den Arbeitsaufwand gering zu halten. Die Häufigkeit dieser Fallgruppe kann auf mindestens drei Anrufe pro Werktag, also rund 750 Anrufe pro Jahr, geschätzt werden. Ließ 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 mitgeteilter Kontaktdaten auch nicht durch Rückfrage geklärt werden konnte, wurden ebenfalls nicht statistisch erfasst.

2. Eingangsübersicht

2023



2024



2025



3. Bearbeitungsstand (zum 20. März 2026)

Bürgerbeauftragter: Beschwerden

offen/ruhend	84	
abgeschlossen	769	
Summe	853	

Polizeibeauftragter: Eingaben

offen/ruhend	20	
abgeschlossen	47	
Summe	67	

Polizeibeauftragter: Beschwerden

offen/ruhend	32	
abgeschlossen	400	
Summe	432	

4. Weg der Kontaktaufnahme

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		

5. Verfahrensausgang Bürgerbeauftragter

Beschwerden	absolut	anteilig
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 ¹⁾	70	9,1 %
nicht zuständig	45	5,9 %
keine Mitwirkung der Beschwerdeführenden	88	11,4 %
Insgesamt abgeschlossen	769	

¹⁾ Darunter fallen Befassungshindernisse nach § 9 Abs. 3 und § 17 BeBüPolG Bln, Abgaben an andere Behörden, Rücknahmen und sonstige Erledigungen.

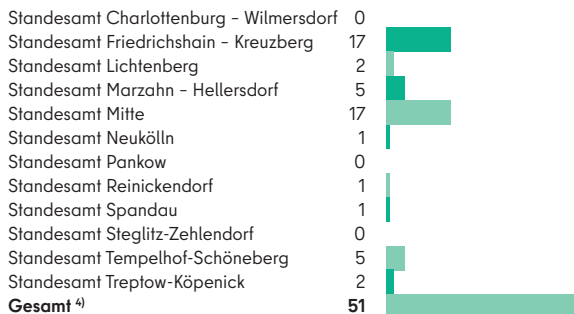
6.a. Behördenübersicht Bürgerbeauftragter

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 %
Summe²⁾	400	
Alle Jobcenter (bezirksübergreifend)	55	6,4 %
LEA	160	18,8 %
LABO	42	4,9 %
LAGeSo	18	2,1 %
Sonstige ³⁾	178	20,9 %
Gesamt	853	

²⁾ Einschließlich Standesämter, aber ohne Jobcenter.

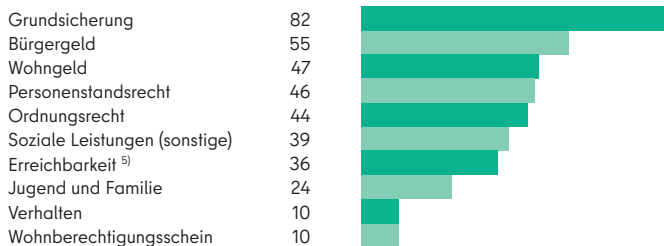
³⁾ Die Kategorie „Sonstige“ beinhaltet u.a. Beschwerden gegen Senatsverwaltungen, Finanzämter, LAF, LAGeSi, auswärtige Landes- und Bundesbehörden, Schulen, Staatsanwaltschaften, Wohnungsunternehmen, Feuerwehr, studierendenWERK (BAföG), Beitragsservice (RBB), BVG und BSR, Berliner Wasserbetriebe, Justiz, Museum, Berufsständische Kammer, DRV Berlin-Brandenburg, LVWA, Justizvollzugsanstalten und private Streitigkeiten.

6.b. Standesämter

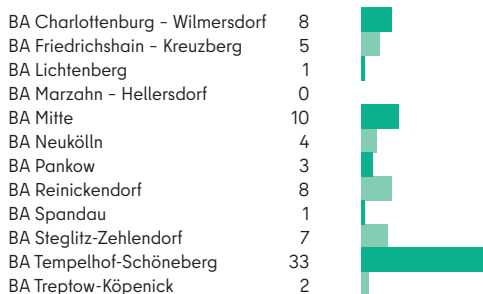


⁴⁾ Die Beschwerden betrafen fehlende Beurkundungen von Geburten und Namensänderungen.

6.c. Top der Beschwerdegegenstände bei Bezirksämtern und Jobcentern



6.d. Grundsicherung



⁵⁾ Da die fehlende Erreichbarkeit fast immer gerügt wurde, erfolgte die statistische Erfassung dieses Beschwerdegrundes nur, wenn kein anderer Beschwerdegegenstand genannt wurde.

6.e. Bürgergeld

Jobcenter aller Bezirke

55



6.f. Wohngeld

BA Charlottenburg – Wilmersdorf	14
BA Friedrichshain – Kreuzberg	6
BA Lichtenberg	4
BA Marzahn – Hellersdorf	3
BA Mitte	8
BA Neukölln	1
BA Pankow	2
BA Reinickendorf	2
BA Spandau	2
BA Steglitz-Zehlendorf	5
BA Tempelhof-Schöneberg	
BA Treptow-Köpenick	



6.g. Personenstandsrecht

BA Charlottenburg – Wilmersdorf	0
BA Friedrichshain – Kreuzberg	16
BA Lichtenberg	1
BA Marzahn – Hellersdorf	5
BA Mitte	17
BA Neukölln	1
BA Pankow	0
BA Reinickendorf	1
BA Spandau	1
BA Steglitz-Zehlendorf	0
BA Tempelhof-Schöneberg	2
BA Treptow-Köpenick	2



6.h. Ordnungsrecht

BA Charlottenburg – Wilmersdorf	11
BA Friedrichshain – Kreuzberg	8
BA Lichtenberg	1
BA Marzahn – Hellersdorf	1
BA Mitte	6
BA Neukölln	6
BA Pankow	2
BA Reinickendorf	4
BA Spandau	1
BA Steglitz-Zehlendorf	
BA Tempelhof-Schöneberg	1
BA Treptow-Köpenick	3



6.i. Soziale Leistungen (sonstige)

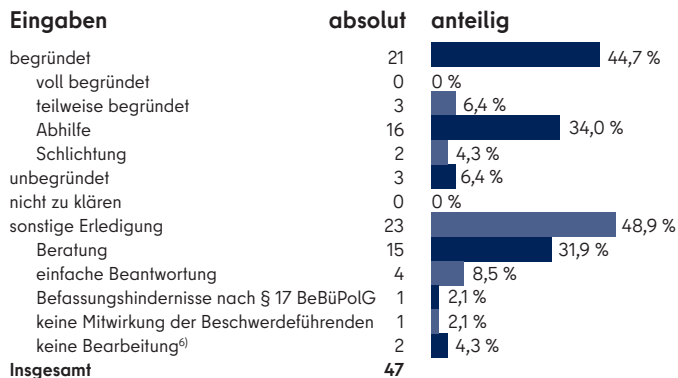
BA Charlottenburg - Wilmersdorf	4	
BA Friedrichshain - Kreuzberg	2	
BA Lichtenberg	2	
BA Marzahn - Hellersdorf	3	
BA Mitte	2	
BA Neukölln	5	
BA Pankow	2	
BA Reinickendorf	4	
BA Spandau	2	
BA Steglitz-Zehlendorf	3	
BA Tempelhof-Schöneberg	10	
BA Treptow-Köpenick		

6.j. Jugend und Familie

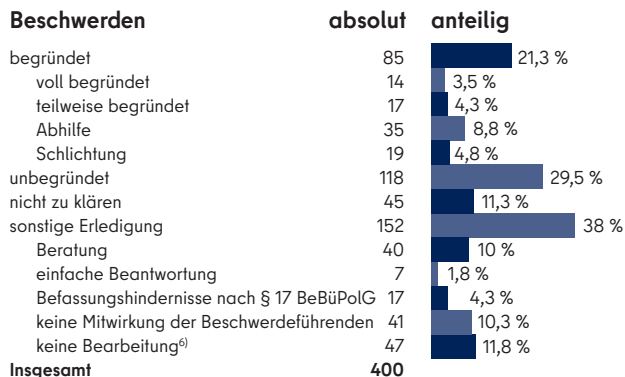
BA Charlottenburg - Wilmersdorf	5	
BA Friedrichshain - Kreuzberg		
BA Lichtenberg	1	
BA Marzahn - Hellersdorf	1	
BA Mitte	6	
BA Neukölln	3	
BA Pankow	2	
BA Reinickendorf	2	
BA Spandau	2	
BA Steglitz-Zehlendorf		
BA Tempelhof-Schöneberg	2	
BA Treptow-Köpenick		

⁵⁾ Da die fehlende Erreichbarkeit fast immer gerügt wurde, erfolgte die statistische Erfassung dieses Beschwerdeggrundes nur, wenn kein anderer Beschwerdegegenstand genannt wurde.

7.a. Verfahrensausgang Polizeibeauftragter – Eingaben



7.b. Verfahrensausgang Polizeibeauftragter – Beschwerden



⁶⁾ Z.B. bei Unzuständigkeit, Verfristung, Rücknahmen und Abgaben an Behörden



Der Bürger- und
Polizeibeauftragte des
Landes Berlin

Alt-Moabit 61

10555 Berlin

Tel: (030) 901 72-85 00

eMail: post@bebuepol-berlin.de

web: www.berlin.de/buerger-polizeibeauftragter