2023

TÄTIGKEITSBERICHT 2023

BESCHWERDEMANAGEMENT UND DISZIPLINARANGELEGENHEITEN

Beschwerdemanagement/
Disziplinarangelegenheiten
POLIZEI HAMBURG

Hamburg

IMPRESSUM

Beschwerdemanagement und Disziplinarangelegenheiten
Bruno-Georges-Platz 1 | 22297 Hamburg
Tel.: (040) 4286 – 25025 | eFax: (040) 4279 – 99283
E-Mail: bmda@polizei.hamburg.de

Titelbild: Polizei Hamburg
Stand: März 2024

INHALT

Abbildungsverzeichnis 4

Abkürzungsverzeichnis 6

Grußwort 8

1. EINLEITUNG 9

2. ZUSAMMENFASSUNG 12

3. AUFSTELLUNG UND ENTWICKLUNG DER DIENSTSTELLE 13

3.1 Personelle und Inhaltliche Neuerungen 14

3.2 Aufbau und Zuständigkeiten 15

3.3 Exkurs: Sachgebiet Disziplinarangelegenheiten im BDMA 17

3.4 Exkurs: Dezernat interne Ermittlungen 18

3.5 Beschwerdebearbeitung 19

3.6 Maßnahmen der Fortbildung 20

4. ANALYSE DES BESCHWERDEAUFKOMMENS 21

4.1 Fallaufkommen Gesamt 22

4.2 Entwicklung des Beschwerdeaufkommens 23

4.3 Hauptbeschwerdekategorien 24

4.4 Sonderkategorien 28

4.5 Interne Beschwerden 35

5. STRUKTURDATEN DER BESCHWERDEVERFAHREN 36

5.1 Beschwerdeeingang 37

5.2 Verfahrensabschlüsse 39

5.3 Polizeiinterne Verteilung des Beschwerdeaufkommens 42

5.4 Beschwerte Personen 44

5.5 Konsequenzen der Beschwerdebearbeitung 49

5.6 Beschwerdeführende 51

5.7 Erneuerung Feedbackverfahren 57

6. FALLBEISPIELE 58

6.1 Gerne per Sie! – Respektloses Verhalten bei einer Anzeigenaufnahme 58

6.2 Kurze Gespräche – anhaltende Wirkung: Beschwerden nach Notruf 110 59

6.3 Trotz Polizeilicher Vermittlung scheitert Perspektivwechsel eines Bürgers 60

6.4 Heftiges Gestikulieren – Polizeilicher Perspektivwechsel gefordert 61

7. VERNETZUNG 63
7.1 Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit in der Stadtgesellschaft 63
7.2 PK 44 Wilhelmsburg revisited: „Zeigt uns, dass ihr an euch arbeitet!" 66
7.3 Modelprojekt „Zivilgesellschaft & Polizei" 70
7.4 Information und Vernetzung im parlamentarischen Raum 72
7.5 Vernetzung und Veranstaltungen im Bereich der Polizeien und der FHH 72
7.6 Vernetzung mit Wissenschaft und Forschung 74
7.7 Fachtag 2023 in Kooperation mit der Sozialbehörde – Amt für Integration 75

8. Fazit und Ausblick 78

Zu guter Letzt: Fazit und Ausblick 80

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

ABBILDUNGEN

Abbildung 1: Handlungsfelder 10
Abbildung 2: Interne Fortbildungsmaßnahmen und Veranstaltungen 20
Abbildung 3: Falleingänge gesamt im Dreijahresvergleich 22
Abbildung 4: Beschwerdeeingänge nach Monaten im Dreijahresvergleich 24
Abbildung 5: Hauptbeschwerdekategorien im Dreijahresvergleich 26
Abbildung 6: Sonderkategorie „Rassismus" 30
Abbildung 7: Sonderkategorie „Diskriminierung" 32
Abbildung 8: Sonderkategorie „Corona" 33
Abbildung 9: Sonderkategorie „Social Media" 34
Abbildung 10: Interne Beschwerden 36
Abbildung 11: Kontaktaufnahme im Dreijahresvergleich 37
Abbildung 12: Kontaktaufnahme über das digitale Hinweisgebersystem 38
Abbildung 13: Abgeschlossene Beschwerdevorgänge im Dreijahresvergleich 41
Abbildung 14: Verteilung der Beschwerden auf die Organisationseinheiten (OE) im Dreijahresvergleich 43
Abbildung 15: Auswertung Beschwerte „Altersstruktur" 45
Abbildung 16: Auswertung Beschwerte „Dienstalter" 46
Abbildung 17: Auswertung Beschwerte „ausgeübte Funktion" 47
Abbildung 18: Konsequenzen bei berechtigten/teilberechtigten Beschwerden 49

Abbildung 19: Rücklauf Feedbackbögen im Dreijahresvergleich 51
Abbildung 20: Auswertung Fragebögen „Geschlecht" 52
Abbildung 21: Auswertung Fragebögen „Staatsangehörigkeit" 53
Abbildung 22: Auswertung Fragebögen „Altersstruktur" 54
Abbildung 23: Auswertung Fragebögen „Beschäftigungsverhältnis" 55
Abbildung 24: Auswertung Fragebögen „Zufriedenheit" 56
Abbildung 25: Zeitablauf PK 44 67
Abbildung 26: Polizeiinterne Fortbildungen durch Mitarbeitende des BMDA 73
Abbildung 27: Wissenschaftliche Arbeiten im Kontext BMDA 74

INFOBOXEN

Infobox 1 Organigramm der Polizei Hamburg gesamt – Stand 04.2021 14
Infobox 2 Organigramm BMDA - Stand 02.2021 15
Infobox 3 Sachgebiet Beschwerdemanagement (BMDA 1) 16
Infobox 4 Sachgebiet Disziplinarangelegenheiten (BMDA 2) 17
Infobox 5 Zuständigkeiten des Dezernats Interne Ermittlungen (DIE) 18
Infobox 6 Verfahren der Bearbeitung von Beschwerden 19
Infobox 7 Hauptbeschwerdekategorien 25
Infobox 8 Sonderkategorien in der Analyse von Beschwerden 28
Infobox 9 Verfahrensabschlüsse 39
Infobox 10 Organisationseinheiten der Polizei Hamburg (OE)
Mitarbeitende (Stand Dezember 2023) 42

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

AG	Arbeitsgemeinschaft
AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
AK	Akademie
ASD	Allgemeiner Sozialer Dienst
BFE	Beweissicherungs- und Festnahmeeinheit
BFS	Beamter im besonderen Fußstreifendienst
BKA	Bundeskriminalamt
BMDA	Dienststelle Beschwerdemanagement und Disziplinarangelegenheiten
DIE	Dezernat Interne Ermittlungen
EG	Entgeltgruppe
EVO	Eindämmungsverordnung
GG	Grundgesetz
HELS	Hamburger Einsatzleitsystem
IB	Internationaler Bund
IFK	Institut für Führungskompetenz
IHRA	International Holocaust Remembrance Alliance
IT	(Abteilung für) Informationstechnik
ITK	Institut für transkulturelle Kompetenz
J	Justiziariat, Rechtsabteilung der Polizei
LBP	Landesbereitschaftspolizei
LKA	Landeskriminalamt
LPV	Landespolizeiverwaltung
MdHB	Mitglied der Hamburgischen Bürgerschaft
PB	Polizeibeamter/in
PERS	Personalmanagement/-abteilung
PEZ	Polizeieinsatzzentrale
PDV 350	Polizeidienstvorschrift
PK	Polizeikommissariat
PKS	Polizeiliche Kriminalstatistik
PÖA	(Abteilung für) Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

PuVL	Leiter Prävention und Verkehr
ReBBZ	Regionale Bildungs- und Beratungszentren
SKiD	Sicherheit und Kriminalität in Deutschland
SP	Schutzpolizei
SRT	Sozialraumteams
WSP	Wasserschutzpolizeil

GRUSSWORT

Ich freue mich über den nunmehr dritten Tätigkeitsbericht des Beschwerdemanagements der Polizei Hamburg und meine erste Gelegenheit zur Beteiligung an diesem so wichtigen Instrument der Bürgerorientierung und der Qualitätssicherung nach innen.

In Hamburg – wie an meinen vorigen Dienstorten Münster und Köln – wird das Verhältnis der Bürgerinnen und Bürger zu ihrer Polizei nicht mehr nur durch den Alltag geprägt, sondern ist durch gesellschaftlich polarisierende Ereignisse zunehmend neuen Belastungen ausgesetzt. Umfragen zeigen zwar weiterhin, dass die Polizei ein hohes Vertrauen bei den Bürgerinnen und Bürgern genießt, doch gehen diese Zustimmungswerte – ebenfalls auf hohem Niveau – offenbar zurück. Gesellschaftliche Konflikte werden aktiver und insgesamt lauter, oftmals ist bei den Beteiligten eine latente Ablehnung staatlicher Kontrollmechanismen spürbar – eine Entwicklung die mit Sorge zu betrachten ist. Misstrauen – oder besser, mangelndes Vertrauen – in die Polizei nimmt dauerhaft wie situativ zu, und konzentriert sich anlassbezogen oder strukturell in gesellschaftlichen Gruppen. Zugleich nehmen die Erwartungen an die Transparenz polizeilichen Handelns sowohl in Politik und Gesellschaft zu; ein permanenter Dialog auf Augenhöhe wird deutlich eingefordert und liegt auch im eigenen Interesse der Polizei Hamburg.

Dieser Situation stellen sich polizeiinterne wie externe Beschwerdestellen in Bund und Ländern in vielfältiger organisatorischer Aufstellung und versuchen, geäußerte Kritik überprüfbar und erklärbar zu machen. Die Arbeit der 2021 neu aufgestellten Beschwerdestelle der Hamburger Polizei genießt dabei überregional breite Anerkennung, da sie die Betroffenenperspektive mit der polizeilichen Perspektive zusammenführt, um auf beiden Seiten Verständnis zu erzeugen und Verbesserungen der polizeilichen Dienstleistung zu erreichen. Denn die Beschwerdestelle ist für die Gesamtorganisation ein wesentlicher Impulsgeber zur Verbesserung unserer täglichen Arbeit. Sie macht Fehlentwicklungen sichtbar, zeigt Beschwerderisiken auf und will Fehlentwicklungen vorbeugen.

Ich freue mich über diesen neuen Tätigkeitsbericht, mit dem die Dienststelle über Ergebnisse ihrer Arbeit, Analysen des jährlichen Fallaufkommens, erkennbare Trends sowie besondere Maßnahmen und Ereignisse des abgelaufenen Jahres 2023 berichtet. Ich wünsche dem Bericht viele, gern auch kritische Leserinnen und Leser.

Polizeipräsident Falk Schnabel

1. EINLEITUNG

Polizeiliches Handeln wirkt: Als Trägerin des Gewaltmonopols wird unser Handeln sensibel beobachtet, oft gefilmt und ist Gegenstand ständiger Meinungsbildung zu Legitimität und Verhältnismäßigkeit. Polizeiliches Handeln weckt Emotionen: Das ist häufig Dankbarkeit, aber mindestens ebenso häufig Wut oder Hilflosigkeit. Polizeiliches Handeln wird stark unterschiedlich wahrgenommen, und der erforderliche Wechsel zur Perspektive des jeweils anderen Beteiligten, der in unmittelbaren Einsatzsituation nicht möglich ist, kann oft nur retrograd erreicht werden. Polizeiliches Handeln ist aber häufig auch unverständlich: Rechtliche Erfordernisse, organisationale Handlungslogiken, die Kontextuierung von Maßnahmen bleiben für unmittelbar Betroffene häufig im Verborgenen. Ein Verstehen polizeilichen Handelns, ein darauf aufbauendes Verständnis und als Konsequenz Einverständnis mit polizeilichem Handeln erwachsen aus Transparenz und Authentizität, vor allem aber aus dem Wissen um die situative Besonderheit des jeweiligen Einzelfalles.

Für die Polizei Hamburg – und speziell für ihr Beschwerdemanagement – war das Bekanntwerden von rechten Posts durch einen Stadtteilpolizisten in einem migrantisch geprägten Stadtteil eine schmerzliche Lektion darüber, wie stark sich das Fehlverhalten eines Einzelnen auf das Vertrauen eines Stadtteils in seine örtlich zuständige Polizei auswirken kann. Dieser Fall, Gegenstand des Tätigkeitsberichts 2021/22, war in Hamburg auch im Jahr 2023 präsentes Thema in Medien und lokaler Öffentlichkeit. Die Art und Weise, in der der Fall auch nach Abschluss der formellen straf- und disziplinarrechtlichen Aufarbeitung die Gemüter bewegte, zeigt nicht nur, dass sich die Perspektiven auf Polizei in Teilen der Zivilgesellschaft negativ verändert haben. Sie zeigt vielmehr auch, – neben der normativen und damit für Außenstehende oft intransparenten Aufarbeitung derartiger Ereignisse – neue Formate des Dialogs und der Verständigung entwickelt werden müssen, um eine glaubhafte und nachvollziehbare Auseinandersetzung sowie auch unmissverständliche Grenzziehung zu signalisieren.

Beschwerdemanagement/
Disziplinarangelegenheiten
POLIZEI HAMBURG

Abbildung 1: Handlungsfelder

Zu diesen, bereits im letzten Tätigkeitsbericht definierten und als prioritär angesehenen Handlungsfeldern haben wir im abgelaufenen Jahr 2023 die im Folgenden aufgeführten Maßnahmen umgesetzt bzw. Initiativen entwickelt, die an dieser Stelle lediglich grob skizziert und in den nachfolgenden Kapiteln ausführlicher dargestellt werden.

1. Organisatorische und personelle Fortentwicklung der Dienststelle

Die Konsolidierung der Dienststelle setzte sich auch 2023 fort. Einzelheiten hierzu finden sich in Kapitel 3 zu Aufstellung und Entwicklung der Dienststelle.

2. Vernetzung und Reflexion der Arbeit des BMDA
Steigerung der Akzeptanz und Wirkung in der Polizei Hamburg

Wie in den Vorjahren haben wir aktiv an der Vernetzung der Dienststelle innerhalb der Polizei Hamburg, im Kreis der Polizeien des Bundes und der Länder sowie in der Verwaltung, vor allem aber in der Stadtgesellschaft Hamburgs, gearbeitet. Dabei wurden bewährte Kontakte gepflegt, neue etabliert sowie der themenbezogene Fachaustausch über neue Partnerschaften gesucht. Eine Übersicht dieser, für das Beschwerdemanagement zentralen Aktivität, lässt sich in Kapitel 7.5 finden.

Hinsichtlich der Reflexion des eigenen Handelns und Wirkens bleibt auch weiterhin die Schaffung interner Akzeptanz unserer auch immer kritisch betrachteten Arbeit ein wesentlicher Gradmesser für einen Erfolg der Dienststelle. Nur wenn die Bemühungen des BMDA glaubwürdig sind und Vertrauen wecken, erfahren sie die nötige Akzeptanz, um Ausgleich und Verständnis herbeizuführen.

3. Steigerung der Akzeptanz der Arbeit in der Stadtgesellschaft Steigerung der Inanspruchnahme des BMDA

Die Analyse der Rückmeldungen von Beschwerdeführenden hatte bereits in den beiden Vorjahren ergeben, dass einige, insbesondere marginalisierte Personengruppen konstant unterrepräsentiert sind. Die Erforschung der Gründe hierfür ist aufwendig und bedarf einer behutsamen Anbahnung, um ein hierfür erforderliches Vertrauen zu schaffen. Innerhalb proaktiver Kontaktaufnahmen mit betreffenden Interessenvertretungen wird deutlich, dass das BMDA nicht bekannt genug ist, aber auch, dass eine Skepsis zur Legitimität von Kritik an Polizei besteht, losgelöst von einer internen oder externen Anbindung. Deshalb haben wir auch in diesem Berichtsjahr Anstrengungen fortgesetzt, um unseren Bekanntheitsgrad in Hamburg zu steigern, für unsere Arbeit zu werben und uns als Ansprechpartner zu empfehlen. Ein Beispiel für Maßnahmen in diesem Bereich ist die Vorstellung der Dienststelle in lokalen Medien, wie etwa Radio Hamburg Zwei, in den Sozialraumteams einzelner Stadtteile (z. B. Bergedorf) oder bei Vereinen (z. B. Sonnenland e. V.). Eine vertiefende Darstellung unserer entsprechenden Aktivitäten lässt sich in Kapitel 7.1 finden.

4. Toolbox Reaktion bei Fehlverhalten, Fortbildung, Austausch etc.

Polizeiinterne Fortbildungsangebote zu rechtlichen Rahmenbedingungen und konkreten Maßnahmenbeispielen in Fällen polizeilichen Fehlverhaltens stoßen regelmäßig auf großes Interesse in der Organisation. Dabei ist zu beobachten, dass die Vermittlung von Handlungssicherheit sowohl die Handlungsbereitschaft als auch Initiative fördert. Die Dienststelle BMDA legt daher auch weiterhin großen Wert auf die Fortbildung von polizeiinternen Multiplikatoren, um eine möglichst große Anzahl von Polizeibediensteten zu erreichen. Beispiele für Maßnahmen im Jahr 2023 in diesem Bereich sind u. a. unsere Beteiligung an den Ethikseminaren oder Führungskräfteweiterbildungen an der Akademie der Polizei Hamburg sowie die dienstlichen Fortbildungsveranstaltungen an Polizeikommissariaten (Dienstunterrichte); weitere Beispiele hierzu lassen sich in Kapitel 7.5 finden.

5. Analyse Fallaufkommen und Zielgruppenerreichung

Diesem Ziel dient – wie in den Vorjahren – dieser Tätigkeitsbericht, in dem wir in den genannten Feldern nicht nur die Ergebnisse des abgelaufenen Jahres vorstellen, sondern diese auch in ihren Entwicklungen nachzeichnen bzw. im Sinne eines Frühwarnsystems ggf. neue Trends und Phänomene identifizieren, um diesen frühzeitig vorbeugen zu können.

Mit dem neuen, dritten Tätigkeitsbericht berichten wir jedoch nicht nur über unsere Aktivitäten in unseren wesentlichen Handlungsfeldern, sondern vor allem über das Fallaufkommen im Jahr 2023 und unsere Analyseergebnisse, siehe hierzu Kapitel 4.
Daneben stand 2023 das Thema „Perspektivwechsel" als Gelingensbedingung des Austausches und der Vertrauensbildung zwischen Polizei und Gesellschaft im Mittelpunkt gleich mehrerer Aktivitäten und Maßnahmen, u. a. des alljährlichen Fachtages, der in Zusammenarbeit mit der Sozialbehörde/Amt für Integration durchgeführt wurde. Vertiefende Informationen hierzu finden sich im Kapitel 7.7.

2. ZUSAMMENFASSUNG

Bei unveränderter Stellenbesetzung hat sich die Konsolidierung der Dienststelle BMDA im Berichtsjahr 2023 fortgesetzt. Wesentliche Eckwerte weisen auf eine steigende Akzeptanz und Anerkennung der Arbeit unserer Dienststelle, aber auch auf anhaltende Probleme, z. B. bei der Erreichung Jungerwachsener oder gesellschaftlicher Minderheiten, die wir weiter angehen wollen.

Das Gesamt-Beschwerdeaufkommen hat sich im Berichtsjahr 2023 ggü. dem Vorjahr nur geringfügig erhöht (2022: 1026, 2023: 1059); das entspricht einer Zunahme um 3,2%. Ebenfalls im Zuständigkeitsbereich liegt die Bearbeitung von Anerkennungen, dem Lob am Wirken der Polizei Hamburg. Die Gesamtzahl dieser Vorgänge hat im Berichtsjahr erheblich zugenommen (2022: 86; 2023: 466). Allein 365 Vorgänge sind jedoch auf Lob für den beherzten Einsatz der Polizei bei dem Amoklauf in den Räumlichkeiten der Religionsgemeinschaft der Zeugen Jehovas in der Straße Deelböge im März 2023 zurückzuführen, zu dem die Polizei Hamburg aber auch zwei Beschwerden erreichten. Legt man die Anzahl der 526.231 Funkeinsätze zugrunde, die die Polizeieinsatzzentrale im Jahr 2023 bearbeitet hat (die jedoch nicht die Gesamtzahl der Kontakte Bürger/Polizei abbilden), so erwuchsen im Jahr 2023 aus 0,2% des polizeilichen Tätigwerdens Beschwerden.

Wie in den Vorjahren galten die meisten Beschwerden der Einsatzwahrnehmung (49,9%), also der Masse der Polizeieinsätze, etwa nach Notrufen unter 110. Im Vergleich zum Berichtsjahr 2022 ist hier ein Zuwachs von 11,4% (+54 Beschwerden) festzustellen. Bei der Betrachtung der Verteilung des Beschwerdeaufkommens auf die insgesamt 24 Polizeikommissariate in Hamburg ergaben sich auch in diesem Jahr keine Hinweise auf strukturelle Fehlentwicklungen. Auch im Beschwerdeaufkommen zu Ermittlungen ist ein Anstieg der Beschwerden festzustellen (Zunahme um 18,2%; +14 Fälle). Bezogen auf die Gesamtzahl abgeschlossener Ermittlungsverfahren des LKA Hamburg im Jahr 2023 (212.658 Ermittlungsverfahren) entspricht dies einer Beschwerdequote von 0,02%. Beschwerden, die sich auf polizeiliches Handeln im Zuge von Versammlungen/Veranstaltungen bezogen, waren im Vergleich zum Vorjahr stark rückläufig und weisen ein Minus von 63,4% (-52 Fällen) auf. Hier wird – wie an anderer Stelle – die starke Abhängigkeit des Beschwerdeaufkommens von öffentlichkeitswirksamen Großereignissen deutlich, die im Jahr 2023 fehlten.

Die Auswertung besonders öffentlichkeitswirksamer Sonderkategorien zeigte folgendes Bild:

1. Insgesamt 28 Beschwerden betrafen Rassismusvorwürfe (2,64% des Gesamt-Beschwerdeaufkommens), darunter neun Vorwürfe des Racial Profilings. Diese Vorwürfe enthielten den Verdacht einer rassistischen Motivation bei Anordnung, Durchführung oder dem Unterbleiben polizeilicher Maßnahmen.

2. Zur Kategorie Diskriminierung gingen im Jahr 2023 insgesamt 30 Beschwerden ein, (Anteil am Gesamtbeschwerdeaufkommen 2,8%), insbesondere bezogen auf inakzeptable Kommunikation, in einem Fall gedeutet als Altersdiskriminierung.

3. Im Berichtsjahr 2023 zeigten acht Bedienstete der Polizei Hamburg ein problematisches Nutzungsverhalten auf Social Media (2022: zwölf Fälle). Die aktive In-

formationsarbeit zur Prävention, gerade bei jüngeren Kolleginnen und Kollegen war durch das BMDA in den vergangenen drei Jahren verstärkt worden und könnte in Grund für die hier rückläufigen Zahlen sein.

Eine Auswertung der Verfahrensabschlüsse der insgesamt 1.059 im Berichtsjahr eingegangenen Beschwerden ergibt: Bis zum Stichtag (02.01.2024) konnten 871 Beschwerden abschließend untersucht und bewertet werden (82,2%). Davon wurden 97 Fälle (9,16%) als berechtigt und 98 Fälle (9,25%) als teilberechtigt eingestuft. In 534 Fällen (50,4%) wurde die eingereichte Kritik als unberechtigt eingestuft, weiterhin konnten in 142 Fällen (13,4%) keine Bewertung vorgenommen werden, dies aus unterschiedlichen Gründen. Die Bearbeitung für 188 Fälle war zum Stichtag noch nicht abgeschlossen; die Erfassung erfolgt spätestens zum nächsten Tätigkeitsbericht.

Hinsichtlich der Reaktionen in Fällen erkannten Fehlverhaltens wurden überwiegend (57,9% der berechtigten/teilberechtigten Beschwerden) durch die zuständige Dienststellenleitung so genannte Sensibilisierungsgespräche geführt. Darüber hinaus wurden 23 Beschwerden an das DIE zur strafrechtlichen Prüfung weitergeleitet; in einem weiteren Fall wurden disziplinarrechtliche Ermittlungen eingeleitet. Insgesamt beschränkt sich die Reaktion auf erkanntes Fehlverhalten jedoch oft nicht nur auf eine Einzelmaßnahme, so wird z. B. neben einem sogenannten Kritikgespräch in angezeigten Fällen zusätzlich eine Fortbildung angeordnet.

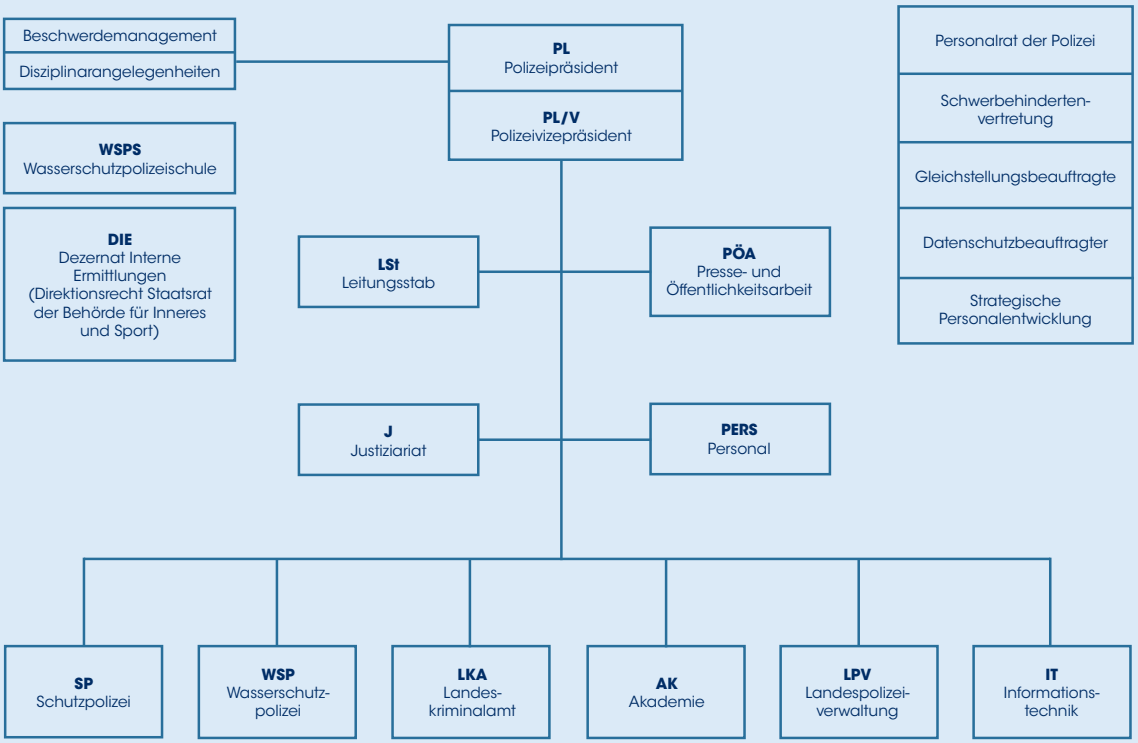
Die Zufriedenheit von Beschwerdeführenden mit der Arbeit des BMDA hat sich im Berichtsjahr 2023 positiv entwickelt. Waren im Vorjahr 60,6% der am Feedbackverfahren teilnehmenden Personen mit der Arbeit des Beschwerdemanagements sehr zufrieden/zufrieden, waren es 2023 bereits 66,1% (plus 5,5 Prozentpunkte). Der Anteil der unzufriedenen/sehr unzufriedenen Teilnehmer nahm leicht, um 3,9 Prozentpunkte auf insgesamt 30,4% ab.

Im Berichtsjahr 2023 hat das BMDA wieder umfangreiche Aktivitäten zur Vernetzung in der Stadtgesellschaft, in der Polizei Hamburg sowie mit der Wissenschaft entfaltet. Zu den herausragenden Initiativen gehören die umfangreiche Vernetzungsarbeit mit Sozialraumteams in den Stadtteilen, das Projekt „Polizei und Zivilgesellschaft" in Zusammenarbeit mit der Sozialbehörde und der Beratungsstelle empower, zahlreiche Fortbildungen in der Polizei Hamburg, die Veranstaltung im Bürgerhaus Wilhelmsburg im Juli 2023 und die Mitarbeit an der neuen Website der Polizei Hamburg: https://www.polizei.hamburg/ihre-polizei/zivilgesellschaft-und-polizei.

3. AUFSTELLUNG UND ENTWICKLUNG DER DIENSTSTELLE

Die Anbindung der Dienststelle BMDA direkt beim Polizeipräsidenten hat sich seit 2021 außerordentlich bewährt. Sie ermöglicht zugleich größtmögliche Unabhängigkeit unserer Arbeit und bestmögliches Wirken in die Organisation Polizei. Organisation und Aufgaben werden im nachfolgenden Organigramm ebenso verdeutlicht, wie die rechtlich gebotene Trennung der beiden Sachgebiete Beschwerdemanagement und Disziplinarangelegenheiten innerhalb der Dienststelle, auf die im Folgenden einzugehen sein wird.

INFOBOX1
Organigramm der Polizei Hamburg – Stand April 2021



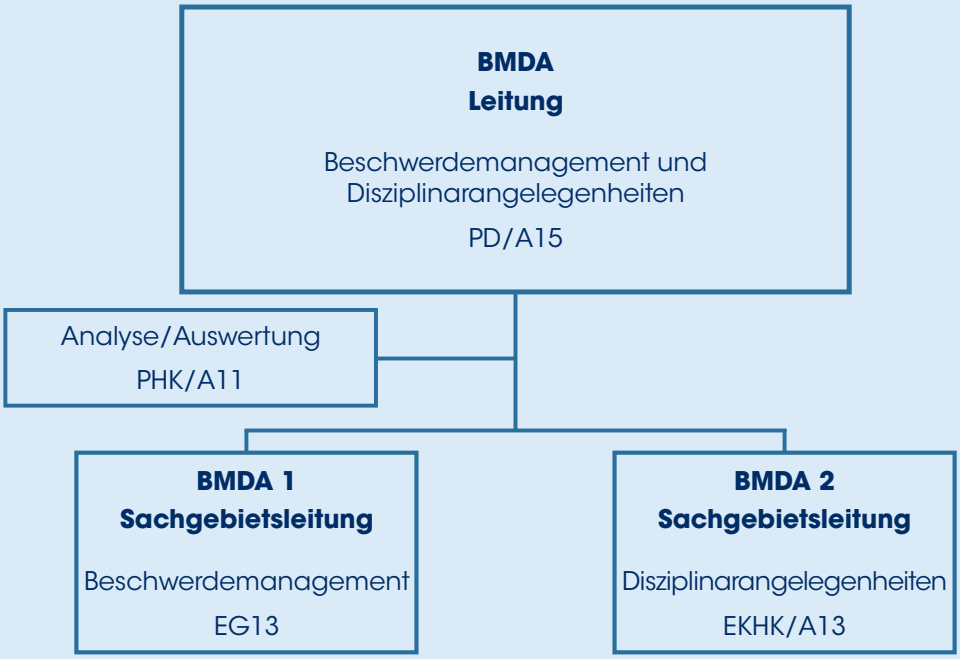
3.1 PERSONELLE UND INHALTLICHE NEUERUNGEN

Die Sachgebietsleitung des Beschwerdemanagements der Dienststelle BMDA wurde infolge einer beruflichen Veränderung des ehemaligen Leiters neu besetzt mit einer Kriminologin, die u a. vertiefende Kompetenzen für die Bereiche interkulturelle Mediation, Extremismus- u. Radikalisierungsprävention sowie in der Gewalt- u. Konfliktforschung vorweist.

Die Grundkonzeption der Dienststelle blieb erhalten, durch die Bündelung der Untersuchung von Kritik und Fehlverhalten, unterteilt in die Sachgebiete Beschwerdemanagement (BMDA 1) und Disziplinarangelegenheiten (BMDA 2), können Strukturdaten ganzheitlich sichtbar gemacht und frühzeitige, organisationale Interventionen ermöglicht werden. Die Bearbeitung von Beschwerden erfolgte auch im Berichtsjahr unverändert durch ein Team von vier Polizeivollzugsbeamten sowie drei sozialwissenschaftlich ausgebildete Mitarbeitenden.[1]

[1] Vgl. Tätigkeitsbericht 2021/2022, Kapitel 3.4, S.18.

INFOBOX 2
Organigramm BMDA – Stand Februar 2021



Zur Qualitätssicherung der eigenen Arbeit und für eine Erweiterung des Erkenntnisgewinns wurde das zukünftige Feedbackverfahren für Beschwerdeführende digitalisiert. Diesbezüglich erhalten Petenten nach Abschluss ihres Verfahrens beim Vorliegen einer gültigen postalischen Adresse einen QR-Code zugeschickt, über den ein anonymisiertes Feedback gegeben werden kann. Wir wollen das Verfahren für die Befragten vereinfachen und eine damit verbundene höhere Rücklaufquote sowie eine, im Vergleich zur gegenwärtig ausschließlich analog vorgenommenen Befragung, automatisierte Auswertung ermöglichen (vgl. hierzu Kapitel 5.7).

3.2 AUFBAU UND ZUSTÄNDIGKEITEN

Mit dem **Straf-**, dem **Disziplinar-** und dem **Beschwerdeverfahren** gibt es – je nach Schwere des Vorwurfs – drei abgestufte Möglichkeiten der Aufarbeitung polizeilichen Fehlverhaltens, deren inhaltliche Abgrenzung im Folgenden dargestellt wird.

INFOBOX 3
Sachgebiet Beschwerdemanagement (BMDA 1)

In Abgrenzung zum Straf- und Disziplinarrecht (s. u.) enthält die Beschwerde keinen Hinweis auf einen Gesetzesverstoß, sondern stellt auf ein kritikwürdiges Ereignis ab. Jede eingehende negative Äußerung wird durch das Beschwerdemanagement auf das Vorliegen eines beschwerdefähigen Inhaltes überprüft. In Abgrenzung zu einem Straf- und Disziplinarverfahren unterliegt die Untersuchung einer Beschwerde keinem formalen Verfahren.

In der Polizeidienstvorschrift 350 (PDV 350) ist die Beschwerde verbindlich definiert:
„Beschwerden sind kritische Äußerungen über das Verhalten von Polizeibediensteten oder über Zustände und Maßnahmen im Verantwortungsbereich der Polizei Hamburg. Dabei muss der Begriff „Beschwerde" nicht ausdrücklich genannt worden sein. Allgemeine negative Behauptungen, bloße Mitteilungen und Belehrungen sind keine Beschwerden im Sinne dieser Vorschrift."

Eingaben werden an den Eingabenausschuss der Hamburgischen Bürgerschaft gerichtet. Die Dienststelle BMDA ist für polizeiliche Stellungnahmen zu der Beantwortung von Eingaben (Bitten oder Beschwerden) zuständig.

Sonstige neutrale Mitteilungen und Erklärungen, also die Polizei betreffenden Anliegen ohne Beschwerdecharakter werden ebenfalls bei dem BMDA bearbeitet. Ebenso übernimmt das Beschwerdemanagement die Bearbeitung von Lob und Anerkennungen, die Bürgerinnen und Bürger für die Polizei äußern.

Eine Differenzierung zwischen den unterschiedlichen Verfahren ist Voraussetzung für ein Verständnis der unterschiedlichen Qualität von Fehlverhalten, der getroffenen Maßnahmen und der daraus resultierenden Konsequenzen. Zwar gilt der Tätigkeitsbericht des BMDA nur dem Beschwerdemanagement, doch soll in der Infobox 4 erstmalig das Disziplinarverfahren gegen Beamtinnen und Beamte des Polizeidienstes dargestellt werden, das innerhalb der Dienststelle BMDA durch das Sachgebiet 2 (Disziplinarangelegenheiten) geführt wird.

3.3 EXKURS: SACHGEBIET DISZIPLINAR-ANGELEGENHEITEN IM BMDA

INFOBOX 4
Sachgebiet Disziplinarangelegenheiten (BMDA 2)

Hinsichtlich des Beschwerde- und des davon grundsätzlich zu unterscheidenden Disziplinarverfahrens kommt es häufig zu Missverständnissen bzw. verfehlten Erwartungen. So unterliegt das Disziplinarverfahren den engen rechtlichen Vorgaben des Hamburgischen Disziplinargesetzes, das – anders als das Beschwerdeverfahren – Sanktionen (Disziplinarmaßnahmen) vorsieht, zu denen bei aktiven Beamten der Verweis, die Geldbuße, eine Kürzung der Dienstbezüge, die Zurückstufung in der Besoldungsgruppe, in besonders schweren Fällen die Entfernung aus dem Beamtenverhältnis bzw. bei Ruhestandsbeamten die Kürzung und Aberkennung des Ruhegehalts gehören. Bei Nachwuchskräften des Polizeivollzugsdienstes kann ein Disziplinarverfahren bei Feststellung der grundsätzlichen „charakterlichen Nichteignung" für den künftigen Polizeiberuf zur Entlassung aus dem Ausbildungsverhältnis führen.

Voraussetzung für die genannten Sanktionen ist die formale Feststellung eines Dienstvergehens nach entsprechenden Ermittlungen. Beamtinnen und Beamte begehen ein Dienstvergehen, wenn sie schuldhaft die ihnen obliegenden Pflichten verletzen. Dazu gehören neben den Grundpflichten (Verfassungstreue, Neutralität, Mäßigung) z. B. die Pflicht zum vollen persönlichen Einsatz, zur Uneigennützigkeit und Gewissenhaftigkeit, die inner- und außerdienstliche Wohlverhaltenspflicht, die Pflicht zur Verschwiegenheit oder das Verbot der Annahme von Belohnungen. Ein Verhalten außerhalb des Dienstes kann ebenfalls ein Dienstvergehen sein, wenn es in besonderem Maße geeignet ist, das Vertrauen in die öffentliche Verwaltung zu beeinträchtigen. Im Fall strafrechtlicher Ermittlungen erfolgt die disziplinarrechtliche Prüfung eines Falles in der Regel erst nach Abschluss des vorrangigen Strafverfahrens, d. h. mit teils deutlicher zeitlicher Verzögerung.

Für das behördliche und gerichtliche Disziplinarverfahren gibt es enge rechtliche Vorgaben. Nach rechtskräftigem Abschluss wird das Disziplinarverfahren Bestandteil der Personalakte des betroffenen Mitarbeitenden; hierfür gelten abgestufte gesetzliche Löschfristen. Aus diesen Gründen sind Auskünfte zu Disziplinarverfahren gegenüber der Öffentlichkeit oft nur sehr eingeschränkt oder gar nicht möglich. Bei Fehlverhalten durch Tarifbeschäftigte der Polizei Hamburg werden die arbeitsrechtlichen Verfahren durch die Personalabteilung der Polizei geführt, mit der das BMDA vertrauensvoll zusammenarbeitet.

3.4 EXKURS: DEZERNAT INTERNE ERMITTLUNGEN

INFOBOX 5
Zuständigkeiten des Dezernats Interne Ermittlungen (DIE)

Ergeben sich bei der Bearbeitung von Beschwerden oder disziplinarrechtlichen Verstößen durch die Dienststelle BMDA Hinweise auf das Vorliegen einer Straftat mit dienstlichem Bezug, so wird der Sachverhalt zur weiteren Bearbeitung an das Dezernat Interne Ermittlungen übermittelt. Straftaten mit dienstlichem Bezug liegen insbesondere dann vor, wenn Polizeimitarbeiter im Dienst oder außerhalb ihrer Dienstausübung eine Tat begehen, die

- besonders schwer wiegt,
- eine besondere Öffentlichkeitswirksamkeit erwarten lässt oder
- geeignet ist, das Ansehen der Polizei in der Öffentlichkeit zu schädigen.

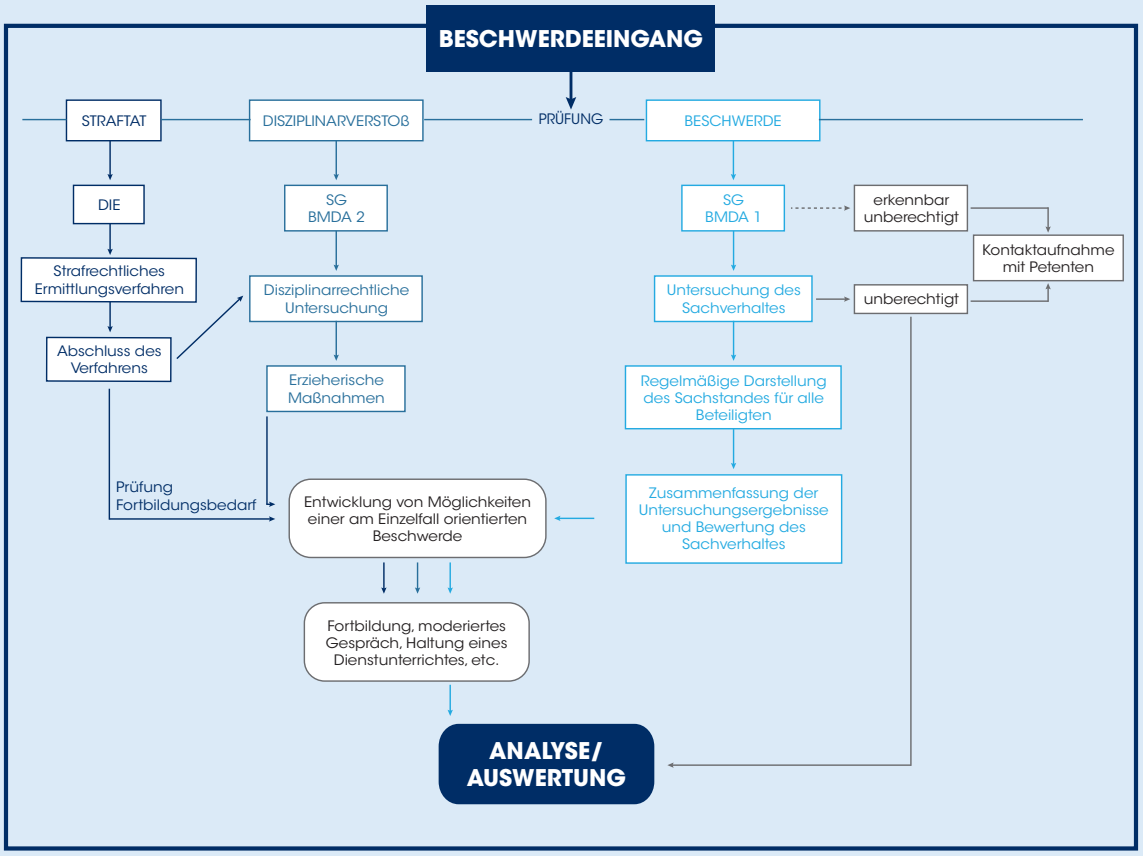
Nach Abschluss eines Strafverfahrens kann ein sogenannter Beschwerdeüberhang verbleiben. Das bedeutet, dass nicht alle mitgeteilten Beschwerdeinhalte innerhalb des Strafverfahrens ermittelt und aufgeklärt werden konnten. In derartigen Fällen nimmt das BMDA nach Abschluss des Strafverfahrens die Bearbeitung dieses Beschwerdeüberhangs wieder auf.

Eine strafrechtliche Verurteilung schließt die weitere Befassung und ggf. die Anordnung von Konsequenzen durch die Dienststelle BMDA nicht aus. Ebenso kann auch trotz eines strafrechtlichen Freispruchs ein Dienstvergehen vorliegen, welches entsprechende Konsequenzen nach sich zieht.

3.5 BESCHWERDEBEARBEITUNG

Die nachfolgende Darstellung illustriert die Prozesse der Bearbeitung von Beschwerden an der Dienststelle BMDA.[2]

INFOBOX 6
Verfahren der Bearbeitung von Beschwerden



[2] Eine umfassende Beschreibung der Prozesse findet sich im Tätigkeitsbericht 2021/2022 im Kapitel 4, S. 22-30.

3.6 MASSNAHMEN DER FORTBILDUNG

Die Anforderungen einer sich immer stärker ausdifferenzierenden Gesellschaft und die Vertiefung des eigenen Basiswissens zur heterogenen Zusammensetzung der Hamburger Gesellschaft standen im Mittelpunkt der nachfolgend aufgeführten Fortbildungen und Veranstaltungen, an denen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BMDA im Jahr 2023 teilnahmen:

Abbildung 2: Interne Fortbildungsmaßnahmen und Veranstaltungen

Monat	Veranstalter	Titel
Juni	Freie und Hansestadt Hamburg Sozialbehörde – Amt für Arbeit und Integration	Workshop zur Vorbereitung der Senatsstrategie Antiziganismus: „Sensibilisierung, Bildung, Aufarbeitung, Erinnerung"
Juni	Institut für Transkulturelle Kompetenz (ITK)	„Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit"
Juni	ITK	„Rassistische Diskriminierungen"
Juni	ITK	„Personenkontrollen (Diversitätssensible Polizeiarbeit)"
Oktober	BMDA	Kongress Netzwerk Demokratiestarke Polizei II in Hannover, Polizei und Demokratiearbeit Forschung, Projekte und Diskurse
November	ITK	(Alltags-)Rassismus in Hamburg – Was ist rassismuskritisches Denken und Handeln?
November	BMDA	Zweiter Online Fachtag „Zivilgesellschaft und Polizei – Neue Kooperationsformate und die Herausforderung Perspektivwechsel"
November	ITK	Der Nahostkonflikt – Hintergründe und Perspektiven
November	BMDA	Klausurtagung
Dezember	Akademie der Polizei Hamburg	ONLINE – Lebenslagen von Geflüchteten (Diversitätssensible Polizeiarbeit)
Dezember	Bayerisches Seminar für Politik e. V.	Demokratie in Gefahr: Die Bedrohung durch Politikverdrossenheit und den Aufstieg des (rechten) Populismus

4. ANALYSE DES BESCHWERDEAUFKOMMENS

Im folgenden Kapitel wird die Analyse der im Berichtsjahr 2023 eingegangen Beschwerden vertieft. Dabei sollen einerseits die Gründe für das Zustandekommen von Kritik am Handeln der Polizei Hamburg beleuchtet, andererseits durch einen Abgleich mit den vorangegangenen Jahren Entwicklungen nachgezeichnet werden.[3]

Die Untersuchung der in den Beschwerden vorliegenden Strukturmerkmale dient – losgelöst vom Einzelfall – einer Früherkennung von Auffälligkeiten in der Interaktion mit Bürgerinnen und Bürgern sowie der Identifikation möglicherweise wiederkehrender Konfliktsituationen. Darauf aufbauend sollen durch interne und externe Netzwerkpartner Möglichkeiten der zielgerichteten Prävention, im Rahmen von Aus- und Fortbildungskonzepten, entwickelt werden.

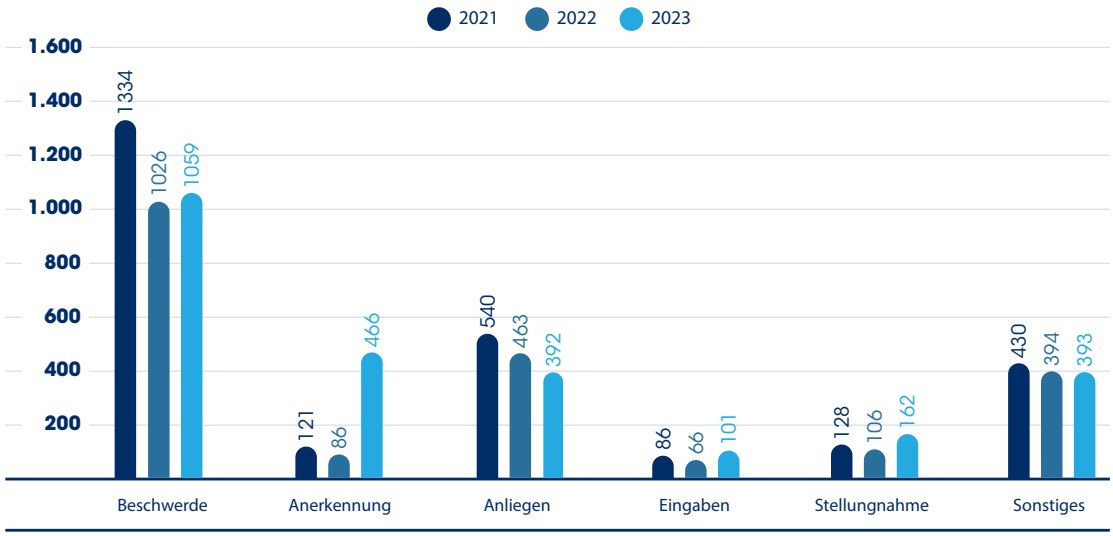
Kapitel 4 ermöglicht zunächst einen Überblick über das jährliche Beschwerdeaufkommen und zeigt Hauptkritikpunkte und ihre situativen Rahmenbedingungen auf. Danach liegt der Fokus auf der Auseinandersetzung mit der gesondert erfassten Kritik, die ein rassistisches oder diskriminierendes Verhalten zum Gegenstand hatte, sowie der Entwicklung von internen Beschwerden über Polizei durch Polizei. Drei Beispielfälle aus dem Fallaufkommen des Berichtsjahres illustrieren abschließend in Kapitel 6 beispielhaft unsere täglichen Herausforderungen. Sie stehen in diesem Jahr unter dem übergreifenden Thema *Perspektivwechsel*.

[3] Der Datenbestand des BMDA unterliegt im Verlauf eines Berichtsjahres einer ständigen Pflege, zum Beispiel durch Nachmeldung von Sachverhalten oder im Rahmen der Sachbearbeitung erlangter neuer Erkenntnisse und Ermittlungen. Daher kann der vorliegende Tätigkeitsbericht von in früheren Berichten abweichende Angaben enthalten. Der Jahresbericht umfasst die zurückliegenden drei Jahre und beruht auf den beim BMDA vorliegenden Daten zum Stichtag 2. Januar 2024.

4.1 FALLAUFKOMMEN GESAMT

Die Aufgaben der Mitarbeitenden des Beschwerdemanagements erschöpfen sich nicht in der ausschließlichen Untersuchung von eingehender Kritik an der Polizei Hamburg. Neben der Bearbeitung von Beschwerden befasst sich das Sachgebiet BMDA 1 auch mit der Bearbeitung von Anliegen, Anerkennungen und Kommentierungen, die die Arbeit der Polizei betreffen, sowie der Fertigung von Stellungnahmen und Antwortbeiträgen für parlamentarische Anfragen bei vorliegender Zuständigkeit (vgl. Infobox 3).

Abbildung 3: Falleingänge gesamt im Dreijahresvergleich*



2021: **2639 Eingänge**
2022: **2141 Eingänge**
2023: **2573 Eingänge**

*Datenstand vom 02.01.2024

Im Dreijahresvergleich liegt das durchschnittliche Fallaufkommen aller Kategorien bei einer Zahl von 2.451 Eingängen. Im direkten Vergleich zum Vorjahr lässt sich ein Zuwachs im Bearbeitungsvolumen von 20,2% verzeichnen.

Dabei lassen sich bei genauerer Betrachtung unterschiedliche Entwicklungen in den einzelnen Zuständigkeitsbereichen beobachten. Während das Niveau der geäußerten Kritik an der Polizei Hamburg einen minimalen Zuwachs zum Aufkommen 2022 erfährt (vgl. Kapitel 4.2), zeigen sich für die Bereiche Anerkennungen (+441,9%), Eingaben (+53,0%) und Stellungnahmen (+52,8%) im Vergleich zu 2022 signifikante Zuwachsraten.

Die besonders auffällige Zuwachsrate im Bereich der Anerkennungen, dem Lob am Wirken der Polizei Hamburg, ist auf ein Einzelereignis zurückzuführen. Vor dem Hintergrund des Amoklaufes in den Räumlichkeiten der Reli-

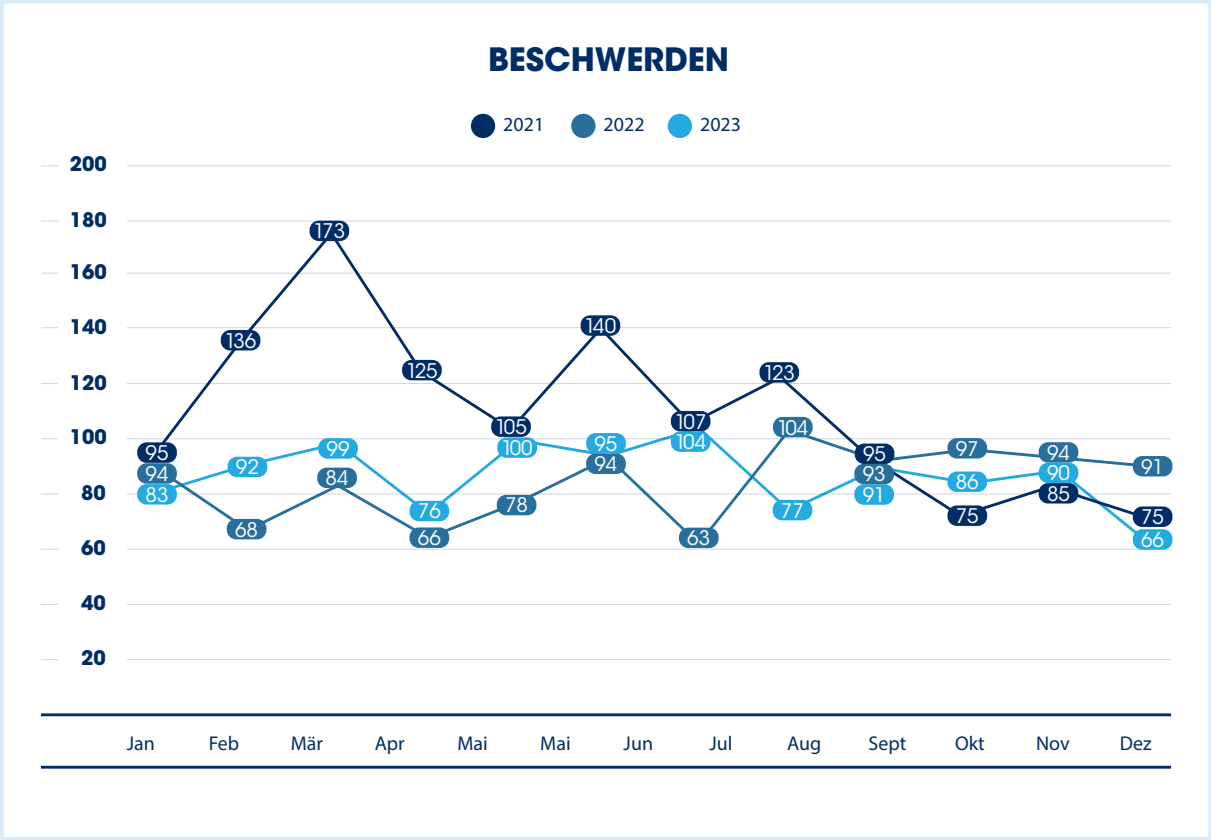
gionsgemeinschaft der Zeugen Jehovas, in der Straße Deelböge am 9. März 2023, erreichten die Polizei Hamburg insgesamt 365 Dankes- und Belobigungsschreiben. In diesen Beiträgen wurde vor allem das mutige und professionelle Handeln der vor Ort agierenden Kolleginnen und Kollegen besonders hervorgehoben und Dank ausgesprochen. Diese Anerkennungen wurden zentral im BMDA erfasst, gesichtet, an die belobigte Dienststelle weitergeleitet und durch BMDA beantwortet. Außerdem wurde bei BMDA geprüft, ob angesichts der unstreitig herausragenden Leistung der am Tatort zuerst eingesetzten Polizeikräfte die Voraussetzungen für die Verleihung der Ehrenmedaille vorliegen. Am 15. Mai 2023 verlieh Polizeipräsident a. D. Ralf Martin Meyer diese Auszeichnung den während des Amoklaufs eingesetzten Beamten der Bereitschaftspolizei der Einheit LBP 5 (BFE). Zum Komplex Deelböge erreichten die Polizei Hamburg auch zwei Beschwerden. Die Kritik bezog sich einerseits auf eine Äußerung innerhalb der polizeilichen Pressekonferenz und auf den Verdacht mangelnder Kontrollen von Sportschützen. Die Beschwerden wurden nach erfolgter Untersuchung der konkreten Beschwerdeinhalte und -begründungen als unberechtigt bewertet. Losgelöst von dieser Einzelfallkritik und dem Beschwerdeverfahren wurde allerdings als Konsequenz auf dieses Ereignis ein Maßnahmenpaket zur Verbesserung der Aufgabenwahrnehmung im Bereich der Waffenbehörde umgesetzt.

Für den Zuwachs in den Bereichen Eingaben und Stellungnahmen lassen sich keine signifikanten Gründe erkennen. Generell ist ein sich stetig steigender Informationsbedarf aus dem parlamentarischen Raum an der Arbeit des BMDA erkennbar, der neben der reinen Beschwerdesachbearbeitung einen Großteil der täglichen Arbeit darstellt. Demgegenüber kam es im Vergleich der Jahre 2021 zu 2023 zu einer Reduzierung von Anliegen (-27,4 %), bei denen sich die Bürgerinnen und Bürger mit der Bitte um ein Tätigwerden an die Polizei Hamburg richteten. Waren im Jahr 2021 noch eine Vielzahl von Anliegen im Kontext der Corona-Pandemie zu verzeichnen, sind diese nicht mehr Thema. Aktuell ist ein Rückgang von allgemeinen Hinweisen feststellbar, u. a. für den Bereich der Verkehrsüberwachung (z. B. die gezielte Parkraumüberwachung).

4.2 ENTWICKLUNG DES BESCHWERDEAUFKOMMENS

Betrachtet man das Gesamtaufkommen der Beschwerdeeingänge für das Jahr 2023, so lässt sich zunächst feststellen, dass gegenüber dem Vorjahr ein leichter Zuwachs von 33 Fällen (3,2 %) zu verzeichnen ist. Das im Vergleich hohe Niveau im Berichtsjahr 2021 ist auf die damalig sich in ihrem Höhepunkt befindliche Corona-Pandemie zurückzuführen und in diesem Zuge auf Konflikte bei der Durchsetzung von Bestimmungen der damals geltenden Eindämmungsverordnung.

Abbildung 4: Beschwerdeeingänge nach Monaten im Dreijahresvergleich[4]



Monatlich erreichten die Dienststelle BMDA im Jahr 2023 durchschnittlich 88 Beschwerden. Im Vergleich hierzu waren es im Jahr 2022 86, bzw. im Jahr 2021 111 Beschwerden. Erneut zeigt sich die hohe Abhängigkeit des Beschwerdeaufkommens von Einzelereignissen, insbesondere mit medialer Aufmerksamkeit, wie z. B. Protesten oder Veranstaltungen mit Konfliktpotenzial.

4.3 HAUPTBESCHWERDEKATEGORIEN

Die Analyse der eingehenden Beschwerden und der darin enthaltenen Daten erfordert einen Prozess, mit dem, losgelöst vom Einzelfall, die Strukturen von wiederkehrender Kritik an polizeilichem Handeln deutlich werden. Hierzu wird in einem ersten Schritt das beschwerte Verhalten einer sog. Hauptbeschwerdekategorie, die sich an den wesentlichen Handlungsroutinen der Polizei Hamburg orientiert, zugeordnet.

4 Beschwerdeeingänge 2021: 1334, 2022: 1026, 2023: 1059

INFOBOX 7
Hauptbeschwerdekategorien

Um praktikable, aussagekräftige Bestimmungen vornehmen zu können, wurden Kategorien gebildet, welche die Hauptbeschwerdegründe abbilden. Die einzelnen Beschwerden werden entsprechend ihres Inhalts einer Hauptbeschwerdekategorie zugeordnet. Zu berücksichtigen ist, dass sich Beschwerden immer auf ein polizeiliches Handeln beziehen, dessen Kontext eine Zuordnung zu der jeweiligen Beschwerdekategorie ermöglicht.

EINSATZWAHRNEHMUNG: Beschwerden, die sich auf das Verhalten und/oder Auftreten der eingesetzten Beamten gegenüber Bürgern beziehen, insbesondere auf fachliche und persönliche Mängel im Einsatzhandeln.

ERMITTLUNGEN: Beschwerden, die sich auf die nachfolgende Bearbeitung von Sachverhalten beziehen, z. B. lange Bearbeitungsdauer oder einseitig geführte Ermittlungen.

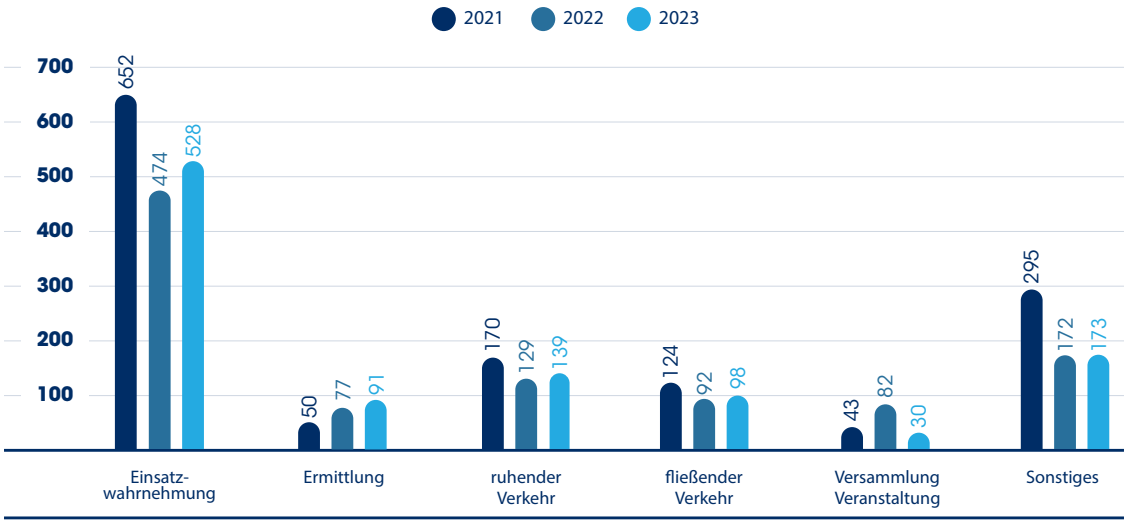
RUHENDER VERKEHR: Beschwerden, die den polizeilichen Umgang mit Parkverstößen zum Gegenstand haben.

FLIESSENDER VERKEHR: Beschwerden, die insbesondere die Überwachung und Ahndung von Verkehrsdelikten beinhalten.

VERSAMMLUNGEN/VERANSTALTUNGEN: Beschwerden, die sich auf polizeiliches Handeln im Kontext von Versammlungen nach dem Versammlungsgesetz beziehen, aber auch solche, die im Zusammenhang mit Großveranstaltungen und sonstigen öffentlichen Ansammlungen stehen.

SONSTIGES: Dieser Kategorie werden Beschwerden zugeordnet, die nicht den sechs Hauptkategorien zuzuordnen sind, z. B. solche, die sich allgemein auf das äußere Erscheinungsbild oder das Auftreten von Polizeibeamten beziehen.

Abbildung 5: Hauptbeschwerdekategorien im Dreijahresvergleich[5]



Insgesamt 49,9 % aller Beschwerden fanden im Jahr 2023 ihren Ursprung in der unmittelbaren Einsatzwahrnehmung. Hierzu zählen beispielhaft Hilfeersuchen an die Polizei, die polizeiliche Einsatz- und Anzeigenaufnahme oder einzelne Maßnahmen am Einsatzort. Im Vergleich zum Berichtsjahr 2022 ist hier ein Zuwachs von 11,4 % (+54 Beschwerden) festzustellen, im Dreijahresvergleich liegt der Anteil dieser Beschwerdekategorie am Gesamtbeschwerdeaufkommen bei 48,4 %.

Wie bereits in den vergangenen zwei Jahren ist damit der Kategorie Einsatzwahrnehmung auch im Jahr 2023 der mit Abstand größte Anteil der eingegangenen Kritik zuzuordnen. Es zeigt sich, dass auch weiterhin der unmittelbare Erstkontakt am Einsatzort eine besondere Kritikanfälligkeit aufweist und daher einen der sensibelsten Momente darstellt. Im Unterschied zu den anderen Kategorien sind in dem Cluster Einsatzwahrnehmung insbesondere die sog. „110-Einsätze" – also Einsätze in Antwort auf Notrufe – enthalten, für die eine hohe Emotionalität am Ort des Geschehens prägend ist.

Die Beamtinnen und Beamten treffen hier regelhaft auf eine starke, gefühlsgetragene Subjektivität, bei der die Erwartungshaltung der Meldenden und die polizeilichen Handlungserfordernisse bzw. das konkrete Handeln zu diesem frühen Zeitpunkt teils schwer in Übereinstimmung gebracht werden können. Innerhalb der Beschwerden lassen sich neben einer enttäuschtenErwartungshaltung und empfundener Intransparenz auch Hinweise auf Wut, Ohnmachts- sowie Ungerechtigkeitsgefühle wiederfinden, die auf eine hohe Betroffenheit bei den Beschwerdeführenden schließen lassen. Für die Bearbeitung der Beschwerden ist es von besonderer Bedeutung, diese Gefühlsebene zur Kenntnis zu nehmen und diesen Raum zu ermöglichen (vgl. Kapitel 5.5).

5 Beschwerdeeingänge 2021: 1334, 2022: 1026, 2023: 1059

Die geäußerte Kritik innerhalb der Kategorie Einsatzwahrnehmung bezog sich oftmals u. a. auf den Vorwurf der Untätigkeit, auf ein willkürliches, subjektives Vorgehen der Beamten vor Ort sowie eine vermutete Unverhältnismäßigkeit getroffener polizeilicher Maßnahmen. Die Klammer für die wiederkehrende Kritik in der polizeilichen Einsatzwahrnehmung bildet, wie auch in den Vorjahren, eine aus Sicht der Beschwerdeführenden oftmals misslungene Kommunikation, die insbesondere bei unerfahrenen Beamtinnen und Beamten als unhöflich bzw. unprofessionell beschrieben wird. Die Beschwerden beziehen sich häufig auf eine Intransparenz, das polizeiliche Handeln wird als unberechenbar beschrieben, rechtliche Grundlagen würden trotz Nachfrage nur unzureichend erklärt. Zusammenfassend verweisen die Beschwerden inhaltlich auf eine Nichterfüllung von vielseitigen Ansprüchen an die Polizei, was ihr Auftreten und Handeln anbelangt.

Darüber hinaus wird auch weiterhin oftmals ein empfundener Mangel an Empathie kritisiert. Dies kann als ein weiteres Indiz für die hohe Erwartungshaltung an die soziale Kompetenz der Polizei gewertet werden. Neben der (kommunikativen) Administrierung einer akuten Stresssituation ist häufig ein Bedürfnis nach Mitgefühl bei vielen Betroffenen erkennbar. Dieses verständliche Bedürfnis steht im Kontrast mit einer Einsatzverdichtung sowie den stetig steigenden Anforderungen für eine aus Sicht der Polizei regelkonforme Einsatzbewältigung, die oftmals ein kurzes Innehalten am Ort des Geschehens zunehmend erschwert.

In der Kategorie **Ermittlungen** ist ebenfalls ein Anstieg der Beschwerden festzustellen. Im Vergleich zum Vorjahr gab es für diesen Bereich eine Zunahme um 18,2 % (+14 Fälle). Ein zusätzlicher Abgleich mit dem Jahr 2021 zeigt den bisher höchsten Wert für diese Kategorie seit der Einrichtung der Dienststelle BMDA. Hinsichtlich der inhaltlichen Ausgestaltung der Kritik wurde wie in den Vorjahren eine als fehlerhaft und zu langsam empfundene Abarbeitung von Vorgängen und Anzeigen bemängelt sowie Vorwürfe der Untätigkeit erhoben. Zur Verdeutlichung der Relationen wird an dieser Stelle beispielhaft das LKA Hamburg angeführt. 53 der 91 Beschwerden in der Kategorie Ermittlungen bezogen sich auf Verfahren, die beim LKA Hamburg anhängig waren. Im Jahr 2023 wurden insgesamt durch das LKA Hamburg 212.658 Ermittlungsverfahren[6] geführt, das entspricht einer Beschwerdequote von 0,02 %. Von den 53 Beschwerden wurden bis zum Stichtag 42 abschließend untersucht, davon waren zehn berechtigt bzw. teilberechtigt.

In der Kategorie **Verkehr, die sich in die Bereiche ruhender und fließender Verkehr** unterteilt, liegt der Anteil am Gesamtbeschwerdeaufkommen bei 22,4 % und zeigt ein leicht erhöhtes Niveau zum Vorjahr. Die Gründe für eingehende Beschwerden im Bereich der Verkehrsüberwachung lagen häufig in einer persönlichen Betroffenheit der Beschwerdeführenden, die sich einerseits im Rahmen von gegen sie gerichteten Ordnungswidrigkeitsverfahren ungleich behandelt fühlten und andererseits Untätigkeit, etwa in der Verkehrsüberwachung ihres persönlichen Wohnumfeldes, kritisierten.

Beschwerden, die sich auf polizeiliches Handeln im Zuge von **Versammlungen/Veranstaltungen** bezogen, waren im Vergleich zum Vorjahr stark rückläufig und weisen ein Minus von 63,4 % (-52 Fällen) auf. Insgesamt wurden 2023 durch die Polizei Hamburg 2.899 durchgeführte (angemeldete sowie nicht

6 Es handelt sich dabei um abgeschlossene Ermittlungsverfahren des LKA Hamburg für das Jahr 2023, die in der PKS (Polizeiliche Kriminalstatistik) erfasst wurden.

angemeldete) Versammlungen registriert. Inhaltlich wurde u. a. das Einschreiten von Polizeibeamten gegen sog. „Klimakleber" kritisch thematisiert. Die Spitze im Jahr 2022 lässt sich auf zwei Einzelereignisse mit starker medialer Präsenz zurückführen, vgl. Tätigkeitsbericht 2022, Kapitel 4.3.

Die Hauptbeschwerdekategorie Sonstiges umfasst u. a. Beschwerden über polizeiliche Standardmaßnahmen, die sich insbesondere auf ein Tun oder Unterlassen durch den Betroffenen beziehen. Hierzu gehören beispielsweise Identitätsfeststellungen, Platzverweise, Aufenthaltsverbote, Wegweisungen oder Ingewahrsamnahmen etc. Insbesondere bei der Durchsetzung von Maßnahmen unter Zuhilfenahme polizeilicher Zwangsmaßnahmen lässt die eingehende Kritik oftmals enorme Betroffenheit beim Verfasser erahnen. Hier wird polizeiliches Einschreiten als besonders einschneidendes Ereignis wahrgenommen, mit einem starken Bedürfnis nach Erklärung und der Möglichkeit einer nachträglichen Aufarbeitung. Oftmals wurde in den Beschwerden der Verdacht eines Mangels an Verhältnismäßigkeit formuliert oder ein rechtswidriges Verhalten von Seiten der Polizei vermutet. Das Beschwerdeaufkommen in dieser Kategorie zeigte sich auf einem identischen Niveau zum Vorjahr, die Spitze im Berichtsjahr 2021 lässt sich auf Maßnahmen zur Durchsetzung der EVO im Zuge der Corona-Pandemie zurückführen.

4.4 SONDERKATEGORIEN

Neben der Zuordnung der Kritik in die vorangestellten Hauptbeschwerdekategorien wurden für die Analyse des Beschwerdeaufkommens auch Sonderkategorien für Fälle der bewussten Ungleichbehandlung sowie politisch motiviertes Fehlverhalten gebildet. Nachfolgend werden die einzelnen Sonderkategorien zunächst abstrakt dargestellt, im Anschluss erfolgt die Reflektion auf das Berichtsjahr 2023.

INFOBOX 8
Sonderkategorien in der Analyse von Beschwerden

Die Polizei Hamburg folgt wie alle Polizeien grundsätzlich der Antisemitismus-Definition der International Holocaust Remembrance Alliance (IHRA). Diese wurde im Jahr 2020 in den Themenfeldkatalog der entsprechenden polizeilichen Statistik aufgenommen. Danach ist Antisemitismus „eine bestimmte Wahrnehmung von Jüdinnen und Juden, die sich als Hass gegenüber Jüdinnen und Juden ausdrücken kann. Der Antisemitismus richtet sich in Wort oder Tat gegen jüdische oder nichtjüdische Einzelpersonen und/oder deren Eigentum sowie gegen jüdische Gemeindeinstitutionen oder religiöse Einrichtungen."

Hasskriminalität bezeichnet politisch motivierte Straftaten, wenn in Würdigung der Umstände der Tat und/oder der Einstellung des Täters Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass sie aufgrund von Vorurteilen des Täters bezogen auf Nationalität, ethnische Zugehörigkeit, Hautfarbe, Religionszugehörigkeit, sozialen Status, physische und/oder psychische

Behinderung oder Beeinträchtigung, Geschlecht/sexuelle Identität, sexuelle Orientierung sowie äußeres Erscheinungsbild begangen werden.

Als **Rassismus** definiert das Bundesministerium des Innern „eine Ideologie der Ungleichheit, gespeist aus spezifischen Vorurteilen und Klischees. Der Begriff Rassismus steht allgemein für Auffassungen, die von dem Bestehen nicht oder kaum veränderbarer „Rassen" ausgehen, daraus naturbedingte Besonderheiten und Verhaltensweisen von Menschen ableiten und hierbei eine Einschätzung im Sinne von „höherwertig" oder „minderwertig" vornehmen. In der Kategorie Rassismus erfährt der Vorwurf des Racial Profiling eine gesonderte Auswertung.

Racial Profiling (rassistische Profilerstellung, auch „Ethnic Profiling" genannt) bezeichnet polizeiliche Maßnahmen und Maßnahmen von anderen Sicherheits-, Einwanderungs- und Zollbeamten, wie Identitätskontrollen, Befragungen, Überwachungen, Durchsuchungen oder auch Verhaftungen, die nicht auf einer konkreten Verdachtsgrundlage oder Gefahr (etwa dem Verhalten einer Person oder Gruppe) erfolgen, sondern allein aufgrund von („äußeren") rassifizierten oder ethnisierten Merkmalen – insbesondere Hautfarbe oder (vermutete) Religionszugehörigkeit. So würden beispielsweise anlasslose Personenkontrollen allein aufgrund eines phänotypischen Erscheinungsbildes gegen das Grundgesetz (Art. 3 Abs. 3 GG.), das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) sowie gegen das in der Europäischen Menschenrechtskonvention und das in der internationalen Anti-Rassismus-Konvention angelegte Verbot der rassistischen Diskriminierung verstoßen.

Bei Beschwerden, die einen Hinweis auf Ungleichbehandlung enthalten, erfolgt eine Zuordnung in die Sonderkategorie **Diskriminierung**. Die Feststellung eines derartigen Fehlverhaltens orientiert sich an Verstößen gegen das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) sowie an den Empfehlungen der Antidiskriminierungsstelle des Bundes. Oft sind hier auch Verschränkungen mit weiteren Ungleichheitsdimensionen wie Geschlecht, sozioökonomischer Status, legaler Status, Sexualität, Behinderung, Sprache und Lebensalter zu verzeichnen.

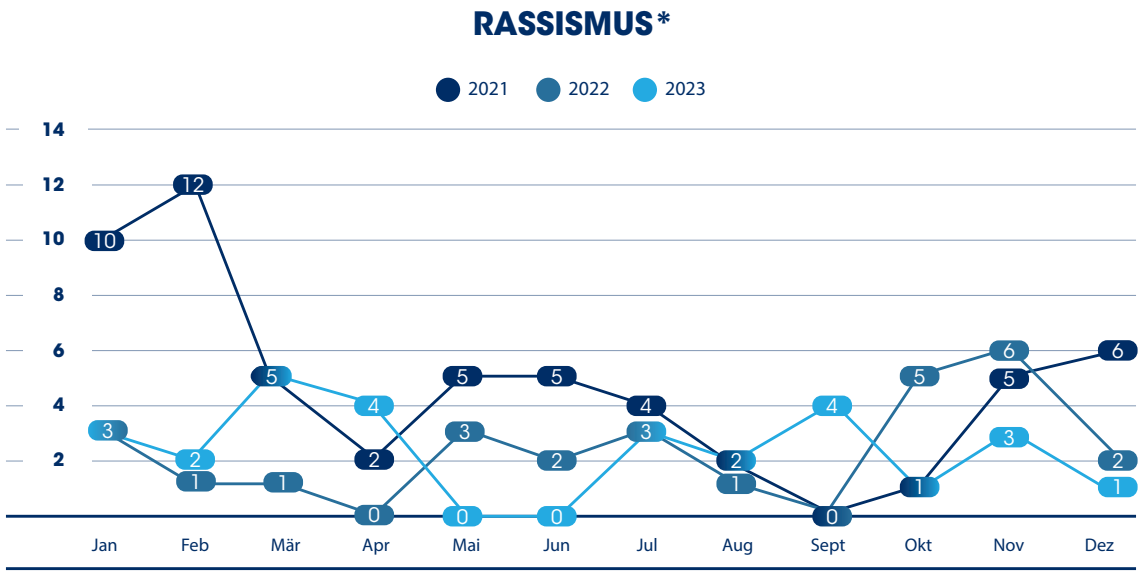
Als Auffangkategorie wurde der Sonderkenner **politisch motiviertes Fehlverhalten** gebildet, wenn der Sachverhalt zwar nicht unter eine der vorangegangenen Kategorien zu subsumieren ist, das Verhalten jedoch einen erkennbar politischen Bezug aufweist. Alle Beschwerdesachverhalte, denen eine Verletzung des Rechts auf sexuelle Selbstbestimmung zu Grunde liegt, wurden in der Sonderkategorie **sexualisiertes Fehlverhalten** eingruppiert.

Darüber hinaus waren für das Berichtsjahr 2022 die Sonderkategorien **Corona** (jegliche Beschwerdelagen in Zusammenhang mit polizeilichen Maßnahmen zur Eindämmung der Corona-Pandemie) und **Social Media** (kritisierte polizeiliche Maßnahmen, welche überwiegend in Form von Videos in den sozialen Medien verbreitet werden, sowie Be-

schwerden in Zusammenhang mit Verhalten oder der Meinungskundgabe von Polizeibediensteten in sozialen Medien) von besonderer Bedeutung.

Fehlverhalten, das den Sonderkategorien zugeordnet werden kann und eine mögliche strafrechtliche Relevanz erkennen lässt, wird durch die Dienststelle BMDA unmittelbar dem DIE zur Prüfung zugeleitet bzw. erfährt eine disziplinarrechtliche Prüfung durch BMDA 2.

Abbildung 6: Sonderkategorie „Rassismus"



2021: **57 Falleingänge**

2022: **27 Falleingänge**

2023: **28 Falleingänge**

* Sachverhalte können innerhalb der Einzelauswertung mehreren Sonderkategorien zugeordnet sein, sodass drei der Rassismus-Vorgänge des Jahres 2023 auch der Kategorie Diskriminierung zugeordnet sind, Doppelerfassungen sind insofern möglich, um die oft in den Beschwerden vermuteten Motive differenziert abbilden zu können.

Die Anzahl von Beschwerden, die einen Rassismusvorwurf zum Gegenstand hatten, umfasst im Berichtsjahr 2023 insgesamt 28 Fälle und weist damit ein nahezu identisches Niveau zum Vorjahr auf. Die hohe Fallzahl im Jahr 2021 lässt sich ebenfalls auf ein Einzelereignis zurückführen. Hintergrund war hier eine polizeiliche Kontrolle eines Schwarzen Lehrers an einer Schule im Stadtteil Langenhorn, die ein hohes mediales Interesse erfuhr; vgl. hierzu Tätigkeitsbericht 2022, Kapitel 4.4. Inhaltlich bezogen sich die Vorwürfe auf den Verdacht einer rassistischen Motivation, insbesondere auf die Anordnung und Durchführung polizeilicher Maßnahmen wie z. B. Verkehrs- und Personenkontrollen. Oftmals

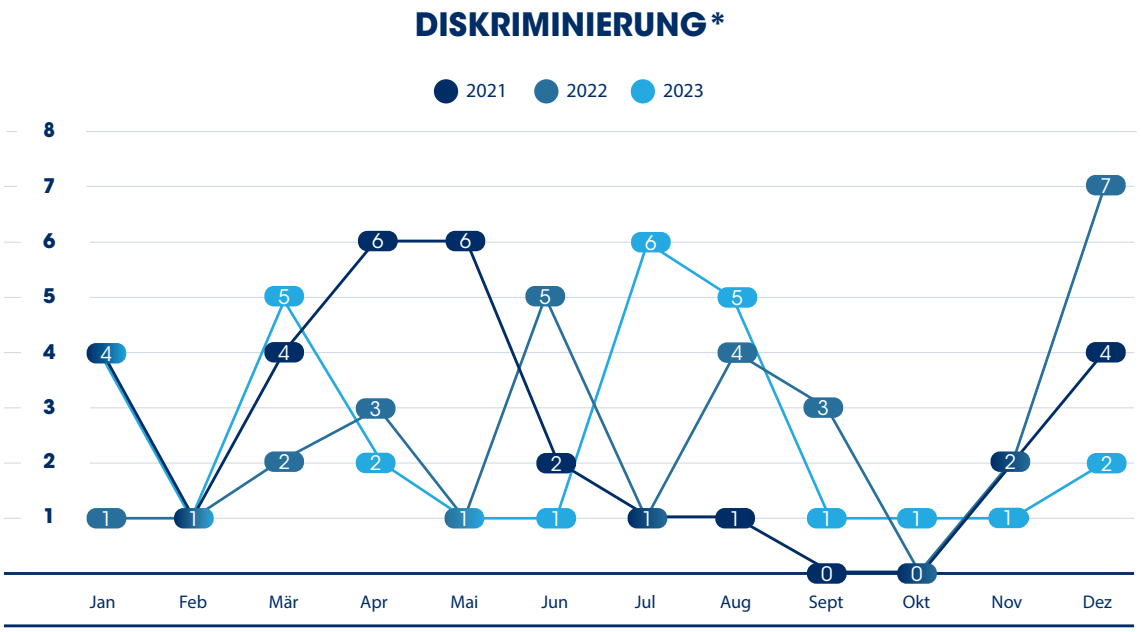
wurde auch bei Ablehnung eines Tätigwerdens von Seiten der Polizei der Verdacht einer Ungleichbehandlung aufgrund von Hautfarbe oder Ethnie vermutet.

Sachverhalte, in denen Mitarbeitende der Polizei Hamburg dergestalt beschwert werden, dass ihnen eine Ungleichbehandlung (z. B. aufgrund von einer eventuell durch sie gelesenen Zugehörigkeit zu einer bestimmten Kultur, Nationalität, Religion etc.) vorgeworfen wird, werden aufgrund der hohen Sensibilität und Emotionalität der Thematik im gesellschaftlichen und polizeilichen Kontext im sog. „Tandem" bearbeitet: Sobald der Beschwerdesachverhalt dem BMDA bekannt wird, wird er umgehend sowohl einer polizeilichen Fachkraft als auch derjenigen mit sozialarbeitswissenschaftlichem Hintergrund vorgestellt, um einen interdisziplinären Blickwinkel einnehmen zu können. Jeder weitere Verfahrensschritt erfolgt seitens BMDA ausschließlich in dieser gemeinsamen Konstellation – so werden Stellungnahmen, Berichtslagen, zu treffende Maßnahmen und Antwortentwürfe an die Petentinnen und Petenten über und mit den jeweils zuständigen Dienststellenleitungen gemeinsam eingeholt, geprüft, bewertet und besprochen.

Erst, wenn alle Beteiligten aus ihrer jeweils fachspezifischen Sicht zu einem einvernehmlichen Ergebnis gekommen sind, erfolgt eine Antwort an die Petentin oder den Petenten in schriftlicher, telefonischer oder auch persönlicher Form. Sollte seitens BMDA ein zusätzlicher und gesonderter Beratungsbedarf der Petentin oder des Petenten erkannt werden, erfolgt eine Verweisberatung an Träger, die sich ausschließlich mit der spezifischen Thematik beschäftigen wie z. B. empower, amira, das Inklusionsbüro oder dergleichen. Im Anschluss an die erteilte Antwort an die Petentinnen und Petenten wird das Ergebnis der Beschwerde unter besonderer Berücksichtigung der interdisziplinären Perspektive der OE-Leitung vorgestellt und durch das Controlling anonymisiert verzeichnet und ausgewertet.

Der Anteil von Beschwerden mit einem geäußerten Rassismusvorwurf am gesamten Beschwerdeaufkommen lag bei 2,64 % (2,63 % in 2022). Innerhalb der 28 Sachverhalte bezogen sich neun auf den Vorwurf des Racial Profilings, also dem Verdacht der Anordnung und Durchführung polizeilicher Maßnahmen, die sich ausschließlich durch die äußeren Merkmale der Betroffenen begründen. Zum Zeitpunkt der Datenerhebung waren in der Sonderkategorie Rassismus 20 Fälle abgeschlossen worden (Stand 02.01.2024). Innerhalb der bereits abgeschlossenen Beschwerden wurde eine als berechtigt bewertet. Diese wurde intern zur Anzeige gebracht und bezog sich auf ein verbales Fehlverhalten, das durch rassistisch und diskriminierend geprägte Vorurteile und Unterstellungen gekennzeichnet war. Weitere 16 Beschwerden wurden als unberechtigt angesehen, acht Fälle befinden sich noch in der Klärung. Darüber hinaus wurden weitere drei Beschwerden, bei denen ein rassistischer Vorwurf im Raum stand, zwar als teilberechtigt bewertet, allerdings konnte hier der konkrete Rassismusvorwurf nicht zweifelsfrei festgestellt werden, wohl aber ein kritikwürdiges Verhalten (z. B. unprofessionelles Verhalten in der Interaktion mit dem Bürger oder das Nichtvorzeigen eines Dienstausweises).

Abbildung 7: Sonderkategorie „Diskriminierung"



2021: **31 Eingänge**

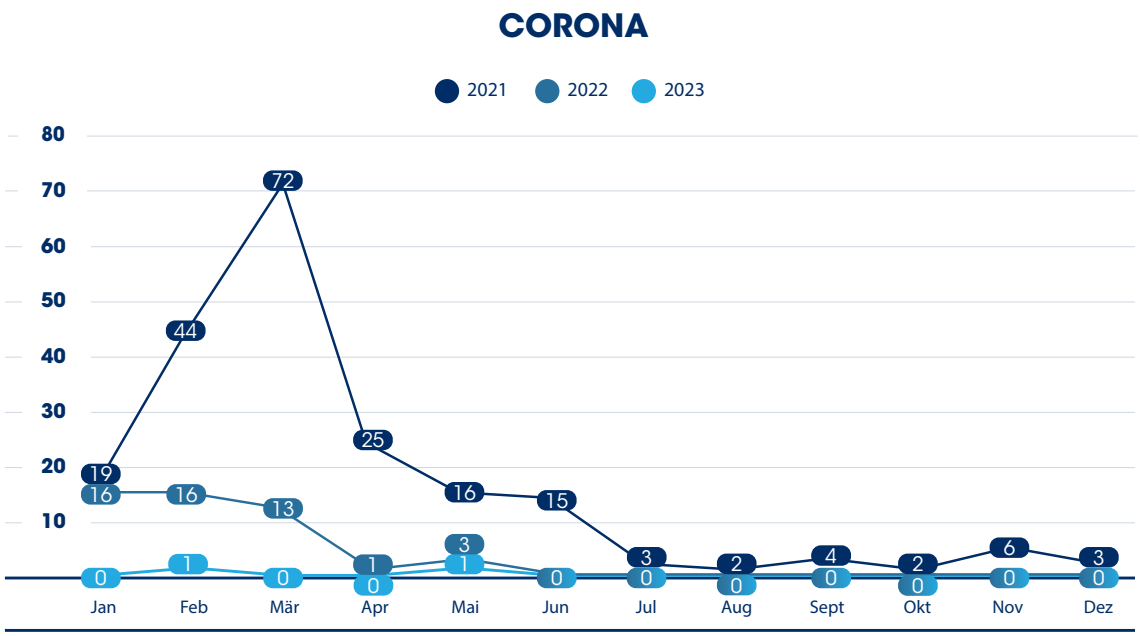
2022: **30 Eingänge**

2023: **30 Eingänge**

* Sachverhalte können innerhalb der Einzelauswertung mehreren Sonderkategorien zugeordnet sein, sodass drei der Diskriminierungs-Vorgänge des Jahres 2023 auch der Kategorie Rassismus zugeordnet sind, Doppelerfassungen sind insofern möglich, um Motive differenziert abbilden zu können.

Analog zum Berichtsjahr 2022 gingen im Jahr 2023 insgesamt 30 Beschwerden ein, die den Vorwurf eines diskriminierenden Verhaltens beinhalteten, von denen bereits 21 Fälle abgeschlossen werden konnten. Der Anteil am Gesamtbeschwerdeaufkommen (1.059 Beschwerden) der Sonderkategorie Diskriminierung liegt 2023 bei 2,8 %, im Jahr 2022 lag dieser bei 2,9 %. Von den bereits bearbeiteten Diskriminierungsvorwürfen wurden zwei Beschwerden als berechtigt (ein Vorwurf wurde zusätzlich der Kategorie Rassismus zugeordnet) sowie eine weitere als teilberechtigt bewertet. Die Vorwürfe bezogen sich ebenfalls für den überwiegenden Teil auf eine inakzeptable Kommunikation, die sich u. a. in einer als Altersdiskriminierung auszulegenden Äußerung widerspiegelte.

Abbildung 8: Sonderkategorie „Corona"



2021: **211 Falleingänge**

2022: **49 Falleingänge**

2023: **2 Falleingänge**

Bezogen auf die Sonderkategorie Corona lässt sich an dieser Stelle verdeutlichen, wie dynamisch sich gesellschaftskritische Ereignisse auf das Gesamtbeschwerdeaufkommen der Polizei Hamburg auswirken. Waren im Berichtsjahr 2021 Beschwerden mit einem Pandemiebezug signifikante Treiber für ein erhöhtes Aufkommen, zeigt sich im Jahr 2023 eine gänzliche Vernachlässigung dieser Kategorie, sodass für das folgende Jahr bis auf Weiteres keine gesonderte Erfassung an dieser Stelle erfolgt.

Abbildung 9: Sonderkategorie „Social Media"

Monat	Art[7]	Social Media	Inhalt
Januar	Beschwerde/Verwaltungsermittlung/Disziplinarverfahren	Instagram	Polizeibeamter (PB) zeigt sich öffentlich auf Marihuana Plantage
Januar	Verwaltungsermittlung	Facebook	Politisch motiviertes Fehlverhalten eines PB
Januar	Beschwerde/Verwaltungsermittlung / Disziplinarverfahren	WhatsApp	kritikwürdige Äußerungen von Nachwuchskräften im Gruppenchat
Februar	Beschwerde/Verwaltungsermittlung / Disziplinarverfahren	WhatsApp	Nachwuchskraft versendet unangemessenes Foto in Uniform
Februar	Beschwerde	Instagram	kritikwürdiger Auftritt eines Angestellten im Polizeidienst (AiP)
Februar	Verwaltungsermittlung	Facebook	kritikwürdige Äußerung zu einem offiziellen Facebook-Statement der Pressestelle der Polizei
Juli	Beschwerde	TikTok	kritikwürdige Präsentation eines PB in Uniform
Dezember	Beschwerde/Disziplinarverfahren	TikTok	kritikwürdige Äußerungen eines PB in Uniform

Auch im Berichtsjahr 2023 zeigten einzelne Bedienstete der Polizei Hamburg ein problematisches Nutzungsverhalten[8] der sozialen Medien. Wurden im Jahr 2022 insgesamt 12 Fälle registriert, die dieser Kategorie zuzuordnen waren, sind es 2023 noch acht Fälle.

Dabei sind die Grenzen zwischen einem lediglich beschwerdefähigen Fehlverhalten und einer formalen, straf- oder disziplinarrechtlichen Untersuchung weiterhin fließend. Die oftmals mit Screenshots versehenen Beschwerden zeigen in ihrer Sichtung (vgl. Kapitel 3.2) regelmäßig Hinweise auf Verstöße gegen Neutralitäts- und Mäßigungsgebote, die sich insbesondere in der öffentlichen Wahrnehmung negativ auf die Vertrauenswürdigkeit der Gesamtorganisation auswirken.

Um diesem, in allen Altersgruppen anzutreffenden Phänomen, präventiv zu begegnen, wurden seit August 2022 mehr als 20 Dienstunterrichte ausschließlich zum Thema der privaten Nutzung sozialer Medien im Kontext Polizei durch das Beschwerdemanagement an unterschiedlichen Dienststellen der Polizei Hamburg durchgeführt (für 2023 vgl. Kapitel 7.5).

7 In einigen Fällen erhielt das BMDA über eingereichte Beschwerden Kenntnis von disziplinarrechtlich zu würdigendem Fehlverhalten im Kontext sozialer Medien.

8 Zu den Grundsätzen der Nutzung sozialer Medien durch Polizeibedienstete vgl. Tätigkeitsbericht 2021/2022, Kapitel 5.7, S.45.

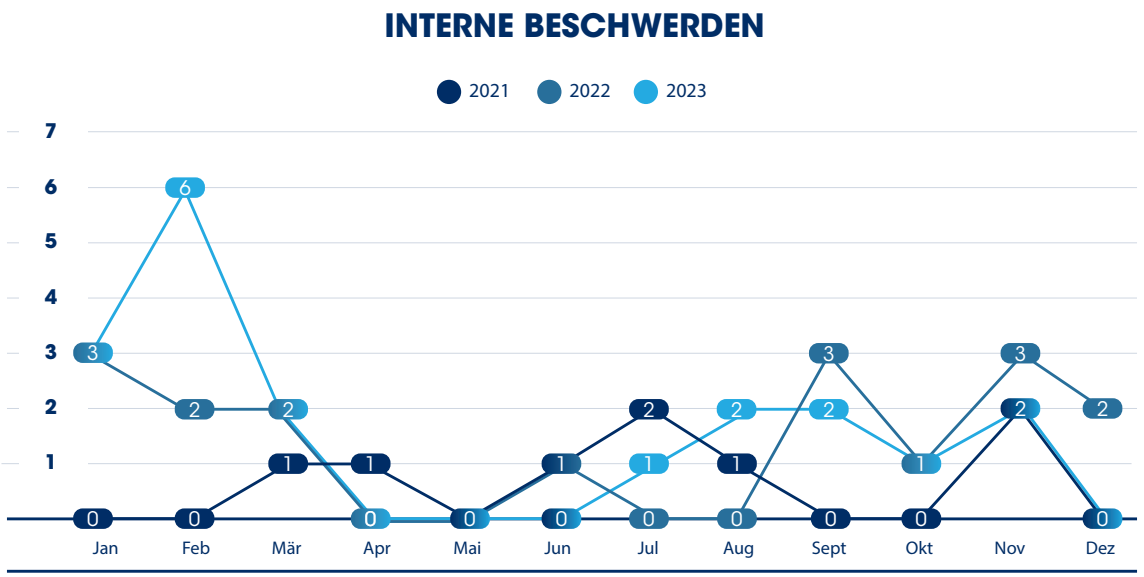
4.5 INTERNE BESCHWERDEN

Neben einer verbesserten Zugänglichkeit für die Bürgerinnen und Bürger ist die Förderung der internen Nutzung des BMDA und der Ansprechbarkeit für Kolleginnen und Kollegen weiterhin von besonderer Bedeutung für die Wirksamkeit der Dienststelle BMDA (vgl. Jahresbericht 2022 Kapitel 4.5). Durch Hinweise aus dem Apparat können Problemstellungen frühzeitig erkannt, persönlich belastende Arbeitssituationen mitunter aufgelöst werden oder Verweisberatungen erfolgen. Im Verbund mit anderen Dienststellen können zielgerichtete Angebote für eine bedarfsorientierte Aus- und Fortbildung gemacht werden, die dazu beitragen sollen, Konflikte und negative Ereignisse einzuordnen und einer Wiederholung vorzubeugen.

Im Berichtsjahr 2023 erreichten die Dienststelle BMDA insgesamt 19 interne Beschwerden, dies ist im Vergleich mit dem Vorjahr ein Zuwachs von zwei Beschwerden, bezogen auf die Ausgangssituation im Jahr 2021 lässt sich ein Zuwachs von elf Beschwerden verzeichnen. Insbesondere aus dem Vollzug erhielt das BMDA in der Vergangenheit wiederholt Rückmeldungen, dass der Arbeit und Funktion der Dienststelle Vertrauen entgegengebracht wird und sie auch intern als eine Verbesserung der polizeilichen Fehlerkultur wahrgenommen wird. Ein Missbrauch des Instruments ließ sich im Berichtsjahr nicht feststellen, doch lagen den Beschwerden oft Vorwürfe zugrunde, die nicht in den Zuständigkeitsbereich des Beschwerdemanagements fallen. Insbesondere bei interpersonellen Konflikten am Arbeitsplatz, Versetzungen oder einem empfundenen Mangel an Wertschätzung durch Vorgesetzte wurden die Beschwerdeführenden daher an die entsprechenden Fachdienststellen verwiesen.

Das BMDA bearbeitet interne Beschwerden, wenn deren inhaltlicher Kern dazu geeignet ist, das interne und externe Ansehen der Polizei Hamburg zu schädigen und nicht mit den von ihr vermittelten Werten in Einklang zu bringen ist. Von den 19 eingegangenen internen Beschwerden im Jahr 2023 wurden zwei als berechtigt und eine als teilberechtigt eingestuft. Gegenstand aller drei Fälle war das beobachtete Fehlverhalten von Kolleginnen und Kollegen ggü. Dritten, welches unmittelbar der Beschwerdestelle zur Prüfung übersandt wurde.

Abbildung 10: Interne Beschwerden



2021: **8 Falleingänge**

2022: **17 Falleingänge**

2023: **19 Falleingänge**

Die 19 Beschwerden erreichten die Dienststelle elfmal per E-Mail, in fünf Fällen über das Hinweisgebersystem sowie dreimal in postalischer Form. Die Häufung im Februar scheint zufällig und ist nicht auf ein besonderes Ereignis zurückzuführen.

5. STRUKTURDATEN DER BESCHWERDEVERFAHREN

Mit Stand vom 02.01.2024 verzeichnete das Beschwerdemanagement der Polizei Hamburg einen Eingang von insgesamt 1.059 Beschwerden für das Berichtsjahr 2023, darüber hinaus wurden weitere 1.514 Eingänge, die inhaltlich keine Kritik zum Gegenstand hatten, bearbeitet (vgl. hierzu Infobox 3).

Um eine relative Einschätzung des reinen Beschwerdeaufkommens vornehmen zu können, wird als Bezugsgröße die Anzahl der Funkeinsätze der Polizei Hamburg zugrunde gelegt. Insgesamt wurden im Jahr 2023 durch die Polizeieinsatzzentrale 526.231 Einsätze[9] generiert, bei denen es regelhaft zu einer qualifizierten Interaktion zwischen Bürger und Polizei kam. Dabei liegt die Anzahl dieser physischen Kontakte, z. B. bei Vernehmungen des LKA Hamburg oder im Rahmen der Anzeigenaufnahme an einem PK wesentlich höher, allerdings erfolgt hier keine statistische Erhebung.

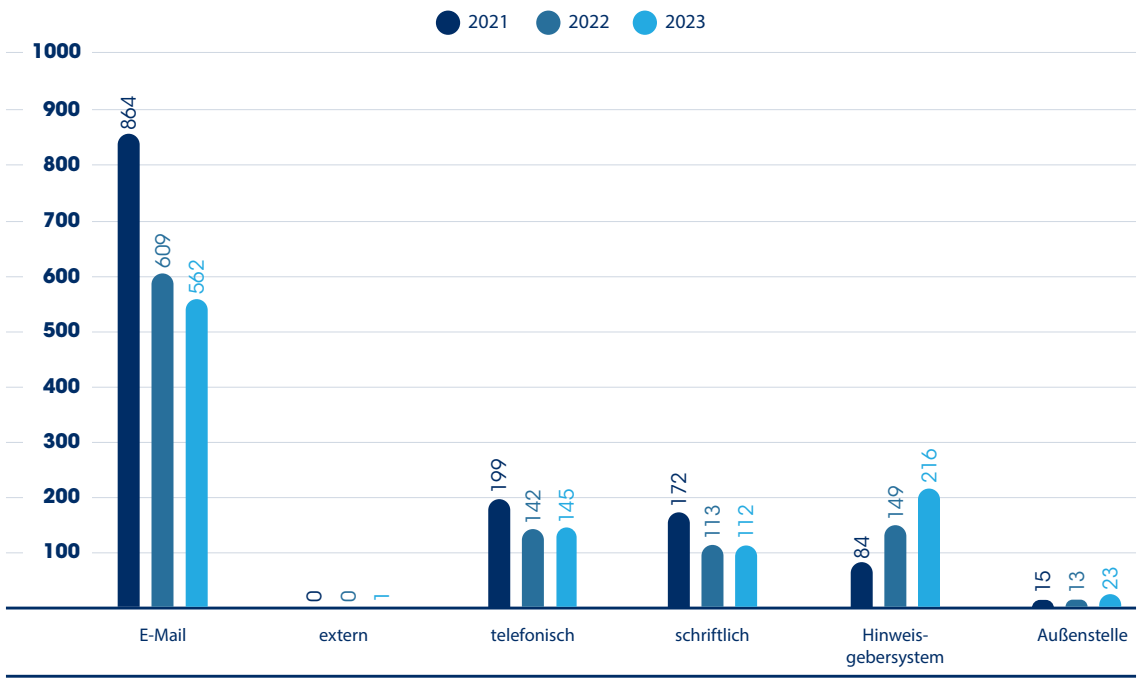
9 Die Zahl basiert auf den erhobenen Daten der Polizeieinsatzzentrale (PEZ) im Berichtszeitraum (Hamburger Einsatzleitsystem HELS).

Legt man lediglich die Anzahl der Funkeinsätze zugrunde, so erwuchsen im Jahr 2023 aus 0,2% des polizeilichen Tätigwerdens Beschwerden. Darüber hinaus wurden von den 1.059 eingegangenen Beschwerden 18,4% (n=195) als berechtigt bzw. teilberechtigt bewertet. Dies entspricht einer Quote von 0,04% für das bekannt gewordene Hellfeld. Aussagen zum Dunkelfeld können gegenwärtig nicht getroffen werden, da hierzu keine aktuellen empirischen Untersuchungen vorliegen. Zur Annäherung an das zu vermutete Dunkelfeld wird in der diesjährigen Befragung zu „Sicherheit und Kriminalität in Deutschland (SKiD)" 2024 für Hamburg erhoben, wie viele Personen im Jahr 2023 einen Anlass hatten, sich über die Polizei zu beschweren, und wie viele Personen davon sich auch tatsächlich bei der Polizei Hamburg beschwert haben. Personen, die sich trotz eines Anlasses nicht beschwert haben, werden darüber hinaus in einer offenen Nachfrage gebeten, ihre Beweggründe dafür zu schildern. Abschließend wird erfragt, wie viele der Hamburger Bürgerinnen und Bürger die offizielle Beschwerdestelle der Polizei Hamburg kennen. Diese Informationen können voraussichtlich im nächsten Jahresbericht veröffentlicht werden und erste Erkenntnisse zum Dunkelfeld liefern.

5.1 BESCHWERDEEINGANG

Im Folgenden wird zunächst das Nutzungsverhalten von Petenten hinsichtlich der unterschiedlichen Möglichkeiten für eine Kontaktaufnahme mit dem Beschwerdemanagement der Polizei Hamburg dargestellt.

Abbildung 11: Kontaktaufnahme im Dreijahresvergleich

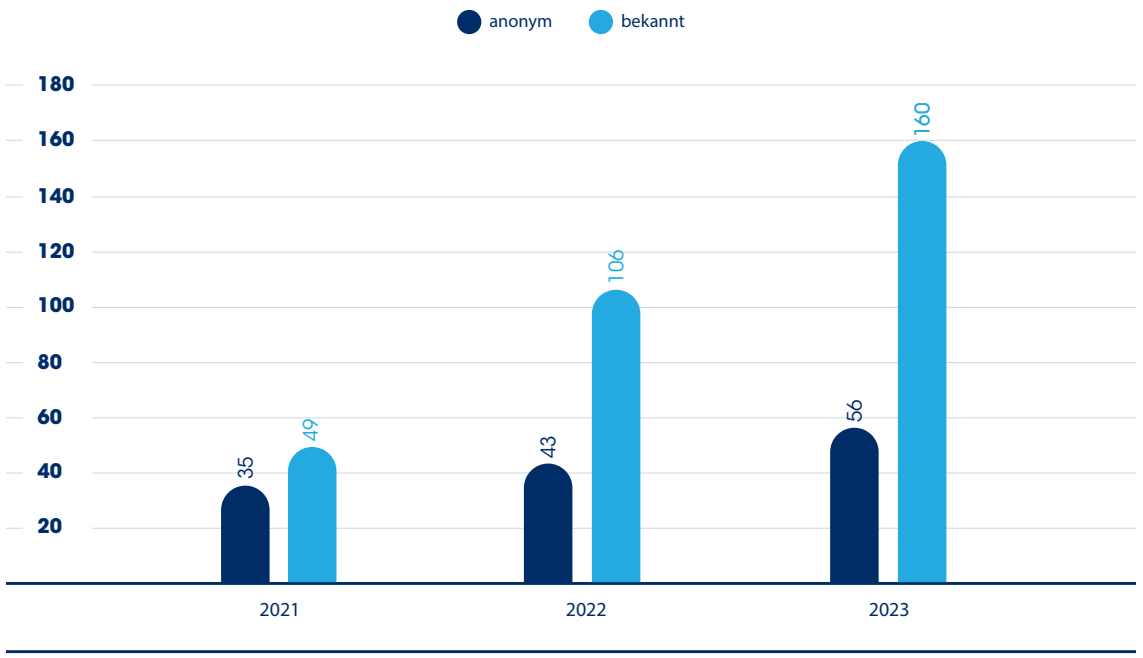


2021: **1334 Eingänge**
2022: **1026 Eingänge**
2023: **1059 Eingänge**

Die Beschwerdeführenden bevorzugen auch weiterhin eine Kontaktaufnahme mittels E-Mail. Eingänge aus Telefonaten bzw. in postalischer Form (Brief/Fax) bleiben auf nahezu identischen Niveau zum Vorjahr. Demgegenüber lässt sich ein signifikanter Zuwachs im Nutzungsverhalten des anonymen Hinweisgebersystems feststellen, dessen Inanspruchnahme sich kontinuierlich steigert und im Vergleich zu 2021, dem Jahr seiner Einführung, bereits um 157,1 % zugenommen hat.

Die im Zuge des Konzeptes einer niedrigschwelligen Ansprechbarkeit eingerichtete Außenstelle in der Mönckebergstraße 5 erfährt auch im dritten Jahr in Folge nur eine geringe Nachfrage. Zwar gab es eine Steigerung in der persönlichen Beschwerdeaufnahme um 76,9 % zum Vorjahr, insgesamt bleiben die absoluten Zahlen, auch vor dem Hintergrund einer offensiven Bewerbung, wieder hinter den Erwartungen zurück. Zusammenfassend wurden die Räumlichkeiten in der Mönckebergstraße von 54 Personen aufgesucht, von denen lediglich 23 eine konkrete Beschwerde zu Protokoll gaben. Darüber hinaus wurde die Außenstelle auch 2023 für Mediations- und Beratungsgespräche genutzt.

Abbildung 12: Kontaktaufnahme über das digitale Hinweisgebersystem[10]



2021: **84 Eingänge**
2022: **149 Eingänge**
2023: **216 Eingänge**

10 Angaben zu 2021 erst ab März 2021, da das digitale Hinweisgebersystem erst im März 2021 eingerichtet wurde. Im Übrigen vgl. Tätigkeitsbericht 2021/2022 S.20 (technische und inhaltliche Systemdarstellung).

Die vertiefende Analyse der über das digitale Hinweisgebersystem eingegangen Beschwerden zeigt zunächst eine Streulage. Die enthaltene Kritik bezieht sich auf das gesamte Spektrum des polizeilichen Handelns, ohne dass konkrete Schwerpunkte erkennbar wurden.

Um nicht namentlich in Erscheinung zu treten, wurden von 25,9 % der Petenten (n=56) dabei bewusst die Funktion der anonymen Beschwerdeeingabe genutzt. Von den 216 registrierten Falleingängen konnten bis 02.01.2024 insgesamt 182 abgeschlossen werden. Innerhalb dieser Teilmenge wurden 22 % (n=40) als berechtigt/teilberechtigt eingestuft. Bezogen auf anonym eingegangene Kritik wurden sieben Fälle als berechtigt/teilberechtigt bewertet. Inhaltlich bezog sich die Kritik u. a. auf lange Wartezeiten an einem Polizeikommissariat, rücksichtslose Fahrweise von einem Funkstreifenwagen oder zu lange Bearbeitungszeiten bei einem Anliegen. Darüber hinaus wurde auch im Jahr 2023, analog zu den internen Beschwerden, keine missbräuchliche Nutzung des digitalen Hinweisgebersystems zur bewussten Schädigung eines einzelnen Polizeibediensteten festgestellt.

Die verstärkte Nutzung dieses Serviceangebotes führt darüber hinaus zu spürbaren Zeitersparnissen, da die zur Bearbeitung benötigten Daten bereits bei der Eingabe der Beschwerde durch das System strukturiert abgefragt werden. Demgegenüber lässt sich ein Teil der anonym eingereichten Beschwerden aufgrund fehlender, zur Untersuchung aber zwingend erforderlicher Daten, nicht vollumfänglich aufklären. Diese Daten können oftmals auch nicht durch eigenständige Bemühungen der Sachbearbeitung rekapituliert werden, so dass an dieser Stelle in Ermangelung von Anhaltspunkten keine Bewertung der Kritik erfolgen kann.

5.2 VERFAHRENSABSCHLÜSSE

Auch für das Berichtsjahr 2023 erfolgte eine Bewertung der eingegangenen Beschwerden erneut in den Kategorien „berechtigt, teilberechtigt, unberechtigt". Für diese, in den vorangegangenen Tätigkeitsberichten bereits kritisch gestellte Form der Ergebnisfindung konnte bis dato keine Alternative, die allen Verfahrensbeteiligten gerecht wird, gefunden werden (vgl. Tätigkeitsbericht 2022, Kapitel 5.2, S. 38).

Die benannten drei Bewertungskategorien lassen sich, wie auch bereits in den Jahren 2021 und 2022, inhaltlich wie folgt voneinander abgrenzen bzw. definieren:

INFOBOX 9
Verfahrensabschlüsse

Unberechtigt: Das kritisierte polizeiliche Handeln war einwandfrei, aber ggf. schwer nachvollziehbar.

In derartigen Fällen ist das Ziel unserer Arbeit, Transparenz hinsichtlich der polizeilichen Aufgabe und ihrer rechtlichen und sonstigen Rahmenbedingungen herzustellen sowie um Verständnis hierfür zu werben. Als entscheidend hat sich hier das Eingehen auf die genaue Fallkonstellation erwiesen, denn die vermittelte Authentizität in der Befassung mit der Beschwerde spielt eine wesentliche Rolle im Wirkungs- oder eben Vergeblichkeitserleben der Beschwerdeführenden.

Schematische Reaktionen und z. B. aus Textbausteinen aufgebaute Antwortschreiben können hingegen die Enttäuschung der Beschwerdeführenden vertiefen, die ihr konkretes Anliegen nicht hinreichend gewürdigt sehen.

Teilberechtigt: Das polizeiliche Handeln war nach Überprüfung formal korrekt, aber nicht angemessen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Beschwerdemanagements müssen in solchen Fällen vordringlich in die Organisation Polizei wirken, um vor allem bei den Beschwerten Selbstreflexion und Verhaltensänderung zu bewirken und um Wiederholungsfälle auszuschließen. Den Beschwerdeführenden muss auch hierüber eine entsprechende Rückmeldung gegeben werden.

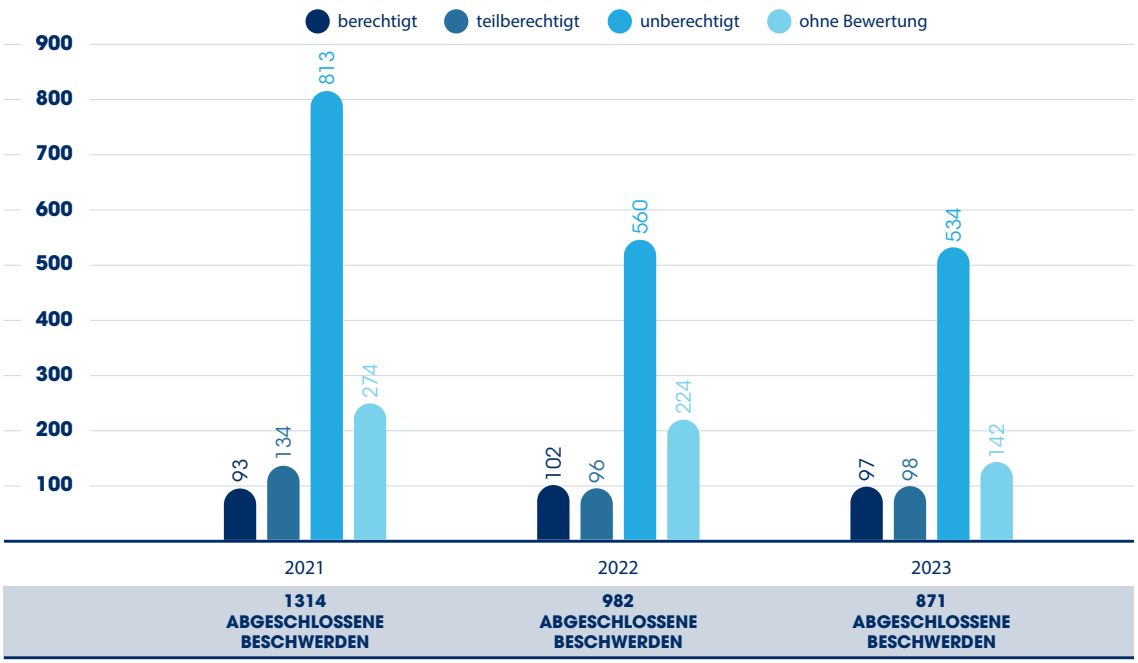
Berechtigt: Es liegt eindeutig ein belegtes polizeiliches Fehlverhalten vor.

Hier handelt es sich um einen eher geringen Teil der jährlich bearbeiteten Sachverhalte, in denen gleichwohl die Reaktion geradlinig sein muss. Ziel ist es, das konkrete Fehlverhalten sichtbar zu machen, eine Verhaltensänderung bei dem Beschwerten sicherzustellen sowie das Ansehen und die Integrität der Organisation zu schützen und zu festigen, um Wiederholungsfälle bestmöglich auszuschließen.

Während die beiden letztgenannten Bewertungskategorien explizite Hinweise auf ein Einzelfehlverhalten enthalten, wurden die strukturanalytischen Untersuchungen auch auf unberechtigte Beschwerden ausgeweitet, um besonders anfällige Konstellationen zu identifizieren. Ziel der Auswertung bleibt es, in einem fortlaufenden Prozess Strukturen für ein erhöhtes Beschwerderisiko sichtbar zu machen und die gewonnenen Erkenntnisse in eine auf Prävention ausgerichtete Aus- und Fortbildung einfließen zu lassen.

In den sich anschließenden Abbildungen werden in einem Dreijahresvergleich die abstrakten Entwicklungen des Beschwerdeaufkommens nachgezeichnet und interpretiert. Die bereits im ersten Tätigkeitsbericht formulierte Idee einer Veränderung der Bewertungskategorien, die sich sowohl semantisch als auch analytisch stärker an den Petenten ausrichtet, wird auch weiterhin betrieben.

Abbildung 13: Abgeschlossene Beschwerdevorgänge im Dreijahresvergleich[11]



Von den im Berichtsjahr 2023 insgesamt eingegangenen 1.059 Beschwerden konnten bis zum Stichtag (02.01.2024) 871 Beschwerden abschließend untersucht und einer Bewertung unterzogen werden (82,2%). Die Bearbeitungsroutinen sehen grundsätzlich einen Abschluss der Untersuchungen innerhalb einer Frist von vier Wochen vor. Diese kann sich allerdings aufgrund von z. B. übergeordneten und Vorrang genießenden Straf- und Disziplinarverfahren im Einzelfall verlängern (vgl. Infobox 4).

Bezogen auf das Gesamtaufkommen von 1.059 Beschwerden wurden 97 Fälle (9,16%) als berechtigt bzw. 98 Fälle (9,25%) als teilberechtigt eingestuft. In 534 Fällen (50,4%) wurde die eingereichte Kritik als unberechtigt eingestuft, weiterhin konnte in 142 Fällen (13,4%) keine Bewertung vorgenommen werden. Bezogen auf das Vorjahr ist für die Bereiche der berechtigten bzw. teilberechtigten Beschwerden ein geringes Minus von 0,9 Prozentpunkten zu verzeichnen. Darüber hinaus kam es bei 16 berechtigten/teilberechtigten Beschwerden zu einer abweichenden Bewertung von Seiten des Beschwerdemanagements. Die durch die betroffene Dienststelle vorgenommene Bewertung einer unberechtigten Kritik wurde mit einer am Einzelfall orientierten Begründung aufgehoben und spiegelt an dieser Stelle die Unabhängigkeit der Beschwerdestelle für ihre Entscheidungsfindung wider.[12]

11 Beschwerdeeingänge 2021: 1334, 2022: 1026, 2023: 1059.

12 Eine umfassende Beschreibung der Prozesse findet sich im Tätigkeitsbericht 2021/2022 im Kapitel 4, S. 22-30.

Der Anteil der Beschwerden, bei denen keine Bewertung vorgenommen wurde, weist auch weiterhin einen konstant hohen Stand auf, dies aus unterschiedlichen Gründen, oft zurückzuführen auf Bearbeitungsrichtlinien und die Erfordernisse einer objektivierbaren Untersuchung. Häufig stellen unvollständige Angaben innerhalb der Beschwerde ein Untersuchungshindernis dar, oder es handelt sich um eine grundsätzliche Kritik an der Gesamtorganisation Polizei, ohne dass ein individuell zuordnungsbares Fehlverhalten vorliegt. In derartigen Fällen versucht das Beschwerdemanagement mit dem Petenten in den Austausch zu treten, durch persönliche Gespräche können an dieser Stelle häufig Handlungsroutinen und gesetzliche Vorgaben polizeilichen Handelns transparent gemacht werden. Darüber hinaus führt eine nur mittelbare Betroffenheit des Beschwerdeführenden aufgrund datenschutzrechtlicher Erfordernisse zu einer eingeschränkten Untersuchung. Insbesondere bei medial kritisch begleiteten Sachverhalten ist eine erhöhte Resonanz immer wieder feststellbar, ohne dass eine Unmittelbarkeit gegeben ist. Hier erhalten Petenten lediglich eine Eingangsbestätigung sowie den Hinweis auf die Hintergründe der eingeschränkten Untersuchung.

Aufgrund von noch ausstehenden Untersuchungen, ausstehender Stellungnahmen anderer Dienststellen und Behörden sowie aufgrund von Abhängigkeiten durch übergeordnete Verfahren (vgl. Infobox 6), konnte die Bearbeitung für 188 Fälle zum Stichtag noch nicht abgeschlossen werden. Deren nachträgliche Erfassung erfolgt im Tätigkeitsbericht 2024.

5.3 POLIZEIINTERNE VERTEILUNG DES BESCHWERDEAUFKOMMENS

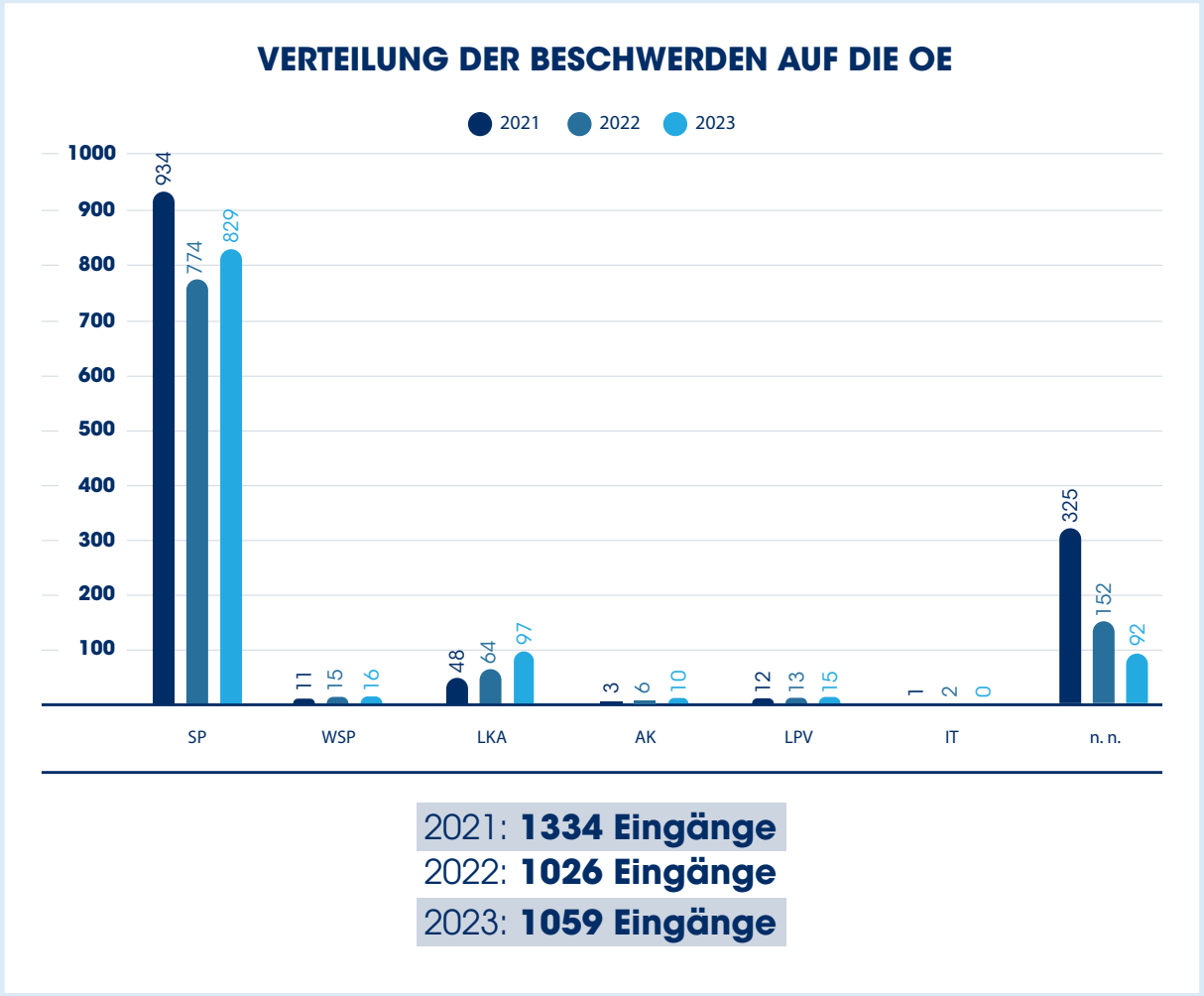
Innerhalb der Polizei Hamburg werden unterschiedliche Aufgabenfelder, die durch eine hohe Fachlichkeit geprägt sind, wahrgenommen. Zur spezialisierten Erfüllung der zugewiesenen Aufgaben unterteilt sich die Polizei in sechs sog. Organisationseinheiten (OE). Der gesamte Personalkörper der Polizei Hamburg umfasste zum Stichtag 02.01.2024 für den Auswertemonat Dezember 2023 11.239 Mitarbeitende, die sich in überwiegender Anzahl auf die folgenden sechs OE verteilen:

INFOBOX 10
Organisationseinheiten der Polizei Hamburg (OE)
Mitarbeitende (Stand Dezember 2023)

SP	WSP	LKA	AK	LPV	IT
Schutzpolizei rd. 5510 MA	Wasserschutzpolizei rd. 490 MA	Landeskriminalamt rd. 2445 MA	Akademie rd. 1575 MA und Nachwuchskräfte	Landespolizeiverwaltung rd. 370 MA	Informationstechnik rd. 240 MA

Im Folgenden wird die Verteilung des Beschwerdeaufkommens 2023 dargestellt.

Abbildung 14: Verteilung der Beschwerden auf die Organisationseinheiten (OE) im Dreijahresvergleich



Wie bereits in den Vorjahren bezieht sich auch im Berichtsjahr 2023 der überwiegende Anteil der eingegangenen Kritik auf ein negativ wahrgenommenes Agieren der Schutzpolizei (SP). Insgesamt 78,3 % der 1.059 Beschwerden waren dieser OE zuzuordnen, was im Vergleich zum Vorjahr einem Zuwachs von 2,9 Prozentpunkten bedeutet.

Die Gründe für diese „Überrepräsentation" sind nach wie vor in der Aufgabenstruktur der Schutzpolizei zu suchen, die im Rahmen der Einsatzbewältigung regelhaft und im Vergleich zu anderen OE auf eine erhöhte emotionale Erregung am Einsatzort trifft, deren Kanalisierung eine zentrale Herausforderung im „ersten Angriff" darstellt. Auf diese charakteristischen, insbesondere das Beschwerderisiko erhöhenden Bedingungen wird im Tätigkeitsbericht 2021/2022 vertiefend Bezug genommen[13].

Bei der Betrachtung der insgesamt 24 Polizeikommissariate in Hamburg ergaben sich auch in diesem Jahr keine Hinweise auf strukturelle Fehlentwicklungen durch örtliche Häufungen. Wie bereits in den Vorjahren bezog sich eine Vielzahl der eingehenden Kritik auf zeitlich befristete Verkehrsbeeinträchtigungen (z. B. Ein-

13 Vgl. Tätigkeitsbericht 2021/2022 Kapitel 6.3, S. 56.

richten einer Baustelle oder dem Ergreifen besonderer Verkehrsmaßnahmen zur Durchführung von Großveranstaltungen). Allerdings zeigte sich für die Kategorien der als berechtigt/teilberechtigt bewerteten Beschwerden, dass einzelnen Mitarbeitenden an den Kommissariaten wiederholt Auffälligkeiten in der Interaktion mit Bürgern zeigten, vgl. Kapitel 5.4.

Das Beschwerdeaufkommen 2023 bei den OE Wasserschutzpolizei (WSP), Akademie der Polizei Hamburg (AK), Landespolizeiverwaltung (LPV) sowie bei der Informationstechnik (IT) lässt einen minimalen Zuwachs erkennen, besondere Auffälligkeiten konnten hier nicht erkannt werden. Demgegenüber war ein erneuter Anstieg von Beschwerden über das Landekriminalamt festzustellen. Im Vergleich zu 2022 ist hier ein Anstieg von 51,6 % zu verzeichnen, im Vergleich zu 2021 liegt die Zuwachsrate bei 102,1 %. U. a. bezog sich die Kritik auf die Nichterreichbarkeit des Nachlassbüros und damit verbundenen Wartezeiten von Angehörigen für die Regelung von Nachlassangelegenheiten kürzlich Verstorbener. Durch eine personelle Verstärkung in diesem Bereich wurde auf das erhöhte Beschwerdeaufkommen strukturell reagiert.

Abschließend bedarf es einer Betrachtung der o. g. Kategorie „n. n.", in der Beschwerden fallen, die nicht einer bestimmten Dienststelle zugeordnet werden können oder eigenständige Dienststellen wie z. B. das Justiziariat, die Presse und Öffentlichkeitsarbeit, aber auch Beschwerden über den Polizeipräsidenten zusammengeführt werden. Neben fachspezifischen Beschwerden (z. B. über die Allgemeinverfügungen i. Z. mit Versammlungen im NahostKonflikt), sind die Beschwerdeinhalte hier oftmals allgemeiner Natur und hinterfragen abstrakt polizeiliches Handeln. Als Besonderheit ist hier der erhöhte Beschwerdeeingang über verlängerte Zeitläufe bei der Bewilligung von waffenrechtlichen Erlaubnissen durch die Waffenerlaubnisbehörde hervorzuheben, insgesamt bezogen sich 20 Beschwerden auf eine veränderte Prozessstruktur, die im Kontext zu den Ereignissen des Amoklaufes im März 2023 stehen.

5.4 BESCHWERTE PERSONEN

Im Folgenden wird auf die Gruppe der Polizeibediensteten reflektiert, deren konkretes Verhalten beschwert wurde und bei der die Untersuchungen durch das Beschwerdemanagement diese Kritik bestätigte. Durch die Analyse der insgesamt 195 Fälle berechtigter/teilberechtigter Kritik sollen wiederkehrende Strukturen und Muster erkannt werden und Möglichkeiten für eine Prävention, die sowohl individuelle als auch flächendeckend Kompetenzen fördert, entwickelt werden. Im Rahmen der Untersuchungen konnte insgesamt 158 Polizeibediensteten ein individuelles Fehlverhalten zugeordnet werden, die Differenz zum Gesamtaufkommen der berechtigten/teilberechtigten Beschwerden ergibt sich aus mehrfach Belasteten bzw. daraus, dass teilweise als berechtigt bewertete Beschwerden keiner Einzelperson zugeschrieben werden konnten.

Im Weiteren wird zunächst Bezug auf die anonymisierten Individualdaten dieser Gruppe genommen. Diese umfassen u. a. die Altersstruktur, das Dienstalter und die zum Zeitpunkt des auslösenden Sachverhaltes ausgeübte Funktion der Betroffenen.

Abbildung 15: Auswertung Beschwerte „Altersstruktur"

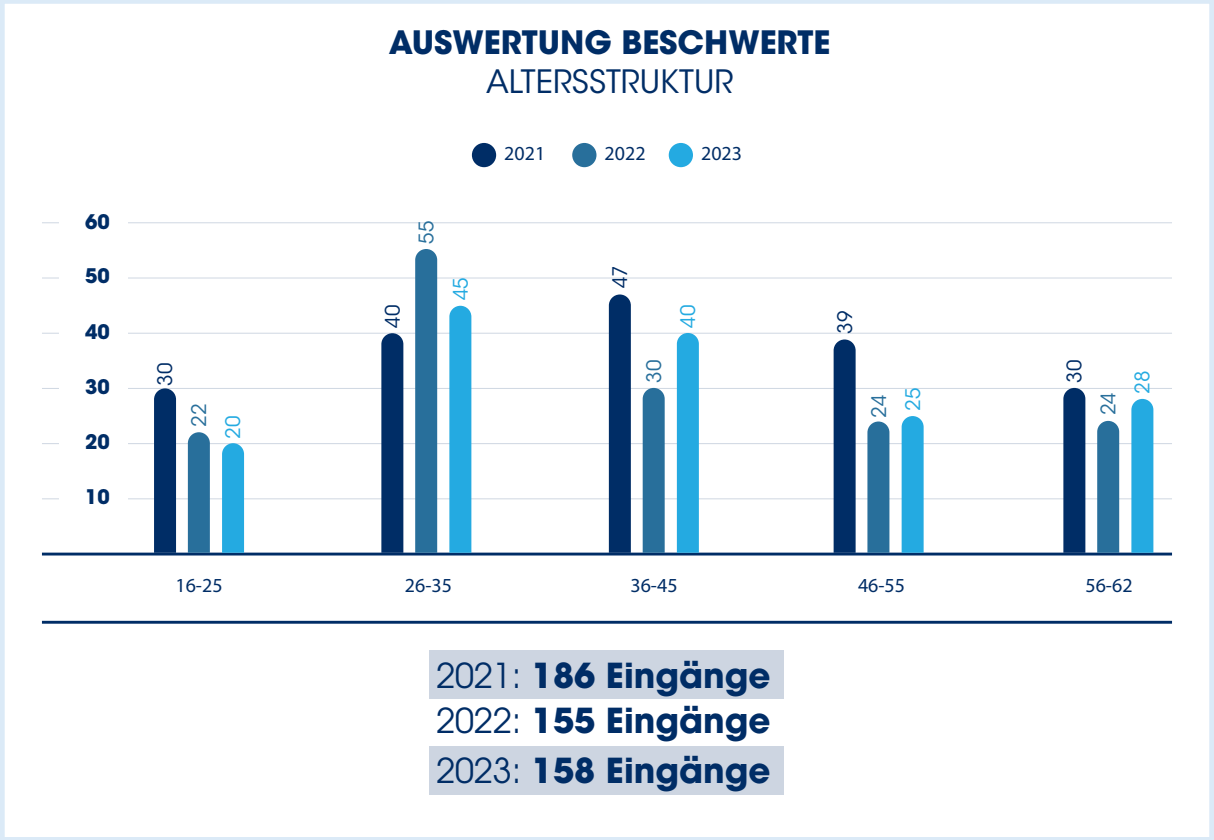


Abbildung 16: Auswertung Beschwerte „Dienstalter"

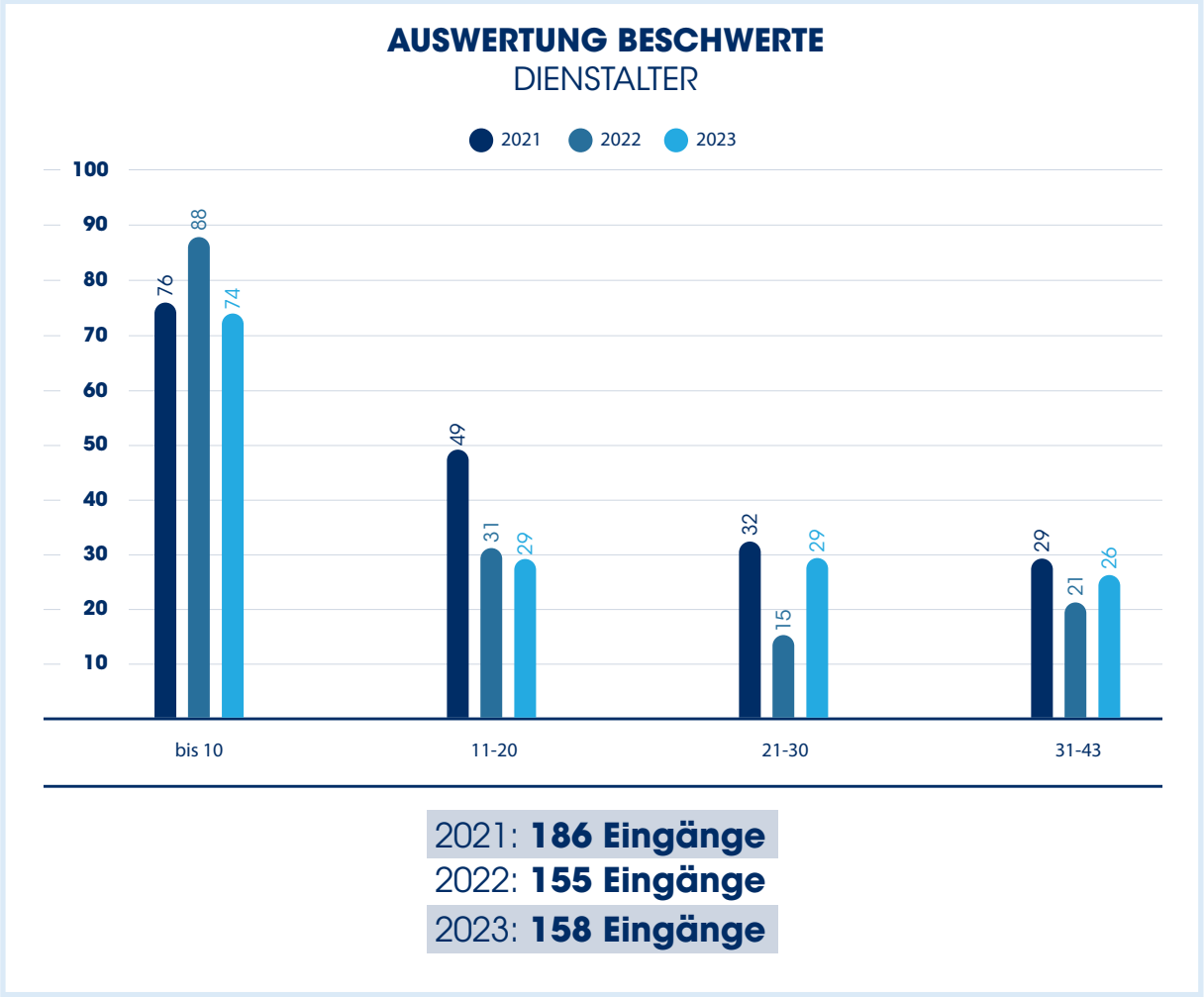
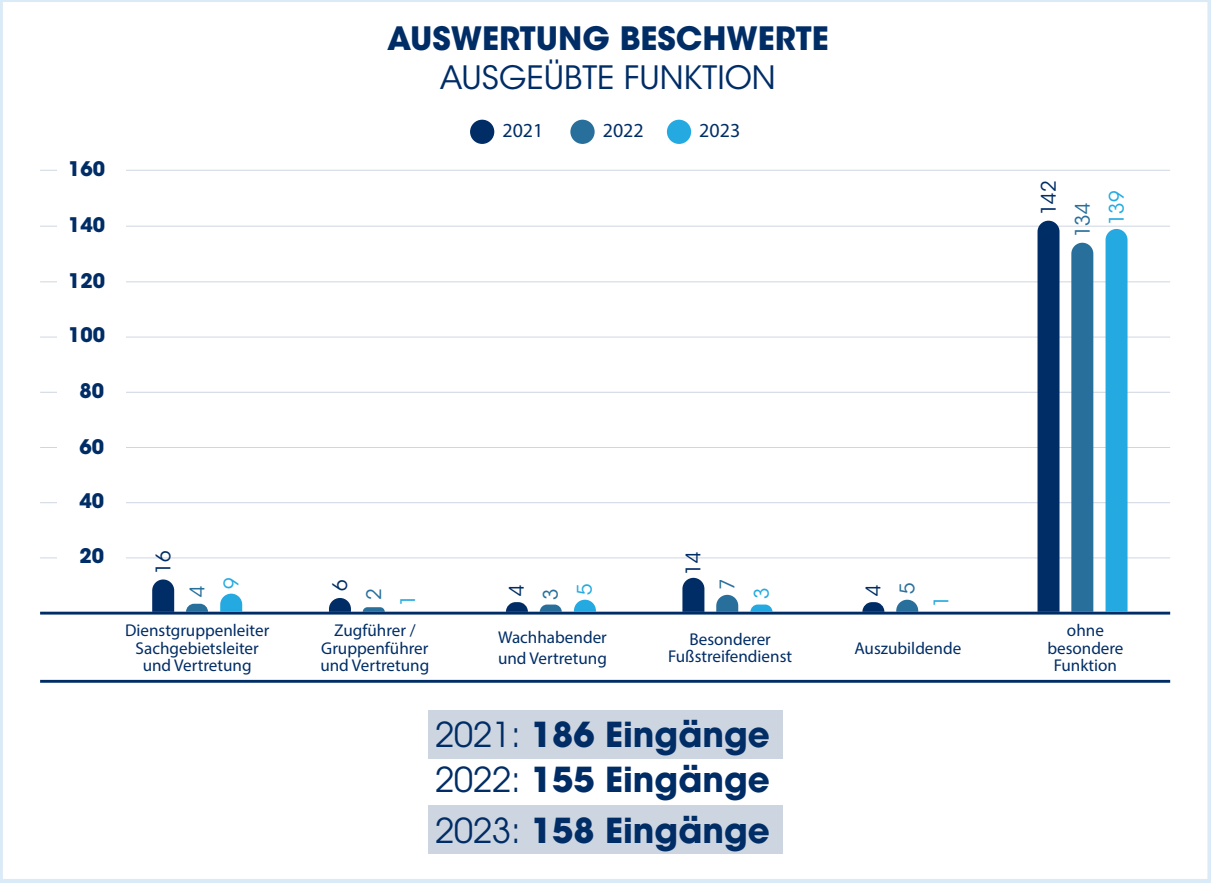


Abbildung 17: Auswertung Beschwerte „ausgeübte Funktion"



Betrachtet man zunächst die Altersstruktur der Gruppe der berechtigt/teilberechtigt beschwerten Polizeibediensteten, so ist hier eine Verschiebung der Verteilung in die Altersgruppe der 36- bis 45-Jährigen feststellbar. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Belastung dieser Gruppe um 33,3 % angestiegen. Addiert man die Betroffenen aus der Gruppe der 26- bis 35-Jährigen hinzu, tritt im Berichtsjahr 2023 die Gruppe der 26- bis 45-Jährigen mit einem Gesamtanteil von 53,8 % in den Vordergrund. Der Anteil dieser beiden Altersgruppen liegt in der personellen Gesamtstärke der Polizei zusammengefasst bei 49,0 % (5505 Mitarbeitende), ist folglich im Beschwerdeaufkommen leicht überrepräsentiert.

Unter den berechtigten/teilberechtigten beschwerten Personen waren

- 116 (73,4 %) männlich und 42 (26,6 %) weiblich
- 53 Bedienstete im mittleren Dienst tätig, 89 im gehobenen Dienst, 14 Beschwerte in der Verwaltung eingesetzt sowie zwei Anwärter betroffen.

Insgesamt fielen sieben Bedienstete durch mehrfach berechtigte/teilberechtigte Beschwerden auf, u. a. zeigte ein Beamter in fünf Fällen ein kritikwürdiges Verhalten. In Zusammenarbeit mit der betreffenden Dienststellenleitung wurde folglich eine Vielzahl von Einzelmaßnahmen (Kritik- und Mediationsgespräche, Fortbildung) veranlasst und durchgeführt.

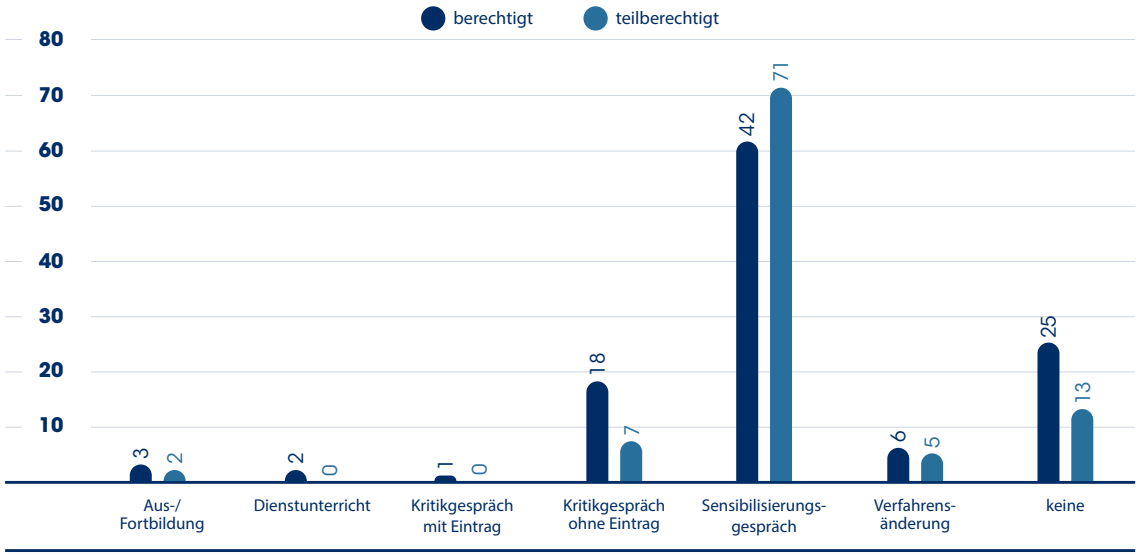
Bestätigt wurde auch im Berichtsjahr hingegen die Erkenntnis, dass eine geringe Berufserfahrung kennzeichnendes Merkmal bei der Auswertung berechtigter/teilberechtigter Kritik darstellt. Die individuelle Professionalisierung wird (erwartbar) durch den Faktor Praxis begünstigt und bedarf vor dem Hintergrund des demographischen Wandels der Organisation einer besonderen Berücksichtigung. Berufsanfänger erhalten in ihrer Ausbildung zunächst ein abstrakt vermitteltes Basiswissen hinsichtlich rechtlicher, soziologischer und polizeipraktischer Erfordernisse, deren Anwendung im kontrollierten Raum innerhalb der AK geübt wird.

Nach Beendigung der Ausbildung erfolgt oftmals ein so genannter „Praxisschock", der nur bedingt durch die vorangegangenen Übungen im Rahmen der Ausbildung aufgefangen werden kann. Die jungen Kolleginnen und Kollegen werden insbesondere in direkten Einsatzsituationen mit einer Komplexität konfrontiert, die ein hohes Maß an handlungssicherer, pragmatischer Transferleistung erforderlich macht. Um einen souveränen, nicht nur formellen Dimensionen (z. B. Empathie) umfassenden Umgang für unterschiedliche Situationen zu finden, bedarf es einer besonderen Begleitung durch berufserfahrenere Bedienstete. Diese sollen durch Vermittlung ihres Praxiswissens Beispiele für gute Polizeiarbeit liefern und Möglichkeiten für eine ruhige und gelassene, auf Deeskalation bedachte Einsatzbewältigung aufzeigen. Die besondere Sensibilität, die erforderlich ist, um auch in hochemotionalen Situationen eine persönliche Betroffenheit ausklammern zu können und das polizeiliche Ziel konfliktfrei zu erreichen, ist erlernbar, und zwar durch gute Vorbilder und flankierende Fortbildungsangebote. Vor diesem Hintergrund legt die Dienststelle BMDA auch weiterhin einen Schwerpunkt auf die Fort bildung von Führungskräften, um erlangte Hinweise auf Beschwerderisiken dem Vollzug zugänglich zu machen und über Maßnahmen der Minimierung ins Gespräch zu kommen (vgl. Kapitel 7.5).

Abschließend zeigt die Analyse der ausgeübten Funktion der Beschwerten erneut, dass diese mehrheitlich über keine Sonderstellung innerhalb des Dienstbetriebes verfügen. Daraus lässt sich grundsätzlich eine Tätigkeit im operativen Dienst (z. B. Streifendienst, kriminalpolizeilicher Ermittlungsdienst) ableiten und damit verbunden eine hohe Frequenz an unmittelbaren Interaktionen mit Bürgern in potenziell kritischen Situationen. Zusammenfassend zeigt sich für das Jahr 2023 ein ähnliches Bild wie in den Vorjahren: Tätigkeiten im operativen Dienst, verbunden mit einer geringen Berufserfahrung, erhöhen augenscheinlich auch weiterhin die Gefahr, hauptsächlich durch kommunikative Fehlleistungen oder Mängeln im Auftreten, berechtigt beschwert zu werden. Die Veränderungen bezogen auf das Lebensalter lassen sich auch mit einer veränderten Altersstruktur im Rahmen von Bewerbungsverfahren erklären, der durchschnittliche Bewerber weist aktuell ein Lebensalter von ca. 21 Jahren auf, was zu einer Übernahme in den Vollzug nach Beendigung der Ausbildung bzw. des Studiums mit ca. 24 Jahren führt.

5.5 KONSEQUENZEN DER BESCHWERDEBEARBEITUNG

Abbildung 18: Konsequenzen bei berechtigten/teilberechtigten Beschwerden



195 BERECHTIGTE/TEILBERECHTIGTE BESCHWERDEN 2023

Wird eine Beschwerde als berechtigt/teilberechtigt bewertet, so liegt ein Fehlverhalten vor, auf das die Organisation reagieren muss und will. Die entsprechenden Maßnahmen sollen einerseits intern auf unterschiedlichen Ebenen eine Signalwirkung entfalten; dabei steht zunächst die Auseinandersetzung des unmittelbar Betroffenen mit der konkreten Kritik im Vordergrund. In diesem Zusammenhang ist nicht zwingend eine Sanktionierung durch den Dienstherrn erforderlich, da es sich bei einer berechtigten Kritik eben nicht um einen normativen Verstoß, sondern um ein durch die Behörden- und Amtsleitung unerwünschtes Verhalten handelt. Anders als bei straf- oder disziplinarrechtlichen Verstößen, bei denen die Bestrafung bzw. die Erziehung des betreffenden Beamten zwingend vorgesehen ist, beziehen sich die Konsequenzen im Beschwerdewesen auf eine in die Zukunft gerichtete Kompetenzerweiterung auf der Individualebene.

Darüber hinaus zeigen die bisherigen Erfahrungen, dass die sich oft an das Verfahren der Beschwerdeauflösung anschließende formelle, vor allem aber informelle Kommunikation zur Kenntnisnahme des problematisierten Ereignisses im Umfeld des Betroffenen (z. B. im Sachgebiet oder in der Dienstgruppe) führt und erweiterte Reflexionsprozesse begünstigt. Dieser Effekt lässt sich teilweise auch bei unberechtigten Beschwerden beobachten, auch hier erfolgt im Rahmen von Stellungnahmen eine bewusste Auseinandersetzung mit der Kritik, Perspektiven können nachvollzogen werden, letztlich wird das Wirken des eigenen Verhaltens überprüfbar.

Innerhalb der Bearbeitungsroutinen des Beschwerdemanagements stellen die Bewertung sowie der sich anschließende Vorschlag zur Auflösung der Beschwerde die neuralgischen Punkte dar. Aus Sicht aller Verfahrensbetei-

ligten handelt es sich hierbei um das zentrale Momentum, welches mit einer hohen Erwartungshaltung hinterlegt ist. Sowohl berechtigte als auch unberechtigte Beschwerden benötigen für die jeweils enttäuschte Seite ein Höchstmaß an Transparenz und Nachvollziehbarkeit für das Zustandekommen der Ermittlungsergebnisse. An dieser Stelle wird durch die Sachbearbeitung ein entsprechend erhöhter Zeitaufwand einkalkuliert, um den Fragen der Beteiligten den erforderlichen Raum bieten zu können.

Der sich daran anschließende Prozess zur Bestimmung einer Konsequenz erfolgt regelhaft partizipativ. Sowohl die betreffende Dienststellenleitung, als auch der Petent werden an dieser Stelle einbezogen, um Möglichkeiten und Wünsche für eine gelungene, mit einem potenziellen Lerneffekt verbundenen Reaktion zu erörtern. Dabei wird durch Beschwerdeführende oft betont, dass sie keine „Bestrafung", sondern lediglich eine Bewusstmachung wünschen.

In der Analyse der erfolgten Reaktionen für das Jahr 2023 zeigt sich, wie bereits in den Vorjahren, dass für den überwiegenden Anteil (57,9 %) der berechtigten/teilberechtigten Beschwerden ein Sensibilisierungsgespräch, welches grundsätzlich durch die Dienststellenleitung zu führen ist, zur Anwendung kam. Diese Maßnahme, die eine unmittelbare Auseinandersetzung mit dem gezeigten Fehlverhalten im Beisein des Dienstvorgesetzten beinhaltet, entspricht oftmals dem expliziten Wunsch der Beschwerdeführenden bei berechtigter Kritik. Innerhalb der im Vorfeld stattfindenden Gespräche wird häufig das Bedürfnis nach einer Aufarbeitung des kritisierten Verhaltens durch eine vorgesetzte Stelle geäußert. Dahinter verbirgt sich das Ansinnen, dass das empfundene Fehlverhalten durch den Vorgesetzten in geeigneter Form eine präventive Nachbereitung erfährt und ein Verständnis bei dem Betroffenen erzeugt wird.

Dieses, teilweise als „harmlos" empfundene bzw. kritisierte Instrument sollte in seiner Wirkungsweise nicht unterschätzt werden, weil es insbesondere die informelle Sozialkontrolle in Gruppen fördert und ein Gesprächstermin mit der Dienststellenleitung in einem derartigen Kontext auch weiterhin als nicht erstrebenswert gilt (vgl. Tätigkeitsbericht 2022, Kapitel 5.5).

Letztlich orientiert sich die Reaktion an der Qualität des gezeigten Fehlverhaltens, so dass es in Einzelfällen auch zu einer Kombination unterschiedlicher Maßnahmen kommen kann, z. B. kann das Kritikgespräch mit dem Vorgesetzen zusätzlich mit der Auflage verbunden sein, einen Dienstunterricht zu halten.

Darüber hinaus wurden im Berichtsjahr 2023 insgesamt 23 Beschwerden an das DIE zur strafrechtlichen Prüfung weitergeleitet, in einem weiteren Fall wurden disziplinarrechtliche Ermittlungen eingeleitet. Letztlich beschränkt sich die Konsequenz oftmals nicht nur auf eine Maßnahme, teilweise erfolgt die Anordnung einer Fortbildung im Rahmen eines vorherigen Kritikgespräches.

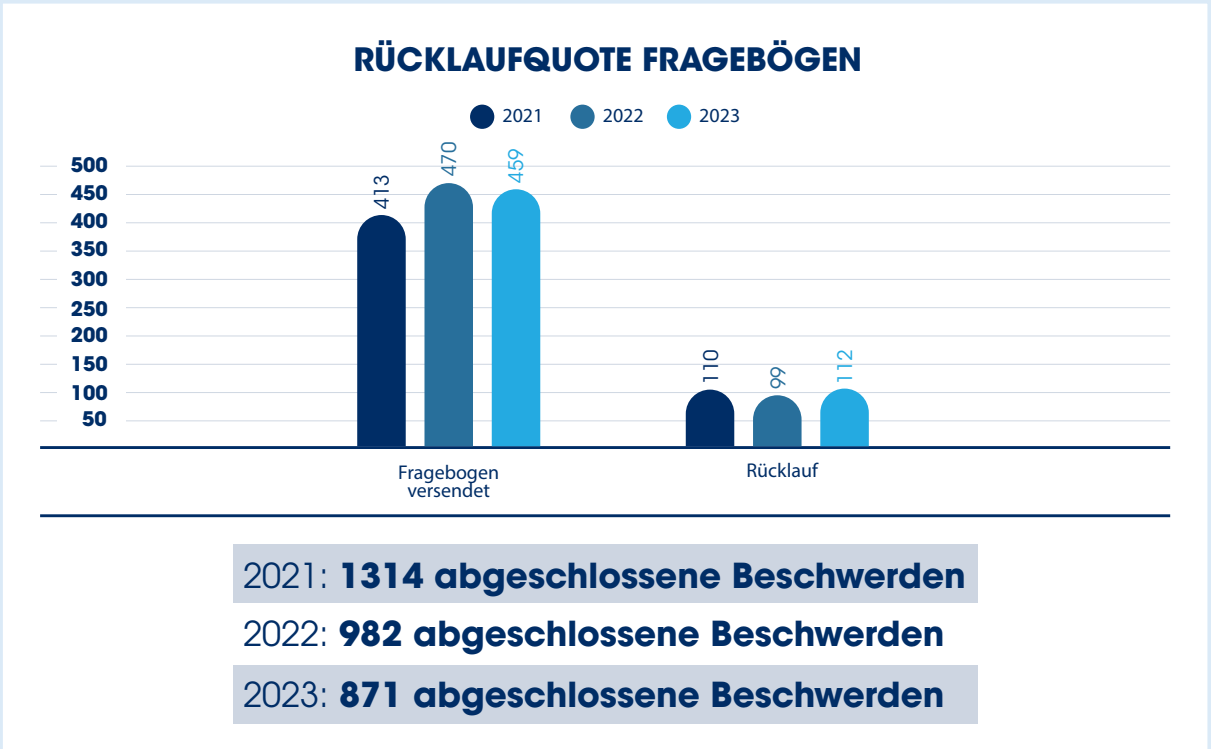
5.6 BESCHWERDEFÜHRENDE

Eine weitere Erkenntnisquelle für die Analyse eingehender Kritik ergibt sich aus der vertiefenden Befassung mit der Gruppe der Beschwerdeführenden. Durch eine auf Freiwilligkeit beruhenden Befragung dieser Gruppe sollen anonymisierte Informationen mit den durch die Bearbeitung der Beschwerde bereits vorliegenden Wissensständen verknüpft werden.

Hierzu wird nach erfolgtem Abschluss der Beschwerde grundsätzlich ein Feedbackbogen durch die Sachbearbeitung versandt, durch dessen Beantwortung sich insbesondere Hinweise auf die Zugänglichkeit der Beschwerdestelle und deren Bearbeitungsroutinen erhofft werden.[14] Gründe für ein Unterbleiben der Befragung ergeben sich u. a. aus einer nicht vorliegenden postalischen Erreichbarkeit, einem anonymen Eingang der Beschwerde sowie bei geringfügigen Beschwerden, deren Bearbeitung durch die zuständige Dienststelle ohne Hinzuziehung des Beschwerdemanagements erfolgte.

Die Befragung erfolgte im Berichtsjahr 2023, wie in den Jahren 2021 und 2022, in Papierform, die wiederum bei fehlender postalischer Erreichbarkeit nicht durchführbar war. Zur Erhöhung der auch deshalb nur bedingt zufriedenstellenden Antwort- bzw. Rücklaufquote sowie zum Zwecke einer zeitgemäßen Vereinfachung konnte die beabsichtigte Digitalisierung des Befragungsinstrumentes in 2023 abgeschlossen werden (vgl. Kapitel 5.7), sodass wir 2024 durch spürbar verbesserte Feedbackquoten eine deutlich verbesserte Datenbasis erhoffen.

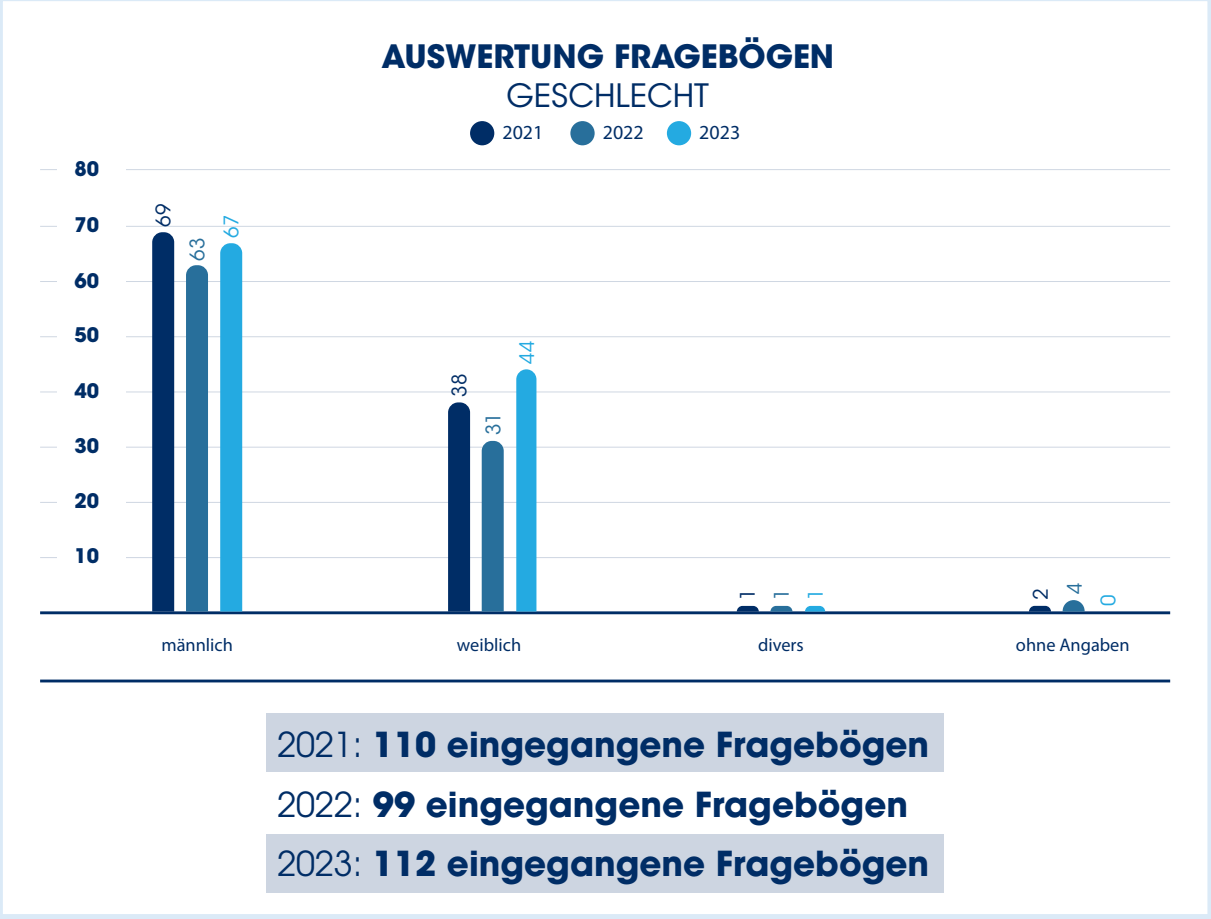
Abbildung 19: Rücklauf Feedbackbögen im Dreijahresvergleich



14 Vgl. Tätigkeitsbericht 2021/2022 Kapitel 6.6, S.61.

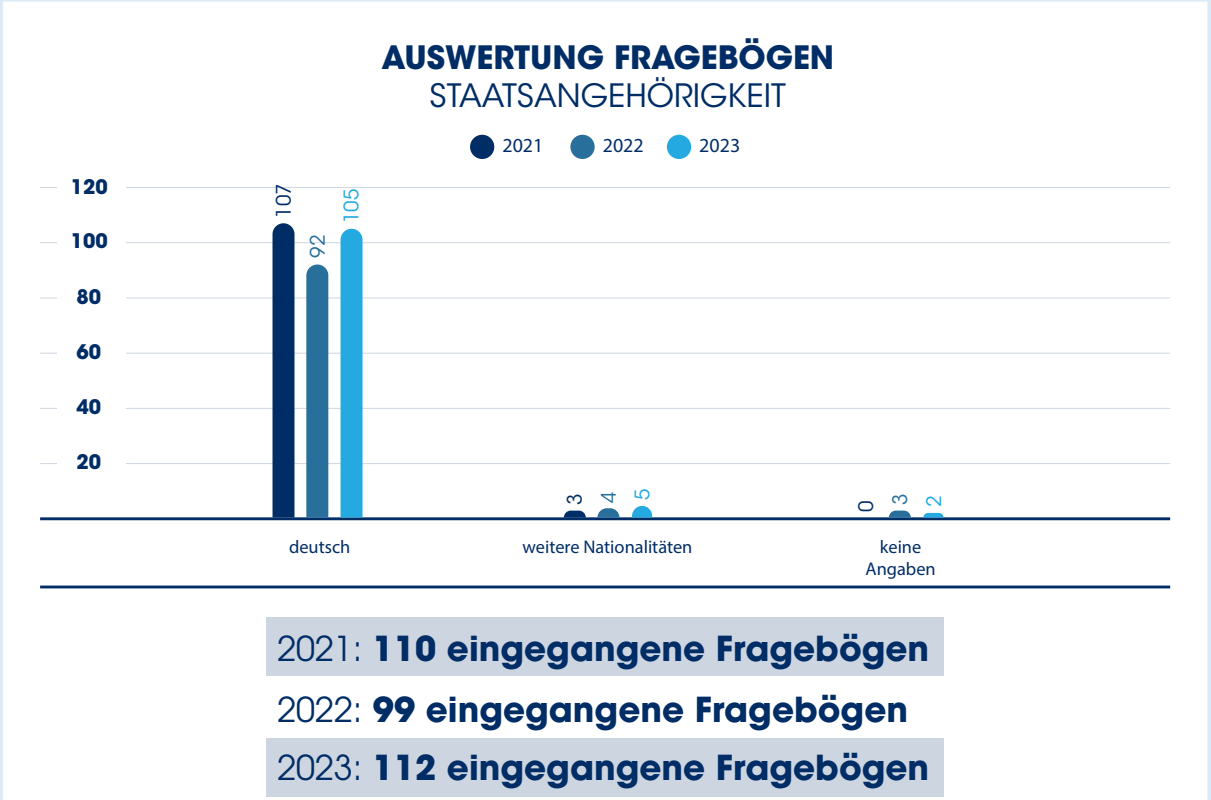
Im Vergleich zu den Vorjahren (2021, 26,6 %, 2022, 21,1 %) betrug die Rücklaufquote für das Jahr 2023 24,4 % (112 Rückläufe). Der leichte Zuwachs ermöglicht dennoch auch weiterhin keine belastbaren Aussagen zu den Beschwerdeführenden. Dennoch kann von einer erneuten Bestätigung der Annahme ausgegangen werden, dass die angestrebte Niedrigschwelligkeit, insbesondere für Gruppen mit einer eher gering ausgeprägten Beschwerdebereitschaft, noch nicht erreicht wurde.

Abbildung 20: Auswertung Fragebögen „Geschlecht"



Auch im Jahr 2023 wurden die zurückgesendeten Feedbackfragebögen mehrheitlich von männlichen Personen (59,8 %) ausgefüllt, der Anteil der weiblichen Personen stieg auf 39,3 %. Ohne vertiefte Untersuchung lässt ein Abgleich mit den Beobachtungen der Sachbearbeitung ebenfalls vermuten, dass der überwiegende Anteil der Beschwerdeführenden männlichen Geschlechts ist und Frauen weniger häufig vertreten sind.

Abbildung 21: Auswertung Fragebögen „Staatsangehörigkeit"



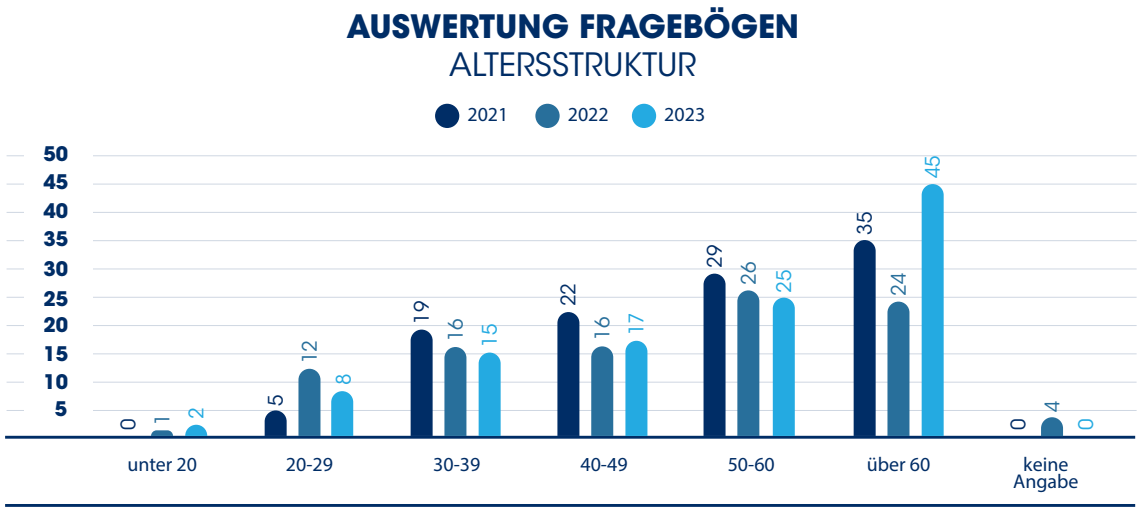
Wie bereits in den Vorjahren zeigt sich auch für das aktuelle Berichtsjahr, gemessen an der Häufigkeit in der Hamburger Gesamtbevölkerung, eine deutliche Unterrepräsentation von Personen mit Migrationshintergrund im Beschwerdeaufkommen. Zwar lässt die Rücklaufquote des Feedbackbogens nur bedingte Aussagen zu einzelnen Gruppen von Beschwerdeführenden zu, allerdings wird die geringe Anzahl von Personen, die einen Migrationshintergrund angaben, als ein weiteres Indiz für eine mangelnde Erreichung angesehen. Vor dem Hintergrund eines Anteils von 39,3 % (Stand 31.12.2022) dieser Gruppe an der Gesamtbevölkerung von Hamburg[15], wird die konstante Beobachtung jedoch auch weiterhin als ein Hinweis auf einen mangelnden Bekanntheitsgrad des BMDA gewertet. Darüber hinaus ist aus kriminologischen Studien Folgendes bekannt: Personen, die als „ausländisch" wahrgenommen werden, werden etwas häufiger angezeigt und etwas häufiger von der Polizei kontrolliert. So ergeben sich aus Opferbefragungen Hinweise darauf, dass Betroffene eher Anzeige erstatten, wenn der Täter als „fremd" wahrgenommen wird.[16] Zudem geraten sie bei Kontrollen etwas häufiger in den polizeilichen Fokus.[17] Zu den auch 2023 stattgefundenen Anstrengungen zur proaktiven Vorstellung der Dienststelle und ihrer Arbeitsweise siehe Kapitel 7.

15 Vgl.: https://www.statistik-nord.de/fileadmin/Dokumente/Statistische_Berichte/bevoelkerung/A_1_10_j_H/A_I_10_j22_HH.pdf

16 Pfeiffer et al. 2018, S. 74 ff.

17 Dabei können Kontrollentscheidungen eine Rolle spielen, die allein oder vorwiegend aufgrund äußerlicher Merkmale getroffen werden (Racial Profiling), aber auch eine etwas größere Präsenz junger Menschen ausländischer Herkunft an intensiver kontrollierten öffentlichen Orten wie Bahnhöfen und in bestimmten Stadtvierteln; s. Müller & Wittlif (2023): „Racial Profiling bei Polizeikontrollen", https://www.svr-migration.de/wp-content/uploads/2023/11/SVR-Policy-Brief_Racial-Profiling-bei-Polizeikontrollen.pdf

Abbildung 22: Auswertung Fragebögen „Altersstruktur"



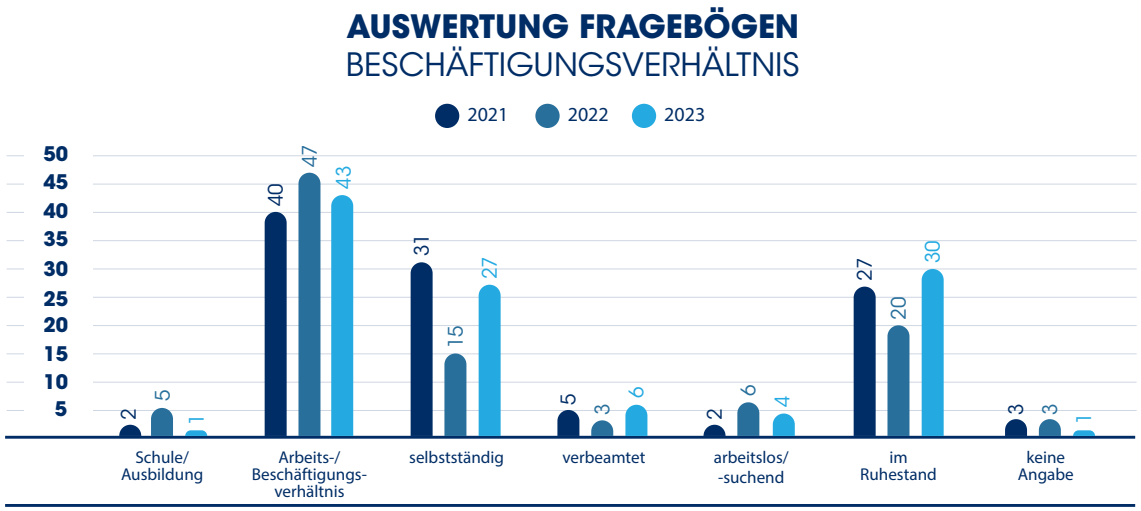
2021: **110 eingegangene Fragebögen**

2022: **99 eingegangene Fragebögen**

2023: **112 eingegangene Fragebögen**

In der Altersstruktur zeigte sich für die Gruppe der lebensälteren Beschwerdeführenden im Vergleich zum Vorjahr ein Zuwachs, der auch der Wahrnehmung der Beschwerdesachbearbeitung entspricht. Lebensjüngere Personen sind auch weiter kaum im Feedbackverfahren vertreten, obwohl gerade diese Gruppe häufiger in Kontakt mit der Polizei treten dürfte als die Gruppe der über 60-jährigen.

Abbildung 23: Auswertung Fragebögen „Beschäftigungsverhältnis"



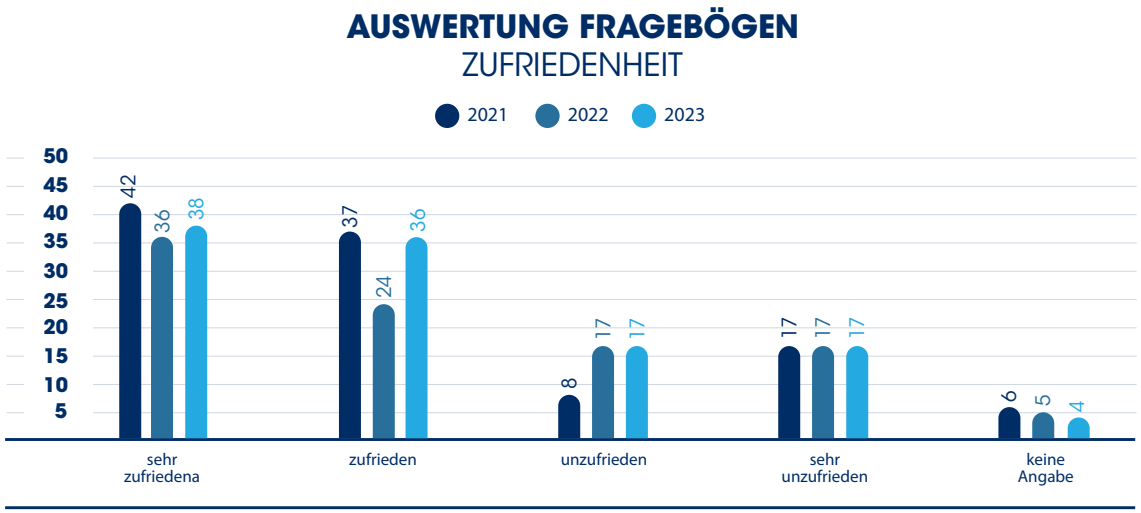
2021: **110 eingegangene Fragebögen**

2022: **99 eingegangene Fragebögen**

2023: **112 eingegangene Fragebögen**

Letztlich zeigt auch die Interpretation der Beschäftigungsverhältnisse von Beschwerdeführenden eine Fortsetzung des bisherigen Trends: Personen, die sich in einer als gesichert zu bezeichnenden Lebenssituation befinden, wenden sich häufiger an die Beschwerdestelle der Polizei Hamburg als beispielsweise Personen, die sich in einer Ausbildung befinden bzw. über kein geregeltes Beschäftigungsverhältnis verfügen und die sich kaum offiziell über das Verhalten der Polizei beschweren. Auch hier muss BMDA sich daher die Frage der niedrigschwelligen Erreichbarkeit, der immer noch weiter ausbaufähigen Transparenz und adressatenorientierten Informationsstrategie stellen. In diesem Zusammenhang haben wir im Berichtsjahr zum Beispiel ein weiteres Format zur Vorstellung der Dienststelle entwickelt, um beispielsweise die Sozialraumteams über die Arbeit des BMDA und dessen Erreichbarkeit zu informieren, vgl. hierzu Kapitel 7.1.

Abbildung 24: Auswertung Fragebögen „Zufriedenheit"



2021: **110 eingegangene Fragebögen**

2022: **99 eingegangene Fragebögen**

2023: **112 eingegangene Fragebögen**

Die Zufriedenheit von Beschwerdeführenden mit der Arbeit des BMDA hat sich im Berichtsjahr 2023 positiv entwickelt. Waren im Vorjahr 60,6 % der am Feedbackverfahren teilnehmenden Personen mit der Arbeit des Beschwerdemanagements sehr zufrieden / zufrieden, waren es 2023 bereits 66,1 % (plus 5,5 Prozentpunkte).

Der Anteil der unzufriedenen / sehr unzufriedenen Teilnehmer blieb in absoluten Zahlen identisch, in Relation gesetzt nahm ihr Anteil leicht, um 3,9 Prozentpunkte auf insgesamt 30,4 % ab. Häufig anzutreffende Gründe für die Unzufriedenheit waren wie in den Vorjahren bereits:

- der subjektiv empfundene Mangel einer Fehlerkultur
- der Verdacht einer Voreingenommenheit

Diese Kritik fand sich erwartbar häufig im Rahmen von Beschwerden, die als unberechtigt eingestuft wurden. Auch hier zeigt sich die hohe Emotionalität im Kontext polizeilicher Arbeit, da sich in den Antworten häufig Ungerechtigkeitsgefühle und Enttäuschung widerspiegeln.

5.7 ERNEUERUNG FEEDBACKVERFAHREN

Die aktuelle Rücklaufquote von 24,4 % im Jahr 2023 ist ähnlich hoch wie im letzten Jahr. Dies stellt in Anbetracht des Befragungsformats (einmaliges Anschreiben ohne zusätzliche Maßnahmen zur Erhöhung der Beteiligungsbereitschaft) eine vergleichsweise hohe Rücklaufquote dar. Wissenschaftliche sowie betriebliche Erfahrungen mit schriftlichen Befragungen und Feedbackbögen[18] legen nahe, dass hierbei eher mit einer Rücklaufquote zwischen 10-20 % zu rechnen ist. Es kann deshalb von einer überdurchschnittlichen Beteiligungsbereitschaft am Feedbackverfahren des BMDA ausgegangen werden. Hinzuzufügen ist jedoch, dass diese Beteiligungsbereitschaft nicht in allen Bevölkerungsgruppen gleichermaßen ausgeprägt ist. Bereits aus der Auswertung für den Tätigkeitsbericht für das Jahr 2022 wurde deutlich, dass diese vorrangig von Bürgerinnen und Bürgern mit deutscher Staatsbürgerschaft im Alter > 60 zurückgesandt werden. Die Aussagekraft der Ergebnisse ist deshalb für unterrepräsentierte Personengruppen stark eingeschränkt.

In der für das Jahr 2024 neu vorgesehenen Version des Feedbackbogens wurden die Fragestellungen (1) unter Einbezug des Erkenntnisgewinns aus Anmerkungen von Beschwerdeführenden der letzten Jahre sowie (2) mit Hilfe der Expertise der kriminologischen Forschungsstelle der Polizei Hamburg angepasst. Durch die Veränderungen erhoffen wir weitere Erkenntnisse, die uns insbesondere Hinweise auf die Erreichung von Zielgruppen und mögliche weitere Hemmschwellen für den Feedbackkontakt geben werden.

Darüber hinaus sollten zukünftig Petentinnen und Petenten nach Abschluss ihres Verfahrens zwei Wege für ein Feedback zur Verfügung stehen. Sie werden den Feedbackbogen mit frankiertem Rückumschlag weiterhin wie gewohnt postalisch zugestellt bekommen. Über das beiliegende Anschreiben erhalten die Beschwerdeführenden jedoch künftig auch einen QRCode zugeschickt, über den ein anonymisiertes und auch weiterhin auf freiwilliger Basis angelegtes Feedback gegeben werden kann, sodass Beschwerdeführende selbst das Format frei wählen können. Wir hoffen, damit nicht nur die Schwelle insgesamt abgesenkt zu haben, sondern auch insbesondere jüngere Zielgruppen für ein Feedback motivieren zu können. Andererseits erwarten wir dadurch ebenfalls eine Verbesserung der Aussagekraft der Feedbackbögen für Zwecke der Optimierung der Verfahren und Analysen des BMDA, die wiederum dann Eingang finden in Strategien zur Prävention sowie zur Früherkennung und damit zur Vermeidung beschwerdefähiger Inhalte.

18 siehe hierzu bspw. Porst, Rolf (2001): „Wie man die Rücklaufquote bei postalischen Befragungen erhöht", https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/20141/ssoar-2001-porst-wie_man_die_rucklaufquote_bei.pdf; qualtrics.xm (2024): „Rücklaufquote: Definition, Berechnung und Erhöhung", https://www.qualtrics.com/de/erlebnismanagement/marktforschung/ruecklaufquote/

6. FALLBEISPIELE

Passend zu dem Thema „Perspektivwechsel" des Fachtages 2023 (vgl. Kapitel 7.7) sind die folgenden Fallbeispiele des Berichtsjahres unter demselben Aspekt ausgewählt worden. Sie zeigen Interaktionen, in denen der erforderliche Perspektivwechsel in der Kommunikation zwischen Polizei und Bürgerinnen und Bürgern zu Missverständnissen führte, auf Seiten der Polizeikräfte gescheitert ist oder trotz polizeilicher Vermittlungsversuche von Beschwerdeführenden abgelehnt wurde. Zwei kurze Beispiele gelten der Arbeit der Polizeieinsatzzentrale (Notruf 110), die wegen der sehr hohen Zahl täglicher Interaktionen (2022: täglich 1.193 Anrufe; 2023: täglich 1.174 Anrufe) – überwiegend in exponierten Stresssituationen auf Seiten der Anrufenden - wenig überraschend auch einem erhöhten Beschwerderisiko unterliegen.

6.1 GERNE PER SIE! – RESPEKTLOSES VERHALTEN BEI EINER ANZEIGENAUFNAHME

Die Patientin eines Hamburger Krankenhauses vermisste ihren Schmuck und ging von einem Diebstahl aus; Pflegekräfte der Station informierten die Polizei über den Vorfall. Zwei Beamte suchten daraufhin die Station auf und nahmen sich des Sachverhaltes an. Im Nachgang hierzu erreichte die Polizei Hamburg eine Beschwerde der zuständigen Pflegedienstleitung. Eine Auszubildende habe sie auf das Verhalten der Polizeibeamten gegenüber zwei Pflegekräften aufmerksam gemacht, die bei der polizeilichen Befragung in einer für sie abwertend wirkenden Art konsequent geduzt worden seien. Vor dem Hintergrund der Schilderungen – die Patientin hatte im möglichen Tatzeitraum mehrfach den Raum verlassen und Behandlungsräume aufgesucht – sei es seitens der Beamten zu einer verdächtigenden Unterstellung ggü. einer der Pflegekräfte gekommen.

Zwei Wochen später suchten Mitarbeitende des BMDA die Station des Krankenhauses auf, sprachen mit der betroffenen Pflegekraft sowie der zuständigen Stationsleitung und baten um eine Schilderung aus deren Sicht. Diese kritisierte nicht nur das als respektlos empfundene Duzen, sondern Art und Verlauf der Anzeigenaufnahme insgesamt, die mit der Frage begonnen habe, wo sie geboren sei. Auch konnte die Pflegekraft nicht verstehen, warum nicht etwa umgehend die geschädigte Patientin aufgesucht und befragt worden sei, sondern zunächst ihre eigenen Personalien detailliert aufgenommen worden seien, obwohl sie die Angaben der Patientin lediglich übermittelt hatte. Insgesamt habe sich der Vorgang deutlich von vergleichbaren früheren Anzeigeaufnahmen unterschieden. Die Gesprächsführung der Polizeibeamten auf dem Stationsflur sei im Übrigen geeignet, ihr Ansehen bei Patienten und Kollegen zu beeinträchtigen, zumal es im Krankenhaus häufig zu Diebstählen komme.

Die Mitarbeitenden des BMDA erläuterten zunächst die Regularien einer Anzeigenaufnahme; Einigkeit bestand dahingehend, dass stets alle Daten aufzunehmen sind. Die Betroffene empfand insbesondere die Einleitung mit der Frage nach dem Geburtsort als diskriminierend. Auf die entsprechende Frage nach einer geeigneten Lösung für den Konflikt wünschte die Betroffene kein klärendes Gespräch mit dem beschwerten Polizeibeamten, sondern äußerte den Wunsch,

dass sich derartiges nicht wiederhole; folglich reiche ihr eine Sensibilisierung der Beamten aus. Da der kritisierte Polizeibeamte den Sachverhalt und insbesondere sein Verhalten grundsätzlich anders schilderte (u. a. habe er durchgängig freundlich agiert und gesiezt. Auch sei kein separater Raum für eine diskrete Befragung angeboten worden.) konnte der Sachverhalt nicht vollständig aufgeklärt und die Beschwerde nicht eindeutig bewertet werden - ein in Fällen abweichender Aussagen häufiges Problem des BMDA.

Unstreitig wird die in der Beschwerde kritisierte Fragestellung, ob eine Person hier geboren sei, von Betroffenen häufig als diskriminierend empfunden; Polizeibedienstete sind hier wie alle Bürgerinnen und Bürger, die diese verbreitete Frage unbefangen stellen, zu mehr Selbstreflexion aufgefordert. BMDA ordnete daher ein Sensibilisierungsgespräch mit dem eingesetzten Polizeibeamten zur

- Notwendigkeit von mehr Erläuterungen ggü. Befragten in Hinsicht auf Art und Umfang polizeilicher Befragung einschließlich der Aufnahme der Personalien und das polizeiliche Vorgehen in einem derartigen Fall,

- Berücksichtigung der Tatsache, dass beeindruckte, teils verunsicherte Personen im Einsatz möglicherweise trotz Aufforderung keine Nachfragen stellen, und schließlich,

- grundsätzlichen Wirkung seiner Kommunikation auf Befragte und der erforderlichen Selbstreflexion an.

6.2 KURZE GESPRÄCHE – ANHALTENDE WIRKUNG: BESCHWERDEN NACH NOTRUF 110

Despektierliche Gesprächsführung!
Wenige Wochen nach dem Amoklauf in Alsterdorf wählte die Petentin den Notruf der Polizei Hamburg, weil sie meinte, in der Nachbarschaft ihres Hotels Schüsse zu hören. Der eingesetzte Beamte nahm die Angaben entgegen, vermerkte sie im Einsatzprotokoll und informierte die Petentin, dass es bereits weitere Anrufe zu diesem Sachverhalt gebe. Zur Vervollständigung der Meldung erfragte er routinemäßig den Namen der Anruferin, stellte dann aber im Zusammenhang mit dem genannten Vornamen abschließend die Frage, ob die Petentin „aus dem Osten" stamme und bemerkte auf die Antwort, die Petentin stamme aus Berlin: „Das geht ja noch". Wenig später wandte die Petentin sich per Email an das BMDA und kritisierte das Gesprächsverhalten des Beamten der Polizeieinsatzzentrale, das sie als diskriminierend und völlig unpassend, vor allem bei einem Notruf, wahrgenommen habe. Das Gespräch habe sie schockiert und beschäftige sie immer noch.

Eine Überprüfung der gesicherten Gesprächsaufzeichnungen des fraglichen Abends bestätigte die Angaben der Petentin. Abgesehen davon, dass die Herkunft der Petentin für die Inhalte des Notrufs unerheblich war und im Zweifel die Abläufe unnötig verzögert hätte, war das Verhalten des Beamten unangemessen, unprofessionell und kritikwürdig. Zum einen in Hinsicht auf den direkten Kontakt zu der Petentin, zum anderen in Hinsicht auf den Gesamteindruck der Einsatzzentrale, die für Bürgerinnen und Bürger, überwiegend in belasteten Situationen, wichtiger Erstkontakt zur Institution Polizei ist und an deren Professionalität daher höchste Anforderungen zu stellen sind.

Die Beschwerde wurde folglich als berechtigt bewertet, die Petentin erhielt ein entsprechendes Schreiben mit einer Entschuldigung seitens des Vorgesetzten und mit dem kritisierten Beamten wurde der Sachverhalt im Rahmen eines Kritikgesprächs nachbereitet.

Wenn Empathie gefordert ist!

Die Kriminalpolizei meldete intern die Beschwerde einer Petentin, die sich als Zeugin einer Schlägerei am Jungfernstieg hilfesuchend an den polizeilichen Notruf gewandt hatte, während ein Verletzter mit blutender Kopfwunde am Boden lag. Obwohl sie den Tatort sehr konkret als „am Jungfernstieg, in Höhe des Apple-Stores, bei der dortigen Bushaltestelle" beschrieben habe, sei sie mehrfach nach der genauen Hausnummer gefragt worden, sonst könne nicht geholfen werden. Das Telefonat habe sie insgesamt als unangenehm empfunden, die Nachfragen des Polizeibeamten seien ihr unverständlich, da die Ortsbeschreibung eindeutig und zugleich die Situation vor Ort für sie extrem herausfordernd gewesen sei.

Zwar war die Zeugin nach Überprüfung des aufgezeichneten Notrufs nur einmal nach der Hausnummer gefragt worden, auch war die Äußerung, ohne Hausnummer könne nicht geholfen werden, tatsächlich nicht gefallen, doch wurde die Gesprächsführung des eingesetzten Beamten der Polizeieinsatzzentrale insgesamt als verbesserungswürdig angesehen. Der Beamte hatte zwar den Kontakt zur Anruferin bis zum Eintreffen erster Polizeikräfte aufrechterhalten, doch war er nicht hinreichend auf die emotional offenkundig stark belastete Anruferin eingegangen, sondern hatte sie durch die Gesprächsführung zusätzlich irritiert, dies mit vereinzelt unemphatischer Wortwahl, und ohne beruhigend auf sie einzuwirken.

Die Kritik der Petentin war daher nachvollziehbar und die Beschwerde insofern berechtigt. Zwar war die fachliche Bewertung des Sachverhalts durch den eingesetzten Beamten nicht zu beanstanden, doch ist gerade bei einem Notruf eine professionell-verständnisvolle Gesprächsführung zu erwarten, mit der auf die Zeugin und die dynamische Situation vor Ort stärker eingegangen und ihr ermöglicht worden wäre, auch dem Verletzten zu helfen. Empathische Gesprächsführung hätte zudem die zusätzliche Belastung der Zeugin vermutlich vermieden und wird darüber hinaus mit hoher Wahrscheinlichkeit darauf Einfluss nehmen, ob sie sich zukünftig erneut an die Polizei wendet, insbesondere in Grenzsituationen (dann nämlich lieber einmal zu wenig statt zu viel).

Mit dem Beamten wurde seine Gesprächsführung bei diesem Notruf nachbereitet. Die Petentin erhielt eine entsprechende telefonische Rückmeldung und wirkte dadurch erleichtert, denn der Vorfall beschäftige sie noch immer.

6.3 TROTZ POLIZEILICHER VERMITTLUNG SCHEITERT PERSPEKTIVWECHSEL EINES BÜRGERS

Ein bekannter Kritiker polizeilichen Handelns beim Falschparken wandte sich an das BMDA mit einer Beschwerde über einen Polizeibeamten. Der Petent hatte ein kurzzeitig im Halteverbot stehendes Taxi fotografiert; daraufhin habe der Fahrer den Petenten mit seinem Handy gefilmt, und dessen weiblicher Fahrgast habe ihn beleidigt und (sexuell) belästigt. Er rief die Polizei, verlangte die Sicherstellung des Handys mit dem entsprechenden Video, erstattete Anzeige gegen Taxifahrer und Fahrgast und forderte polizeiliches Einschreiten gegen die vermeintlichen Tatverdächtigen. Der eingesetzte Polizeibeamte, so die Beschwerde, habe da-

raufhin unangemessen und rechtswidrig gehandelt. Insbesondere kritisierte der Petent, dass der Beamte (1) auf dem von dem Beamten allein eingesehenen Video keine strafrechtlich relevante Belästigung erkannte, (2) sein Fotografieren des Taxis kritisiert und damit einen rechtstreuen Bürger zum Täter gemacht habe, sowie (3) das Handyvideo des Taxifahrers – da im öffentlichen Raum sowie ohne Verbreitung gefertigt – als rechtlich zulässig gewertet habe. Das Handyvideo sei vielmehr ein Verstoß gegen den Datenschutz, außerdem werde dem Vorwurf der Belästigung eines Mannes offenbar anders nachgegangen als im Fall einer Frau.

In seiner Stellungnahme schilderte der eingesetzte Beamte das Geschehen wie folgt: Er habe den Taxifahrer angewiesen, das Handyvideo, das tatsächlich nur eine kurze Sequenz des vorangegangenen Streites zeigte, zu sichern und bei Bedarf dem LKA zur Verfügung zu stellen; dieser habe dies zugesagt. Die Beschuldigten hatten die vorgeworfenen Beleidigungen eingeräumt, doch auch entlastende Umstände (traumatische Vorerfahrungen des Fahrgastes) vorgebracht. Der in der Beschwerde genannte Vorwurf der sexuellen Belästigung sei vor Ort zu keiner Zeit geäußert worden. Am Einsatzort hätten sich die beschuldigten Personen kooperativ und einsichtig verhalten. Der Polizeibeamte habe versucht, den Streit zu schlichten, zumal der Auslöser eine geringfügige Ordnungswidrigkeit gewesen sei und beide Parteien sich als Opfer fühlten. Der Schlichtungsversuch sei jedoch gescheitert, weshalb eine Strafanzeige mit Strafantrag aufgenommen worden sei, der Taxifahrer und der Fahrgast hätten auf eine Gegenanzeige verzichtet. Auf dem Handyvideo sei keine Belästigung zu erkennen gewesen, doch die Erläuterungen des Beamten hätten den Petenten nur noch weiter aufgebracht und die Auseinandersetzung eher weiter eskalieren lassen. Der eingesetzte Beamte versicherte glaubhaft, dass er zu keinem Zeitpunkt die Absicht hatte, den Petenten in eine Täterrolle zu drängen, sondern vielmehr versucht habe, auf beiden Seiten Verständnis für die Gegenseite zu wecken.

Da der Petent sich trotz dieser Erklärung in eine Täterrolle gedrängt sah, wurde die Beschwerde als teilberechtigt bewertet. Gleichwohl ist es nicht gelungen, bei dem Petenten Verständnis für die Einsatzwahrnehmung zu erreichen. Das Fotografieren der Beschuldigten im Taxi sah der Petent zur Beweissicherung als rechtmäßig an. Die Aufnahme seiner Person zur Beweissicherung sei jedoch unrechtmäßig, da er ein Recht am eigenen Bild habe. Die nicht erfolgte Sicherstellung des Handys aus Gründen der Verhältnismäßigkeit kritisierte er weiter. Weder die Einsichtigkeit der Beschuldigten noch die gegen diese gefertigte Strafanzeige vermochten ihn zu überzeugen. Dem Petenten wurde mitgeteilt, die Einsatzwahrnehmung sei nach Überprüfung rechtmäßig, der Beschwerdevorgang insofern abgeschlossen, der Sachverhalt werde jedoch noch einmal mit dem Beamten nachbereitet.

6.4 HEFTIGES GESTIKULIEREN – POLIZEILICHER PERSPEKTIVWECHSEL GEFORDERT

Aufgrund der Zeugenbeschreibung eines Tatverdächtigen klingelten Polizeibeamte an der Wohnungstür des Petenten, um diesen zu befragen. Der Petent, dessen Hör- und Spracheinschränkung den eingesetzten Beamten nicht bekannt war, öffnete mit deutlicher Verzögerung die Tür und beschwerte sich nachfolgend, teils heftig gestikulierend, über das weitere Vorgehen der Beamten. Schließlich wurden ihm im Verlauf des Einsatzes vorüber-

gehend Handfesseln angelegt, weil sein Verhalten (sehr lautes Sprechen bzw. Protestieren, scheinbar mangelnde Kooperation und vermeintliche Widerstandshandlungen) von den Beamten falsch interpretiert worden war. Der Petent beschwerte sich u. a. darüber, dass er umgehend nach dem Öffnen seiner Wohnungstür gegen eine Wand gedrückt und gefesselt worden sei; seine Kommunikation in Gebärdensprache sei nicht nur nicht verstanden und aufgenommen, sondern im Gegenteil als weitere Erregung interpretiert worden. Auch vermisse er nach Abschluss des Einsatzes seinen Schwerbehindertenausweis, auf den er die Beamten hingewiesen hatte.

Das BMDA holte Stellungnahmen der betreffenden Beamten ein, die den Vorfall deckungsgleich beschrieben. Versuche, dem aufgebracht wirkenden Petenten den Grund des Einschreitens mitzuteilen, ihn über seine Rechte zu informieren und seine Identität festzustellen seien leider erfolglos geblieben. Die Beamten hätten daher unwissend das Verhalten des auch körperlich eingeschränkten Petenten als mangelnde Kooperationsbereitschaft bzw. als Gegenwehr interpretiert. Trotz langsamen Sprechens auf Bitten des Petenten (zur Erleichterung möglichen Lippenablesens) sei es nicht gelungen, verbal auf den Petenten einzuwirken: aus Gründen der Eigensicherung seien dem sehr aufgebrachten Petenten kurzfristig Handfesseln angelegt worden. Nach erfolgter Identitätsfeststellung sei der Schwerbehindertenausweis des Petenten in der Wohnung zurückgelassen worden; dies sei dem Petenten auch mitgeteilt worden.

Zwar konnte BMDA kein grundsätzliches Fehlverhalten der eingesetzten Polizeibeamten feststellen, doch wird auch an diesem Einzelfall die bundesweit bereits seit einiger Zeit verstärkt thematisierte Frage deutlich, wie der polizeiliche Umgang mit beeinträchtigten Bürgerinnen und Bürgern grundsätzlich verbessert werden kann. So wurde im vorliegenden Fall z. B. versäumt, dem Petenten ggf. schriftlich – spätestens bei seinem späteren Erscheinen an dem örtlich zuständigen Polizeikommissariat zur Klärung des Verbleibs des Schwerbehindertenausweises – den Grund des Einschreitens eingehender und verständlich zu erläutern und ihn auf seine Rechte hinzuweisen.

Die Beschwerde wurde daher insgesamt als teilweise berechtigt bewertet, der Petent wurde darüber schriftlich informiert. Besonderer Wert wurde dabei auf den Perspektivwechsel gelegt, aus dem z. B. deutlich mehr Verständnis für die Einschränkungen des Petenten und ein Bemühen um die Einnahme seiner Sicht auf den Einsatz und dessen Defizite aus seiner Sicht hervorging. Der Anlass für den Einsatz wurde ebenso erläutert wie die Ursache der Fehlinterpretation des Verhaltens des Petenten und der Fesselung. Die Polizei bedauere die misslungene Kommunikation und das insgesamt unglücklich verlaufene Einschreiten. Die Beschwerde habe insofern auf ein kritikwürdiges Verhalten aufmerksam gemacht, das adressatengerechte Handeln gegenüber Personen mit Einschränkungen sei zweifelsohne zu verbessern.

Mit den eingesetzten Beamten wurde ein Sensibilisierungsgespräch geführt; des Weiteren soll künftig in Aus- und Fortbildung die Problematik der Polizeiarbeit mit körperlich eingeschränkten Personen deutlich stärker thematisiert und entsprechendes Verhalten geschult werden.

7. VERNETZUNG

Das Beschwerdemanagement stellt weiterhin fest, dass der eigene Bekanntheitsgrad, insbesondere in den interessierenden Milieus nur äußerst gering ausgeprägt ist. Im Folgenden werden die Bemühungen vorgestellt, die zu einer Steigerung führen sollen und Personengruppen mit einer geringen Beschwerdemacht Möglichkeiten für Kritik an polizeilichen Handeln aufzeigen soll.

7.1 VERNETZUNG UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT IN DER STADTGESELLSCHAFT

Beispiele für Maßnahmen 2023 in diesem Bereich sind:

Januar	Podcast Radio Hamburg 2 zur Vorstellung des BMDA
Februar	Vorstellung BMDA im Netzwerk – AG 78/Bergedorf[19]
Februar	Austausch mit SCHURA
April	Vorstellung BMDA in Sozialraumteam Harburg (SRT Heimfeld)
April	Vorstellung BMDA in SRT Phoenix-Viertel/Wilstorf
Mai	Veranstaltung mit der Schura im Polizeipräsidium
Mai	Vorstellung BMDA in SRT Harburg/Eißendorf
Mai	Vorstellung BMDA im Arbeitskreis Wohnunterkunft Grundwaldstraße (Treffen von Mitarbeitenden unterschiedlicher Institutionen aus dem Bereich Arbeit mit Migranten)
Juni	Teilnahme am Workshop Sensibilisierung, Bildung, Aufarbeitung, Erinnerung im Rahmen der Erarbeitung einer Senatsstrategie gegen Antiziganismus
Juni	Vorstellung des BMDA bei der Elbakademie (Fortbildungseinrichtung der Diakonie)
Juli	Veranstaltung im Bürgerhaus Wilhelmsburg
Juli	Projekt QualiMoVe am PK 44 Wilhelmsburg[20]
Juli	Austausch mit Sonnenland e.V. (Billstedt) und Vorstellung des BMDA
September	Vorstellung BMDA im Stadtteilbeirat (Heimfeld)
November	„Internationaler Tag der Toleranz"[21]

19 Netzwerk verschiedener Träger aus dem Bereich Soziale Arbeit, beispielsweise IB, ReBBZ, Der Begleiter etc.

20 Das Projekt „QualiMoVe – Qualitätsentwicklung in Moscheegemeinden und islamischen Organisationen durch Vernetzung" entwickelt ein Modell, ehren-, neben-, und hauptamtliche Personen in Moscheegemeinden, muslimischen Vereinen und Organisationen zu schulen, zu professionalisieren und sie sowohl untereinander als auch mit den Akteuren in den Stadtteilen/Bezirken zu vernetzen. Zu Akteuren gehören unter anderem Behörden, Vereine, Institutionen, Schulen, religiöse und nicht religiöse Einrichtungen, siehe https://qualimove-hamburg.de

21 Die Polizei Hamburg beteiligt sich seit 2021 an dem alljährlich am 16. November stattfindenden Internationalen Tag der Toleranz. Er geht zurück auf die Unterzeichnung der „Erklärung von Prinzipien der Toleranz" von 185 UNESCO-Mitgliedsstaaten im Jahr 1995.

Netzwerkarbeit in den Sozialräumen

Bereits im Jahr 2022 hatte sich das BMDA (vgl. Tätigkeitsbericht für das Jahr 2022) an die Netzwerkmanagerinnen und Netzwerkmanager aller sieben Hamburger Bezirke gewandt, um die Dienststelle BMDA über den Bereich des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD) hinaus auch bei den in den Bezirken ansässigen Freien Trägern bekannt zu machen. In Form einer Kurzvorstellung per E-Mail mit integriertem Tätigkeitsbericht und einem Flyer mit der Darstellung der Arbeit des BMDA wurden somit seinerzeit Informationen über die in Sozialraumteams (SRT) organisierten Freien Trägern in die jeweiligen Institutionen gesteuert.

Inkludiert war ebenfalls das Angebot, bei Interesse die Dienststelle BMDA und ihren Auftrag auch direkt in den jeweiligen Einrichtungen vorzustellen. Das Anliegen, sich in den SRT vorzustellen, erhielt durch die Erkenntnisse der Datenanalyse für den Jahresbericht 2022 nochmals eine erhöhte Dringlichkeit, da deutlich wurde, dass bestimmte marginalisierte Gruppen bislang als Beschwerdeführende eine eher untergeordnete Rolle spielten und bisher scheinbar nicht oder nicht gut genug erreicht werden konnten. Zu diesem Personenkreis gehörten die Gruppe der Jugendlichen und Jungerwachsenen einerseits und die Gruppe derjenigen mit Zugehörigkeit zu anderen Kulturkreisen und Nationalitäten andererseits. Vom Angebot, BMDA im Rahmen eines Treffens von Freien Trägern mit Vertretern der Behörden mit durchschnittlich ca. 20 und mehr Teilnehmenden, z. B. in den Sozialraumteams kennenzulernen, machten im Jahr 2023 z. B. die o. g. Institutionen Gebrauch.

Bereits während der ersten Treffen wurde deutlich, dass der Bekanntheitsgrad des BMDA noch ausbaufähig ist. Des Weiteren fiel auf, dass Vorbehalte abzubauen waren: So wurde seitens der Teilnehmenden beispielsweise häufig die Sorge geäußert, eine Beschwerdestelle, die nicht vollkommen unabhängig arbeiten könnte, hätte nicht die Möglichkeit, eine Beschwerde auch tatsächlich unparteiisch aufzuklären. Daneben wurden Bedenken geäußert, inwiefern sich Beschwerdeführende tatsächlich ohne Sorge vor Repressalien beschweren könnten. Damit verknüpft wurde dann meist auch die Frage des Strafverfolgungszwangs von Polizeibeamten und somit auch Mitarbeitenden des BMDA thematisiert. Besonders Teilnehmende, die vorrangig mit Jugendlichen und Jungerwachsenen arbeiten, berichteten davon, dass viele den Beschwerdeweg aus Sorge, ggf. selber Beschuldigte eines Strafverfahrens zu werden, nicht wählen würden.

Aus dem Bereich der Teilnehmenden, die vorrangig mit Personen mit Zugehörigkeit zu anderen Kulturkreisen und Nationalitäten arbeiten, wurde die Sprachbarriere als große Hürde benannt. Gerade Themen wie Personen- oder Verkehrskontrollen wären jedoch vor der Fragestellung, was Polizei dürfe und was nicht, von Interesse. Weitere Wünsche neben einer Auflistung bzw. Darstellung, welche Regelungen bei einer Identitätskontrolle erlaubt sind, waren der Wunsch nach Flyern in weiteren Sprachen als die z. Zt. bereits verfügbaren – so wurde der Bedarf nach Flyern in Dari, Farsi, Arabisch und Französisch sehr häufig benannt – als auch das Anliegen, mit den Polizeikommissariaten vor Ort noch stärker in den Austausch gehen zu können.

In vielen Fällen wurde jedoch der örtliche Kontakt zu den BFS (umgangssprachlich: bürgernahe Beamte im Stadtteil) als gut und regelmäßig beschrieben und gefragt, ob diese über das BMDA informiert seien und den Kontakt zum BMDA herstellen können. Zum überwiegenden Teil zeigten sich die Teilnehmenden der einzelnen Veranstaltun-

gen positiv gestimmt zur Vorstellung des BMDA und es entstanden positive und wertschätzende Diskussionen zu einzelnen Themenbereichen bis hin zu Nachfragen, ob es möglich sei, das Team des BMDA durch die eigene Person zu verstärken. Gerade für die Teilnehmenden aus dem Bereich der Jugendarbeit erwies sich von Interesse, dass das BMDA auf Grundlage des Art. 17 GG arbeitet und daher jeder, somit auch bereits Minderjährige, das Recht hat, Beschwerden zu platzieren.

Der Wunsch seitens BMDA an die Teilnehmenden, als Multiplikator zu fungieren und ihr Klientel über das Angebot des BMDA zu unterrichten sowie dieses ggf. im Beschwerdegang zu begleiten, wurde wohlwollend aufgenommen. Aufgrund der für beiden Seiten positiven Bilanz dieser Vorstellungen wird sich BMDA im Frühjahr 2024 durch den Versand des Links zum Tätigkeitsbericht 2022 an die Netzwerkmanagerinnen und Netzwerkmanager der Bezirke wenden und das Angebot wiederholen, sich auf Wunsch direkt in den Einrichtungen vorzustellen.

Netzwerken in den Polizeikommissariaten

Bereits während der Hospitationen der beiden BMDA-Mitarbeitenden mit sozialwissenschaftlichem Hintergrund in den Polizei- Kommissariaten 11 und 14 im Jahr 2022 wurde deutlich, dass beide Seiten von einem Austausch profitierten. So wurden den Mitarbeitenden des BMDA einerseits polizeiliche Handlungslogiken und Alltagsroutinen vermittelt, andererseits bestand großes Interesse seitens der Polizeikräfte, mehr über BMDA zu erfahren und sich darüber zu informieren, wie ein Beschwerdevorgang konkret abläuft, welche Sachverhalte vorrangig beschwert werden, welche Analyse-Ergebnisse vorliegen und wie diese zu deuten sind.

Vor diesem Hintergrund und den Ergebnissen und Wünschen aus den Vorstellungen seitens BMDA in den Sozialräumen ergriff BMDA im November 2023 die Chance, mit BFS sowie den Leitern Prävention und Verkehr (PuVL) aus allen Polizeikommissariaten in die Vorstellung und den Austausch zu gehen. BMDA erläuterte, wie der Auftrag an BMDA gefasst ist, wie dieser umgesetzt wird, welche Chancen und Möglichkeiten sich daraus ergeben haben und ergeben, aber welche Hürden es auch noch zu überwinden gilt. BMDA warb dafür, dass die BFS weiterhin als Multiplikatoren für das BMDA fungieren und in ihren Aufgabenbereichen bei den Bürgerinnen und Bürgern motivieren, das Angebot des BMDA anzunehmen und den Beschwerdegang zu wählen. In diesem Sinn war es BMDA wichtig, Beschwerden als etwas Positives für die Organisation zu begreifen, da es durch sie gelingen kann, gemeinsam zu wachsen und das Bild von Polizei gemeinsam mit der Bürgerin und dem Bürger zu entwickeln und zu gestalten.

Seitens der BFS und PuVL wurde in diesem Zug der Wunsch nach Fortbildungen im Bereich Beschwerdesachbearbeitung für die PKs geäußert. Ein weiteres Anliegen war die Bitte um Unterstützung im Umgang mit Petentinnen und Petenten, die Schwierigkeiten haben, eigene Anteile zu reflektieren und denen polizeiliche Handlungslogiken schwer zu vermitteln sind, so dass es gehäuft zu Beschwerden mit sachgleichen Inhalten kommt bzw. diese als Reaktion auf erteilte (Ordnungswidrigkeiten-) Anzeigen oder Maßnahmen verstanden werden können. Für das Jahr 2024 nimmt BMDA sich vor, diesen Kontakt weiter zu intensivieren und den PKs weitere Instrumente – z. B. in Form von Checklisten zur Beschwerdesachbearbeitung – an die Hand zu geben.

Netzwerken in Zusammenarbeit mit dem Projekt QualiMoVe (s. o.):

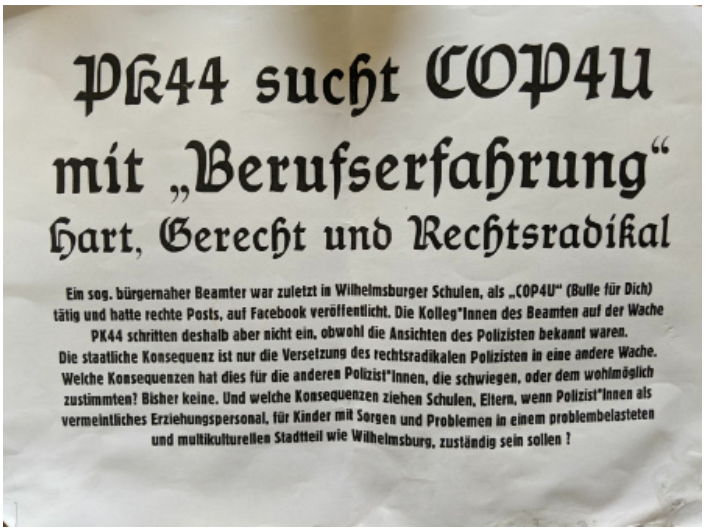
Am 11.10.2023 kam es im Polizeikommissariat (PK) 44 zu einem ersten Treffen zwischen Vertretern des Projektes QualiMoVe mit Mitarbeitenden des PK 44 und BMDA. In einem ersten Gespräch lernte man einander kennen – so stellten sich einerseits die zuständigen BFS mit ihren jeweiligen Aufgabenfeldern vor; andererseits wurde das Projektziel von QualiMoVe (Vernetzung der Moscheengemeinden und islamischer Organisationen mit Akteuren im Stadtteil) sowie deren Handlungsoptionen näher erläutert. Auch das BMDA konnte in diesem Rahmen nochmals sein Angebot näher erläutern. So wäre z. B. eine gemeinsame Interaktion z. B. durch Fortbildungen und Dienstunterrichte zu spezifischen Themengebieten durch Mitarbeitende der Moscheengemeinden für Mitarbeitende des PK 44 oder gemeinsame Veranstaltungen im Wirkungsbereich denkbar. Diese sollten jedoch keinen einmaligen Charakter haben, sondern im Sinne einer gelebten Kontinuität halbjährlich bis jährlich zuverlässig durchgeführt werden. In einem ersten gemeinsamen Prozess wurde deutlich, dass der Themenschwerpunkt zunächst im Handlungsfeld „Kinder und Jugendliche" liegen soll. Die Mitarbeitenden des Projektes boten an, nach Rücksprache mit ihren Mitgliedern Interessensschwerpunkte zu entwickeln und in Form von drei unterschiedlichen Handlungskonzepten zur Diskussion zu stellen. Umgekehrt wird das PK 44 intern Rücksprache halten und Interessensschwerpunkte an das Projekt melden. Das Treffen war geprägt von dem gemeinsamen Wunsch nach Kommunikation, Vernetzung und Austausch vor dem Hintergrund, Trennendes zu überwinden und Gemeinsamkeiten zu suchen und zu stärken.

7.2 PK 44 WILHELMSBURG REVISITED: „ZEIGT UNS, DASS IHR AN EUCH ARBEITET!"

Im Tätigkeitsbericht 2021/22 hatte das BMDA über einen Beamten des PK 44 (Wilhelmsburg) berichtet, der mit politisch rechtslastigen Posts aufgefallen war. Heute berichten wir erneut: Mehr als zwei Jahre nach Aufdeckung des Falles gibt es immer noch und immer wieder Neues zu berichten! Zum Zeitablauf:

Abbildung 25: Zeitablauf PK 44

Januar 2022	Aufdeckung des Falles nach einer Anzeige
August 2022	Veröffentlichung im Jahresbericht BMDA
Dezember 2022	Presseberichterstattung
Januar 2023	Abschluss der disziplinarrechtlichen Prüfung
März 2023	Forschungsprojekt PARP 9148 *Räumliche Ausgrenzung von (ethnisierten) Jugendlichen und jungen Erwachsenen durch die Schutzpolizei Hamburg* (p a r p / Modul 9148 (parpframe.org)
Sommer 2023	34 Medienberichte (Print, online), drei Parlamentarische Anfragen in der Hamburgischen Bürgerschaft, zwei Befassungen im Innenausschuss der Hamburgischen Bürgerschaft
Juli 2023	**Veranstaltung im Bürgerhaus Wilhelmsburg**
August 2023	Folgemaßnahmen unter Leitung des ITK
Oktober 2023	Start der Website Zivilgesellschaft & Polizei (s.u.)


PK44 sucht COP4U
mit „Berufserfahrung“
Hart, Gerecht und Rechtsradikal

Ein sog. bürgernaher Beamter war zuletzt in Wilhelmsburger Schulen, als „COP4U“ (Bulle für Dich) tätig und hatte rechte Posts, auf Facebook veröffentlicht. Die Kolleg*Innen des Beamten auf der Wache PK44 schritten deshalb aber nicht ein, obwohl die Ansichten des Polizisten bekannt waren.
Die staatliche Konsequenz ist nur die Versetzung des rechtsradikalen Polizisten in eine andere Wache.
Welche Konsequenzen hat dies für die anderen Polizist*Innen, die schwiegen, oder dem wohlmöglich zustimmten? Bisher keine. Und welche Konsequenzen ziehen Schulen, Eltern, wenn Polizist*Innen als vermeintliches Erziehungspersonal, für Kinder mit Sorgen und Problemen in einem problembelasteten und multikulturellen Stadtteil wie Wilhelmsburg, zuständig sein sollen ?

Die disziplinarrechtliche Untersuchung des Fehlverhaltens hatte zwar erhebliche Verstöße des Beamten gegen die Treue-, Neutralitäts- und Wohlverhaltenspflicht, sowie das Mäßigungsgebot ergeben, die zu einer Kürzung der Dienstbezüge führten. Als strafrechtlich relevant konnten die Dienstpflichtverletzungen jedoch nicht erkannt werden; eine Prüfung und Feststellung, die im Übrigen nicht durch Polizeikräfte, sondern durch Staatsanwälte erfolgt. Zudem war der Beamte sofort nach Bekanntwerden der Vorwurfslage von der Funktion eines bürgernahen Beamten entbunden und in eine andere Verwendung umgeset worden. Der Dienstherr hatte in Konsequenz auf das Fehlverhalten die ihm möglichen Maßnahmen ausgeschöpft. Im Verlauf des Jahres 2023 kam es von Seiten der Öffentlichkeit jedoch zu einer anhaltenden kritischen Auseinandersetzung mit dem Sachverhalt. Ein Beispiel für die Spannungen vor Ort war das im Bereich Hamburg - Wilhelmsburg verbreitete Flugblatt „PK44 sucht Cop4U“.

Auch wurde im Sommer 2023 ein sozialwissenschaftliches Forschungsprojekt (PARP 9148, s. u.) bekannt, mit dem in Wilhelmsburg die Haltung der örtlichen Bevölkerung, insbesondere junger Menschen mit und ohne Migrationsgeschichte zur örtlichen Polizei erforscht werden soll. Um den Prozess der Aufarbeitung des Falles fortzusetzen, aber auch, um diesem Forschungsprojekt eigene Formate zur Seite zu stellen, veranstaltete die Polizei Hamburg Mitte Juli 2023 einen Dialog im Bürgerhaus Wilhelmsburg.

Drängende Fragen an die Polizei vor Ort, Wahrnehmung der lokalen Polizeiarbeit, gemeinsame Herausforderungen und Aufgaben für Bürger und Polizei in Wilhelmsburg sowie Kritik an der Arbeit der Polizei in Wilhelmsburg: Das waren die Diskussionsthemen an vier Tischen, zwischen denen die Teilnehmenden sich bewegten. Um es vorweg zu nehmen: Es war erkennbar für alle Beteiligten ein Experiment. Die Polizei Hamburg hatte sich stark aufgestellt und auch in der Innenverwaltung war das Format auf reges Interesse zahlreicher Kolleginnen und Kollegen gestoßen, die ohne jede dienstliche Verpflichtung zur Teilnahme oder explizite Einladung nach Wilhelmsburg gekommen waren und an den Stehtischen im Veranstaltungsteil „World Café" rege diskutierten und für Fragen zur Verfügung standen. Insgesamt stellten Polizei- und Behördenvertreter fast ein Drittel der Teilnehmenden, was teils Anerkennung erfuhr, teils auf Kritik stieß.

Nachbarschaft und Polizei im Dialog

Ein offener Austausch zwischen Mitarbeiter*innen des Polizeikommissariat 44 und Ihnen!

Am 12. Juli 2023

Beginn der Veranstaltung: 18:00 Uhr/Einlass ab 17:30 Uhr
Veranstaltungsort: Bürgerhaus Wilhelmsburg

Wir freuen uns auf einen regen Austausch!

Es laden ein:

Kolleginnen und Kollegen in Uniform mussten außerdem feststellen, dass ihre in Uniform mitgeführten Waffen von einigen Wilhelmsburgerinnen und Wilhelmsburgern keineswegs als normaler Bestandteil eines offenen Dialoges akzeptiert wurden und diese schließlich ablegen. Bürgerinnen und Bürger wiederum wollten mit der Polizei über weit mehr reden als über das ursprüngliche Thema des Abends, die Aufarbeitung des Falles politischen Fehlverhaltens am örtlichen PK 44: Mal ging es um die Präsenz der bürgernahen Beamten, mal um das Parken im Stadtteil, mal um Rassismusvorwürfe, immer aber um mehr „Transparenz" und „Dialog auf Augenhöhe", den man begrüßte, den man wünschte und den man verstetigt sehen wollte. Vor der Tür des Bürgerhauses Wilhelmsburg forderte derweil etwa ein Dutzend Teilnehmer einer Gegenversammlung die völlige Abschaffung der Polizei und wollte die Veranstaltung quasi durch Anwesenheit boykottieren; einige schafften es dann aber doch noch in den Saal und machten ihre grundsätzliche Kritik sowie ihr fehlendes Vertrauen deutlich. Einige wenige diskutierten schließlich mit. Der Verantwortliche für das o. g. Forschungsprojekt PARP 9148 und Aktivist im Stadtteil wiederum hatte seine Teilnahme kurzfristig abgesagt.

Insgesamt erbrachte der Abend im World Café umfangreiche Themensammlungen zu den vier o. g. Themenblöcken, die im Nachlauf zu der Veranstaltung unter Leitung des ITK zum einen mit Mitarbeitenden des örtlichen Polizeikommissariats, zum anderen mit Führungskräften der Polizei Hamburg erörtert wurden, um am Beispiel der Veranstaltung nicht nur die aufwändige und langwierige Aufarbeitung eines derartigen Falles, sondern auch die insgesamt veränderten inhaltlichen

wie kommunikativen Erwartungen der Stadtgesellschaft an ihre örtliche Polizei zu verdeutlichen. Insofern wertete eine Beobachterin den Abend als *Lerngeschenk* an die Polizei Hamburg.

Auf einer Metaebene machte der Abend aber auch deutlich, dass die neuen Dialogformate noch in der Erprobung sind und keineswegs jedes Format für jede Konfliktkonstellation passt. Zu unterscheiden ist auch zwischen konkret anlassbezogener Konflikterörterung und verstetigten Dialogformaten. Letztere existieren bereits vermehrt, zu nennen sind Runde Tische, Stadtteilkonferenzen u. a.– in der Regel unter Beteiligung von Gatekeepern vor Ort. Deutlich wird aber nicht nur in Wilhelmsburg, dass die Bürgerinnen und Bürger zunehmend nach unmittelbarem Austausch verlangen und dabei handfeste, alltägliche Probleme zur Sprache bringen wollen. Die Polizeien, so unsere Prognose, werden sich dieser Erwartung in ernsthafter, dem jeweils konkreten Anlass angemessener Form stellen müssen. Ein Risiko besteht generell in der Auswahl von Formaten, die vorrangig als Geste oder Symbol angelegt sind oder die dem einmaligen Druckausgleich bzw. der eigenen Imagepflege dienen sollen. Solche Formate werden regelmäßig nicht als ernsthaftes Dialogangebot akzeptiert, sie verfehlen das Ziel eines besseren gegenseitigen Verständnisses und können ggf. kontraproduktiv wirken.

Als *Lessons Learned* aus dem Abend in Wilhelmsburg sind nach Auswertung informeller Rückmeldungen von (1) beteiligten Polizeibeamten, (2) Veranstaltenden, Wissenschaftlern und sonstigen Beobachtenden sowie einem (3) umfangreichen Artikel in dem lokalen *Wilhelmsburger Inselrundblick* (stellvertretend für die Perspektive der Bürgerinnen und Bürger) festzuhalten:

1. Der Gesamteindruck der Veranstaltung war auf allen Seiten (im Saal) überwiegend positiv. Kritik gab es an der personalstarken Vertretung der Polizei und Innenverwaltung.
2. Wichtige Zielgruppen der Jugendlichen und Jungerwachsenen im Stadtteil, der Bewohnenden mit Migrationsgeschichte und schließlich der linksalternativ motivierten Polizeikritiker wurden nicht erreicht. Ungeachtet der o. g. Verweigerungshaltung Einzelner müssen die Methoden und Plattformen der Zielgruppenerreichung flexibel angepasst werden.
3. Die Dialogbereitschaft der Polizei wurde begrüßt, aber auch als überfällig angemahnt und vor allem deren Verstetigung als Bringschuld der Polizei gefordert. „Dialog", „Transparenz", „Augenhöhe" waren wiederkehrende Forderungen, die folglich als bisher unzureichend gewährleistet gelten müssen.
4. Der inhaltliche Input von Seiten der Bürgerinnen und Bürger und ihre Erwartungen waren vielfältig, geprägt von subjektiven Wahrnehmungen und Alltagsproblemen und teils widersprüchlich (Beispiel: Forderung nach mehr Polizei/weniger Polizei im Stadtteil).
5. Der Perspektivwechsel gelang am konkreten Abend erfreulich oft, vor allem im direkten Austausch an den im Saal verteilten Stehtischen sowie im Rahmen des World Cafés. Aber er bleibt für alle Seiten schwierig.
6. Der Abend war wichtig, aber erst sein Nachlauf war entscheidend! So sahen die Bürgerinnen und Bürger den Abend eindeutig nicht als Einzelereignis, sondern lediglich als Auftakt eines Prozesses, für den der Wilhelmsburger Inselrundblick auch gleich sieben konkrete inhaltliche Forderungen zusammenfasste.

Fazit: Als neuartiger Versuch in konfliktbeladener Situation war der Abend sicher gelungen; zugleich sollte er als Pilotveranstaltung für ähnliche Formate gesehen werden, an denen gleichwohl noch vielfältig zu arbeiten ist und die einzelfallbezogen entwickelt werden müssen. Das gilt für viele der o. g. Aspekte: Zielgruppenerreichung, Mediennutzung und -vielfalt, Auswahl der Akteure, Methoden, der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung. Die neue Website der Polizei Hamburg **https://www.polizei.hamburg/ihrepolizei/zivilgesellschaft-und-polizei** ist dafür nur *ein* Baustein. Weitere werden folgen.

7.3 MODELLPROJEKT „ZIVILGESELLSCHAFT & POLIZEI“

Das Referat „Stärkung der Zivilgesellschaft“ der Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration (Sozialbehörde) hat gemeinsam mit dem Beschwerdemanagement der Polizei Hamburg ein Modellprojekt zum Thema polizeilich-zivilgesellschaftliche Zusammenarbeit entwickelt. Dieses Projekt wird durch Mittel des Bundesprogramms „Demokratie leben!“ des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend in Höhe von 120.000 € p.a. gefördert.

Das Kooperationsprojekt mit dem Titel *„Zivilgesellschaft und Polizei“* wird von der Sozialbehörde und der Behörde für Inneres und Sport partnerschaftlich von Januar 2023 bis Dezember 2024 gemeinsam durchgeführt. Hierfür wurden zwei halbe Projektstellen (E13) in der Sozialbehörde eingerichtet. Die Mitarbeiterin für die polizeiliche Perspektive im Projekt wurde im Mai 2023 eingestellt und der Mitarbeiter für die zivilgesellschaftliche Perspektive nahm im August 2023 die Arbeit auf. Die Beratungsstelle *empower*[22] in Trägerschaft von Arbeit und Leben Hamburg. e.V., ebenfalls durch das Bundesprogramm „Demokratie leben!“ sowie durch die Sozialbehörde gefördert, begleitet das Projekt aus einer fachlich kritischen Perspektive im Sinne einer Parteilichkeit für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt. Hierfür wurde das Projekt im Jahr 2023 um eine halbe Stelle (E12) aufgestockt.

Ziel des Kooperationsprojektes ist es, den konstruktiven Austausch zwischen polizeilichen und zivilgesellschaftlichen Akteurinnen und Akteuren zu fördern. Dadurch soll das gegenseitige Verständnis für die Arbeitsbereiche und internen Logiken gesteigert werden. Darüber hinaus sollen speziell die Bedarfe und Perspektiven von Betroffenen rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt stärker in die polizeiliche Arbeit integriert werden. Besondere Aufmerksamkeit gilt dabei der Stärkung des Opfer- und (Re-) Viktimisierungsschutzes innerhalb polizeilicher Strukturen. Langfristig soll so das Vertrauen in die Institution Polizei (zurück-) gewonnen und durch die Erhöhung der Anzeigebereitschaft zur Erhellung des Dunkelfeldes beigetragen werden.

22 Mehr zur Beratungsstelle unter: https://hamburg.arbeitundleben.de/politische-bildung/empower

Zu diesem Zweck wurde ein sozialräumlicher Projektansatz gewählt, der einen spezifischen urbanen Raum und die hier gegebenen Besonderheiten in den Blick nimmt und in Zusammenarbeit mit polizeilichen und zivilgesellschaftlichen Partnerinnen und Partnern lokale Themen, Herausforderungen und Bedarfe ermittelt und bearbeitet. Die Wahl des zu betrachtenden Sozialraums fiel bereits vor Projektbeginn auf die Stadtteile Barmbek-Nord und Barmbek-Süd.

Für dieses Gebiet wurde im Rahmen der ersten Projektphase zunächst eine Sozialraumanalyse erstellt. Anschließend wurden die polizeilichen Beschwerdedaten, die Daten der polizeilichen Kriminalstatistik, speziell für den Bereich politisch motivierter Kriminalität, sowie ausgewählte Daten der SKiD-Erhebung[23] zur Wahrnehmung polizeilicher Arbeit für das Betrachtungsgebiet analysiert. Zusätzlich wurden die Fallzahlen der Beratungsstelle empower in die Analyse einbezogen. Weiterhin wurden Sozialraumerkundungen durchgeführt und erste zivilgesellschaftliche Organisationen (Stadtteilkulturzentren, Communityzentren, Moscheegemeinden, Beratungsstellen, etc.) identifiziert und Gespräche mit Blick auf eine mögliche Kooperation geführt. Bei einigen zeichnet sich bereits ein Interesse an einer intensivierten Form der Zusammenarbeit ab.

Auch die polizeilichen Akteurinnen und Akteure vor Ort wurden ausführlich über das Projekt informiert und zur aktiven Teilnahme motiviert. Zur Erörterung des polizeilichen Blicks auf den Sozialraum und zur Erhebung eines Ist-Standes bezüglich polizeilicher Vernetzung im Stadtteil wurden von der zuständigen Projektmitarbeiterin mehrtägige Hospitationen und Fokusgruppengespräche mit verschiedenen Dienstgruppen der Polizeikommissariate 31 und 36 durchgeführt und ausgewertet. Speziell die Gruppe der Stadtteilpolizistinnen und -polizisten[24], aber auch die Mitarbeitenden der Schichten sowie der polizeiliche Jugendschutz[25] standen hierbei im Fokus.

Auf der Grundlage der gesammelten Erkenntnisse werden ab Januar 2024 verschiedene Lern- und Dialogformate zu konkreten Themenschwerpunkten entwickelt und getestet. Nach erfolgreicher Erprobung soll das Projekt im Sinne eines Best-Practice-Modells institutionalisiert und auf andere Stadtteile ausgeweitet werden. Des Weiteren sollen die Projekterkenntnisse dem organisationalen Lernen dienen und zur Entwicklung nachhaltiger, struktureller Maßnahmen, wie der (Weiter-) Entwicklung von Fachkonzepten und Aus- und Fortbildungsinhalten, genutzt werden.

---

23 Dabei handelt es sich um eine kriminalitätsbezogene Bevölkerungsbefragung, die durch das Bundeskriminalamt in Zusammenarbeit mit der Polizei Hamburg alle 2 Jahre durchgeführt wird. Im Rahmen des ZuP Projektes wurden Daten des Hamburger Sondermoduls, speziell der Fragenkomplex zu „Wahrnehmung polizeilicher Tätigkeit im Wohngebiet" für die Bereiche Barmbek-Nord und Barmbek-Süd betrachtet. Näheres zur Methodik unter:
https://www.bka.de/DE/UnsereAufgaben/Forschung/ForschungsprojekteUndErgebnisse/Dunkelfeldforschung/SKiD/Methodik/methodik_node.html

24 Die offizielle Bezeichnung lautet „Beamte im besonderen Fußstreifendienst" (BFS), diese sind speziell für die Stadtteil- und Netzwerkarbeit zuständig. Diesen Dienst gibt es in Hamburg bereits seit 1981, damals noch unter dem Namen bürgernahe Beamte (Bünabe).

25 Hierbei handelt es sich um eine auf Jugenddelinquenz und präventive Maßnahmen fokussierte Organisationseinheit der Hamburger Polizei.

7.4 INFORMATION UND VERNETZUNG IM PARLAMENTARISCHEN RAUM

Anders als in den Vorjahren war das BMDA selbst im Berichtsjahr nicht Gegenstand parlamentarischer Anfragen, jedoch in zahlreichen Fällen an der Beantwortung von Anfragen zu einzelnen Vorfällen und Vorwürfen beteiligt. Beispielhaft genannt seien hier Drs. 22/12915 zu einem Vorfall vor dem Golden Pudel Club oder Drs. 22/9499 und 22/13525 zu Polizeieinsätzen im Rahmen von Fußballspielen.

Im November präsentierte der Leiter des BMDA auf einer Veranstaltung der Bündnis 90/DIE GRÜNEN-Bürgerschaftsfraktion die Aufstellung, Konzeption und Arbeit der Dienstelle und stellte sich den Fragen der Anwesenden.

7.5 VERNETZUNG UND VERANSTALTUNGEN IM BEREICH DER POLIZEIEN UND DER FHH

Neben dem regelmäßigen Austausch mit den Mitgliedern der Strategiegruppe „Demokratische Resilienz" an der Akademie der Polizei Hamburg sind für das Berichtsjahr im Kontext zu nennen

- Vortrag vor dem polizeiinternen Initiativkreis Polizeiforschung im Juli 2023, der den Potenzialen der Forschung für die Polizeiarbeit am konkreten Beispiel des BMDA galt,
- erneute Zusammenarbeit des BMDA mit dem ITK bei der Organisation und Ausrichtung der Veranstaltung der Polizei Hamburg zum internationalen „Tag der Toleranz" im November,
- Vorstellung der Dienststelle auf dem Fachtag Prävention der Polizei Hamburg, ebenfalls im November.

Im Nachfolgenden werden die durch das BMDA im Berichtsjahr innerhalb der Polizei Hamburg durchgeführten Fortbildungen und Veranstaltungen dargestellt:

Abbildung 26: Polizeiinterne Fortbildungen durch Mitarbeitende des BMDA

ganzjährig	Ethik Seminare in Kooperation mit dem ITK der AK	„Begleitung von Gruppenprozessen zur Schulung der Wahrnehmungs- und Beobachtungsfähigkeiten"; „Lagebild Grenzüberschreitungen"
ganzjährig	Dienstunterrichte	„Umgang mit Messengern und sozialen Diensten"
ganzjährig	Seminar für Führungskräfte in Kooperation mit dem IFK	Führungsgrundlagen/Vorstellung BMDA
Januar	Vortrag für Bewerber des höheren Dienstes	Grenzen beim Umgang in Mitarbeitergesprächen, Disziplinarangelegenheiten, Beschwerden, Abgrenzung zu DIE
September	Vortrag für Nachwuchskräfte der Polizei Hamburg	Vorstellung BMDA/Disziplinarangelegenheiten
September	Welcome back Seminar 15. Masterstudiengang LA III	Vorträge zum Beschwerdemanagement und Disziplinarangelegenheiten für angehende Führungskräfte
November	Informationsveranstaltung in Kooperation mit LKA FSt	Fachtag Prävention
November	Zweiter Online Fachtag	„Zivilgesellschaft und Polizei – Neue Kooperationsformate und die Herausforderung Perspektivwechsel"
November	Führungsveranstaltung in Kooperation mit dem Institut für Führungskompetenz (IFK)	„Mutig in die Grauzone" – Umgang von Führungskräften mit kritischen Personalführungssituationen

Zu den Vernetzungstreffen mit Polizeien sowie polizeiinternen sowie externen Beschwerdestellen der Polizeien des Bundes und anderer Länder im Berichtsjahr gehörten ein Besuch im Polizeipräsidium Freiburg/Breisgau zur Vorstellung der Aufstellung, Arbeit und Erfahren des BMDA im März 2023. In der Folge hat das Polizeipräsidium Freiburg bei der dortigen Neuaufstellung der Beschwerdestelle wesentliche Aspekte aus Hamburg übernommen, was uns in unserer Arbeit bestätigt. Im Oktober 2023 waren Mitarbeitende des BMDA Teil der Hamburger Delegation auf dem von der niedersächsischen Polizeiakademie veranstalteten zweiten bundesweiten Kongress „Demokratiestarke Polizei". Im November 2023 fand ein Austausch des BMDA mit Vertretern der Polizeidirektion Lübeck statt; auch hier standen der Erfahrungsaustausch im Umgang mit Beschwerden im Mittelpunkt. Ebenfalls im November 2023 fand der regelmäßige Austausch mit Samiah El-Samadoni, der Beauftragten des Landtages Schleswig-Holstein für die Landespolizei, und ihren Mitarbeiterinnen statt.

Schließlich hat das BMDA auch im Berichtsjahr Veranstaltungen wahrgenommen, um sich innerhalb der Polizei Hamburg sowie der gesamten Verwaltung nachhaltig zu vernetzen. Hierzu gehörten u. a. der fachliche Austausch mit der Feuerwehr Hamburg (Beschwerdebearbeitung sowie Fortbildung), der Sozialbehörde Hamburg (Modellprojekt „Polizei und Zivilgesellschaft, vgl. Kapitel 7.3) oder die Teilnahme an einem Workshop zur Vorbereitung der Senatsstrategie gegen Antiziganismus.

7.6 VERNETZUNG MIT WISSENSCHAFT UND FORSCHUNG

Auch im Berichtsjahr hat das BMDA sich aktiv an Debatten mit Vertretern von Wissenschaft und Forschung eingebracht, dazu gehörten u. a.

Januar 2023	Austausch zu möglichen Forschungsprojekten zu Event-Gewalt mit Vertretern der Universität Hamburg (Prof. Dr. Redlich), der Akademie der Polizei (Prof. Dr. Nils Zurawski) sowie der Behörde für Inneres
Januar 2023	Teilnahme am Forschungsprojekt Police Accountability der Goethe-Universität Frankfurt (Marie-Theres Piening)
Februar 2023	Teilnahme an Fachaustausch im Rahmen des BKA-Projekts SKID (Sicherheit und Kriminalität in Deutschland)
Mai 2023	Vortrag an der Universität Hamburg (Prof. Dr. Nils Zurawski) zur Vorstellung des BMDA
Juni 2023	Austausch mit Prof. Dr. Bärbel Bongartz (Internationale Hochschule) zu Forschungsplanungen im Rahmen diversitätssensiblen Handlungswissens in Organisationen
Juli 2023	Austausch zu möglichen Forschungsprojekten zu Event-Gewalt mit Vertretern der Universität Hamburg (Prof. Redlich), der Akademie der Polizei (Prof. Dr. Nils Zurawski) sowie der Behörde für Inneres (Finanzierung gescheitert)
Oktober 2023	Austausch mit Universität der Bundeswehr (Prof. Dr. Monika Daseking) zum Thema Reflektionsmöglichkeiten von Einsatzerlebnissen bei Berufsanfängern

Des Weiteren war das BMDA im Berichtsjahr Gegenstand oder Kooperationspartner bei nachfolgend genannten Masterarbeiten an der Universität Hamburg:

Abbildung 27: Wissenschaftliche Arbeiten im Kontext BMDA

Autor/Autorin	Thema	Betreuer
Ben Hundertmark	Blue Feelings. On Policing, Space and Emotions in the City.	Prof. Dr. Christine Hentschel Prof. Dr. Nils Zurawski
Pauline Peuker	Evaluation des Lehrgangs „Umgang mit Konflikten" in der Hamburger Ausbildung von Polizistinnen und Polizisten. Qualitative Untersuchung.	Prof. Dr. Alexander Redlich Prof. Dr. Anke Grotlüschen
Viviane Burmester	Stress- und Traumabewältigung bei der Polizei Hamburg – Bedarf und Möglichkeiten.	Prof. Dr. Alexander Redlich Dr. Christine Rausch

7.7 FACHTAG 2023 IN KOOPERATION MIT DER SOZIALBEHÖRDE – AMT FÜR INTEGRATION

Nach dem Fachtag zu Anforderungen an Beschwerdestellen und deren unterschiedlichen polizeiinternen wie externen Organisationsformen im Jahr 2022 galt der erneut digital durchgeführte Fachtag des BMDA am 8. November 2023 dem Thema

Zivilgesellschaft und Polizei
Neue Kooperationsformen und die Herausforderung Perspektivwechsel.

Im Spannungsfeld polizeilicher Interaktion, die in der Regel in Konfliktsituationen stattfindet, verlangen Bürgerinnen und Bürger polizeiliches Handeln, das sensibel, objektivierbar und nachvollziehbar ist. Nach Konfliktsituationen muss das polizeiliche Handeln nicht nur am Gesetz orientiert gerechtfertigt werden, zunehmend tritt neben der rein formalen Sachverhaltsklärung der anschließende Dialog zwischen den Parteien, den die Polizei eröffnen und fördern, dem sie sich aber auch stellen muss. Für diesen Dialog ist Perspektivwechsel auf allen Seiten, auch auf Seiten der Polizistinnen und Polizisten, wesentliche Voraussetzung und Gelingensbedingung. Dabei bedeutet Perspektivwechsel eben nicht den bloßen Austausch unterschiedlicher Sichtweisen und Handlungsmotive zu demselben Sachverhalt. Perspektivwechsel als Verlassen der eigenen und Einnahme der Perspektive der anderen Seite ist gleichermaßen für (im doppelten Sinn) betroffene Bürgerinnen und Bürger wie für Handelnde in der hoch formalen Organisation Polizei extrem schwer und doch im Dialog ohne Alternative.

Der Fachtag des BMDA wurde in Kooperation mit der Sozialbehörde Hamburg/Amt für Integration durchgeführt und galt nicht nur grundsätzlichen wissenschaftlichen Erkenntnissen und Anforderungen an neue Formate im kritischen Dialog zwischen Zivilgesellschaft und Polizei, sondern auch der Vorstellung konkreter dauerhafter, anlassbezogener oder pilotierter Austauschformate. Am 8. November 2023 begrüßte der Leiter des BMDA, Ulf Bettermann-Jennes, rund 60 Vertreterinnen und Vertreter polizeiinterner wie externer Beschwerdestellen, weiterer Behörden sowie zivilgesellschaftlicher Organisationen aus allen Ländern und der Bundesebene im Digitalen Raum. Die Leiterin des Instituts für transkulturelle Kompetenz der Polizei Hamburg, Sonja Clasing, übernahm die Moderation der Veranstaltung. In seinem Grußwort ging Polizeivizepräsident Mirko Streiber auf das Spannungsfeld polizeilicher Interaktion mit der Bevölkerung ein; Polizeiarbeit müsse sensibel, objektivierbar und nachvollziehbar sein. Dazu brauche es Transparenz im polizeilichen Handeln und den Dialog mit der Gesellschaft sowie auch auf Polizeiseite die Bereitschaft zum Perspektivwechsel zur Vertrauensbildung und Förderung der eigenen Kritikfähigkeit.

Prof. Dr. Thomas Görgen (Deutsche Hochschule der Polizei) eröffnete mit einem Bericht aus eigenen Projekten zum Thema „Kooperation Polizei – Zivilgesellschaft im Phänomenbereich politisch motivierter Kriminalität: Forschungsbefunde zu Erfahrungen und Herausforderungen“ und stellte die Ergebnisse zweier, durch das Bundesministerium des Innern, für

Bau und Heimat beauftragten Studien vor. Aus seinen bundesweiten Surveys und Interviewstudien leitete er „Best Practices der Zusammenarbeit von Sicherheitsbehörden und Zivilgesellschaft im Hinblick auf die Verhinderung von vorurteilsgeleiteten Straftaten" ab. In seinem Fazit wies Prof. Dr. Görgen nachdrücklich auf die überwiegend als positiv bewertete polizeiliche Wahrnehmung der vielfältigen bereits bestehenden Formen der Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Organisationen hin und betonte die Notwendigkeit insbesondere nachhaltiger Beziehungen in Kooperationsformaten.

Die stellvertretende Vorsitzende der SCHURA Hamburg, Özlem Nas, ging anschließend auf den „Perspektivwechsel als Schlüssel für Handlungskompetenz in einer multidiversen Gesellschaft" ein. Schlüsselbegriffe in der multidiversen Gesellschaft seien gegenseitiges Verständnis und Empathie, die Förderung des interkulturellen Dialogs, die Prävention von Vorurteilen und Diskriminierung sowie die Förderung von Konfliktlösungskompetenz und schließlich Gelassenheit. Perspektivwechsel trage zur gelingenden Interaktion in einer vielfältigen Gesellschaft bei. Nas betonte dabei insbesondere die Potenziale des Perspektivwechsels und von Community Policing für die Polizeiarbeit.

Unter der Überschrift „Vertrauen verspielt! „Rechte Posts" eines Polizeibeamten – Bürgerdialog auf Augenhöhe in Hamburg-Wilhelmsburg" stellten Dr. Susanne Fischer (Referentin, Behörde für Inneres und Sport) und Ulf Bettermann-Jennes (Leiter der Dienststelle Beschwerdemanagement und Disziplinarangelegenheiten) mit der Dialogveranstaltung im Stadtteil Wilhelmsburg (siehe Kapitel 7.2) ein einmaliges Austauschformat aus konkretem Anlass vor, dessen spezielle Herausforderungen und die Erkenntnisse aus dieser Pilotveranstaltung vor.

Dr. Anke Schröder vom Landeskriminalamt Niedersachsen weitete unter dem Titel „Aspekte urbaner Sicherheit – Perspektivwechsel in Kooperationen und bei Beteiligungen" den Fokus der Veranstaltung auf interdisziplinäre Kooperationsformate und stellte ihre evidenzbasierte Arbeit im Kompetenzzentrum Urbane Sicherheit (KURBAS) vor, welches kleinräumig das gesellschaftliche Spannungsfeld von Diversität, Sicherheitsempfinden, Kriminalität und mehrdimensionalem Schutz in der Wohnbevölkerung unter architektonischen und städtebaulichen Aspekten beleuchtet. Durch verschiedene Kooperationsformate und Partizipationsprozesse, durch wissenschaftsgestützte Analysen des Raumes und die Schaffung eines gemeinschaftlichen Verantwortungsgefühls für die eigene Nachbarschaft werden im KURBAS Lösungen zur Steigerung der Lebensqualität und polizeilichen Prävention für betroffene Stadtteile erarbeitet.

Das interbehördliche Kooperationsprojekt „Zivilgesellschaft und Polizei" der Sozialbehörde Hamburg und der Polizei Hamburg wurde durch Dr. Nele Stender (Leiterin des Referates „Stärkung der Zivilgesellschaft") und Polizeidirektor André Martens (Leiter des Polizeikommissariats 31/Barmbek) präsentiert (vgl. hierzu ausführlich Kapitel 7.3). „(Wie) schaffen Begegnungen Akzeptanz?" Zu dieser Frage ermöglichte die Projektleiterin der Kurdischen Gemeinde Deutschland e. V., Irene Colombi, Einblicke in das bundesweite Begegnungs- und Dialogprojekt zwischen

Menschen mit Migrationsbiografie sowie Polizistinnen und Polizisten. In verschiedenen Formaten, von Theater- und Erlebnispädagogik, über Open-Space-Formate bis zu Peerto-peer-Ansätzen sollten niedrigschwellige Begegnungen und Räume für Dialog geschaffen werden. In der dreijährigen Laufzeit ergaben sich für die Teilnehmenden Fortschritte in der Überwindung von Ängsten und Vorbehalten gegenüber der Polizei, der Reflektion der eigenen Rolle als Polizeibedienstete und der Vertiefung von Sicherheitsthemen im multidiversen Kontext. Neben dem Wunsch nach mehr Zeit für Gespräche und Dialog, wurden durch das Projekt insbesondere gegenseitige Wissenslücken unter den Teilnehmenden, aber auch Potenziale in der Projektgestaltung deutlich, die auch hier in Best-Practice-Empfehlungen für weitere Veranstaltungen mündeten.

Ein weiteres praktisches Kooperationsprojekt stellten abschließend Caroline Ohlendorf und Mathilda Kreitsmann aus Bremen vor. An dem dortigen Pilotprojekt „Aktives Begegnen" nahmen 62 Studierende des Polizeivollzugsdienstes sowie ca. 100 Geflüchtete und Zugewanderte (aus muslimisch geprägten Ländern) teil. Verschiedene freizeitorientierte Begegnungsformate zielten auf die Erhöhung der Resilienz gegenüber gruppenbezogenen Vorurteilen, Perspektivwechsel und die Förderung von Vertrauen, Transparenz und gegenseitigem Verständnis. Neben Erkenntnissen und Erfahrungen einiger Teilnehmender stellten die Referentinnen auch die Learnings aus konzeptioneller und organisatorischer Sicht dar, u. a. die Bedeutung von Moderation der Veranstaltungen, Kontinuität sowie den Stellenwert von Netzwerken und Kooperationspartnerschaften.

Insgesamt machte der Fachtag an mehreren, unterschiedlich gelagerten Beispielen die inhaltliche wie organisatorische Vielfalt neuer Austauschformate zwischen Zivilgesellschaft und Polizei deutlich, gab Einblicke in konzeptionelle Fragestellungen, Gelingensbedingungen wie Erfahrungen und künftige Herausforderungen von Austauschformaten. Ulf Bettermann-Jennes schloss den zweiten digitalen Fachtag mit der Absicht einer weiteren Verstetigung dieses Formats und lud die Teilnehmenden zur thematischen Mitgestaltung einer Folgeveranstaltung ein.

8. FAZIT UND AUSBLICK

Tun wir alles, was erforderlich wäre? Das ist das Fazit unseres dritten Jahres als Dienststelle BMDA in der 2021 gefundenen Aufstellung. Das Berichtsjahr hat erneut die auch in Vorjahren festgestellten Defizite in der Zielgruppenerreichung aufgezeigt.

Zwar ist die Zufriedenheit der Beschwerdeführenden nach Auswertung der Feedbackbögen von 60,6 % im Vorjahr auf 66,1 % in 2023 gestiegen, doch erneut haben wir gerade junge Menschen und Menschen mit Migrationsgeschichte deutlich unzureichend erreicht. Auch für 2024 haben wir uns vorgenommen, an der Verbesserung dieser Situation aktiv zu arbeiten. Wir wollen nicht auf die Hamburgerinnen und Hamburger warten: Wir kommen zu Ihnen, und wenn es auch merkwürdig klingt: Bitte beschweren Sie sich bei uns!

Unsere Pläne für 2024 sind noch nicht abgeschlossen, aber – bezogen auf die Grafik unserer Handlungsfelder in der Einleitung zu diesem Jahresbericht finden sich im Folgenden einige Ankündigungen:

1. Organisatorische und personelle Fortentwicklung der Dienststelle

2024 erhalten wir Verstärkung durch zwei Kolleginnen; eine Kriminologin kehrt aus der Elternzeit zurück und eine Sozialwissenschaftlerin wird unser Team verstärken. Für neue Fachkräfte mit sozialwissenschaftlichem Hintergrund wollen wir gezielte Weiterbildungen organisieren, um die fallbezogene Zusammenarbeit mit den Polizeikräften zu optimieren und dabei aus beiden Fachlichkeiten das Beste herauszuholen. Zur weiteren Personalentwicklung siehe im Folgenden: Ausblick vom Ausblick.

2. Vernetzung und Reflexion der Arbeit des BMDA Steigerung der Akzeptanz und Wirkung in der Polizei Hamburg

Neben Beschwerdebearbeitung und Vernetzung in der Stadtgesellschaft hat sich die polizeiinterne Fortbildung und Vernetzung zum Erfolgsfaktor in der Arbeit des BMDA entwickelt. Durch Informationen Handlungssicherheit erreichen, und dadurch Handlungsinitiative fördern: Das ist unser Ziel. Dabei haben sich durch die zahlreichen Kontakte im Berichtsjahr polizeiliche Fragen an das BMDA ergeben, die wir in 2024 beantworten wollen. Wir planen u. a.:

- Angebot von niedrigschwelligen Kurzfortbildungen, die sich in den Dienstalltag integrieren lassen (Dienstunterrichte)
- Verstärkung der Zusammenarbeit mit dem ITK, z. B. im Rahmen der Ethik-Seminare an der Fachhochschule
- Angebot einer „Fragestunde" des BMDA, einer Checkliste Beschwerdebearbeitung
- Entwicklung von Feedbackverfahren mit den Organisationseinheiten.

3. Steigerung der Akzeptanz der Arbeit in der Stadtgesellschaft
   Steigerung der Inanspruchnahme des BMDA

Für das Jahr 2024 hat sich das BMDA vorgenommen, seinen Flyer in weitere Sprachen übersetzen zu lassen und diese – wie bereits die in Deutsch, Englisch, Türkisch und Leichter Sprache verfassten – sowohl in Papierform als auch in digitaler Form über die Homepage anzubieten. Ausstehend ist ein Termin zur Vorstellung des BMDA zusammen mit einem BFS bei einer Einrichtung von Fördern und Wohnen geplant, der 2023 nicht stattfinden konnte. Außerdem offen ist weiterhin das Angebot an einen Freien Träger der Jugend-

hilfe aus dem Bereich Wandsbek, das BMDA den dortigen Mitarbeitenden vorzustellen. Weitere Vernetzungsaktivitäten in Stadtteilen sowie mit zivilgesellschaftlichen Organisationen sind geplant, so etwa bei Organisationen der Roma und Sinti, beim Antisemitismusbeauftragten, bei Trägern der Wohlfahrtspflege oder kirchlichen Einrichtungen.

4. Toolbox Reaktion bei Fehlverhalten, Fortbildung, Austausch etc.

Auch im Bereich der Toolbox Reaktion bei Fehlverhalten setzen wir auf Fortbildung. So planen wir neue Formate, z. B. Hospitationen unserer Mitarbeitenden bei mehrfach beschwerten Polizeibeamten, Tandemgespräche im Rahmen von Beschwerdenachbereitungen oder Feedbackverfahren mit den einzelnen Organisationseinheiten der Polizei. 2024 wollen wir aber auch in einen intensivierten Austausch mit der Akademie der Polizei gehen, um Fortbildungsbedarfe, die wir in unserer Beschwerdebearbeitung erkennen, besser und schneller in Fortbildungsangebote umsetzen zu können, insbesondere dann, wenn wir künftig bei Beschwerdelagen Häufungen oder örtliche Verfestigungen erkennen sollten. Weitere Erkenntnisse zum Verhältnis Bürger/Polizei erhoffen wir aus der laufenden Analyse des Projektes SKID (Viktimisierungssurvey „Sicherheit und Kriminalität in Deutschland") der Kriminologischen Forschungsstelle beim LKA und schließlich hoffen wir auf eine künftig deutlich verbesserte eigene Datenbasis in der Folge der Anwendung unseres neuen Feedbackverfahrens ab Januar 2024.

5. Analyse Fallaufkommen und Zielgruppenerreichung

Das seit 2023 aus dem Bundesprogramm „Demokratie Leben!" geförderte Modellprojekt „Polizei und Zivilgesellschaft" im Stadtteil Barmbek strebt an: (1) Verbesserung des Austausches zwischen Stakeholdern im Stadtteil, (2) Förderung des Vertrauens in staatliche Institutionen, (3) Erhöhung der Anzeigebereitschaft und Aufhellung des Dunkelfeldes hassmotivierter Straftaten, (4) Erhöhung der behördlichen Sensibilität im Umgang mit Betroffenen rassistisch motivierter Straftaten. Die Projektmitarbeitenden wollen im Jahr 2024 weiter an der Vernetzung im Stadtteil Barmbek arbeiten, Gelingensbedingungen definieren und geeignete Formate identifizieren sowie verschiedene Begegnungs- und Lernveranstaltungen durchführen und hoffen, dass das Projekt über 2024 hinaus fortgeführt werden kann. Als Partner in diesem Projekt verspricht sich das BMDA zusätzliche Informationen über Befindlichkeiten vor Ort im Stadtteil, in der Zivilgesellschaft wie in den örtlichen Polizeidienststellen, aber zunächst vor allem verbesserte Einblicke in geeignete Formate des intensiveren Austausches, insbesondere mit gesellschaftlichen Minderheiten und Jugendlichen/Jungerwachsenen, die – bezogen auf ihre zu vermutenden Interaktionen/Kontakte mit Polizei – im Beschwerdewesen deutlich unterrepräsentiert bleiben.

ZU GUTER LETZT: AUSBLICK VOM AUSBLICK

Begann dieser Jahresbericht 2023 mit dem Wechsel im Amt des Polizeipräsidenten, so endet er mit der Mitteilung eines Wechsels in der Leitung der Dienststelle BMDA. Der langjährige Leiter Ulf Bettermann-Jennes, der die Dienststelle seit 2021 neu aufgestellt und etabliert hat, wechselt an die Akademie der Polizei Hamburg. Seine Funktion bei BMDA übernimmt Anke Opp, die langjährige Erfahrung in der Schutz-, in der Kriminalpolizei wie in der ministeriellen Arbeit vereint und mit Sicherheit die anerkannte Arbeit des BMDA ebenso fortsetzen sowie ihr neue Impulse geben wird.

Wir wünschen viel Erfolg bei den anstehenden neuen Aufgaben und freuen uns auf die Zusammenarbeit im nächsten Jahr!