

HAMMONIA

2024

TÄTIGKEITSBERICHT 2024

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: Oktober 2025

INHALT

Abbildungsverzeichnis	4
Abkürzungsverzeichnis	6
Geleitwort	7
1. EINLEITUNG	9
2. ZUSAMMENFASSUNG	11
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 BMDA	16
3.4 Exkurs: Dezernat Interne Ermittlungen	17
3.5 Beschwerdebearbeitung	18
3.6 Interne Fortbildung	19
4. ANALYSE DES BESCHWERDEAUFKOMMENS	21
4.1 Fallaufkommen gesamt	21
4.2 Entwicklung des Beschwerdeaufkommens	23
4.3 Hauptbeschwerdekategorien	24
4.4 Sonderkategorien	27
4.5 Interne Beschwerden	34
5. STRUKTURDATEN DER BESCHWERDEVERFAHREN	36
5.1 Beschwerdeeingang	36
5.2 Verfahrensabschlüsse	38
5.3 Polizeiinterne Verteilung des Beschwerdeaufkommens	41
5.4 Beschwerdete Personen	43
5.5 Konsequenzen der Beschwerdebearbeitung	47
5.6 Feedbacksystem	49
5.7 Beschwerdeführende	50
6. FALLBEISPIELE	54
6.1 Verstörendes Erlebnis für ein Kind	55
6.2 Dramatischer Fall	56
6.3 Wasserkraft siegt über Professionalität	57
6.4 Besonderes Schutzbedürfnis erfordert Nachbereitung der Nachbereitung	58

7. VERNETZUNG	59
7.1 Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit in der Stadtgesellschaft	60
7.2 PK 44 Wilhelmsburg revisited: „Zeigt uns, dass Ihr an Euch arbeitet!“	63
7.3 Modellprojekt „Zivilgesellschaft & Polizei“	65
7.4 Information und Vernetzung im parlamentarischen Raum	66
7.5 SkiD.Hamburg 2024 Sonderauswertung BMDA	67
7.6 Fachtag 2024 in Kooperation mit der Sozialbehörde – Amt für Integration	69
7.7 Vernetzung und Veranstaltungen im Bereich der Polizeien und der FHH	72
7.8 Internationaler Fachaustausch mit ECU 911 Ecuador	74
8. Fazit und Ausblick	76

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

ABBILDUNGEN

Abbildung 1: Handlungsfelder	9
Abbildung 2: Interne Fortbildungsmaßnahmen und Veranstaltungen	19
Abbildung 3: Falleingänge gesamt im Dreijahresvergleich	22
Abbildung 4: Beschwerdeeingänge nach Monaten im Dreijahresvergleich	23
Abbildung 5: Hauptbeschwerdekategorien im Dreijahresvergleich	25
Abbildung 6: Sonderkategorie „Diskriminierung“	30
Abbildung 7: Sonderkategorie „Rassismus“	32
Abbildung 8: Sonderkategorie „Social Media“	33
Abbildung 9: Interne Beschwerden	35
Abbildung 10: Kontaktaufnahme im Dreijahresvergleich	37
Abbildung 11: Kontaktaufnahme über das digitale Hinweisgebersystem	38
Abbildung 12: Abgeschlossene Beschwerdevorgänge im Dreijahresvergleich	40
Abbildung 13: Verteilung der Beschwerden auf die Organisationseinheiten (OE) im Dreijahresvergleich	42
Abbildung 14: Auswertung Beschwerde „Altersstruktur“	44
Abbildung 15: Auswertung Beschwerde „Dienstalter“	45
Abbildung 16: Auswertung Beschwerde „ausgeübte Funktion“	46
Abbildung 17: Konsequenzen bei berechtigten/teilberechtigten Beschwerden	47

Abbildung 18: Rücklauf Feedbackbögen im Dreijahresvergleich	50
Abbildung 19: Auswertung Fragebögen „Geschlecht“	51
Abbildung 20: Auswertung Fragebögen „Altersstruktur“	52
Abbildung 21: Auswertung Fragebögen „Zufriedenheit“	53
Abbildung 22: Aktivitäten PK 44	64
Abbildung 23: Häufigkeitsanteile Zustimmung zu Aussagen zum Umgang der Polizei Hamburg mit Fehlern und Beschwerden	67
Abbildung 24: Polizeiinterne Fortbildungen durch Mitarbeitende des BMDA	73

INFOBOXEN

Infobox 1 Organigramm der Polizei Hamburg – Stand 2024	14
Infobox 2 Organigramm BMDA - Stand 12.2024	15
Infobox 3 Sachgebiet Beschwerdemanagement (BMDA 1)	16
Infobox 4 Sachgebiet Disziplinarangelegenheiten (BMDA 2)	16
Infobox 5 Zuständigkeiten des Dezernats Interne Ermittlungen (DIE)	17
Infobox 6 Verfahren der Bearbeitung von Beschwerden	18
Infobox 7 Hauptbeschwerdekategorien	24
Infobox 8 Sonderkategorien in der Analyse von Beschwerden	27
Infobox 9 Organisationseinheiten der Polizei Hamburg (OE)	41

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
AK	Akademie
BFS	Beamter im besonderen Fußstreifendienst
BKA	Bundeskriminalamt
BMDA	Dienststelle Beschwerdemanagement und Disziplinarangelegenheiten
BMDALin	Dienststelle Beschwerdemanagement und Disziplinarangelegenheiten Leiterin
CSD	Christopher-Street-Day
DIE	Dezernat Interne Ermittlungen
DGL	Dienstgruppenleiter/in
EG	Entgeltgruppe
EM	Europameisterschaft
FOSPOL	Forschungsstelle Strategische Polizeiforschung an der Akademie der Polizei
GG	Grundgesetz
HELS	Hamburger Einsatzleitsystem
IDDF	Institut für Demokratie, Diversität und Führung
IHRA	International Holocaust Remembrance Alliance
IT	(Abteilung für) Informationstechnik
J	Justizariat, Rechtsabteilung der Polizei
LKA	Landeskriminalamt
LPV	Landespolizeiverwaltung
PB	Polizeibeamter/in
PEZ	Polizeieinsatzzentrale
PDV 350	Polizeidienstvorschrift
PK	Polizeikommissariat
PKS	Polizeiliche Kriminalstatistik
PÖA	(Abteilung für) Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
SKiD	Sicherheit und Kriminalität in Deutschland
SP	Schutzpolizei
WH	Wachhabender
WSP	Wasserschutzpolizei



GELEITWORT

Es ist mir eine besondere Freude, Ihnen in meiner neuen Funktion als Leiterin des Beschwerdemanagements der Polizei Hamburg den ersten Jahresbericht unter meiner Verantwortung vorlegen zu dürfen. Seit meinem Amtsantritt im Juni 2024 ist es mir ein besonderes Anliegen, die Bemühungen um eine transparente und nachvollziehbare Darstellung der Arbeit der Dienststelle fortzuführen. Die Leitung des Beschwerdemanagements liegt mir sehr am Herzen, und ich sehe es als eine zentrale Aufgabe, die Entwicklungen und Ergebnisse offen zu kommunizieren. Im Mittelpunkt unserer Arbeit standen auch in diesem Jahr die zahlreichen alltäglichen Anliegen und Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger, die uns erreicht haben.

Zu Beginn möchte ich meinen aufrichtigen Dank an die Bürgerinnen und Bürger aussprechen, die uns ihr Vertrauen geschenkt und sich mit ihren Anliegen an uns gewandt haben. Ihr Engagement und ihre Offenheit sind für uns von unschätzbarem Wert. Ebenso gilt mein Dank den Kolleginnen und Kollegen

aus den verschiedenen Dienststellen und Organisationseinheiten, die gemeinsam mit uns die Beschwerden sorgfältig bearbeitet haben. Besonders schätze ich die Bereitschaft aller Beteiligten, sich kritisch mit ihrer Arbeit auseinanderzusetzen und konstruktiv an Verbesserungen mitzuwirken.

Darüber hinaus danke ich allen Partnerinnen und Partnern, die uns durch ihre Unterstützung, den Austausch von Ideen und die gemeinsame Umsetzung von Projekten zur Seite gestanden haben. Dieses Netzwerk ist eine wesentliche Grundlage für die erfolgreiche Erfüllung unserer Aufgaben.

Das Jahr 2024 war international und national von bedeutenden politischen Ereignissen geprägt, darunter zahlreiche Wahlen und Regierungswechsel. Auch in Hamburg fanden mit den EU-Wahlen und den Bezirksversammlungswahlen wichtige demokratische Prozesse statt. Die vielfältigen gesellschaftlichen Bewegungen, wie die Bauernproteste, die Klimaproteste, die Hamburger Wochen der

Pressefreiheit sowie die Demonstrationen gegen Rechtsextremismus, verdeutlichen eindrucksvoll, wie lebendig und engagiert die Zivilgesellschaft in unserer Stadt ist. Die gesellschaftlichen Entwicklungen und das Engagement der Menschen in Hamburg unterstreichen die Bedeutung eines offenen und transparenten Austauschs. Diesem Grundsatz widmen wir im Beschwerdemanagement besondere Aufmerksamkeit.

Mein zentrales Anliegen ist es, die Verbindung zwischen Polizei und Zivilgesellschaft zu stärken, denn beide sind aufeinander angewiesen. Die Polizei benötigt das Vertrauen und die Unterstützung der Bürgerinnen und Bürger, um ihre Schutz- und Sicherheitsaufgaben effektiv wahrnehmen zu können. Gleichzeitig ist eine offene, transparente und respektvolle Kommunikation unerlässlich, um gegenseitiges Verständnis zu fördern und gemeinsam Herausforderungen zu bewältigen.

Mit diesem Tätigkeitsbericht möchten wir Ihnen einen umfassenden Einblick in unsere

tägliche Arbeit geben. Er enthält Ergebnisse, Analysen und Entwicklungen sowie besondere Maßnahmen und Ereignisse des Berichtsjahres 2024 – einem Jahr, in dem das Grundgesetz, das die Grundlage unserer Arbeit bildet, sein 75-jähriges Bestehen feiert.

Ich wünsche mir, dass wir auch weiterhin im offenen Dialog bleiben, kritisch hinterfragen und unterschiedliche Perspektiven zulassen. Nur durch gemeinsames, aktives Handeln können wir ein friedliches, demokratisches und inklusives Hamburg gestalten. Ich freue mich auf die weitere Zusammenarbeit und die Herausforderungen, die vor uns liegen.



BMDALin Anke Opp

1. EINLEITUNG

Auch im Berichtsjahr 2024 stand das Thema „Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Polizei“ im Mittelpunkt zahlreicher Maßnahmen und Veranstaltungen des BMDA. Besonders hervorzuheben ist das Kooperationsprojekt „Polizei und Zivilgesellschaft“, das vom BMDA mitentwickelt und in Teilprojektleitung verantwortet wird (siehe Kapitel 7.3).

Das Spektrum reichte von dem Fachtag im Herbst 2024 (Kapitel 7.7) über die bereits genannten Vernetzungsaktivitäten bis hin zu

zahlreichen, oft wiederholten Einzelgesprächen mit Beschwerdeführenden, in denen Vertrauen sich immer wieder als Schlüsselfaktor erweist.

Nachfolgend werden unsere Aktivitäten in den bereits in den Berichten der Vorjahre identifizierten Handlungsfeldern kurz zusammengefasst, um in den nachfolgenden Kapiteln näher ausgeführt zu werden.

Abbildung 1: Handlungsfelder



1. Organisatorische und personelle Fortentwicklung der Dienststelle

Das Berichtsjahr war geprägt von dem Wechsel in der Dienststellenleitung, der zu einer mehrmonatigen kommissarischen Wahrnehmung der Leitungsfunktion sowie der entsprechenden Mehrbelastung weiterer

Mitarbeitenden führte. Das weiterhin hohe und sogar gesteigerte Niveau der Aktivitäten außerhalb des Kernbereichs unserer Arbeit verdeutlicht das anhaltende Engagement aller Mitarbeitenden. Einzelheiten zu personellen und organisatorischen Neuigkeiten im Berichtsjahr 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

Die Struktur und Entwicklung der Beschwerdeingänge sowie die Erfahrungen auf öffentlichen Veranstaltungen verdeutlichen die anhaltende Notwendigkeit, das BMDA weiter zu vernetzen. Ziel ist es, die Dienststelle bekannter zu machen, die Beschwerdemöglichkeiten zu erklären und für Vertrauen in die Verfahren zu werben. Auch im Berichtsjahr wurden vielfältige bestehende Kontakte innerhalb der Polizei Hamburg, im Kreis der Polizeien des Bundes und der Länder sowie in der Verwaltung, vor allem aber in der Stadtgesellschaft Hamburgs gepflegt, und weitere etabliert. Besondere Akzente entstanden durch

- Impulse im Rahmen des Projekts „Polizei und Zivilgesellschaft“ sowie
- Impulse der neuen Dienststellenleitung
- Impulse durch den Austausch mit Stakeholdern (siehe Kap. 7).

Für die Bewertung unseres Handelns bleibt die interne Akzeptanz unserer Arbeit ein entscheidender Maßstab – gerade, weil diese oft kritisch hinterfragt wird. Nur wenn die Aktivitäten des BMDA glaubwürdig sind und Vertrauen schaffen, entsteht die notwendige Akzeptanz, die wiederum Ausgleich und Verständnis ermöglicht.

3. Steigerung der Akzeptanz der Arbeit in der Stadtgesellschaft

Steigerung der Inanspruchnahme des BMDA

Das bereits in vorangegangenen Tätigkeitsberichten festgestellte Ungleichgewicht in der

Sozialstruktur der Beschwerdeführenden ist weiterhin festzustellen. Es zeigt sich, dass polizeiliche Vertrauensarbeit gerade in gesellschaftlich marginalisierten Gruppen anspruchsvoll ist und Vertrauen und Kontinuität erfordert. Selbst dort, wo das BMDA bereits Gespräche geführt, sich präsentiert oder anderweitig Kontakt aufgenommen hat, nimmt die Zahl der Anfragen bzw. Eingänge für Beratung oder Beschwerdeführung keineswegs umgehend zu. Deshalb hat BMDA auch im Berichtsjahr die Anstrengungen zur Vernetzung in der Stadtgesellschaft fortgesetzt; ein Schwerpunkt lag dabei – aufgrund des genannten Projekts „Zivilgesellschaft und Polizei“ - im Stadtteil Barmbek (vgl. Kapitel 7.3). Ein weiterer Schwerpunkt lag in der Fortsetzung der vertrauensbildenden Maßnahmen im Bereich Wilhelmsburg, die noch immer im Zusammenhang stehen mit der Aufarbeitung des Falles eines Stadtteipolizisten, der im Jahr 2022 durch seine Posts in dem migrantisch geprägten Stadtteil das Vertrauen in die Arbeit der Polizei stark beschädigte. Darüber hinaus war es BMDA ein besonderes Anliegen, sich für die Anliegen der LSBTI*-Community zu engagieren.

Eine vertiefende Darstellung und weitere Aktivitäten im Berichtsjahr sind in Kapitel 7.1 dargestellt.

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

Polizeiinterne Fortbildungsangebote zu Herausforderungen der Personalführung in Fällen polizeilichen Fehlverhaltens sind weiterhin ein Schwerpunkt der Tätigkeit von BMDA. Dies zeigt sich in der deutlichen Steigerung der internen Fortbildungsmaßnahmen und Veranstaltungen im Jahr 2024 (siehe Kapitel 3.6). Beispiele für die durch das BMDA im Berichtsjahr innerhalb

der Polizei Hamburg durchgeführten Fortbildungen und Veranstaltungen sind u.a. die Beteiligung an Ethikseminaren oder der Führungskräfteweiterbildung an der Akademie der Polizei Hamburg. Im Jahr 2025 ist die Fortführung dieser Aktivitäten, auch in Zusammenarbeit mit anderen Dienststellen, etwa der Akademie der Polizei geplant. Maßnahmen aus 2024 finden sich in Kapitel 7.5.

5. Toolbox Analyse Fallaufkommen und Zielgruppenerreichung

Der vorliegende vierte Tätigkeitsbericht stellt die wesentlichen Ergebnisse unserer Arbeit im Berichtsjahr dar und gibt zugleich einen Überblick über die längerfristigen Entwicklungen, die wir beobachten konnten

- in der Zahl und den Themen der Beschwerden, die bei BMDA eingehen,
- in der personellen Verteilung und der Zuordnung innerhalb der Organisation Polizei insgesamt,

- in Hinsicht auf mögliche Fehlentwicklungen, denen frühzeitig entgegengewirkt werden muss.

Das Jahr 2024 war zudem geprägt von den Zielen der Institutionalisierung der Netzwerkarbeit und der Förderung der nachhaltigen Wirkung. Diese wurden nicht nur mit Hilfe diverser Maßnahmen, sondern auch im Rahmen eines Fachtages verfolgt. Wie im Jahr 2023 richteten auch 2024 die Sozialbehörde Hamburg (Amt für Arbeit und Integration, Referat „Stärkung der Zivilgesellschaft“) und das Beschwerdemanagement der Polizei Hamburg im Rahmen des Kooperationsprojektes „Zivilgesellschaft und Polizei“ gemeinsam einen bundesweiten Fachtag aus. Dieser fand am 19.11.2024 in einem Online-Format unter dem Titel „Vertrauen als Schlüsselfaktor zwischen Zivilgesellschaft und Polizei: Chancen, Grenzen und Lernerfahrungen“ statt. Weitere Informationen hierzu finden sich im Kapitel 7.7.

2. ZUSAMMENFASSUNG

Die Dienststelle BMDA hat sich im Berichtsjahr 2024 nicht nur weiter konsolidiert, sondern sich darüber hinaus im Bereich Netzwerkarbeit, Fortbildung und in der Erarbeitung weiterer Themenfelder zunehmend weiterentwickelt.

Insbesondere die Zunahme an neuen Kontakten sowie deren Anfrage mit der Bitte um Vorstellung der Dienststelle BMDA bei ihnen weist darauf hin, dass das BMDA zunehmend bekannt wird. Allerdings muss noch immer davon ausgegangen werden, dass der Bekanntheitsgrad des BMDA weiterhin ausbaufähig ist. Vertrauensbildung in der Zivilbevölkerung, insbesondere in marginalisier

ten Gruppen, ist ein fortlaufender Prozess, der kontinuierlichen und verbindlichen Austausch erfordert. Somit war es BMDA weiterhin wichtig, durch verstärkte Vorstellung seiner Arbeit im Bereich Wilhelmsburg das Vertrauen der dortigen Bürgerinnen und Bürger in die Arbeit der Polizei zu stärken. Ebenso wurde das Projekt „Zivilgesellschaft und Polizei“ im Bereich Barmbek fortgeführt und mit der Teilnahme an Veranstaltungen wie „Humustopia“ intensiviert.

Das BMDA hat sich im Berichtsjahr 2024 verstärkt auch neuen Themenfeldern zugewandt: So nahm es beispielsweise am Straßenfest des Christopher-Street-Day (CSD) sowie am

Winter-Pride teil, stellte sich im Bereich Antiziganismus in verschiedenen Einrichtungen vor und nahm an entsprechenden (Gedenk-)Veranstaltungen teil. Auch innerhalb der eigenen Organisation hat das BMDA seine Position gestärkt, indem es die Aus- und Fortbildungsaktivitäten neben der täglichen Beschwerdearbeit weiter intensiviert hat. So stieg die Zahl der durch das BMDA gehaltenen Dienstunterrieche im Berichtsjahr 2024 um acht auf insgesamt 31, was einer Steigerung von 34% entspricht.

Betrachtet man allein die tägliche Arbeit im Bereich des Beschwerdemanagements, so kommt man zu folgendem Bild:

Vergleicht man das **Gesamt-Beschwerdeaufkommen**, so ergibt sich zum Vorjahr eine geringfügige Erhöhung von 34 Beschwerden, was einer Zunahme von 3,2% entspricht (2023:1061, 2024: 1095). Nach dem starken Anstieg des Eingangs von ebenfalls im Zuständigkeitsbereich des BMDA liegenden Lob und Anerkennungen im Jahre 2023 kam es in diesem Jahr zu einem deutlichen Rückgang. Dieser beruht auf der Tatsache, dass sich der Anstieg von Lob und Anerkennung im letzten Berichtsjahr im direkten Zusammenhang mit dem Einsatz der Polizei bei dem Amoklauf in den Räumlichkeiten der Religionsgemeinschaft der Zeugen Jehovas in der Straße Deelböge zurückführen lässt (2023: 466, 2024: 88). Legt man die Anzahl in Höhe von 523.256 Funkeinsätzen aus diesem Jahr zugrunde, so ergibt sich für das Jahr 2024 eine Beschwerdequote von 0,2% bezogen auf das polizeiliche Tätigwerden.

Nach wie vor ist die Art der **Einsatzwahrnehmung** derjenige Vorgang, der am häufigsten zur Beschwerde führt (54,9%). Hier ist im Vergleich zum Vorjahr 2023 eine Zunahme von 13,8% im Vergleich zum Vorjahr festzustellen

(+ 73 Beschwerden). Es ist jedoch festzuhalten, dass bei der Betrachtung der Verteilung des Beschwerdeaufkommens auf die insgesamt 24 Polizeikommissariate (PK) keine signifikanten strukturellen bzw. auf einzelne PK zurückzuführende Fehlentwicklungen festgestellt werden konnten. Im Themenfeld **Ermittlungen** konnte ein Rückgang der Beschwerden um 9 Fälle festgestellt werden (2023: 91, 2024: 82). In der Hauptbeschwerdekategorie **Versammlungen und Veranstaltungen** hat sich das Beschwerdeaufkommen gegenüber dem Vorjahr nahezu verdoppelt (2023: 30 Beschwerden, 2024: 59 Beschwerden). Dieser Anstieg lässt sich auf zwei öffentlichkeitswirksame Einzelereignisse („Bauernproteste“ und Versammlung „Gegen islamfeindliche Berichterstattung!“) zurückführen.

Die Auswertung besonders öffentlichkeitswirksamer Sonderkategorien wies in den folgenden Bereichen die jeweils spezifischen Besonderheiten auf:

Unter der Sonderkategorie **Rassismus** wurden im Berichtsjahr 2024 30 Beschwerden erfasst (2,7% des Gesamt-Beschwerdeaufkommens), darunter fielen sechs Vorwürfe des Racial Profiling. Diese Vorwürfe enthielten den Verdacht einer rassistischen Motivation bei Anordnung, Durchführung oder dem Unterbleiben polizeilicher Maßnahmen.

Teilweise überschneidet sich die Sonderkategorie Rassismus mit der Sonderkategorie Diskriminierung. Diskriminierung ist deutlich weiter gefasst und beinhaltet beispielsweise auch Beschwerden der Ungleichbehandlung in Bezug auf Alter, Geschlecht, sexueller Identität etc. Zur Kategorie **Diskriminierung** gingen im Jahr 2024 50 Beschwerden ein, was einen Anteil von 4,57% am Gesamtbeschwerdeaufkommen bedeutet.

Unter der Sonderkategorie **Social Media** wurden für das Berichtsjahr lediglich vier Sachverhalte gemeldet, die auf ein problematisches Nutzungsverhalten durch Bedienstete der Polizei hinwiesen.

Bezüglich der erfolgten **Verfahrensabschlüsse** im Jahr 2024 lässt sich festhalten, dass bis zum Stichtag (02.01.2025) 831 der insgesamt 1095 Beschwerden abschließend untersucht und bewertet werden konnten (75,9%). 98 Fälle (8,9%) wurden als berechtigt eingestuft, 115 (10,5%) als teilberechtigt. In 517 Fällen (47,2%) wurde die eingereichte Kritik als unberechtigt eingestuft; in 101 Fällen (9,2%) konnte aus unterschiedlichen Gründen keine Bewertung stattfinden. Die Bearbeitung von 264 Fällen war zum Stichtag noch nicht abgeschlossen.

Als **Reaktion** in Fällen erkannten Fehlverhaltens kam es in 126 Fällen der 213 berechtigten/teilberechtigten Beschwerden zu einem Sensibilisierungsgespräch seitens der Dienststellenleitung mit dem beschwerten Mitarbeitenden (59,2%). Darüber hinaus wurden zusätzlich Dienstunterrichte und Fortbildungsmaßnahmen in einzelnen Fällen angeordnet. 19 der Falleingänge wurden darüber hinaus zur strafrechtlichen Bewertung an das DIE weitergeleitet.

Auch in diesem Jahr bleibt festzuhalten, dass Bürgerinnen und Bürger mit der Arbeit des BMDA sehr **zufrieden** sind. Es erreichen BMDA auf unterschiedlichen Wegen positive Rückmeldungen, per Mail und Telefon im persönlichen Gespräch sowie über das Feedbackverfahren. Durch die Neugestaltung des Feedbacksystems lässt sich dies jedoch nicht mit der Zahlenbasis der Vorjahre vergleichen. Bei 71,1 % der Rückmeldungen – bezogen auf das 2. Halbjahr 2024 (Beginn neues Feedbackverfahren) - zeigte sich nach wie vor eine hohe Quote von Zufriedenheit mit der Arbeit des BMDA (siehe auch Kapitel 5.6).

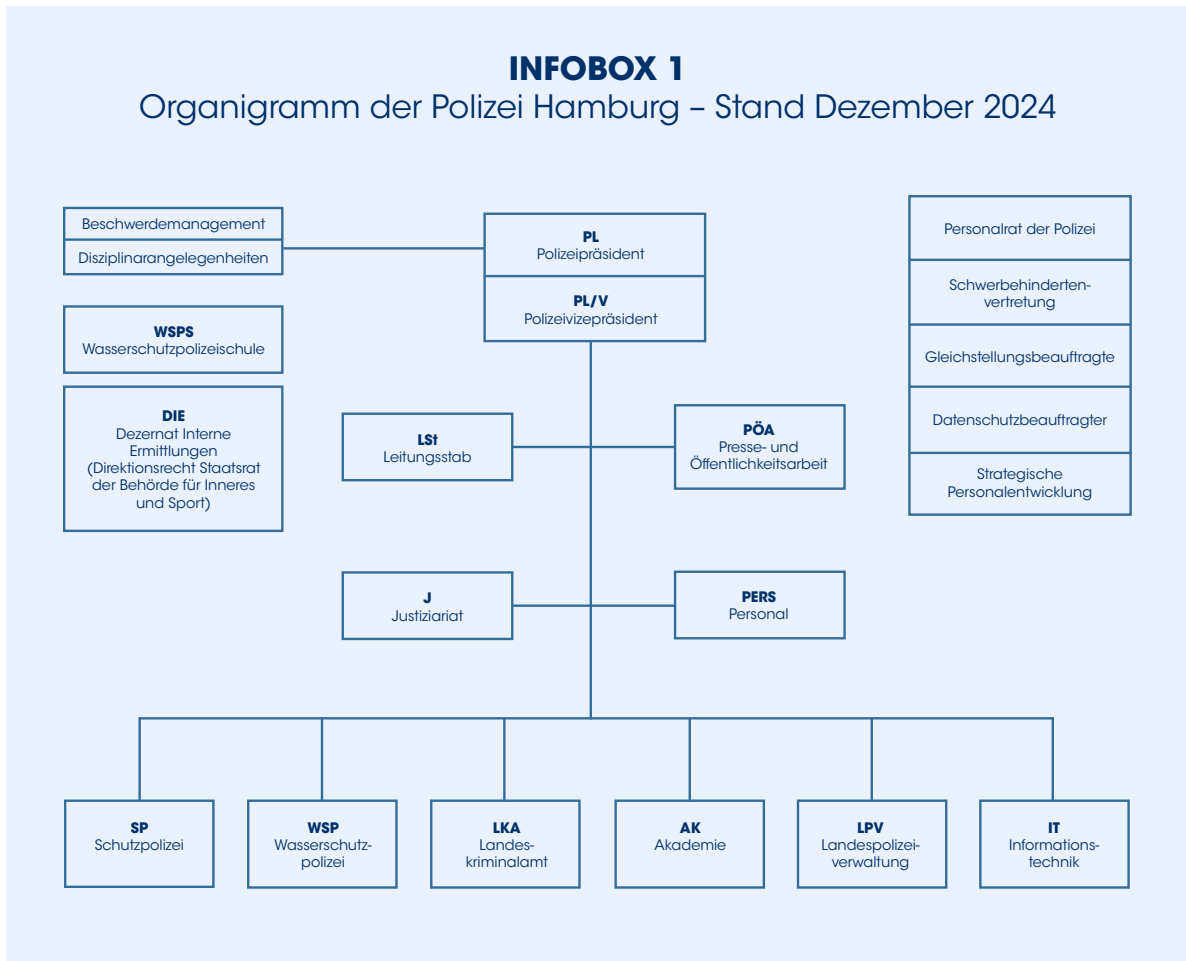
Im Berichtsjahr 2024 hat das BMDA vielfältige **Aktivitäten zur Vernetzung** in der Zivilgesellschaft, in der Polizei Hamburg sowie in Zusammenarbeit mit der Sozialbehörde entfaltet. Erwähnenswert sind u.a. Austauschformate mit den Beratungsstellen empower und amira, die Schwerpunktsetzung bei Vernetzungsaktivitäten und Öffentlichkeitsarbeit, eine Fortführung des Austausches im Stadtteil Wilhelmsburg, das erfolgreiche Modellprojekt Zivilgesellschaft und Polizei mit Fachtag und weiteren Projektinhalten und zahlreichen Fortbildungen in der Polizei Hamburg.

Nähere Einzelheiten dazu lassen sich den jeweiligen Kapiteln entnehmen.

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 Auf-

gaben 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.



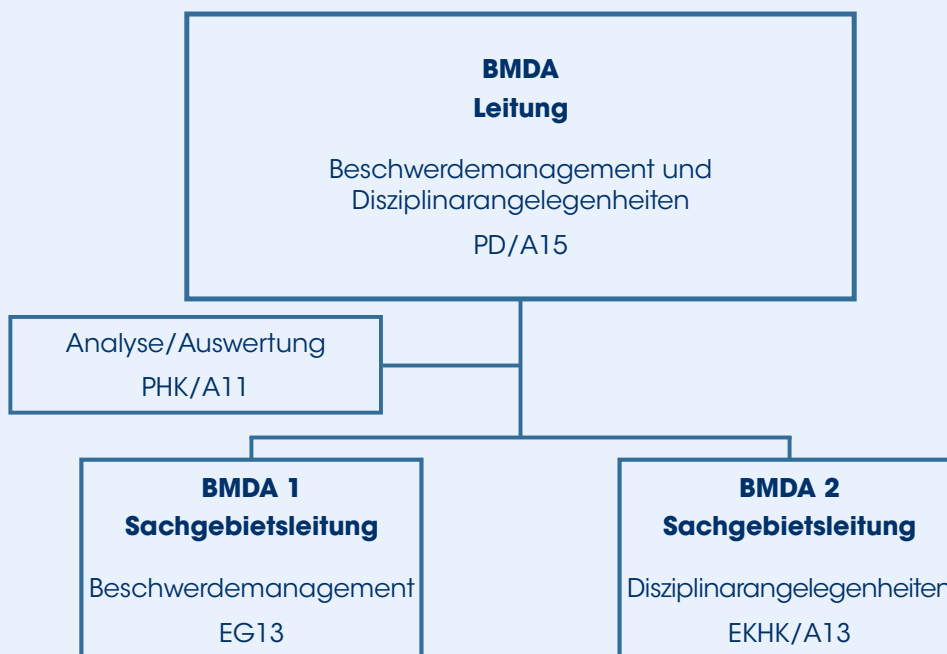
3.1 PERSONELLE UND INHALTLICHE NEUERUNGEN

Das Jahr 2024 war geprägt durch einige personelle Veränderungen innerhalb der Dienststelle BMDA. Zunächst ist hier natürlich der Wechsel der Dienststellenleitung zu betonen, welcher namentlich durch Anke Opp, mit langjähriger Erfahrung in der Schutz-, in der Kriminalpolizei wie in der ministeriellen Arbeit, vollzogen wurde. Auch die Wiederkehr nach Elternzeit der Sachgebietsleitung des Sachgebiets Beschwerdemanagement sowie Wechsel und Neuzugänge auf Sachbearbeiter-Ebene sind hier zu nennen. Die grundlegende Struktur der Dienststelle hat sich bis dato bewährt und bleibt durch die

Unterteilung der Sachgebiete Beschwerdemanagement (BMDA 1) und Disziplinarangelegenheiten (BMDA 2) bestehen. Dennoch hat sich durch die Zielvorgabe der Niedrigschwelligkeit ein Bedarf ergeben, ggf. weitere Elemente in die bestehende Struktur einzuziehen. Erste Überlegungen wurden seit September 2024 bereits getätigt. Die Bearbeitung von Beschwerden im Sachgebiet Beschwerdemanagement erfolgte im Berichtsjahr durch ein Team von mittlerweile fünf Polizeivollzugsbeamten sowie drei sozialwissenschaftlich ausgebildeten Mitarbeitenden.

INFOBOX 2

Organigramm BMDA – Stand Dezember 2024



Neuerungen im Feedbackverfahren wurden auch im Jahr 2024 fortgeführt und diesmal der Wunsch nach einer noch höheren Rücklaufquote der Feedbackbögen durch Etablierung eines digitalen Verfahrens und eines neuen Aufbaus des Feedbackbogens verfolgt (siehe Kap. 5.6).

Des Weiteren wurden auch die Visitenkarten mit einem QR-Code ausgestattet, der es Stakeholdern noch einfacher macht, einen Zugang zur Internetseite und zum Hinweisgebersystem zu finden.

Zuletzt ist die Intensivierung der Tandem-Fälle zu betonen, die einhergeht mit dem Ziel der noch besseren Erreichung von marginalisierten Gruppen. Ein Sachverhalt wird in einem Tandem, also sowohl von einer polizeilichen Fachkraft als auch derjenigen mit sozialwissenschaftlichem Hintergrund behandelt, sobald in einem Sachverhalt eine Ungleichbehandlung – typischerweise einhergehend mit einer hohen Sensibilität und Emotionalität der Thematik – im gesellschaftlichen und polizeilichen Kontext benannt wird, um durchweg einen interdisziplinären Blickwinkel einzunehmen (siehe hierzu auch Kapitel 4.4).

3.2 AUFBAU UND ZUSTÄNDIGKEITEN

Mit dem Straf-, dem Disziplinar- und dem Beschwerdeverfahren gibt es – je nach Schwere des Vorwurfs – drei etablierte abgestufte Mög-

lichkeiten 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 wird in der Infobox 4 das Disziplinarverfahren gegen Beamtinnen und Beamte des Polizeidienstes dargestellt werden, welches 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 Disziplinar-

setzes, 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)

Ergibt sich bei der Bearbeitung von Beschwerden oder disziplinarrechtlichen Verstößen durch die Dienststelle BMDA ein Anfangsverdacht einer Straftat, so wird der Sachverhalt zur weiteren Bearbeitung an das Dezernat Interne Ermittlungen übermittelt. Dazu zählen alle Taten von Polizeibediensteten im Rahmen der Dienstausübung oder außerhalb des Dienstes, wenn diese

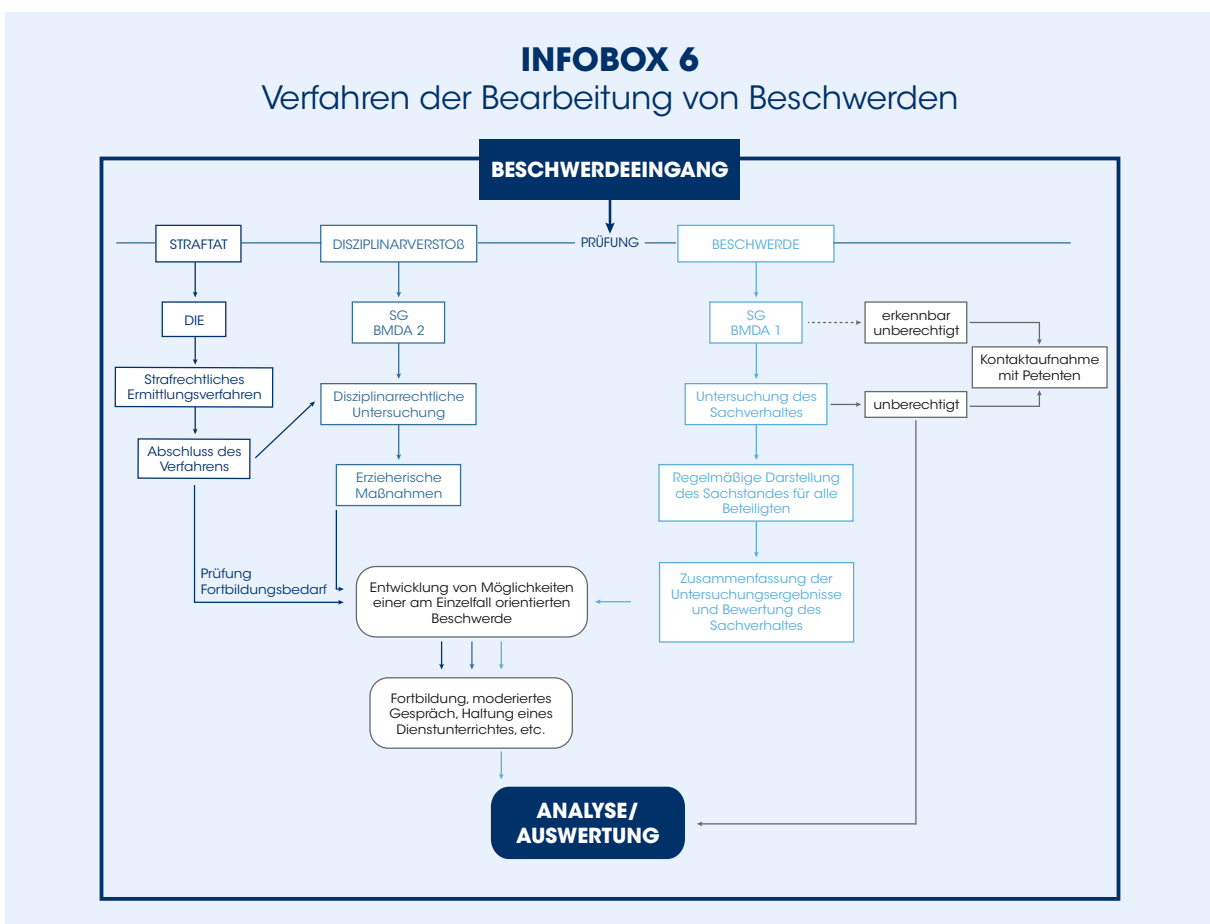
- besonders schwer wiegt,
- eine besondere Öffentlichkeitswirksamkeit erwarten lässt oder
- geeignet ist, das Ansehen der Polizei in der Öffentlichkeit zu schädigen.

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 einer strafprozessualen Einstellung eines Ermittlungsverfahrens ein Dienstvergehen vorliegen, welches entsprechende Konsequenzen nach sich ziehen kann.

3.5 BESCHWERDEBEARBEITUNG

Die nachfolgende Darstellung illustriert die Prozesse der Bearbeitung von Beschwerden an der Dienststelle BMDA.¹



¹ Eine umfassende Beschreibung der Prozesse findet sich im Tätigkeitsbericht 2021/2022 im Kapitel 4, S. 22-30.

Festzuhalten bleibt, dass jede einzelne eingegangene Beschwerde immer als Individualfall zu sehen, zu prüfen und zu bewerten ist. Ein beständiger Austausch an Informationen in Richtung Petent einerseits und Dienststellenleitung andererseits durch BMDA ist dabei wichtig, um größtmögliche Transparenz und

damit einhergehend einen größtmöglichen Perspektivwechsel schaffen zu können. Beides ist eine unabdingbare Voraussetzung für die Stärkung des Vertrauensverhältnisses zwischen Zivilgesellschaft und Polizei und somit unserer Demokratie (vgl. Kap. 6 Fallbeispiele).

3.6 INTERNE FORTBILDUNG

Aufgrund der Themenvielfalt, der sich die Polizeiarbeit und somit auch die Arbeit des BMDA gegenübersteht, ist es BMDA ein großes Anliegen, sich laufend weiter fortzubilden. So wurde im Berichtsjahr an mehr als doppelt so

vielen Fortbildungen teilgenommen wie im Vorjahr (2023: 11, 2024: 27). Nachfolgend sind Fortbildungen und Veranstaltungen aufgeführt, an denen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BMDA im Jahr 2024 teilnahmen:

Abbildung 2: Interne Fortbildungsmaßnahmen und Veranstaltungen

Monat	Veranstalter	Titel
Mai	Polizeieinsatzzentrale (SP 12)	Hospitation
Juni	Institut für Demokratie, Diversität und Führung (IDDF) ²	Antiziganismus (Diversitätssensible Polizeiarbeit)
Juni	IDDF	Antisemitismus (Diversitätssensible Polizeiarbeit)
Juni	IDDF	Hasskriminalität (Diversitätssensible Polizeiarbeit)
Juni	Forschungsstelle für Zeitgeschichte in Hamburg (FZH)	Der NS-Genozid an Sinti* und Roma*. Zum Wandel von Deutungshoheiten in der Bundesrepublik
Juli	Bundesweites Netzwerk der Polizei für Diversität und Demokratie (DemoPolis)	Rassismus erkennen und verstehen – wie alte Narrative unser Denken prägen
August	Verkehrsdirektion (VD)	Beteiligung an der DIS Woche (Drogenerkennung im Straßenverkehr)
September	Verkehrsdirektion 02 (VD 02)	Cannabis – gesetzliche Neuregelungen und ihre Folgen
September	Sozialbehörde Hamburg	Psychiatrisch-psychotherapeutische Versorgung von Menschen aus anderen Kulturräumen – Erfahrungen aus der Arbeit von Centra zu weiteren Entwicklungsbedarfen in Hamburg
September	Bund Deutscher Kriminalbeamter (BDK)	Kollabiert die Strafverfolgung?
September	Sozialbehörde Hamburg	Fachtag des Behördenkompetenznetzwerks Rechtsextremismus „Rechtsextremismus – steigende Herausforderungen für die Mitte“

² Das IDDF ist 2024 aus dem ehemaligen Institut für transkulturelle Kompetenz (ITK) und dem Institut für Führungskompetenz (IFK) hervorgegangen; das ehemalige ITK wiederum wurde im Jahr 2021/22 inhaltlich und organisatorisch neu aufgestellt.

September	IDDF	Leben von Sinti und Roma in Hamburg (Diversitätssensible Polizeiarbeit)
September	Lawaetz-Stiftung	Demokratie, Toleranz und Solidarität in unserer Stadtgesellschaft
September	DemoPolis (BKA)	DemoPolis-Werkstattgespräch „Rassismusbekämpfung und -prävention in Behörden und Sportverbänden – Internationaler Vergleich von Best und Worst Practices“
Oktober	IDDF Blue.Lab Dialogforum	Anti-Rassismus Miniworkshop
Oktober	Bundesarbeitsgemeinschaft „Ausstieg zum Einstieg“ e.V.	Extrem rechte Strukturen und Haltungen in der Polizei
November	IDDF	Radikalisierung (Diversitätssensible Polizeiarbeit)
November	IDDF	Rechtsradikalismus und Rechtsextremismus (Diversitätssensible Polizeiarbeit)
November	IDDF	Islamismus (Diversitätssensible Polizeiarbeit)
November	BMDA in Kooperation mit der Sozialbehörde Hamburg	„Fachtag im Modellprojekt „Zivilgesellschaft und Polizei“ Vertrauen als Schlüsselfaktor in der Zusammenarbeit zwischen Zivilgesellschaft und Polizei: Chancen, Grenzen und Lernerfahrungen“
November	Vernetzungsstelle polizeiliche Sicherheitsforschung (VEST SiFo), Deutsche Hochschule der Polizei	„Polizeibehörden aktiv gegen Diskriminierung, Gewalt und Hasskriminalität: Das EU-Förderprogramm CERV und ein Erfahrungsbericht des EQUAL-Projekts DISMANTLE“
November	Beratungsstelle empower (Beratung für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt)	Austausch
Dezember	Polizei Hamburg / PK 33	Lebenslagen der Roma aus der Ukraine in HH
Dezember	IDDF	Verschwörungserzählungen (Diversitätssensible Polizeiarbeit)
Dezember	IDDF	Abschiebungen von Straftätern nach Afghanistan und Syrien: Eine populistische Scheindebatte oder ein ernstzunehmendes Problem?
Dezember	IDDF	Sexismus (Diversitätssensible Polizeiarbeit)
Dezember	IDDF	Soziale Medien (Diversitätssensible Polizeiarbeit)

4. ANALYSE DES BESCHWERDEAUFKOMMENS

Folgend werden Entwicklungen durch die Analyse der im Berichtsjahr 2024 eingegangenen Beschwerden vertiefend dargelegt und in einen analytischen Rahmen gefasst. Neben der differenzierten Betrachtung der zugrundeliegenden Kritik am polizeilichen Verhalten, dient diese Analyse auch dem Vergleich der Vorjahre, um etwaige Entwicklungen aufzuzeigen.³

Die umfangreiche Erfassung der Beschwerdelage und ihrer einzelnen charakteristischen Merkmale hat sich dieses Jahr umso mehr als dienlich erwiesen, um nicht nur wiederkehrende Konfliktsituationen und damit (präventiv) zu-

sammenhängende Beschwerdelagen, sondern darüberhinausgehend auch noch stärker gesellschaftliche Gruppen zu identifizieren, die einer Beschwerde gegenüber der Polizei aus diversen zu ergründenden Punkten kritisch gegenüberstehen (hierzu mehr im Kapitel 7). Aufbauend auf der Darlegung des gesamten jährlichen Beschwerdeaufkommens und damit zusammenhängender Gegebenheiten wird darauffolgend der Fokus auf die Analyse von eingegangenen Beschwerden mit rassistischem oder diskriminierendem Hintergrund gelegt. Abschließend werden in diesem Kapitel interne Beschwerden Gegenstand näherer Betrachtung sein.

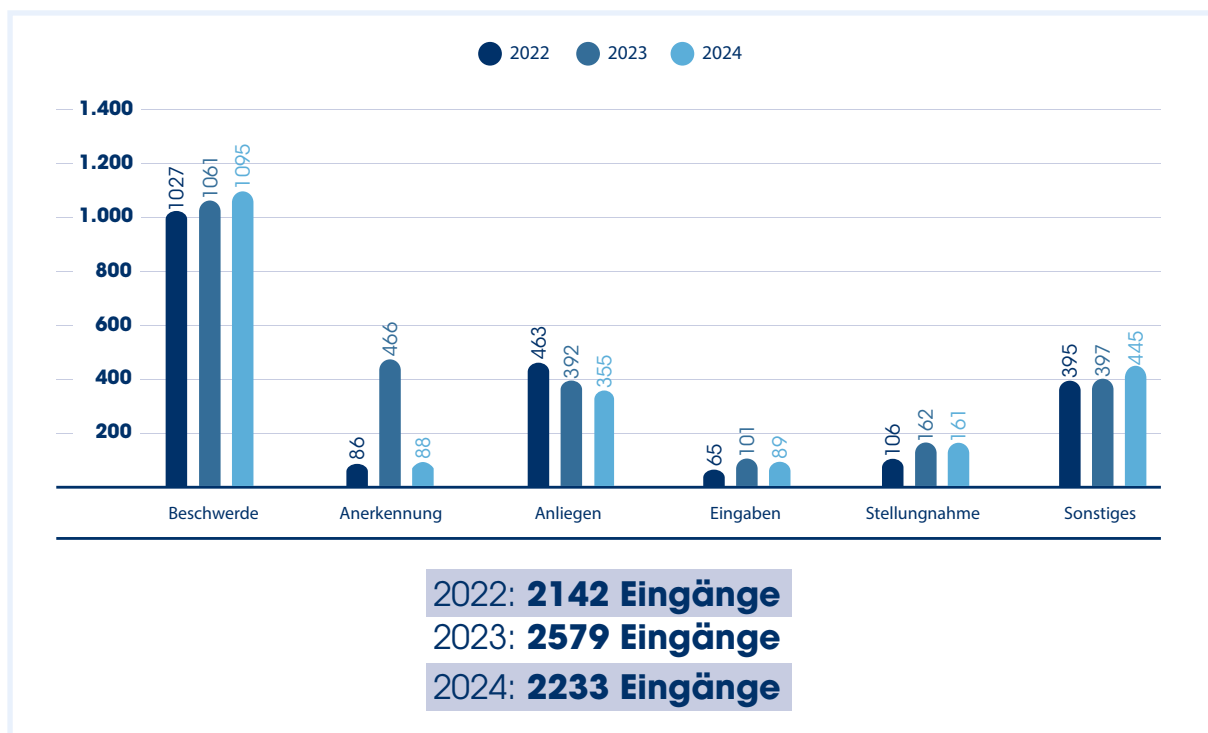
4.1 FALLAUFKOMMEN GESAMT

Neben der umfassenden Untersuchung von Beschwerden gehört auch die Bearbeitung von Anerkennungen, Anliegen, Eingaben⁴ sowie Stellungnahmen und Antwortbeiträge für parlamentarische Anfragen zu den täglichen Aufgaben des Beschwerdemanagements (siehe auch Infobox 3). Unter der Kategorie Sonstiges kumulieren sich Vorgänge, die res-

ourcenbindend waren, sich jedoch keiner der zuvor genannten Kategorie zuordnen lassen, wie zum Beispiel Hinweise, die in der Zuständigkeit anderer Behörden oder anderer Polizeien liegen oder auch fachliche Anfragen anderer Bundesländer.

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 bezieht auf den beim BMDA vorliegenden Daten zum Stichtag 2. Januar 2025.

⁴ Eine Eingabe ist eine Beschwerde oder eine Bitte. Als Bürgerin beziehungsweise Bürger hat man das Recht, sich entweder als Einzelperson oder in einer Gemeinschaft schriftlich mit Bitten und Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden. Der Eingabenausschuss der Bürgerschaft ist für diese Anliegen federführend zuständig. <https://www.hamburg.de/service/info/11255943/>

Abbildung 3: Falleingänge gesamt im Dreijahresvergleich⁵

Im direkten Dreijahresvergleich ist zunächst eine augenscheinliche Abnahme des gesamten Fallaufkommens zu verzeichnen, zumindest, wenn man das durchschnittliche Fallaufkommen von 2.318 Eingängen betrachtet. Jedoch ist hier ein genauer Blick in die sehr unterschiedlichen Entwicklungen der einzelnen Kategorien notwendig.

Der Bereich der Beschwerde, der in Kapitel 4.2 nochmals differenzierter betrachtet wird, lässt im Dreijahresvergleich eine kontinuierliche Steigerung von 6,6% feststellen.

Den Ausschlag nach oben im gesamten Fallaufkommen sowie insbesondere in der Kategorie Anerkennung im Jahr 2023 begründete sich aus den über 365 eingegangenen Vorgängen, in denen Lob für den beherzten Einsatz der Polizei bei dem Amoklauf in den Räumlichkeiten der Religionsgemeinschaft der

Zeugen Jehovas in der Straße Deelbøge im März 2023 ausgesprochen wurde.

Die kontinuierliche Abnahme im Bereich Anliegen lässt sich nicht auf einen speziellen Grund zurückführen, jedoch liegt die Vermutung nahe, dass unter anderem die verbesserte Öffentlichkeitsarbeit über die eigentlichen Aufgaben und Zuständigkeiten der Dienststelle BMDA innerhalb sowie außerhalb der Polizei zu einem Rückgang im Bereich Anliegen geführt hat. Auch die Corona-Pandemie, welche eine Vielzahl an Anliegen ausgelöst hatte, rückt stärker in die Vergangenheit und aus dem zeitlichen Blickfeld der Bürgerinnen und Bürger.

Eine Abnahme hat ebenso der Bereich der Eingaben erfahren. Im Dreijahresvergleich liegt der Bereich etwas über den Durchschnitt von 85, jedoch ist ein Rückgang von 11,9% im Vergleich zum Vorjahr festzustellen. Es lassen sich, wie auch zum Vorjahr und auch übertragen

⁵ Datenstand vom 02.01.2025

auf den Bereich Stellungnahmen, keine signifikanten Gründe hinsichtlich dieser Entwicklungen erkennen.

Die Steigerung im Bereich Sonstiges um 12,7% im Dreijahresvergleich lässt sich mit hoher Wahrscheinlichkeit auf die Zunahme von the-

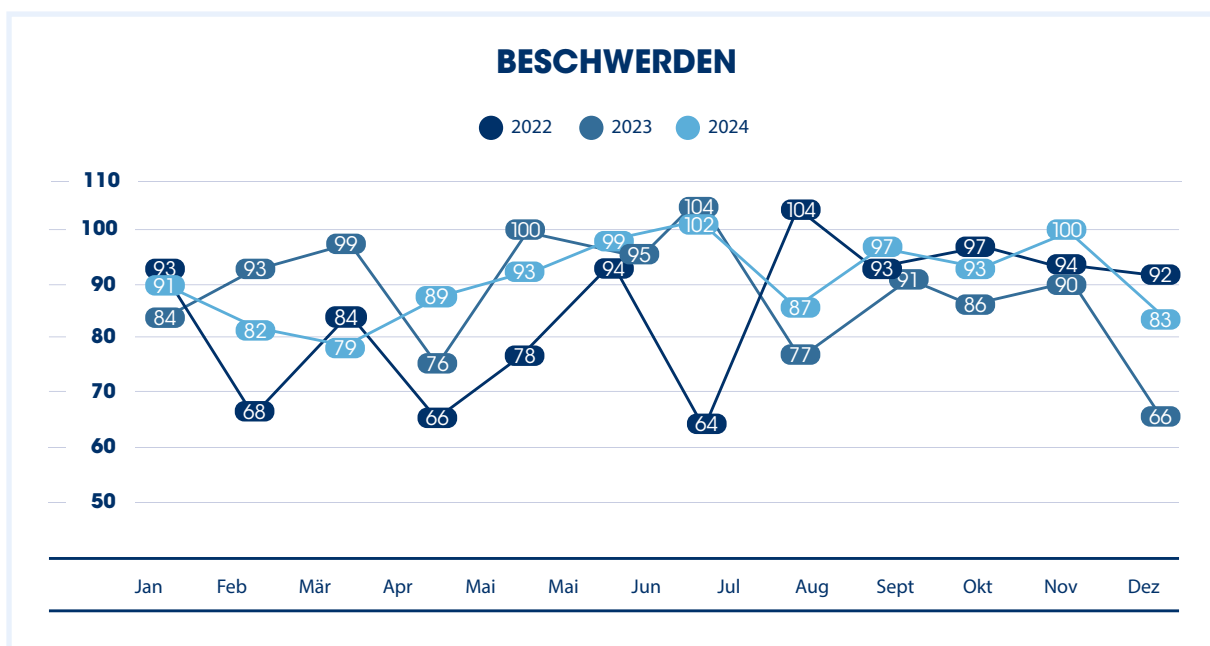
menübergreifenden Abfragen zurückführen. Es ließ sich insbesondere seit dem Jahr 2024 feststellen, dass die Dienststelle BMDA aufgrund ihrer mittlerweile stark ausgeweiteten fachlichen Expertise zunehmend bei landes- sowie bundesweiten Abfragen hinzugezogen wird.

4.2 ENTWICKLUNG DES BESCHWERDEAUFKOMMENS

Es lässt sich ein fortlaufender Zuwachs der Beschwerdeeingänge von durchschnittlich etwas über 3% pro Jahr feststellen. Dem liegt kein thematischer Schwerpunkt zugrunde, sondern

mit hoher Wahrscheinlichkeit eine fortwährende Zunahme der Bekanntheit der Beschwerdestelle nach innen und außen.

Abbildung 4: Beschwerdeeingänge nach Monaten im Dreijahresvergleich⁶



Im Durchschnitt erreichten die Dienststelle BMDA im Jahr 2024 monatlich 91 Beschwerden. Anhand der in Abbildung 4 dargestellten Entwicklung der Beschwerdeeingänge im Dreijahresvergleich ist ersichtlich, dass diese teilweise starken Schwankungen unterliegen. Dies kann auf Einzelereignisse zurückgeführt werden, wie etwa Protestbewegungen oder die Europa-

meisterschaft (EM) 2024. Die Hintergründe der Beschwerden, die unter der hierfür eingerichteten Sonderkategorie EM 2024 geführt wurden, hatten ihre Schwerpunkte im Bereich von abgelehnten Akkreditierungen sowie im Bereich der Lärmbelästigung, verursacht u. a. durch Autokorsos.

⁶ Beschwerdeeingänge 2022: 1027, 2023: 1061, 2024: 1095

4.3 HAUPTBESCHWERDEKATEGORIEN

Die Hauptbeschwerdekategorie bildet im ersten Schritt die Möglichkeit das beschwerte Verhalten einer Kategorie zuzuordnen, die sich an wesentlichen Handlungsroutinen der Polizei orientiert. Auf Basis dieser sowie weiterer er-

hobener Daten kann auch wiederkehrendes kritisches Verhalten schnell erkannt und damit nachhaltig umgegangen werden (siehe auch Kapitel 5.5).

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.

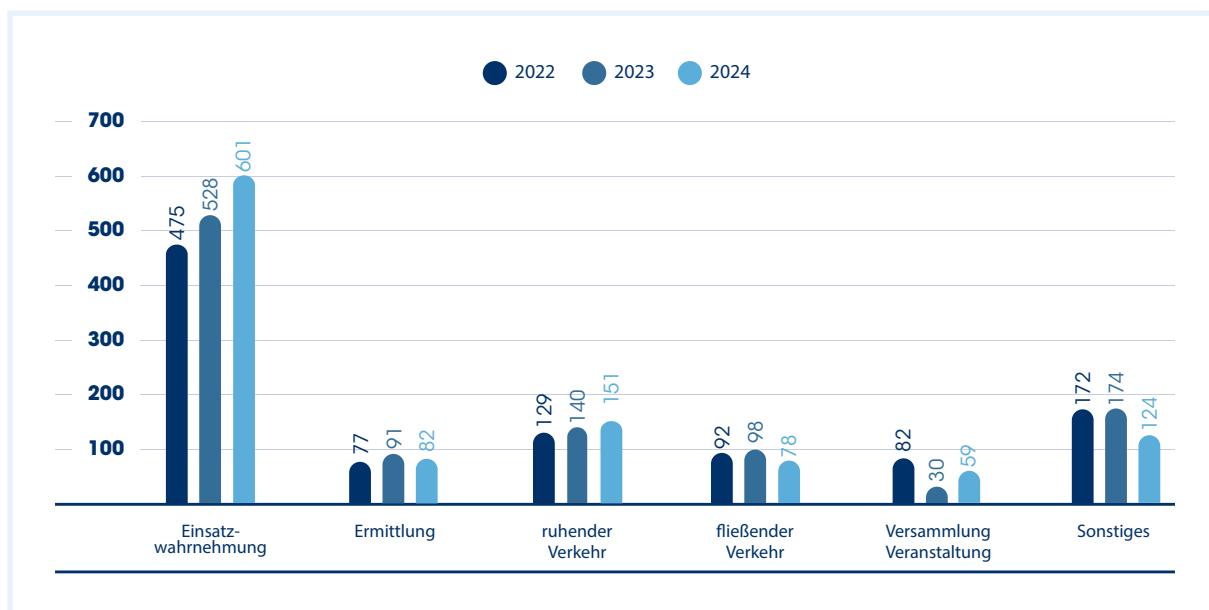
RUHENDER VERKEHR: Beschwerden, die den polizeilichen Umgang mit Parkverstößen zum Gegenstand haben.

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 obigen Hauptkategorien zuzuordnen sind, z. B. solche, die sich allgemein auf das äußere Erscheinungsbild oder das Auftreten von Polizeibeamten beziehen.

Abbildung 5: Hauptbeschwerdekategorien im Dreijahresvergleich



Im Jahr 2024 entfielen etwas mehr als die Hälfte aller polizeilichen Beschwerden (54,9%) auf die Kategorie der unmittelbaren Einsatzwahrnehmung, was einen Anstieg von 13,8% (+73 Beschwerden) gegenüber dem Vorjahr bedeutet und im Dreijahresvergleich einen durchschnittlichen Anteil von 50,4% am Gesamtbeschwerdeaufkommen darstellt.

Der Anstieg in diesem Bereich steht im Zusammenhang mit dem generellen stetigen Zuwachs der Beschwerdeeingänge, die sich insbesondere in der Hauptbeschwerdekategorie **Einsatzwahrnehmung** kumulieren. Diese Kategorie umfasst insbesondere Hilfeersuchen an die Polizei, die polizeiliche Einsatz- und Anzeigenaufnahme sowie einzelne Maßnahmen am Einsatzort. Die Einsatzwahrnehmung bleibt damit auch 2024 der offensichtliche Schwerpunkt im Bereich der eingegangenen Beschwerden, wobei der unmittelbare Erstkontakt am Einsatzort als besonders sensibler Moment

gilt. Besonders hervorzuheben sind hierbei die sogenannten „110-Einsätze“, die als Reaktion auf Notrufe erfolgen und durch eine hohe emotionale Betroffenheit am Einsatzort geprägt sind.

Die Polizeibeamten sehen sich in diesen Situationen häufig mit einer starken, gefühlsbetonten Subjektivität konfrontiert, bei der die Erwartungen der Meldenden und die polizeilichen Handlungserfordernisse nur schwer in Einklang zu bringen sind. Die Beschwerden spiegeln neben enttäuschten Erwartungen und wahrgenommener Intransparenz auch Gefühle von Wut, Ohnmacht und Ungerechtigkeit wider, was auf eine hohe Betroffenheit der Beschwerdeführenden schließen lässt. Für die Bearbeitung dieser Beschwerden ist es daher essenziell, die emotionale Ebene anzuerkennen und den Betroffenen Raum für deren Ausdruck zu geben.

Die Kritik innerhalb der Einsatzwahrnehmung richtet sich häufig gegen Vorwürfe der Untätigkeit, ein willkürlich empfundenes Vorgehen der Beamten sowie eine vermutete Unverhältnismäßigkeit der polizeilichen Maßnahmen. Ein zentrales Element der wiederkehrenden Kritik ist die als unzureichend empfundene Kommunikation, die insbesondere bei noch unerfahrenen Polizeibeamten als unhöflich oder unprofessionell wahrgenommen wird. Beschwerden thematisieren oft eine mangelnde Transparenz, wobei das polizeiliche Handeln als unberechenbar erscheint und rechtliche Grundlagen trotz Nachfrage nur unzureichend erläutert werden. Insgesamt verweisen die Beschwerden auf eine Nichterfüllung vielfältiger Erwartungen an das polizeiliche Auftreten und Handeln.

Zudem wird ein häufig empfundener Mangel an Empathie kritisiert, was die hohen Anforderungen an die soziale Kompetenz der Polizei unterstreicht. Neben der Bewältigung akuter Stresssituationen besteht bei vielen Betroffenen ein Bedürfnis nach Mitgefühl, das jedoch durch die zunehmende Einsatzverdichtung und die steigenden Anforderungen an eine regelkonforme Einsatzbewältigung erschwert wird.

In der Kategorie **Ermittlungen** ist ein Rückgang der Beschwerden um 11 % (-9 Fälle) gegenüber dem Vorjahr zu verzeichnen, was etwa dem Mittelwert im Dreijahresvergleich entspricht. Die Kritik bezieht sich vor allem auf eine als fehlerhaft und zu langsam empfundene Bearbeitung von Vorgängen und Anzeigen sowie auf Vorwürfe der Untätigkeit.

Die Kategorie **Verkehr**, unterteilt in die Bereiche ruhender und fließender Verkehr, macht 20,9% des Gesamtbeschwerdeaufkommens aus und

zeigt einen leichten Rückgang gegenüber dem Vorjahr. Die eingegangenen Fälle spiegeln die unterschiedlichen Perspektiven der jeweiligen Verkehrsteilnehmer auf die Verkehrssituation wider. Die Beschwerden resultieren häufig aus persönlicher Betroffenheit, etwa durch das Gefühl ungleicher Behandlung in Ordnungswidrigkeitsverfahren oder durch Kritik an vermeintlicher Untätigkeit bei der Verkehrsüberwachung im Wohnumfeld der Betroffenen.

Im Jahr 2024 wurden durch die Polizei Hamburg rund 3000 durchgeführte (angemeldete sowie nicht angemeldete) Versammlungen registriert. In der Hauptbeschwerdekategorie **Versammlungen und Veranstaltungen** hat sich das Beschwerdeaufkommen ggü. dem Vorjahr nahezu verdoppelt (2023: 30 Beschwerden, 2024: 59 Beschwerden). Dieser Anstieg lässt sich auf zwei Einzelereignisse zurückführen. Im Rahmen der im Januar 2024 stattgefundenen „Bauernproteste“ einhergehend mit Demonstrationen, Sternfahrten und Kundgebungen kam es zu 13 Beschwerden, die hauptsächlich Kritik an der Streckenführung und der vermeintlichen „Genehmigung“ der Protestaktion beinhalteten. Weiterhin führte die im April 2024 angemeldete Versammlung „Gegen islamfeindliche Berichterstattung!“ zu insgesamt 13 Beschwerden. Hier zeigt sich, dass Einzelereignisse mit hoher medialer Wirkung zu einem vorübergehenden Anstieg des Fallaufkommens führen können, ohne dass daraus eine grundlegende oder strukturelle Fehlentwicklung abzuleiten wäre.

Die Hauptbeschwerdekategorie **Sonstiges** umfasst Beschwerden über polizeiliche Standardmaßnahmen wie Identitätsfeststellungen, Platzverweise, Aufenthaltsverbote, Wegweisungen, Ingewahrsamnahmen oder anderweitige,

einer bestimmten Kategorie nicht zuzuordnende Sachverhalte. Insbesondere bei der Anwendung polizeilicher Zwangsmaßnahmen wird die Kritik von einer starken Betroffenheit der Beschwerdeführenden begleitet, die das polizeiliche Einschreiten als einschneidendes Ereignis wahrnehmen und ein großes Bedürfnis nach Erklärung und nachträglicher Aufarbeitung äußern. Häufig wird in dieser Kategorie der Verdacht eines Mangels an Verhältnismäßigkeit oder eines rechtswidrigen Verhaltens der Polizei geäußert. Das Beschwerdeaufkommen

in dieser Kategorie erfährt einen deutlichen Rückgang im Vergleich zu den Vorjahren.

Insgesamt verdeutlicht das Beschwerdeaufkommen des Jahres 2024 eine anhaltende Herausforderung für die Polizei, insbesondere im Bereich der Einsatzwahrnehmung. Eine Balance zwischen polizeilicher Handlungsnotwendigkeit und den hohen Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger an Transparenz, Empathie und Kommunikation zu gewährleisten, bleibt der Anspruch der Polizei Hamburg.

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 motivier-

tes Fehlverhalten gebildet. Nachfolgend werden einzelne Sonderkategorien zunächst abstrakt dargestellt, im Anschluss erfolgt die Reflektion auf das Berichtsjahr 2024.

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.“

Auch bei der Definition **Antiziganismus** folgt die Polizei Hamburg der Arbeitsdefinition der IHRA. Danach manifestiert sich Antiziganismus in individuellen Äußerungen und Handlungen sowie institutionellen Politiken und Praktiken der Marginalisierung, Ausgrenzung, physischen Gewalt, Herabwürdigung von Kulturen und Lebensweisen von Sinti und Roma sowie Hassreden, die gegen Sinti und Roma sowie andere Einzelpersonen oder Gruppen gerichtet sind, die zur Zeit des Nationalsozialismus und noch heute als „Zigeuner“ wahrgenommen, stigmatisiert oder verfolgt wurden bzw. werden. Dies führt dazu, dass Sinti und Roma als eine Gruppe vermeintlich Fremder behandelt wer-

den, und ihnen eine Reihe negativer Stereotypen und verzerrter Darstellungen zugeordnet wird, die eine bestimmte Form des Rassismus darstellen.

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

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 **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.

Unter **Social Media** werden kritisierte polizeiliche Maßnahmen, welche überwiegend in Form von Videos in den sozialen Medien verbreitet werden, sowie Beschwerden in Zusammenhang mit Verhalten oder der Meinungskundgabe von Polizeibediensteten in sozialen Medien benannt.

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.

Das BMDA nimmt Vorhaltungen wie Diskriminierung und Rassismus immer dann zunächst an – ohne eine eigene Wertung – wenn der Beschwerdeführende die Vermutung äußert, es könne sich um eine solche Ungleichbehandlung handeln. Bei dem Vorwurf Diskriminierung erfolgt dies zunächst unabhängig davon, in welchem Bereich die Diskriminierung vermutet wird (Alter, Herkunft, Geschlecht etc.). Auch muss dazu nicht das Wort „Diskriminierung“ fallen, sondern es reicht eine Beschreibung der Situation, die als „ungleich“ empfunden wird. Hier geht es BMDA vorrangig darum, den Beschwerdeführenden in seiner Wahrnehmung ernst zu nehmen, um die dahinterliegenden Sorgen und Nöte, aber auch Kränkungen aufzugreifen und sichtbar zu machen.

Oft kann eine genauere Zuordnung erst in Rücksprache und mit Hilfe von weiteren Konkretisierungen mit und durch den Petenten erfolgen. Dies ist dem BMDA vor allem deshalb wichtig, weil diese Rücksprache oft einen tieferen Einblick in die Perspektive des Beschwerdeführenden ermöglicht, der aufgrund von seinen auch gesellschaftlich erworbenen und nicht immer nur polizeiimmanenten Vorerfahrungen ganz individuell geprägt ist. Um gezielt auf die Sorgen und Befürchtungen des Petenten einerseits eingehen zu können,

andererseits auch den beschwerten Beamtinnen und Beamten ein klareres Bild zeichnen zu können, ist es dem BMDA gerade in diesen Fällen ein Anliegen, sich Zeit zu nehmen, um die Ausgangslage zu verstehen und Hürden, oft im Bereich der Kommunikation, zu erkennen.

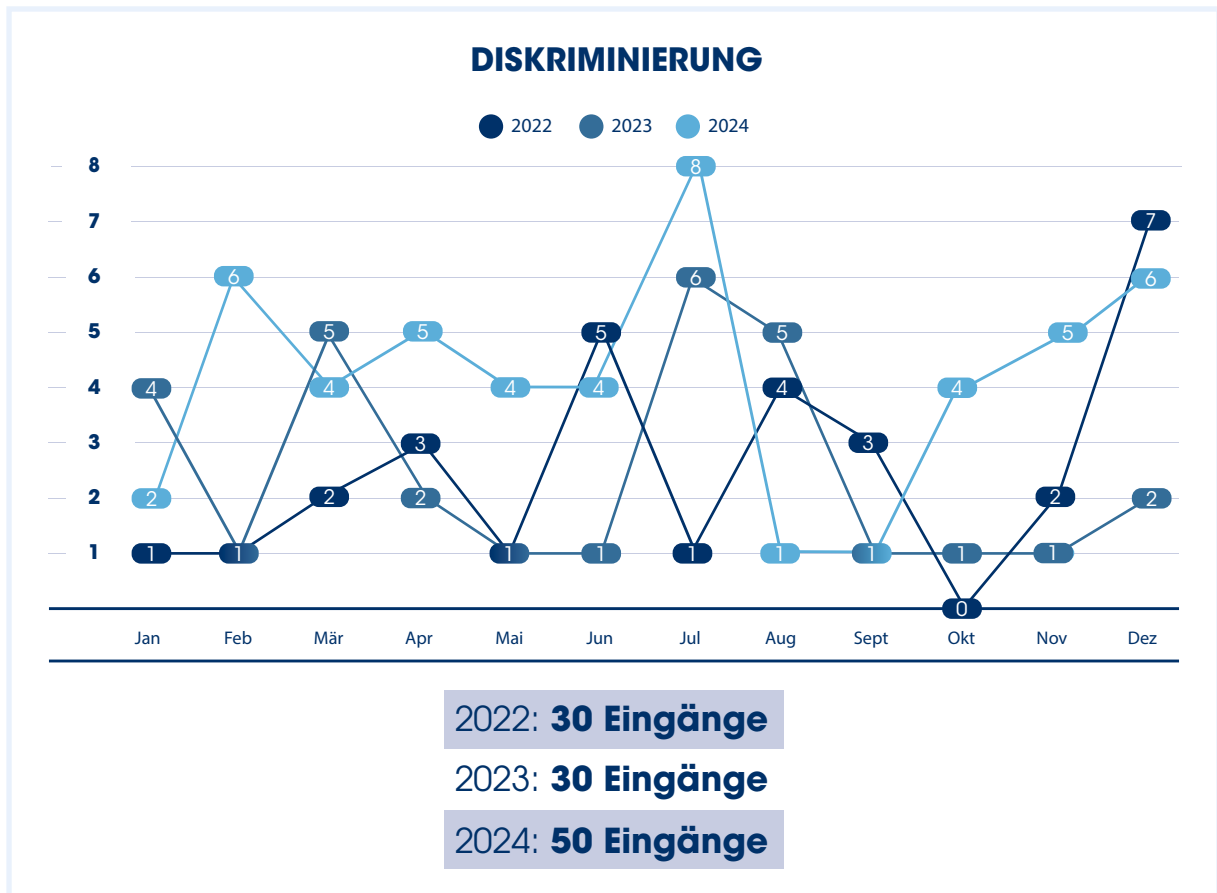
Fälle, die den Sonderkategorien Diskriminierung oder Rassismus zugeordnet sind, werden immer von zwei Mitarbeitenden des BMDA im sogenannten „Tandem“ bearbeitet. Hier arbeitet ein Mitarbeitender mit polizeilichem Hintergrund mit einem Mitarbeitenden aus dem sozialwissenschaftlichen Bereich zusammen.

Gemeinsam mit der für den Beschwerdesachverhalt zuständigen Dienststellenleitung wird im Verlauf der Bearbeitung entschieden, welches Angebot einer Rückmeldung an den Beschwerdeführenden gemacht werden kann. Es kommt hierbei darauf an, dem Beschwerdeführenden so zu begegnen, dass er sich ernst- und wahrgenommen fühlt. Während für einige Petenten ein Gespräch mit einem Vertreter der Polizei, z.B. der Dienststellenleitung, als nicht angenehm wahrgenommen wird und diese sich eher eine schriftliche Antwort wünschen, ist für andere genau das Gegenteil der Fall. Einige Peten-

ten wünschen sich wiederum ein Gespräch in der Außenstelle des BMDA in der Mönckebergstraße 5. Auch dass Mitarbeitende von BMDA zu einem Gespräch mit der Dienststellenleitung hinzugezogen werden, ist eine mögliche Option. Besonders in den Fällen

dieser Sonderkategorien zeigt sich einmal mehr, wie relevant und unverzichtbar eine individuelle Betrachtung und Bearbeitung der Beschwerden ist.

Abbildung 6: Sonderkategorie „Diskriminierung“



Sachverhalte können innerhalb der Einzelauswertung mehreren Sonderkategorien zugeordnet werden. Zehn der Diskriminierungs-Vorgänge des Jahres 2024 sind auch der Kategorie Rassismus zugeordnet. Drei Vorgänge wurden ebenfalls der Kategorie Antisemitismus zugeordnet. Zwei Vorgänge wurden zudem der Kategorie Social Media

zugeordnet. Doppelerfassungen sind insofern möglich, um Motive differenziert abbilden zu können.

Im Berichtsjahr gingen 50 Beschwerden ein, die seitens BMDA der Sonderkategorie Diskriminierung zugeordnet wurden.

Die Häufung von Beschwerden im Juli 2024, die einen Diskriminierungsvorwurf beinhalten, scheint dabei zufällig, thematische oder regionale Zusammenhänge sind nicht erkennbar. Schaut man sich das Beschwerdeaufkommen insgesamt und über einen längeren Zeitraum an, so ist in den Sommermonaten, außer in den Jahren mit Corona, ein erhöhtes Aufkommen zu verzeichnen. Das Phänomen lässt sich möglicherweise durch Ferienzeiten und wärmere Witterungsbedingungen erklären. Während der Ferien steht den Menschen mehr Zeit zur Verfügung, um Beschwerden zu äußern, und die vermehrte Aktivität außerhalb des eigenen Wohnumfelds erhöht die Wahrscheinlichkeit von Interaktionen untereinander sowie ggf. auch mit der Polizei.

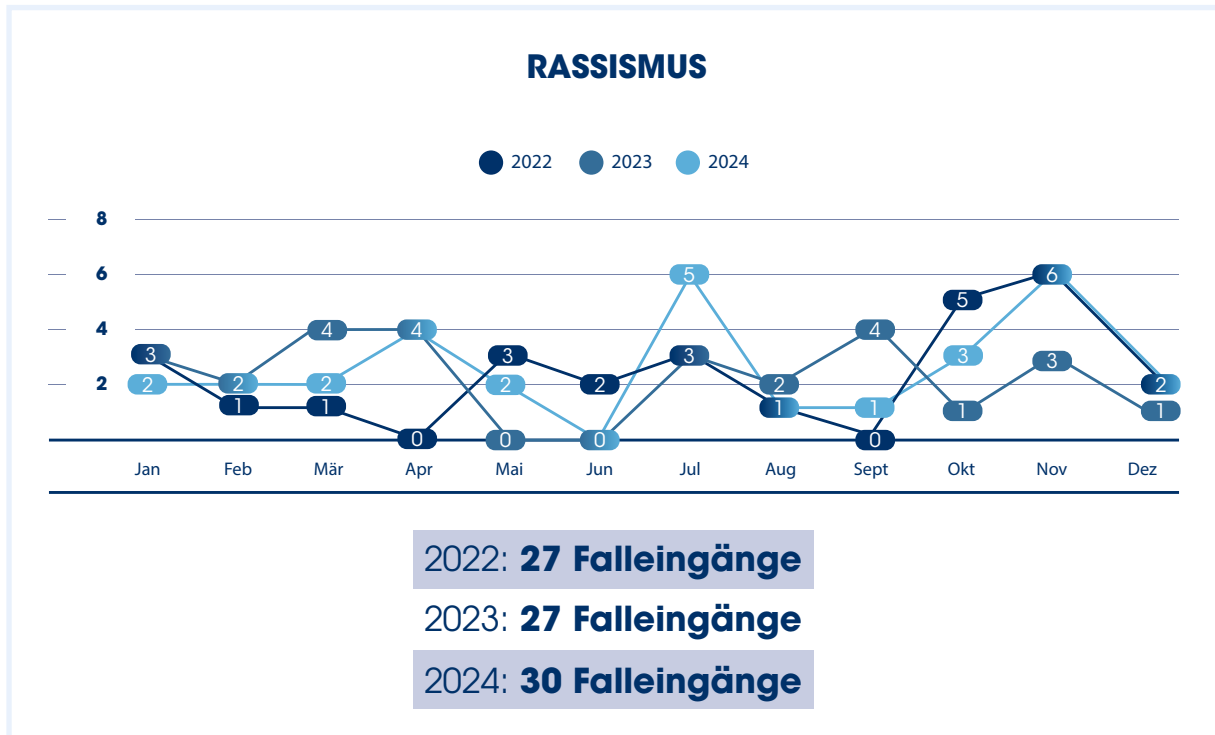
Von den oben genannten 50 Beschwerden konnten zum Stichtag 02.01.2025 bereits 29 abgeschlossen werden. Bei der Prüfung dieser abgeschlossenen Fälle ergab sich in zehn Fällen die Bewertung berechtigt (1) bzw. teilberechtigt (9). In sieben dieser Fälle benutzten die beschwerten Mitarbeitenden ein Wording bzw. zeigten ein Verhalten, das auf

alltagsdiskriminierende Vorannahmen schließen ließ. Beispielsweise die Annahme, dass jemand, der einen Behindertenparkplatz besitzt, über eine nach außen sichtbare Behinderung verfügen müsse oder dass für Gebete, die in russischer Sprache getätigt werden, unabdingbar ein Gebetsteppich vorhanden sein müsse. Zwei von den sieben Sachverhalten wurden innerhalb der Einzelauswertung Diskriminierung auch Rassismus zugeordnet.

In den drei weiteren Fällen bestätigte sich der Diskriminierungsvorwurf nicht. Es ergab sich durch fehlerhafte bzw. kritikwürdige Kommunikation und in einem Fall durch eine verzögerte Aushändigung der angeforderten Visitenkarte jedoch die Bewertung teilberechtigt.

In der Sonderkategorie Antisemitismus ist zum Stichtag einer der drei Fälle abgeschlossen. In diesem Fall erfolgte die Bewertung nicht berechtigt, da sich die vermutete Ungleichbehandlung seitens der Polizei im Rahmen eines Einsatzes bei einer Versammlung als nicht gegeben herausstellte.

Abbildung 7: Sonderkategorie „Rassismus“



Sachverhalte können innerhalb der Einzelauswertung mehreren Sonderkategorien zugeordnet werden. Zehn der Rassismus-Vorgänge des Jahres 2024 sind auch der Kategorie Diskriminierung zugeordnet. Sechs Vorgänge erhielten zusätzlich die Sonderkategorie Racial Profiling. Ein Vorgang wurde auch der Kategorie Antiziganismus zugeordnet. Doppelerfassungen sind insofern möglich, um Motive differenziert abbilden zu können.

Im Berichtsjahr 2024 gingen insgesamt 30 Fälle ein, die der Sonderkategorie Rassismus zugeordnet wurden. Das Fallaufkommen im Bereich Rassismus ist vergleichbar mit den Vorjahren. Im Bereich Rassismus gibt es in einzelnen Monaten eine Häufung von Beschwerden, die einen Rassismus-Vorwurf beinhalten. Thematische oder regionale

Zusammenhänge sind seitens BMDA nicht erkennbar.

Von den 30 Beschwerden wurden bereits 18 abgeschlossen. Bei der Prüfung dieser abgeschlossenen Fälle ergab sich in drei Fällen die Bewertung teilberechtigt. In zweien dieser Fälle benutzten die beschwerten Mitarbeitenden ein Wording bzw. zeigten ein Verhalten, das auf alltagsdiskriminierende Vorannahmen hinwies. So wurde seitens der Beamten beispielsweise noch immer auf ein „südländisches“ Erscheinungsbild verwiesen bzw. Menschen aufgrund ihrer Herkunft bestimmte Eigenschaften zugeschrieben.

In einem Fall, der als teilberechtigt bewertet wurde, bestätigte sich der Rassismusvorwurf nicht. Es handelte um einen Fehler seitens des beschwerten Beamten hinsichtlich seiner Einschätzung zu der räumlichen Beschrän-

kung eines Aufenthaltstitels, der aber keine rassistische Motivation zugrunde lag, sondern lediglich auf Unwissenheit über mögliche Beschränkungen von Aufenthaltstiteln beruhte.

Zwei von diesen drei Sachverhalten wurden innerhalb der Einzelauswertung auch der Sonderkategorie Diskriminierung zugeordnet. Eine dieser Beschwerden hatte zusätzlich die Sonderkategorie Racial Profiling. Eine der eingegangenen Beschwerden enthielt neben der Sonderkategorie Rassismus den Vorwurf Antiziganismus. Dieser Fall ist noch nicht abgeschlossen.

Auch im laufenden Berichtsjahr wurde darauf geachtet, dass an den Stellen Verweisberatungen an die Träger, die sich ausschließlich mit den jeweiligen spezifischen Thematiken beschäftigen, durchgeführt wurden, in denen das BMDA einen erweiterten oder gesonderten Beratungsbedarf identifizieren konnte.

BMDA hat durch intensiveren Austausch mit Fachdienststellen, externen Partnern und der Zivilgesellschaft seine Diskriminierungssensi-

bilität weiter verbessert. Die gestiegenen Fallzahlen können als Indikator dafür gewertet werden, dass das BMDA durch verstärkte Vernetzung und niedrigschwellige Angebote in marginalisierten Gruppen an Bekanntheit gewinnt und zunehmend deren Vertrauen erlangt, sodass sich Betroffene vermehrt an das BMDA wenden.

Gerade diese Fälle sind besonders wichtig und beachtenswert, weil es nicht nur den beschwerten Beamten, sondern meist auch deren Kolleginnen und Kollegen die Chance einer Selbstreflexion gibt. So ergeben sich durch die Beschwerdeanlässe häufig Diskussionen darüber, wie oft im Alltag Vorannahmen getätigt werden, die man zunächst nicht hinterfragt, sondern als gegeben hinnimmt. Im Rahmen der Bearbeitung ließ sich wiederholt feststellen, dass die beschwerten Kolleginnen und Kollegen sehr betroffen davon waren, welche Gefühle und Reaktionen sie mit ihrem oft unbedachten Handeln ausgelöst hatten. Der gegenseitige Perspektivwechsel erwies sich in der Regel für Zivilgesellschaft und Polizei gewinnbringend.

Abbildung 8: Sonderkategorie „Social Media“

Monat	Art	Social Media	Inhalt
Juli	Beschwerde/Disziplinarverfahren	Instagram	Politisch motiviertes Fehlverhalten einer PB'in
Oktober	Beschwerde	Instagram	Freizügige Darstellung
Oktober	Beschwerde	WhatsApp	kritikwürdige Äußerungen von Nachwuchskräften im Gruppenchat
November	Beschwerde/Disziplinarverfahren	unbekannt	Verbreiten eines dienstlichen Videos an Unberechtigte

Bei einzelnen Bediensteten der Polizei Hamburg wurde auch im Jahre 2024 ein Fehlverhalten bei der Nutzung sozialer Medien im Kontext Polizei registriert. Die Abgrenzung zwischen einem lediglich beschwerdefähigen Fehlverhalten und einer formalen straf- oder disziplinarrechtlichen Untersuchung bleibt dabei weiterhin unscharf und fließend. Die Beschwerden, die häufig durch Screenshots belegt sind, offenbaren bei der Sichtung regelmäßig Hinweise auf Verstöße gegen die Neutralitäts- und Mäßigungsgebote. Diese Verstöße haben insbesondere in der öffentlichen Wahrnehmung negative Auswirkungen auf die Vertrauenswürdigkeit der Polizei als Gesamtorganisation. Erfahrungen zeigen, dass über Social Media ein einzelnes Thema häufig zahlreiche gleichartige Beschwerden auslöst.

Im Dreijahresvergleich ist ein kontinuierlicher Rückgang registrierter Fälle mit problematischem Nutzungsverhalten⁷ in sozialen Medien auf vier Vorgänge festzustellen (2022: 12 Vorgänge, 2023: 8 Vorgänge).

Diese deutliche Reduzierung der Beschwerden lässt sich maßgeblich auf die Durchführung präventiver Dienstunterriehte zum Thema der

privaten Nutzung sozialer Medien im Kontext der Polizei zurückführen. Die Sensibilisierung hinsichtlich des Umganges mit sozialen Medien ist zudem Bestandteil des Berufsbildungsplans (Laufbahnabschnitt I) und des Curriculums (Laufbahnabschnitt II). Der Dienstunterricht findet innerhalb des Sonderdienstplanes der Akademie der Polizei Hamburg statt, was eine verpflichtende Teilnahme aller Nachwuchskräfte innerhalb der ersten drei Wochen nach Einstellung beinhaltet. Durch diese gezielten Schulungsmaßnahmen (2024: 19 Dienstunterriehte) wurden die Mitarbeitenden für die Risiken und Herausforderungen im Umgang mit sozialen Medien sensibilisiert.

Darüber hinaus kam es zu zwei Beschwerden über kritikwürdige Äußerungen eines Polizeibeamten auf der Plattform X (auch der Sonderkategorie Diskriminierung zugeordnet) und zu einer Beschwerde über kritikwürdige Äußerungen einer vermeintlichen Nachwuchskraft der Polizei auf der Plattform TikTok. Im Laufe der Ermittlungen stellte sich heraus, dass es sich jeweils nicht um Hamburger Polizeibeamte handelte und somit diese Fälle nicht Teil der Betrachtung sind.

4.5 INTERNE BESCHWERDEN

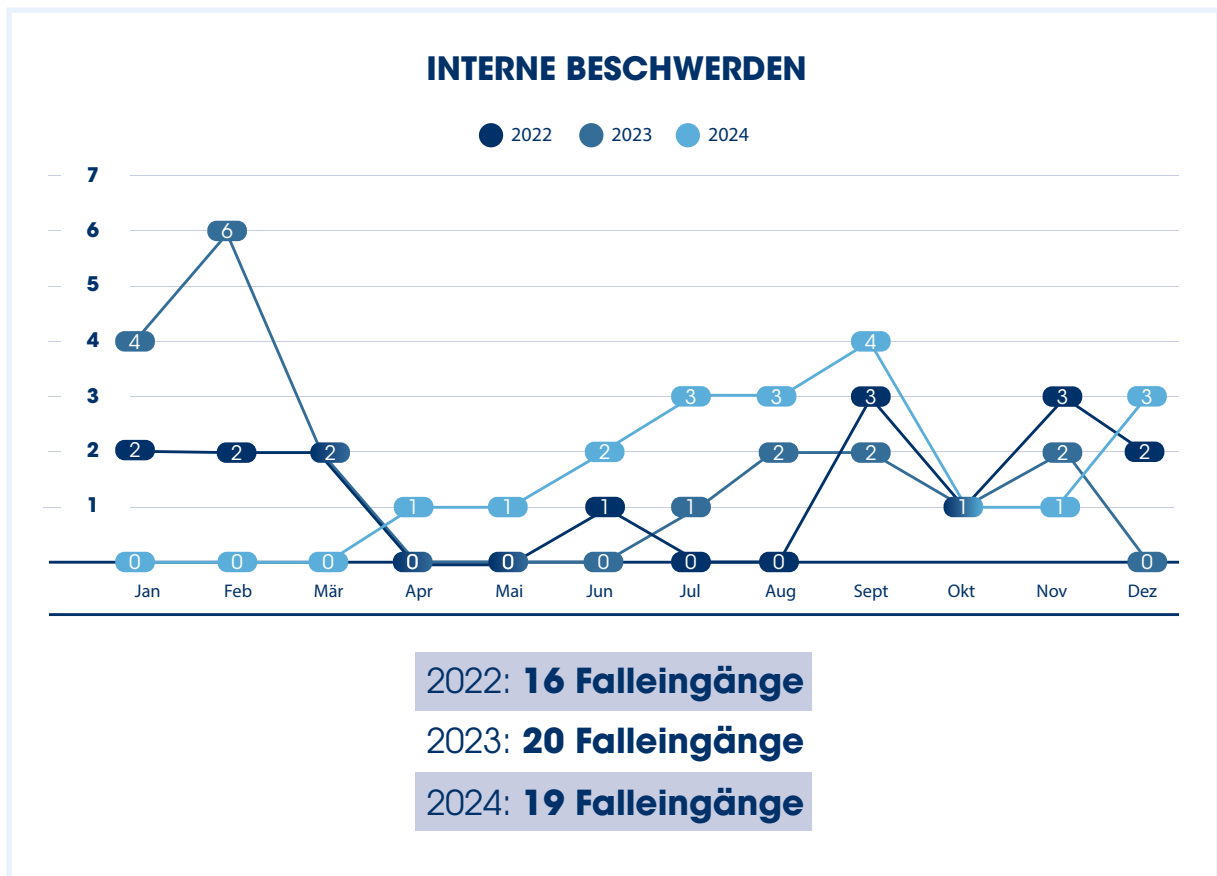
Die Dienststelle BMDA legt neben der verbesserten Zugänglichkeit für Bürgerinnen und Bürger weiterhin großen Wert auf die Förderung der internen Nutzung und die Ansprechbarkeit sowie Beratung für Kolleginnen und Kollegen, um die Wirksamkeit der Dienststelle auch hinsichtlich fürsorglicher Pflichten zu gewährleisten. Durch interne Hinweise können Problemstellungen zusätzlich frühzeitig erkannt und persönlich belastende Arbeitssituationen teil-

weise aufgelöst oder an geeignete Beratungsstellen verwiesen werden. So können auch in Zusammenarbeit mit anderen Dienststellen bedarfsorientierte Lösungsansätze entwickelt werden, die dazu dienen, Konflikte und negative Ereignisse sichtbar werden zu lassen, einzuordnen und deren Wiederholung zu verhindern.

⁷

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

Abbildung 9: Interne Beschwerden



Im Berichtsjahr 2024 verzeichnete die Dienststelle BMDA insgesamt 19 interne Beschwerden. Besonders aus dem Vollzug erhielt das BMDA wiederholt Rückmeldungen, dass der Arbeit und Funktion der Dienststelle Vertrauen entgegengebracht wird und sie intern als eine Verbesserung der polizeilichen Fehlerkultur wahrgenommen wird. Ein Missbrauch des Beschwerdeinstruments konnte im Berichtsjahr nicht festgestellt werden. Allerdings basierten viele Beschwerden auf Vorwürfen, 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 an die entsprechenden Fachdienststellen verwiesen.

Die Dienststelle BMDA bearbeitet interne Beschwerden nur dann, wenn deren inhaltlicher Kern 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 - dies ist insbesondere der Fall bei Beschwerden, die diskriminierende Vorwürfe inkludieren.

Von den 19 im Jahr 2024 eingegangenen internen Beschwerden wurden zum Stichtag elf abgeschlossen. Jeweils drei dieser Beschwerden wurden als berechtigt bzw. als teilberechtigt eingestuft. In einem Fall betraf die Beschwerde unangemessenes Verhalten von Kolleginnen und Kollegen gegenüber Dritten, welches unmittelbar der Beschwerde-stelle zur Prüfung vorgelegt wurde. Ein weiterer Fall hatte eine kritikwürdige Äußerung

einer Nachwuchskraft im Gruppenchat zum Gegenstand (auch bei Sonderkategorie „Social Media“ aufgeführt). Die vier weiteren Fälle betrafen unter anderem Konflikte im Zusammenhang mit einem Umsetzungsgesuch und einer Beurteilung.

Die Bekanntheit der Dienststelle BMDA wird auch in diesem Kontext weiter gesteigert. Dies erfolgt durch vielfältige Maßnahmen wie beispielsweise Dienstunterrichte, Vorstellung an Dienststellen, veranstaltungsbezogene Artikel im Intranet (siehe auch Kapitel 2, 4 und 7).

5. STRUKTURDATEN DER BESCHWERDEVERFAHREN

Mit Stand zum 2. Januar 2025 verzeichnete das Beschwerdemanagement der Polizei Hamburg für das Berichtsjahr 2024 insgesamt 1.095 eingegangene Beschwerden. Zusätzlich wurden 1.138 weitere Eingänge bearbeitet, die jedoch keine inhaltliche Kritik enthielten. Zur relativen Einordnung des Beschwerdeaufkommens wird die Anzahl der polizeilichen Funkeinsätze als Bezugsgröße herangezogen. Im Jahr 2024 wurden von der Polizeieinsatzzentrale insgesamt 523.256 Einsätze⁸ generiert, bei denen es regelmäßig zu qualifizierten Interaktionen zwischen Bürgern und Polizei kam. Die tatsächliche Anzahl physischer Kontakte, beispielsweise bei Vernehmungen durch das Landeskriminalamt Hamburg oder bei der Anzeigenaufnahme

an Polizeikommissariaten, ist deutlich höher, wird jedoch statistisch nicht erfasst.

Unter Berücksichtigung der Funkeinsätze ergibt sich für das Jahr 2024 eine Beschwerdequote von 0,2% bezogen auf das polizeiliche Tätigwerden. Von den 1.095 eingegangenen Beschwerden wurden 19,5% (213 Fälle) als berechtigt oder teilberechtigt eingestuft, was einer Quote von 0,04% für das bekannt gewordene Hellfeld entspricht. Die Aussagen aus der im Jahr 2024 durchgeführten Befragung zu „Sicherheit und Kriminalität in Deutschland (SKID)“, die in diesem Kontext von Interesse sind, finden sich im Kapitel 7.5

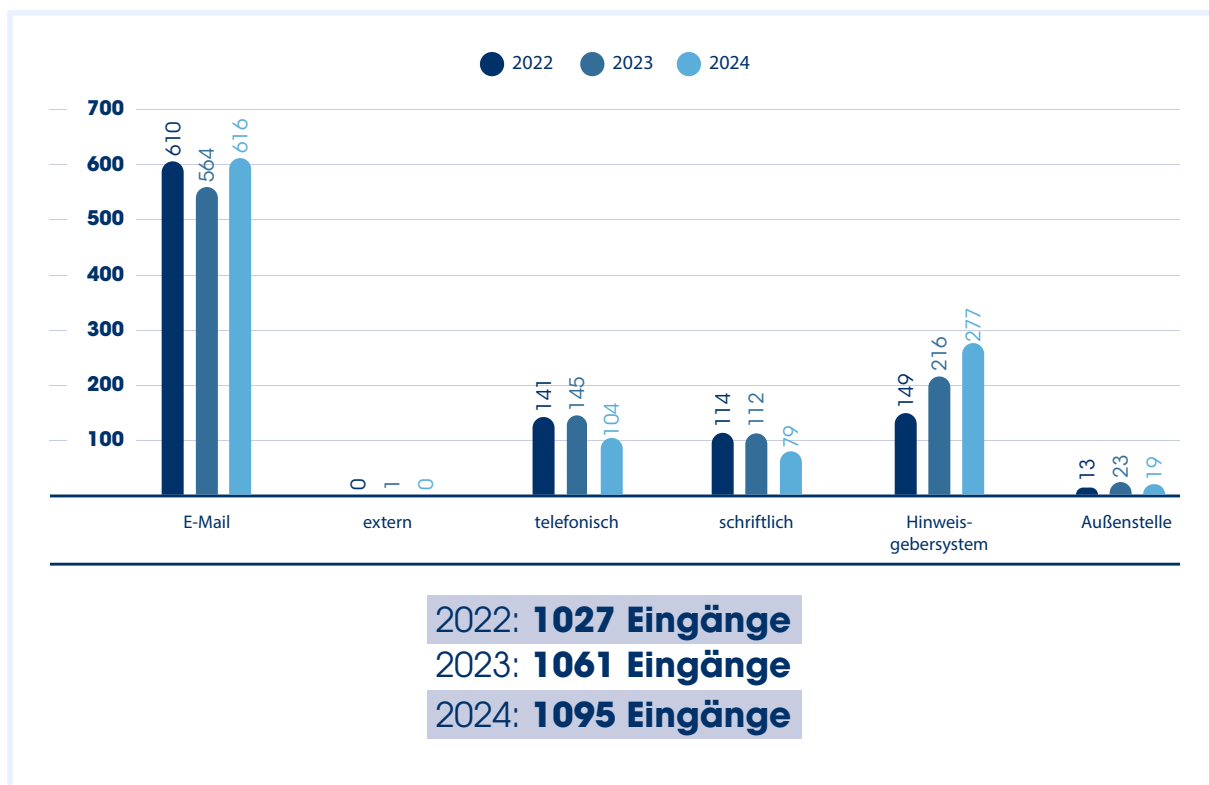
5.1 BESCHWERDEINGANG

Im Folgenden wird das Nutzungsverhalten von Petenten hinsichtlich der unterschiedlichen Möglichkeiten für eine Kontaktaufnahme mit

dem Beschwerdemanagement der Polizei Hamburg dargestellt.

⁸ Die Zahl basiert auf den erhobenen Daten der Polizeieinsatzzentrale (PEZ) im Berichtszeitraum (Hamburger Einsatzleitsystem HELS).

Abbildung 10: Kontaktaufnahme im Dreijahresvergleich

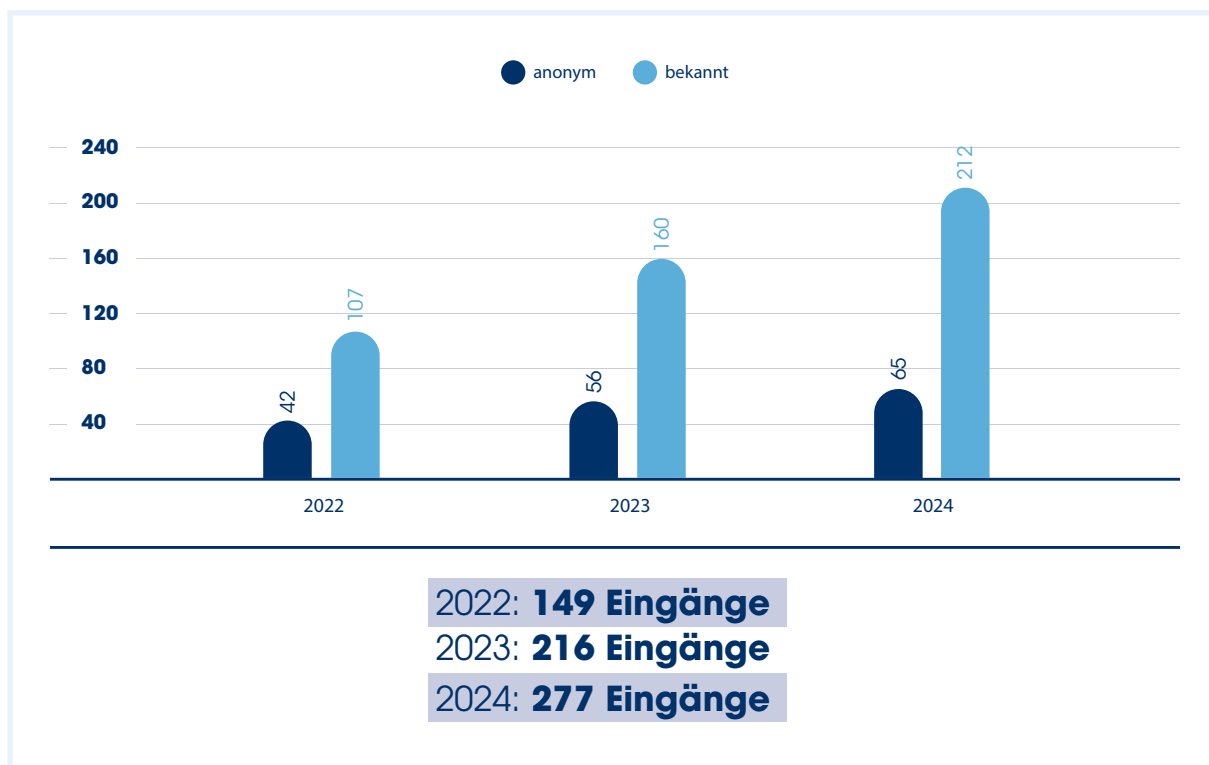


Die Beschwerdeführenden präferieren nach wie vor die Kontaktaufnahme über E-Mail, während die Eingänge über Telefonate sowie postalische Kanäle wie Brief und Fax im Vergleich zum Vorjahr deutlich abnehmen. Im Gegensatz dazu zeigt das anonyme Hinweisgebersystem weiterhin eine signifikante Zunahme der Nutzung, die sich seit seiner Einführung im Jahr 2021 kontinuierlich erhöht hat und mittlerweile im Dreijahresvergleich um 86% gestiegen ist. Dieses Wachstum verdeutlicht eine verstärkte Akzeptanz und Inanspruchnahme des Systems als Instrument zur Meldung von Beschwerden.

Die im Rahmen des Konzepts einer niedrigschwelligen Ansprechbarkeit eingerichtete Außenstelle in der Mönckebergstraße 5 wurde im vierten Jahr ihres Bestehens von Bürgerin-

nen und Bürgern aufgesucht, für Mediations- und Beratungsgespräche und zum Austausch mit Netzwerkpartnern sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren genutzt. Es zeigt sich in diesen Konstellationen, dass eine individuelle Face-to-Face-Beratung in einer geschützten Örtlichkeit außerordentlich geschätzt wird. Im Kontext von Beratung und Beschwerdesachbearbeitung suchten insgesamt 60 Personen die Räumlichkeiten auf, von denen 19 eine konkrete Beschwerde protokollieren ließen.

Abbildung 11: Kontaktaufnahme über das digitale Hinweisgebersystem



Von den insgesamt 277 registrierten Beschwerden wurden 211 bis zum 2. Januar 2025 abgeschlossen, wobei 23,2% dieser Fälle (49 Vorgänge) als berechtigt oder teilberechtigt eingestuft wurden. Die vertiefende Analyse der über das digitale Hinweisgebersystem eingegangenen Beschwerden offenbart eine Streuung der Kritik, die das breite Spektrum polizeilichen Handelns umfasst, ohne dass sich spezifische Schwerpunkte herauskristallisieren lassen.

Ein signifikanter Anteil von 23,5% der Petenten nutzte bewusst die Möglichkeit der anonymen Beschwerdeeingabe, um nicht namentlich in Erscheinung zu treten. Innerhalb der anonym eingegangenen Beschwerden konnten sieben Fälle als berechtigt oder teilberechtigt bewertet werden. Die inhaltliche Kritik bezog sich beispielsweise auf das Verhalten eines Polizeibeamten bei Kontakt mit dem Notruf der Polizei Hamburg oder auch das Verhalten einer Polizeibeamtin während einer Verkehrsregelung.

5.2 VERFAHRENSABSCHLÜSSE

Für das Berichtsjahr 2024 wurden die abgeschlossenen Beschwerden verschiedenen Bewertungskategorien zugeordnet. Die Kategorisierung in unberechtigt, teilberechtigt und berechtigt wird seitens der Polizei verwendet, um eine Auswertbarkeit und einen schnellen Überblick über Lagebilder zu erlangen.

Ein Vorgang wird gemäß dieser Systematik als unberechtigt eingestuft, wenn das polizeiliche Handeln zwar einwandfrei erfolgte, jedoch möglicherweise schwer nachvollziehbar ist. In diesen Fällen ist das Ziel des BMDA, eine Transparenz hinsichtlich der rechtlichen Rahmenbedingungen und Handlungslogiken herzu-

stellen. Als entscheidend hat sich hierbei erwiesen, jede Beschwerde als Einzelfall zu begreifen und die jeweilige Motivation aller Seiten zu erfassen und im Rahmen eines Perspektivwechsels dem jeweiligen Gegenüber erleb- und nachvollziehbar zu machen.

Beschwerden werden als teilberechtigt gewertet, wenn das polizeiliche Handeln nach Überprüfung zwar formal korrekt, aber nicht angemessen war. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Beschwerdemanagements müssen in solchen Fällen vordringlich in die Organisation Polizei wirken, um vor allem bei den Beschwerden Selbstreflexion und Verhaltensänderung zu bewirken und um Wiederholungsfälle auszuschließen. Den Beschwerdeführenden muss auch hierüber eine entsprechende Rückmeldung gegeben werden.

Die Beschwerde ist berechtigt, wenn eindeutig ein belegtes polizeiliches Fehlverhalten vorliegt. Sobald eine Beschwerde als berechtigt bewertet wird, ist es zwingend notwendig, die Fehlerquelle nicht nur zu lokalisieren, sondern auch zu analysieren. Durch gezielte Lösungsansätze und Gegenmaßnahmen wird dafür Sorge getragen, dass Wiederholungsfälle bestmöglich ausgeschlossen werden.

Nicht immer ist es möglich, eine Bewertung eines Vorgangs vorzunehmen – etwa, wenn sich z.B. bei anonymen Beschwerden trotz intensiver Bemühungen eine Zuordnung zu einem beschwerten Mitarbeitenden nicht herstellen lässt.

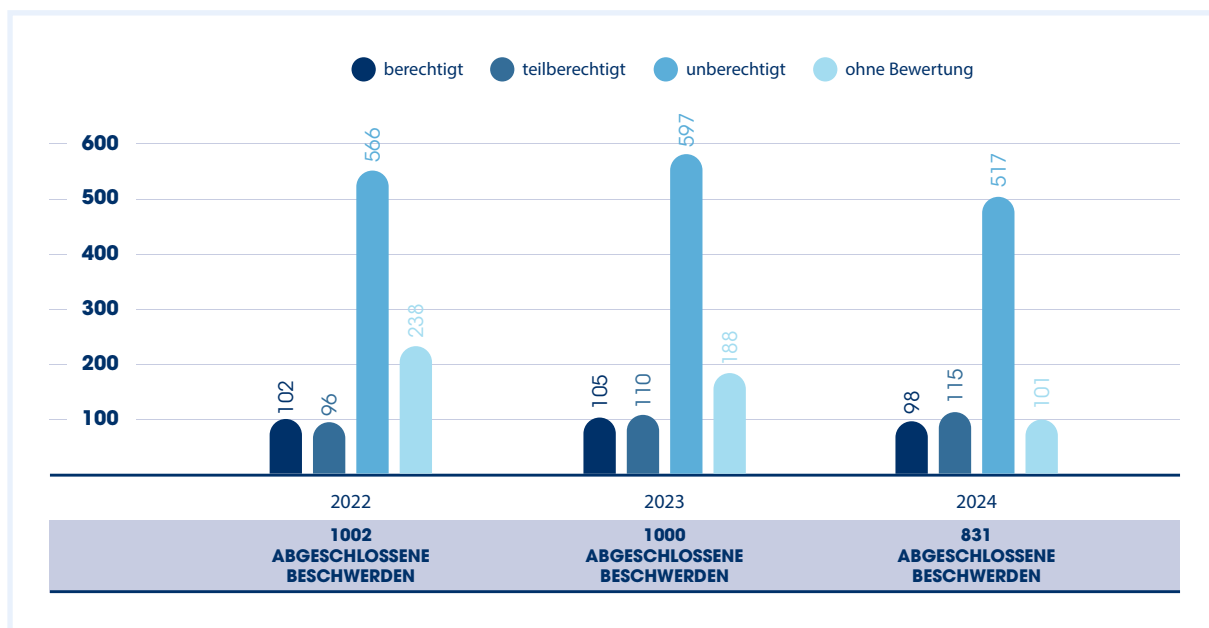
Diese Art der Bewertung kann dazu führen, dass die Nachvollziehbarkeit der Überprüfung und deren Ergebnis für die Zivilbevölkerung nicht oder nur in Teilen gegeben ist. Gerade bei Beschwerdeinhalten, die emotional hoch

besetzt sind, kann es seitens des Beschwerdeführenden zu großen Enttäuschungen und einem Vertrauensverlust in die Polizei kommen, wenn nicht die Möglichkeit gegeben wird, Sachverhalte und Maßnahmen auch im Detail nachvollziehen zu können.

Um allen Seiten gerecht zu werden, arbeitet das BMDA mit den Dienststellenleitungen sowie den Leitungen der Organisationseinheiten der Polizei daran, in Rückmeldungen an die Bürgerinnen und Bürger keine verkürzten Begrifflichkeiten mehr zu nutzen, sondern eine detaillierte und vor allem individuelle und transparente Antwort und Begründung zum beschwerten Sachverhalt zu liefern. Auch die Art und Weise, in der die Antwort überbracht wird, kommt eine entscheidende Bedeutung zu. So ist es unabdingbar, im Verlauf der Beschwerdesachbearbeitung zu eruieren, auf welchem Weg Petenten erreicht werden wollen und können.

Die Bewertungskategorien berechtigt und teilberechtigt enthalten bereits explizite Hinweise auf ein Einzelfehlverhalten. Um darüber hinaus besonders anfällige Konstellationen zu identifizieren, wurden die strukturanalytischen Untersuchungen auch auf unberechtigte Beschwerden ausgeweitet. 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.

Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung des Beschwerdeaufkommens im Dreijahresvergleich und bietet eine Grundlage für die Interpretation der Ergebnisse.

Abbildung 12: Abgeschlossene Beschwerdevorgänge im Dreijahresvergleich⁹

Von den im Berichtsjahr 2024 insgesamt eingegangenen 1.095 Beschwerden konnten bis zum Stichtag (02.01.2025) 831 Beschwerden abschließend untersucht und einer Bewertung unterzogen werden (75,9%). Die Bearbeitungs-routinen 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 1095 Beschwerden wurden 8,9% (98 Fälle) als berechtigt, 10,5% (115 Fälle) als teilberechtigt und 47,2% (517 Fälle) als unberechtigt bewertet. Der Anteil an berechtigten bzw. teilberechtigten Beschwerden am Gesamtbeschwerdeaufkommen nahm gegenüber dem Vorjahr (20,3%) um 0,8 Prozentpunkte ab. In zehn berechtigten/teilberechtigten Beschwerdesachverhalten deckte sich die Bewertung der Dienststelle BMDA nicht mit der Bewertung der jeweiligen Dienststellenleitung. Die durch die

betroffene Dienststelle vorgenommene Bewertung einer unberechtigten Kritik wurde in neun Fällen nach Zustimmung der jeweiligen OE-Leitung aufgehoben und in einem Fall von der Bewertung teilberechtigt in berechtigt angepasst. Dies unterstreicht die weisungsunabhängige Arbeitsweise der Beschwerdestelle.

Der Anteil von Beschwerden, bei denen keine Bewertung vorgenommen werden konnte, lag im Berichtsjahr bei 9,2% (101 Beschwerden) am Gesamtbeschwerdeaufkommen, während er 2023 bei 17,7% (188 Beschwerden) und 2022 bei 22,2% (238 Beschwerden) lag. Es wird Konstellationen geben, die eine Bewertung nicht möglich machen, das sind beispielsweise fehlende Ermittlungsansätze, mittelbare Betroffenheit von Beschwerdeführenden nach öffentlichkeitswirksamen, medialen Ereignissen oder allgemeine Beschwerden, die sich gegen die Polizei als Gesamtorganisation richten, ohne dass ein konkretes Fehlverhalten vorliegt.

⁹ Beschwerdeeingänge 2022: 1027, 2023: 1061, 2024: 1095

Im Berichtsjahr konnten zum Stichtag 264 Beschwerden noch nicht abgeschlossen werden. Gründe für den noch nicht erfolgten Abschluss können u.a. ausstehende Untersuchungen, ausstehende Stellungnahmen anderer Dienststellen und Behörden sowie Abhängigkeiten von ausstehenden, vorrangigen Verfahrens-

ausgängen (Straf- oder Ordnungswidrigkeitenverfahren) sein. Die Erfassung der noch ausstehenden Verfahrensabschlüsse erfolgt daher voraussichtlich im Tätigkeitsbericht 2025 und wird das hier dargestellte Zahlenwerk entsprechend verändern.

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 02.01.2025 für den Auswertemonat Dezember 2024 11.240 Mitarbeitende, die sich in überwiegender Anzahl auf die folgenden sechs OE verteilen:

INFOBOX 9

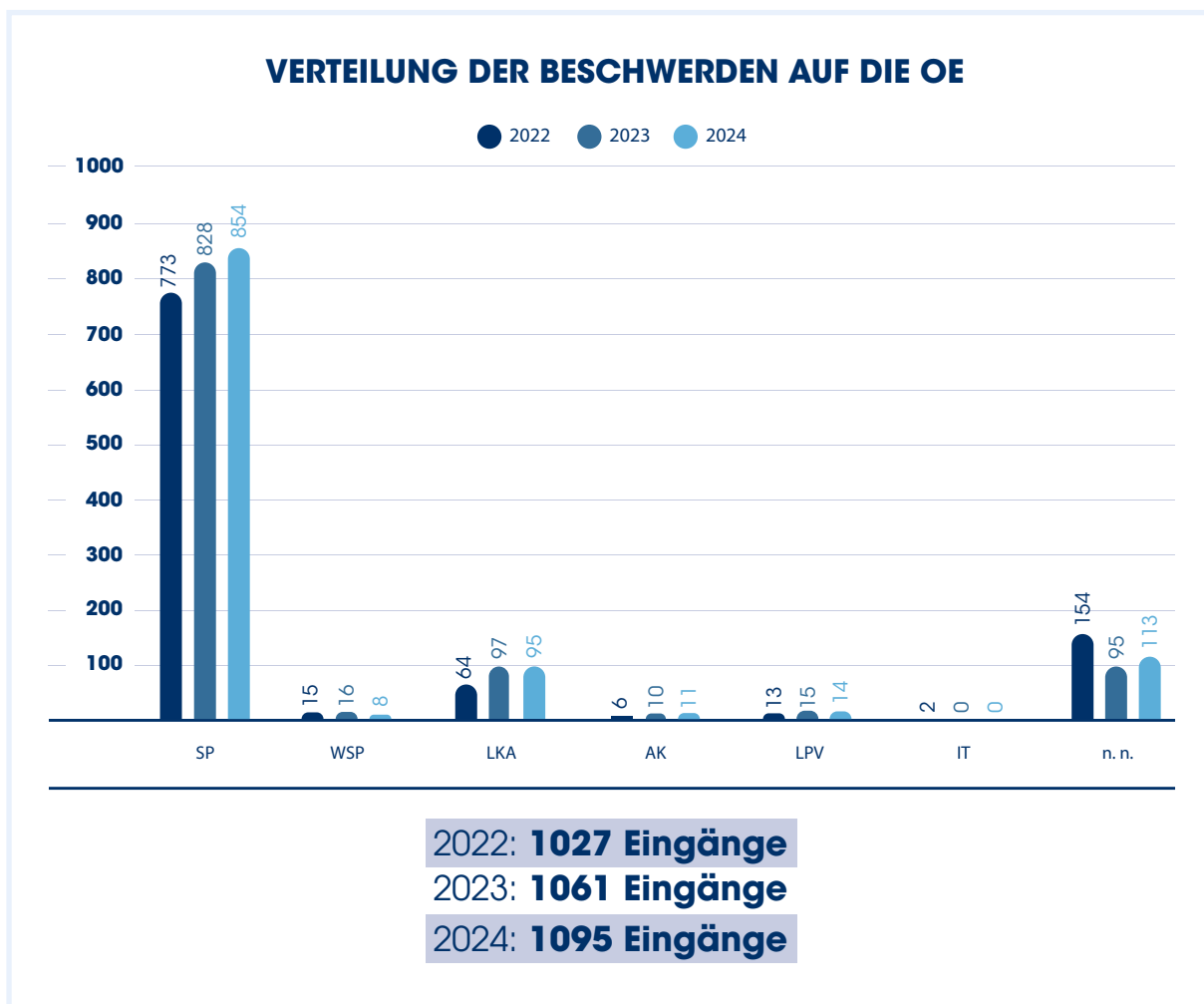
Organisationseinheiten der Polizei Hamburg (OE) Mitarbeitende (Stand Dezember 2024)¹⁰

SP Schutzpolizei 5385 MA	WSP Wasserschutzpolizei 495 MA	LKA Landes- kriminalamt rd. 2475 MA	AK Akademie inkl. Nachwuchskräfte rd. 1.655 MA	LPV Landespolizei- verwaltung rd. 360 MA	IT Informations- technik rd. 270 MA
---------------------------------------	---	---	---	--	---

¹⁰

Quelle: ePeCo-Daten mit Abrechnungsstand 23. Dezember 2024.

Abbildung 13: Verteilung der Beschwerden auf die Organisationseinheiten (OE) im Dreijahresvergleich



Wie bereits in den Vorjahren entfiel im Berichtsjahr 2024 der überwiegende Anteil der eingegangenen Beschwerden mit 78% auf ein negativ wahrgenommenes Agieren der Schutzpolizei (SP). Diese Überrepräsentation ist primär auf die spezifische Aufgabenstruktur der Schutzpolizei zurückzuführen, die im Rahmen ihrer Einsatzbewältigung regelmäßig mit einer erhöhten emotionalen Reaktion am Einsatzort konfrontiert ist. Die Kanalisierung dieser Affekte stellt eine zentrale Herausforderung im unmittelbaren Einsatzgeschehen („erster Angriff“) dar, was das Beschwerderisiko signifikant erhöht.¹¹ Bei der Analyse der 24 Polizeikommissariate in

Hamburg konnten 2024 keine strukturellen Fehlentwicklungen durch örtliche Häufungen von Beschwerden festgestellt werden.

Das Beschwerdeaufkommen bei den Organisationseinheiten Landeskriminalamt (LKA), Akademie der Polizei Hamburg (AK), Landespolizeiverwaltung (LPV) sowie Informationstechnik (IT) befand sich auf dem Niveau des Vorjahrs. Im Gegensatz dazu halbierten sich die Beschwerden im Bereich der Wasserschutzpolizei (WSP). Ein Grund für die Abnahme der Beschwerdevorgänge lässt sich nicht eindeutig identifizieren, da die geringe

¹¹ Eine vertiefende Analyse dieser charakteristischen Bedingungen wurde bereits im Tätigkeitsbericht 2021/2022 vorgenommen vgl. Kapitel 6.3.

Anzahl der Fälle nicht repräsentativ ist. Die Dienststelle BMDA nahm zu Jahresbeginn an vier Veranstaltungen der WSP teil, bei denen Vorträge gehalten wurden und ein fachlicher Dialog sowie Austausch stattfanden, vgl. hierzu Kapitel 7.5, Abb. 24. Dieser Umstand könnte zur Reduzierung der Vorgangszahlen im Bereich der WSP beigetragen haben.

Abschließend ist die Kategorie „n. n.“ zu betrachten, die Beschwerden umfasst, die keiner spezifischen Dienststelle zugeordnet werden können oder eigenständige Dienststellen wie

beispielsweise das Justizariat (J), die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (PÖA) sowie Beschwerden über den Polizeipräsidenten zusammenführt. Hervorzuheben ist hier ein erhöhter Eingang von Beschwerden bezüglich verlängerter Bearbeitungszeiten bei der Bewilligung waffenrechtlicher Erlaubnisse durch die Waffenerlaubnisbehörde. 34 Beschwerden bezogen sich dabei auf eine veränderte Prozessstruktur, die im Kontext der Ereignisse des Amoklaufs im März 2023 steht.

5.4 BESCHWERTE PERSONEN

Nachfolgend wird die Gruppe der Polizeibediensteten betrachtet, deren Verhalten Gegenstand von Beschwerden war, die durch das Beschwerdemanagement als berechtigt oder teilberechtigt bestätigt wurden. Insgesamt wurden 213 Fälle solcher berechtigten Kritik untersucht, um wiederkehrende Verhaltensmuster und Strukturen zu identifizieren. Ziel dieser Untersuchung ist es, präventive Maßnahmen zu entwickeln, die sowohl auf individueller Ebene als auch flächendeckend die Kompetenzen der Polizeibediensteten stärken und Fehlverhalten reduzieren können.

Im Rahmen der Analyse konnte 187 einzelnen Polizeibediensteten ein individuelles Fehlverhalten zugeordnet werden. Die Abweichung zu der Gesamtzahl berechtigter/teilberechtig-

ter Beschwerden ergibt sich daraus, dass innerhalb eines Beschwerdevorganges mehrere Personen beschwert sein können bzw. eine Beschwerde als berechtigt/teilberechtigt eingestuft werden kann, ohne dass dieser Vorgang einer spezifischen Person zugeordnet werden kann.

Darüber hinaus werden anonymisierte Individualdaten dieser Gruppe betrachtet, welche unter anderem die Altersstruktur, das Dienstalter sowie die zum Zeitpunkt des beanstandeten Sachverhalts ausgeübte Funktion der betroffenen Polizeibediensteten umfassen. Diese Daten dienen dazu, ein differenziertes Bild der betroffenen Personen zu zeichnen und ermöglichen eine fundierte Grundlage für die Entwicklung gezielter Präventionsstrategien.

Abbildung 14: Auswertung Beschwerde „Altersstruktur“

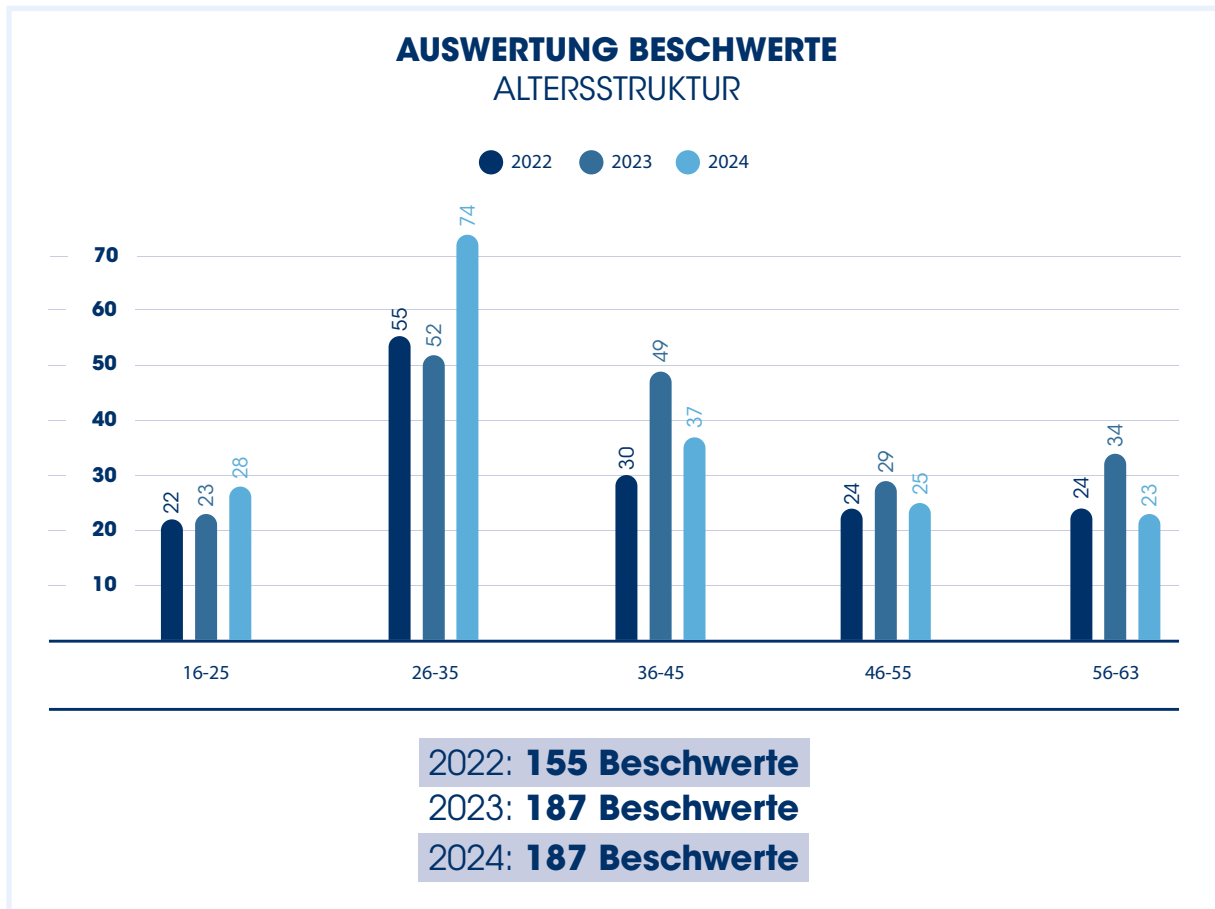


Abbildung 15: Auswertung Beschwerde „Dienstalter“

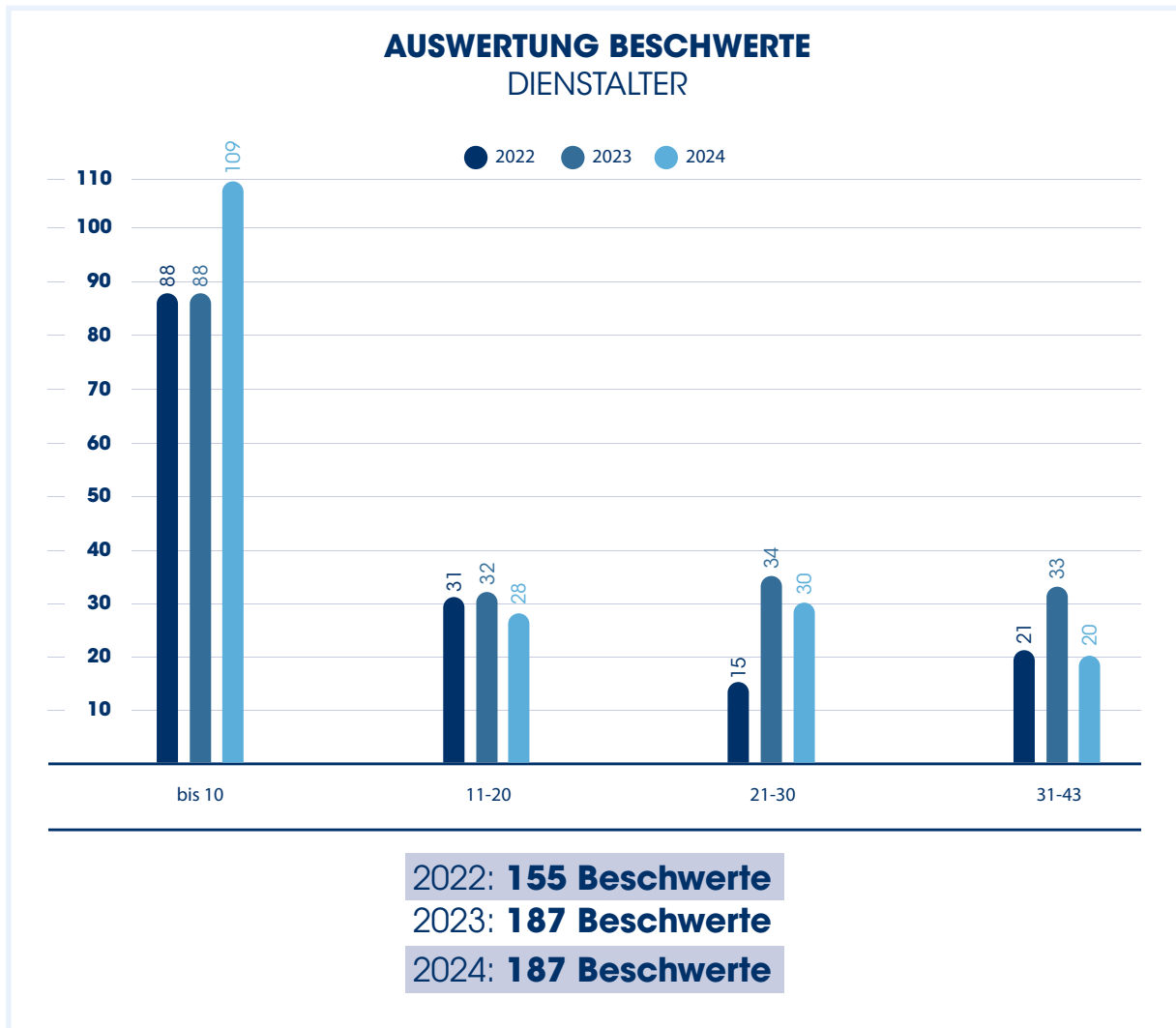
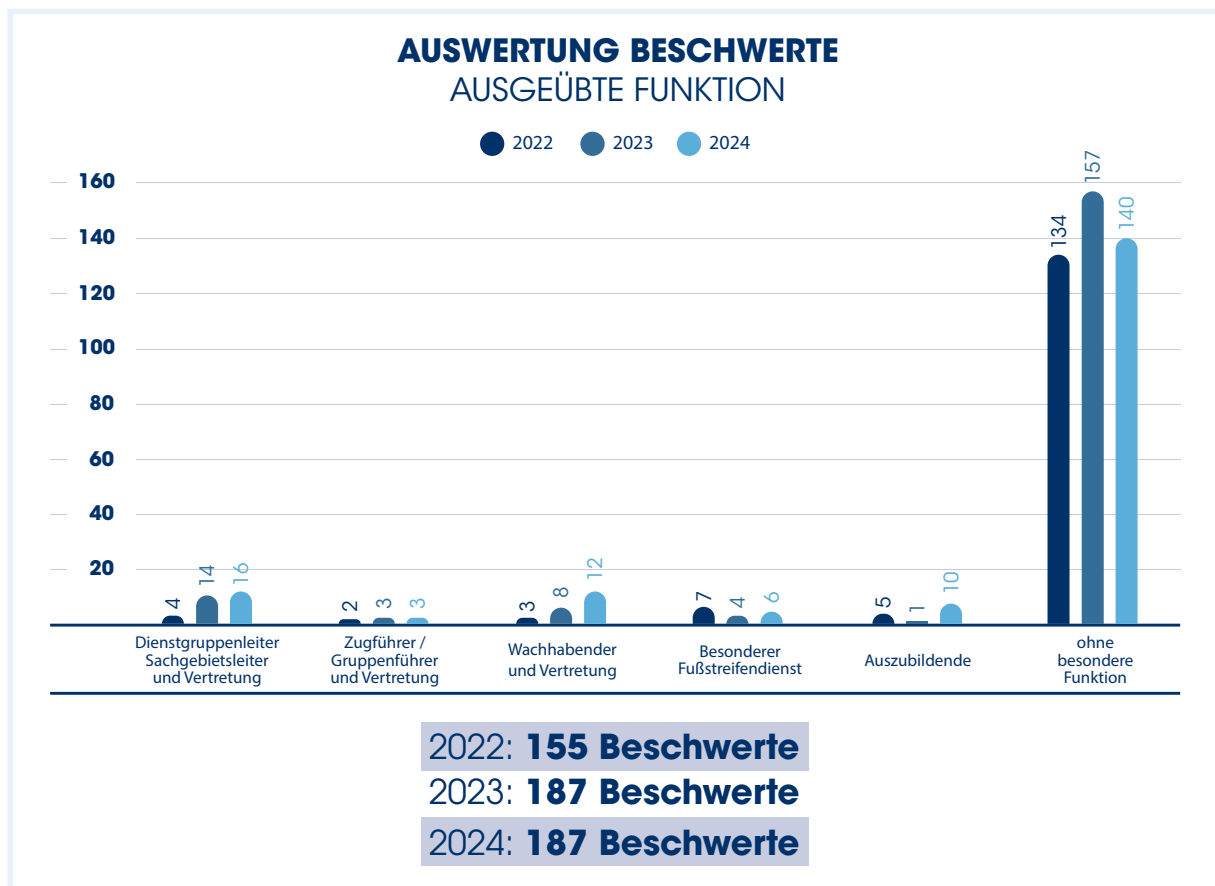


Abbildung 16: Auswertung Beschwerde „ausgeübte Funktion“



Die Analyse der Altersstruktur (Abb. 14) der berechtigt oder teilberechtigten beschwerten Polizeibediensteten im Berichtsjahr 2024 zeigt eine deutliche Verschiebung hin zur Altersgruppe der 26- bis 35-Jährigen, deren Belastung im Vergleich zum Vorjahr um 42,3% angestiegen ist. Zusammen mit der Altersgruppe der 16- bis 25-Jährigen machen diese beiden Gruppen 54,5% der Beschwerden aus, während ihr Anteil an der personellen Gesamtstärke der Polizei bei 40,4%¹² liegt. Dies deutet auf eine Überrepräsentation dieser Alterskohorten im Beschwerdeaufkommen hin.

Hinsichtlich der Geschlechterverteilung sind 65,8% der Beschwerden männlich und 34,2% weiblich. Die betroffenen Bediensteten verteilen

sich auf verschiedene Dienstgrade, wobei 64 im mittleren Dienst, 102 im gehobenen Dienst, elf in der Verwaltung und zehn als Anwärter tätig sind.

Im Bereich von mehrfach Beschwerden fielen acht Bedienstete im Berichtsjahr durch je zwei berechnete oder teilberechnete Beschwerden auf.

Die Analyse bestätigt erneut, dass eine geringe Berufserfahrung ein charakteristisches Merkmal bei berechtigten oder teilberechtigten Beschwerden darstellt (Abb. 16). Die individuelle Professionalisierung wird maßgeblich durch praktische Erfahrung gefördert, was angesichts des demographischen Wandels innerhalb der

12

Quelle: ePeCo-Daten mit Abrechnungsstand Dezember 2024 (Ladezeitpunkt aus KoPers: 23. Dezember 2024).

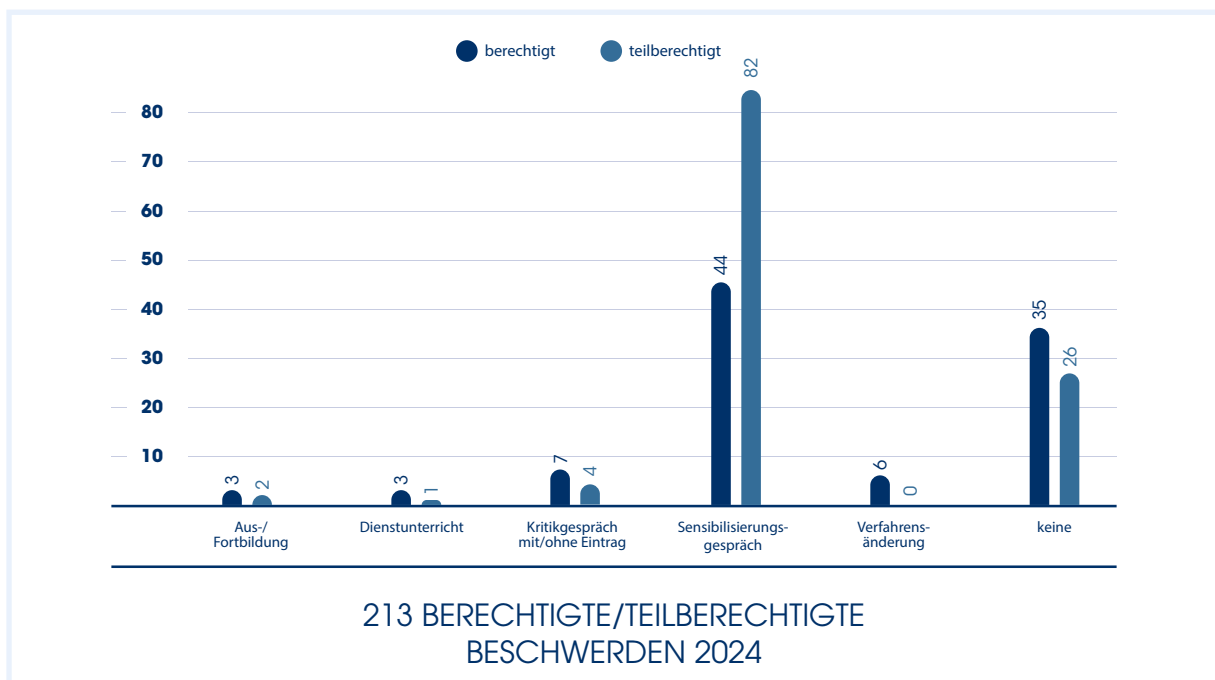
Organisation besondere Beachtung erfordert. Berufsanfänger erhalten während ihrer Ausbildung ein abstraktes Basiswissen zu rechtlichen, soziologischen und polizeipraktischen Anforderungen, das im kontrollierten Rahmen geübt wird. Nach Abschluss der Ausbildung erleben viele einen sogenannten „Praxisschock“, da die Komplexität realer Einsatzsituationen ein hohes Maß an handlungssicherer und pragmatischer Transferleistung verlangt. Um einen souveränen Umgang mit unterschiedlichen Situationen zu gewährleisten, ist eine gezielte Begleitung durch erfahrene Kolleginnen und Kollegen notwendig, die ihr Praxiswissen vermitteln und Beispiele für professionelle Polizeiarbeit sowie deeskalierende Einsatzbewältigung aufzeigen. Die Fähigkeit, in emotional aufgeladenen Situationen persönliche Betroffenheit auszublenden und konfliktfrei zu agieren, ist erlernbar und wird durch Vorbilder sowie ergänzende Fortbildungsangebote gefördert. Vor diesem Hintergrund legt die Dienststelle

BMDA weiterhin einen Schwerpunkt auf die Fortbildung von Führungskräften, um Hinweise auf Beschwerderisiken zu identifizieren und mögliche Lösungsansätze zu diskutieren.

Abschließend zeigt die Analyse der ausgeübten Funktionen der Beschwerdeten erneut, dass diese mehrheitlich keine besonderen Aufgaben oder Funktionen innerhalb des Dienstbetriebes innehaben. Vielmehr sind die wahrgenommenen Tätigkeiten durch eine hohe Frequenz unmittelbarer Interaktionen mit Bürgern in potenziell kritischen Situationen gekennzeichnet (z. B. Streifendienst). Für das Jahr 2024 bestätigt sich das Bild der Vorjahre: Insbesondere operative Tätigkeiten in Verbindung mit geringer Berufserfahrung erhöhen weiterhin die Wahrscheinlichkeit berechtigter Beschwerden, die vor allem auf kommunikative Fehlleistungen oder Defizite im Auftreten zurückzuführen sind.

5.5 KONSEQUENZEN DER BESCHWERDEBEARBEITUNG

Abbildung 17: Konsequenzen bei berechtigten/teilberechtigten Beschwerden¹³



¹³

Die Konsequenzen beschränken sich häufig nicht auf eine einzelne Maßnahme, teilweise erfolgen mehrere Maßnahmen (Doppelerfassungen). In Abb. 17 ist jeweils die höherwertigere Konsequenz abgebildet.

Wird eine Beschwerde als berechtigt oder teilberechtigt eingestuft, liegt ein Fehlverhalten vor, auf das die Organisation reagieren muss. Die Maßnahmen zielen zunächst auf eine interne Signalwirkung ab, wobei die unmittelbare Auseinandersetzung des Betroffenen mit der Kritik im Vordergrund steht. Dabei ist nicht zwingend eine Sanktionierung durch den Dienstherrn erforderlich, da berechtigte Kritik kein normativer Verstoß, sondern ein unerwünschtes Verhalten darstellt. Im Gegensatz zu straf- oder disziplinarrechtlichen Verstößen, bei denen Bestrafung oder Sanktion zwingend vorgesehen sind, zielen die Konsequenzen im Beschwerdewesen auf eine zukunftsorientierte Kompetenzerweiterung auf individueller Ebene ab.

Erfahrungen zeigen, dass die formelle und vor allem informelle Kommunikation nach der Beschwerdeauflösung im Umfeld des Betroffenen, etwa im Sachgebiet oder in der Dienstgruppe, zu erweiterten Reflexionsprozessen führt. Dieser Effekt ist auch bei unberechtigten Beschwerden zu beobachten, da sich die Betroffenen im Rahmen von Stellungnahmen bewusst mit der Kritik auseinandersetzen, Perspektiven nachvollziehen und ihr eigenes Verhalten überprüfen. Die Bewertung der Beschwerde und der Vorschlag zur Auflösung stellen zentrale Momente im Bearbeitungsprozess dar, die mit hohen Erwartungen verbunden sind. Sowohl bei berechtigten als auch unberechtigten Beschwerden ist für alle Beteiligten ein Höchstmaß an Transparenz und Nachvollziehbarkeit für die Ermittlungsergebnisse erforderlich, was einen erhöhten Zeitaufwand für die Sachbearbeitung bedeutet.

Die Bestimmung der Konsequenzen erfolgt in der Regel partizipativ, wobei sowohl die Dienststellenleitung als auch der Petent einbezogen

werden, um geeignete Reaktionsmöglichkeiten mit potenziellem Lerneffekt zu erörtern. Beschwerdeführende betonen häufig, dass sie keine Bestrafung, sondern eine Bewusstmachung des Fehlverhaltens wünschen. Die Analyse der Reaktionen im Jahr 2024 zeigt, dass bei 59,2% (126 Fälle) der 213 berechtigten oder teilberechtigten Beschwerden ein Sensibilisierungsgespräch durch die Dienststellenleitung durchgeführt wurde. Diese Maßnahme beinhaltet eine unmittelbare Auseinandersetzung mit dem Fehlverhalten im Beisein des Vorgesetzten und entspricht oft dem ausdrücklichen Wunsch der Beschwerdeführenden nach einer Selbstreflexion des Beschwerdewerter. Das Bedürfnis nach einer Aufarbeitung des kritisierten Verhaltens durch eine vorgesetzte Stelle wird häufig geäußert, um eine präventive Nachbereitung und ein Verständnis beim Betroffenen zu fördern.

Das Sensibilisierungsgespräch, obwohl teilweise als „harmlos“ empfunden, sollte in seiner Wirkung nicht unterschätzt werden, da es insbesondere die informelle Sozialkontrolle in Gruppen stärkt. Ein Gespräch mit der Dienststellenleitung wird in diesem Kontext weiterhin als nicht erstrebenswert angesehen. Die Konsequenz orientiert sich an der Qualität des Fehlverhaltens, sodass in Einzelfällen auch Kombinationen verschiedener Maßnahmen erfolgen können, beispielsweise ein Sensibilisierungsgespräch verbunden mit der Auflage, einen Dienstunterricht zu halten. Die Konsequenzen beschränken sich häufig nicht auf eine einzelne Maßnahme, sondern können auch die Anordnung von Fortbildungen im Rahmen eines Kritikgesprächs umfassen. Im Berichtsjahr 2024 wurden zudem 19 Beschwerden zur strafrechtlichen Prüfung an das DIE weitergeleitet.

5.6 FEEDBACKSYSTEM

Eine vertiefte Analyse der Gruppe der Beschwerdeführenden stellt eine zusätzliche Erkenntnisquelle für die Untersuchung eingehender Kritik dar.

Das neue Feedbacksystem wurde unter Einbezug des Erkenntnisgewinns aus Anmerkungen von Beschwerdeführenden der letzten Jahre sowie mit Hilfe der Expertise der kriminologischen Forschungsstelle der Polizei Hamburg angepasst.

Inhaltlich wurde am vorherigen Fragebogen kritisiert, dass der Bogen nicht deutlich mache, warum man einige Daten erheben würde – beispielsweise stieß die Frage nach der Staatsbürgerschaft oder die Frage nach dem Beschäftigungsverhältnis auf Unverständnis. Der überarbeitete Feedbackbogen verzichtet auf die Erhebung von Staatsangehörigkeit und Beschäftigungsverhältnis und fokussiert stattdessen auf die Zugehörigkeit zu bestimmten gesellschaftlichen Gruppen. Eine Auswertung

zu diesen Aspekten kann daher nicht mehr erfolgen.

Es hatte sich ferner gezeigt, dass einige Daten, die für BMDA hilfreich sind, nicht abgebildet wurden – so konnte man bisher beispielsweise nicht feststellen, auf welchem Weg der Zugang zu BMDA erfolgte oder auf welchem Wege die Petentinnen und Petenten eine Antwort auf ihre Beschwerde bekommen hatten und wie zufrieden sie mit der Art der erteilten Antwort waren.

Hinzugefügt wurde auch eine ausführlichere Erklärung einerseits zur Freiwilligkeit und Anonymität, andererseits dazu, warum bestimmte Daten erfragt wurden.

Ergänzt wurde die Möglichkeit, besonders wichtige Termini mit visueller Unterstützung in Form von unterschiedlich gefärbten Emojis im Sinne eines Ampelsystems zu bewerten.

FEEDBACK-BOGEN zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde

Frage 1

Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde **im Allgemeinen**?



Frage 2

Ist Ihnen **die Vorgehensweise/der Ablauf** zu Ihrer Beschwerde ausreichend erklärt worden?



Frage 3

Ist Ihnen **das Ergebnis** Ihrer Beschwerde ausreichend erläutert worden?



Frage 4

Ist Ihre Beschwerde in einer für Sie **angemessenen Zeit** bearbeitet worden?



Frage 5

Ist Ihre **persönliche Sichtweise** bei der Bearbeitung Ihrer Beschwerde ausreichend berücksichtigt worden?



Frage 6

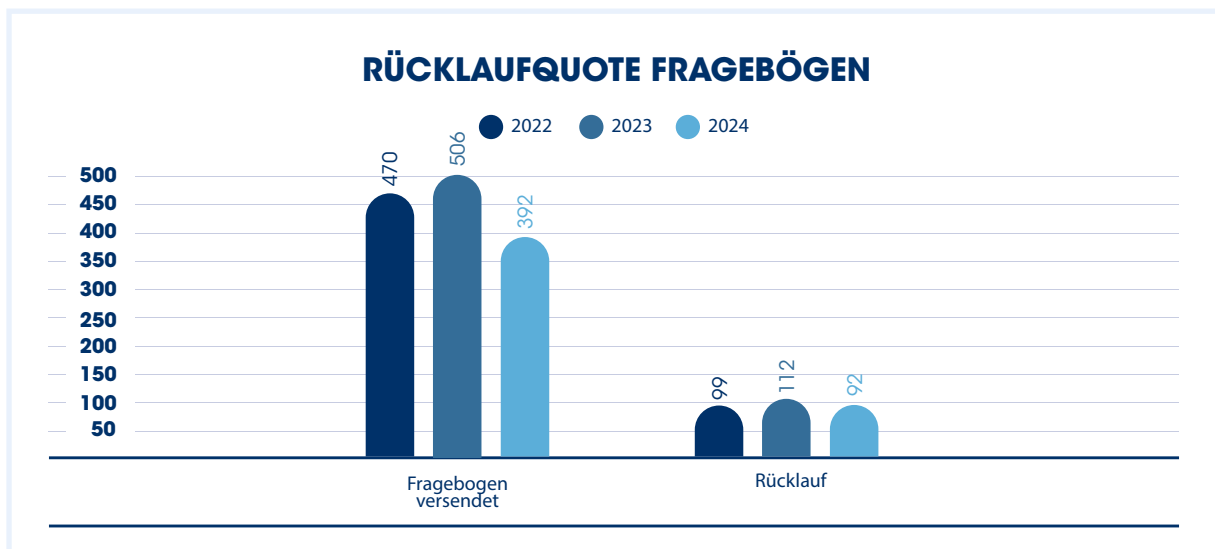
Waren Sie zufrieden mit der **Erreichbarkeit des Beschwerdemanagements?**



Bis zur Mitte des Jahres wurde zunächst noch der lediglich postalisch versandte Feedbackbogen genutzt. Ab Juli 2024 stand dann das duale Feedbacksystem zur Verfügung. Um zukünftig eine noch höhere Rücklaufquote der Feedbackbögen zu erreichen, erhalten Petentinnen und Petenten nun nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens den Feedbackbogen mit frankiertem Rückumschlag weiterhin wie gewohnt postalisch. Das beiliegende Anschreiben beinhaltet zusätz-

lich einen QR-Code, über den ein anonymisiertes und weiterhin auf freiwilliger Basis angelegtes Feedback gegeben werden kann. Beschwerdeführende können somit das Format ihrer Antwort selbst frei wählen. Vorteil dieses Verfahrens ist auch, dass es digital möglich ist, sich die entsprechenden Seiten mit den Fragen in unterschiedliche Sprachen übersetzen zu lassen, so dass das Feedback nicht mehr durch sprachliche Barrieren blockiert wird.

Abbildung 18: Rücklauf Feedbackbögen im Dreijahresvergleich



Das eingehende Feedback wird anonym übermittelt, wodurch eine Zuordnung zu spezifischen Aktenzeichen oder Kalenderjahren in der Regel nicht möglich ist.

Die Rücklaufquote liegt für das Jahr 2024 mit 23,5% auf einem sehr guten Niveau. Dies kann als Indiz für den Erfolg der Arbeit und der Erreichung der Ziele des BMDA gewertet werden.

5.7 BESCHWERDEFÜHRENDE

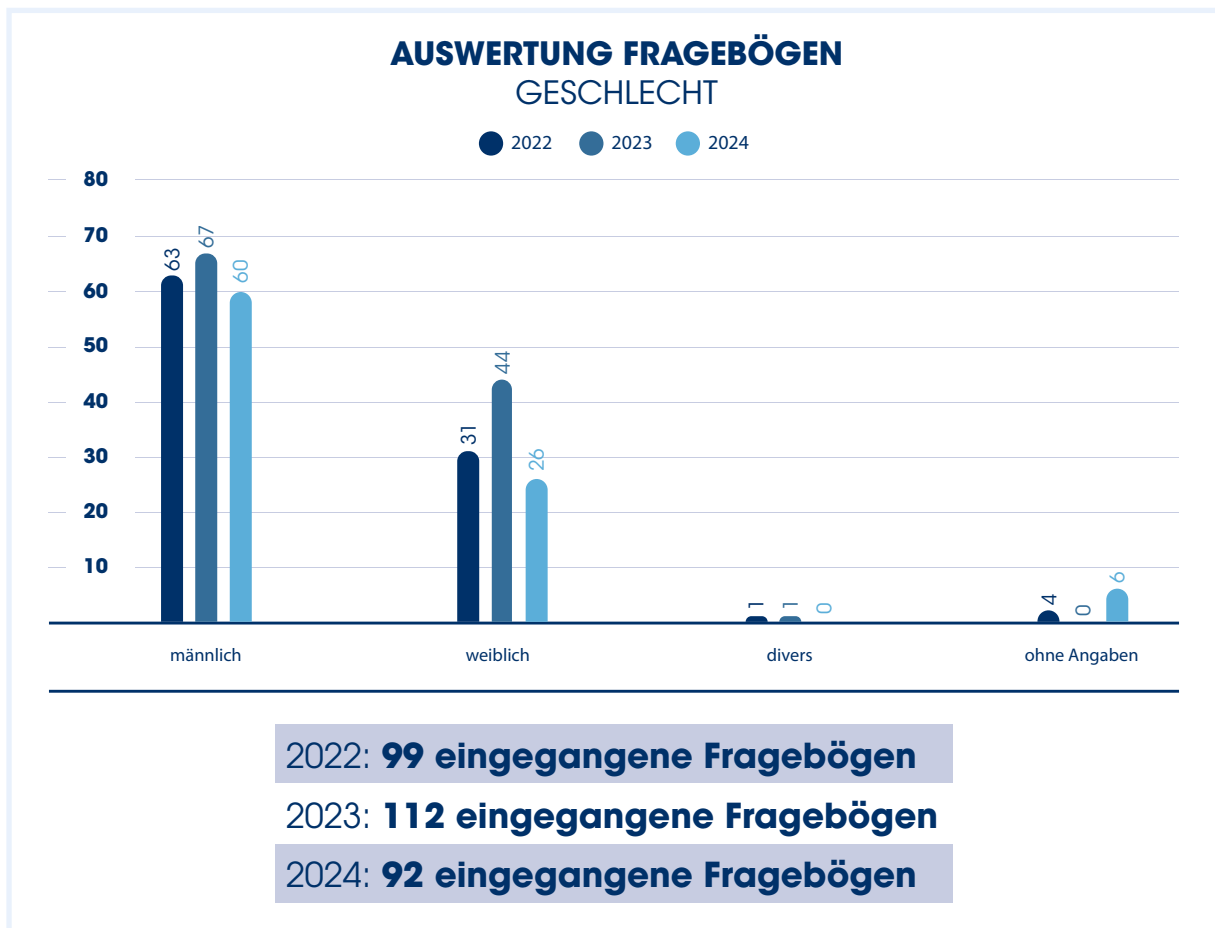
Eine vertiefte Analyse der Gruppe der Beschwerdeführenden stellt eine zusätzliche Er-

kennnisquelle für die Untersuchung eingehender Kritik dar.

Aufgrund der Änderungen und Anpassungen im Feedbackbogen ist eine direkte Vergleichbarkeit mit den Vorjahren nicht in allen Aspekten gegeben. Zu Alter und Zufriedenheit erfolgt die Auswertung der Feedbackbögen lediglich

ab der 2. Jahreshälfte. Der Abfragepunkt zum Themenbereich Geschlecht ist unverändert geblieben und somit mit den Vorjahren vergleichbar.

Abbildung 19: Auswertung Fragebögen „Geschlecht“



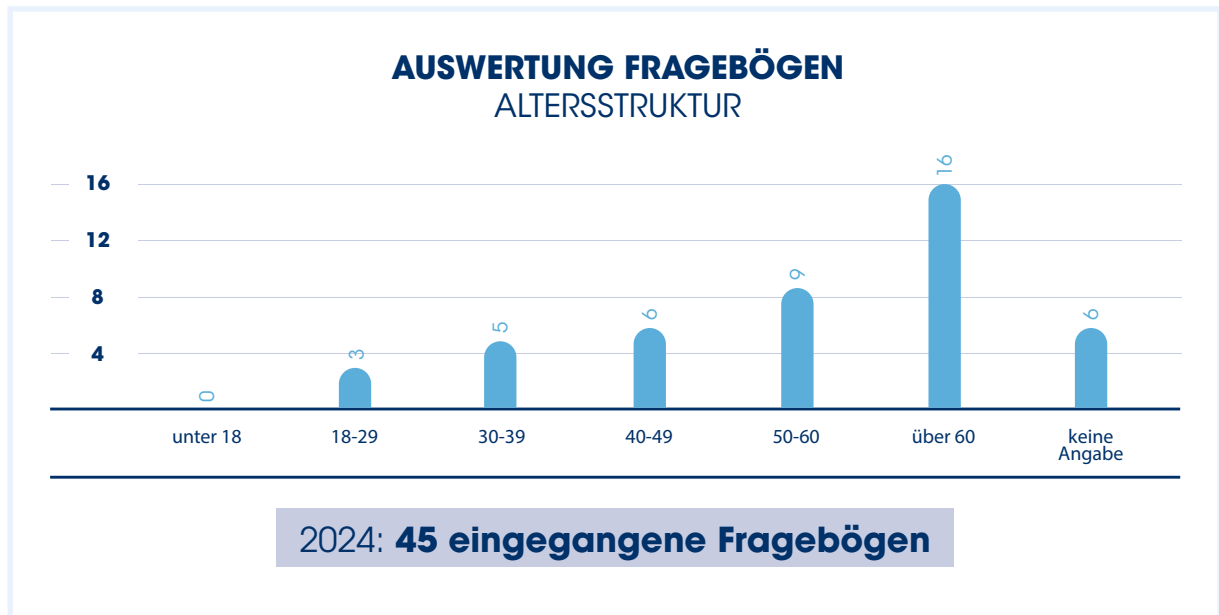
Hier bestätigt sich wie in den Jahren zuvor, dass die Feedbackfragebögen überwiegend von männlichen Personen (65,2 %) ausgefüllt wurden. Ein Vergleich mit den Beobachtungen der Sachbearbeitung legt nahe, dass auch unter den Beschwerdeführenden der überwiegende Anteil männlichen Geschlechts ist, wobei Frauen seltener vertreten sind.

Betrachtet man die 2. Hälfte des Berichtsjahres als Ausgangsbasis für eine Vergleichbarkeit des Feedbacksystems für die nächsten Jahre, so wurden in diesem Zeitraum in 45 Fällen Feed-

back erteilt, davon 24 in Papierform und 21 digital. Bei den papierbasierten Rückmeldungen trat häufiger der Umstand auf, dass der Bogen mit den persönlichen Angaben fehlte, und zwar in vier Fällen, während dies bei den digitalen Rückmeldungen nur einmal vorkam.

Nachfolgend werden Angaben der Beschwerdeführenden hinsichtlich des Geschlechts, des Alters und der Zufriedenheit für die zweite Hälfte des Berichtsjahres grafisch dargestellt.

Abbildung 20: Auswertung Fragebögen „Altersstruktur“

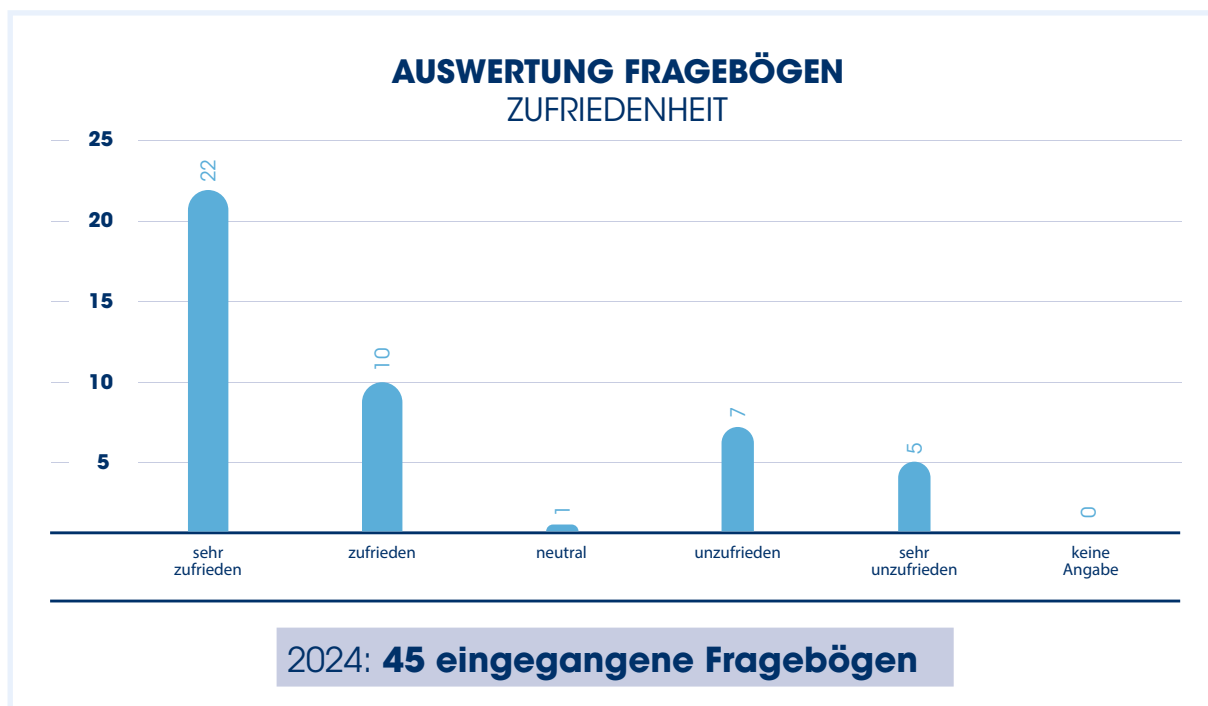


Auch wenn bisher nur eine geringe und nicht repräsentative Datenmenge aufgrund der Auswertung lediglich eines halben Jahres zur Verfügung steht, bestätigt sich wie in den Jahren zuvor, dass die Feedbackfragebögen überwiegend von lebensälteren Beschwerdeführenden zurückgesandt wurden. Das Diagramm verdeutlicht, dass die Anzahl der Beschwerdeführenden mit steigendem Alter exponentiell zunimmt. Der Anteil der lebensälteren Beschwerdeführenden der über 60-Jährigen macht innerhalb derer, die sich einer Altersgruppe zugeordnet haben (39 Personen), einen Anteil von 41 % aus. Demgegenüber bleiben lebensjüngere Personen im Feedbackverfahren weiterhin unterreprä-

sentiert, obwohl gerade diese Altersgruppe vermutlich häufiger mit der Polizei in Kontakt kommt als die über 60-Jährigen.

Die Analyse der Altersstruktur der Beschwerdeführenden zeigt weiterhin, dass bei der Papierbefragung eine besonders hohe Rückläuferquote von Personen über 60 Jahren vorliegt, wobei sich diese Verteilung zwischen männlichen und weiblichen Teilnehmenden weitgehend ausgleicht. Im Gegensatz dazu offenbart die digitale Befragung, dass vornehmlich jüngere Beschwerdeführende im Alter zwischen 40 und 60 Jahren auf diesem Weg antworten, wobei hier ein überwiegender Anteil männlicher Teilnehmender zu verzeichnen ist.

Abbildung 21: Auswertung Fragebögen „Zufriedenheit“



Die Auswertung hinsichtlich der Zufriedenheit der Beschwerdeführenden mit der Arbeit des BMDA zeigt, wie auch in den Vorjahren, einen positiven Trend. 71,1 % der am Feedbackverfahren teilnehmenden Personen äußerten, mit der Arbeitsleistung des BMDA sehr zufrieden oder zufrieden zu sein.

Die Gründe für die Unzufriedenheit der 12 Beschwerdeführenden (unzufrieden/sehr unzufrieden) spiegeln sich in zwei zentralen Kritikpunkten wider: Zum einen wird weiterhin ein subjektiv wahrgenommener Mangel an einer Fehlerkultur beklagt, zum anderen besteht der Verdacht einer Voreingenommenheit seitens der Polizei und des Beschwerdemanagements. Diese Kritikpunkte treten besonders häufig bei Beschwerden auf, die als unberechtigt eingestuft wurden. Die Antworten der Beschwerdeführenden verdeutlichen dabei die hohe Emotionalität, die im Kontext polizeilicher Arbeit vorherrscht, da sie häufig von Gefühlen der Ungerechtigkeit und Enttäuschung geprägt sind. Insgesamt zeigt sich somit eine differen-

zierte Wahrnehmung der Arbeit des BMDA, die einerseits durch eine steigende Zufriedenheit, andererseits durch anhaltende Kritik und emotionale Reaktionen gekennzeichnet ist.

Bei der Bearbeitung von Beschwerden wird insbesondere Wert auf Kompetenz und Verständnis für das Anliegen des Beschwerdeführenden gelegt. Diese Aspekte sind laut den Rückmeldungen aus dem Feedbackbogen zur Beschwerdebearbeitung am häufigsten genannt worden. Für Mitarbeitende des BMDA bestätigt dies die Vorgehensweise, sich ausreichend Zeit für ein persönliches Gespräch zu nehmen, aufmerksam zuzuhören und einen Perspektivwechsel vorzunehmen. Durch diese Art des Herangehens wird nicht nur Akzeptanz und Zuspruch seitens der Beschwerdeführenden gefördert, sondern auch das Vertrauen in die Polizei nachhaltig gestärkt oder wiederhergestellt. Somit stellt die Kombination aus fachlicher Kompetenz und empathischem Umgang eine zentrale Grundlage für eine

erfolgreiche und vertrauensbildende Beschwerdebearbeitung dar.

Der überarbeitete Feedbackbogen verzichtet auf die Erhebung von Staatsangehörigkeit und Beschäftigungsverhältnis und fokussiert stattdessen auf die Zugehörigkeit zu bestimmten gesellschaftlichen Gruppen.

Es wird erfragt, ob sich die Beschwerdeführenden einer oder mehreren spezifischen Gruppen zugehörig fühlen, darunter:

- Menschen mit einer anderen Kultur, Religion und/oder Nationalität als die Mehrheitsgesellschaft,
- Menschen mit einer anderen sexuellen Orientierung oder sexuellen Identität als die Mehrheitsgesellschaft,
- Menschen, die sich zum Zeitpunkt der Beschwerde in einer schwierigen

persönlichen oder sozialen Situation befinden (z. B. geringes Einkommen, Arbeitslosigkeit, Krankheit, Obdachlosigkeit),

- sowie eine Kategorie „Sonstiges“, die eine Freitexteingabe ermöglicht.

Aus den Rückmeldungen der Beschwerdeführenden gaben fünf Teilnehmende an, sich einer oder mehreren dieser Gruppen zugehörig zu fühlen. Zwei Personen identifizierten sich mit einer anderen sexuellen Orientierung oder sexuellen Identität als die Mehrheitsgesellschaft. Weitere zwei Personen befanden sich zum Zeitpunkt der Beschwerde in einer schwierigen persönlichen oder sozialen Situation und eine Person fühlte sich einer anderen Kultur, Religion und/oder Nationalität als die Mehrheitsgesellschaft zugehörig.

6. FALLBEISPIELE

Mal vergreift sich jemand im Ton, mal erlebt ein Kind einen verstörenden Tag, mal geht ein medizinischer Notfall gerade noch gut aus, mal gelingt ein Vertrauensaufbau erst nach mehreren Anläufen. So unterschiedlich die diesjährigen Fallbeispiele gelagert sind: Fehlende Informationen sind ein verbindendes Element. Immer waren fehlende Informationen ursächlich für negativ empfundene Einsatzsituationen, völlig unabhängig davon, ob diese im Einzelfall erst gar nicht vorlagen, bewusst vorenthalten wurden oder vorlagen, aber nicht erfolgreich kommuniziert werden konnten. Die unterschiedlichen Vorfälle machen gleichermaßen deutlich, dass gelingende Einsätze in der Regel vollständige Informationen sowie deren mindestens gleichartige Interpretation durch alle Beteiligten voraussetzen, und sie zeigen auch, dass eben diese Idealbedingungen häufig nicht gegeben sind bzw. aufgrund äußerer Umstände nicht gegeben sein können.

Das erste Fallbeispiel ist insofern ein Beispiel für eine Beschwerde, die zu vermeiden gewesen wäre; weitere Beispiele zeigen deutlich komplexere Konstellationen.

Es zeigt sich jedoch in allen Fällen, ob eher banal oder gravierend,

- dass – und in besonderen Fällen, wie sorgfältig – polizeiliches Handeln erklärt werden muss und
- dass – und in besonderen Fällen, wie folgenschwer – dies oft dennoch nicht gelingt, häufig, weil wesentliche Informationen fehlen.

Diese Abschichtung ist insofern wichtig, als im Folgenden Vorfälle geschildert werden, deren zugehörige Beschwerdevorgänge als teilberechtigt oder unberechtigt gewertet wurden, obwohl ihnen ein für die schwächsten Betroffenen teils dramatisches Geschehen zugrunde lag.

Die vier Fälle verweisen auf wesentliche Dilemmata polizeilicher Arbeit in besonders herausfordernden Situationen, die immer wieder Gegenstand öffentlicher Aufmerksamkeit und Kritik bzw. von Beschwerden bei BMDA sind. Dazu gehören der Kontakt zu Bürgerinnen und Bürgern mit begrenzten Deutschkenntnissen ebenso wie der Umgang mit psychisch extrem belasteten, teils selbstgefährdenden Menschen oder die polizeiliche Arbeit in emotional eskalierenden Situationen jeder Art. Für die eingesetzten Polizeikräfte werden die besonderen Herausforderungen derartiger Einsätze noch einmal verstärkt, wenn ihnen hierzu unzureichende Informationen vorliegen. Dies wieder-

um ist häufig keinem der Beteiligten direkt und ausschließlich zuzurechnen, sondern den Gesamtumständen geschuldet, kann in Einzelfällen wie dem geschilderten aber zu Einsatzverläufen führen, die für alle Beteiligten negativ wirken, vor allem aber für die Schwächsten unter den Betroffenen.

Häufig müssen derartige Fälle als unberechtigt oder teilberechtigt abgeschlossen werden. Dies wiederum bedeutet in diesem wie in vergleichbaren Fällen jedoch keineswegs, dass polizeiintern keine Maßnahmen erfolgt wären; auch diese werden nachfolgend genannt.

6.1 VERSTÖRENDES ERLEBNIS FÜR EIN KIND

Eine Großmutter begleitete ihr sechsjähriges Enkelkind in ein Hamburger Schwimmbad. Möglicherweise wegen geringer Deutschkenntnisse konnte sie Hinweise (schriftlich bzw. mündlich), dass das Bad wegen des laufenden Schulschwimmens noch nicht für den Publikumsverkehr geöffnet sei, nicht verstehen bzw. würdigen. Vielmehr legte sie, da die Kasse am Eingang nicht besetzt war, das Eintrittsgeld dort ab und betrat das Schwimmbad, wo das Enkelkind sich auf das Baderlebnis freute. Das Aufsichtspersonal, zuständig für das laufende Schulschwimmen, versuchte in der Folge mehrfach, die Frau mit dem Kind zum Verlassen des gesperrten Bades zu bewegen und rief nach etwa einer Stunde vergeblicher Versuche schließlich die Polizei mit der Bitte, das Hausrecht durchzusetzen.

Drei Beamtinnen des örtlichen Kommissariats trafen auf die Großmutter und ein anhaltend schreiendes Kind, das sich die Ohren zuhielt, ungesichert, also ohne Schwimmweste oder -flügel, zwischen zwei Schwimmbecken allein hin und herlief und auf Ansprache der Be-

amtinnen nicht reagierte. Trotz der Übersetzungshilfe eines hinzugerufenen Schülers gelang es auch den Polizeibeamtinnen zunächst nicht, der Großmutter die Aufforderung der Schwimmmeister zu vermitteln; im Gegenzug blieb die besondere Lage des Enkelkinds den Polizeibeamtinnen wie dem Aufsichtspersonal zu diesem Zeitpunkt unbekannt. Nachdem sich die Situation etwas beruhigt hatte, konnten die Großmutter und eine Polizeibeamtin gemeinsam das Kind aus dem Bad begleiten; dabei war das Kind weiter extrem aufgewühlt.

Wenige Tage später beschwerte sich der Onkel des Kindes schriftlich bei der Polizei über den Einsatz, der das tatsächlich stark unter Autismus leidende Kind nachhaltig verstört habe. Der Petent ging davon aus, dass die Großmutter des Kindes dem Aufsichtspersonal wie den Polizeibeamtinnen trotz geringer Sprachkenntnisse sehr wohl die Beeinträchtigung des Kindes vermittelt hatte und deren Auftreten daher von „*keinerlei Mitgefühl*“ zeuge; man habe Großmutter und Enkelkind vielmehr

„gewaltsam“ aus dem Bad entfernt. Zudem sei seine Mutter bezichtigt worden, keinen Eintritt entrichtet zu haben. Es sei *„offensichtlich, dass die Polizei das mangelnde Deutsch meiner Mutter ausgenutzt hat, um ihre Autorität zu demonstrieren“*. Das Kind weine viel und habe nun Angst, in das Schwimmbad zurückzukehren. Der Petent forderte u. a. eine Untersuchung des Vorfalls und eine entsprechende Schulung der Polizei. In einem der nachfolgenden Gespräche interpretierte der Petent das Geschehen zudem explizit als Diskriminierung.

Im Gespräch mit BMDA machte der Petent deutlich, dass er weniger Wert auf die Beschwerde an sich als darauf lege, dass sich derartige Vorfälle nicht wiederholten. Die geschilderte Wahrnehmung des Vorfalls durch den Petenten, jedoch gleichermaßen die abgeforderten Stellungnahmen der eingesetzten Polizeibeamtinnen machten vor allem drei Aspekte deutlich: (1) die Überforderung *aller* Beteiligten mit der Situation vor Ort, die wiederum von (2) unzureichenden Informationen auf Seiten *aller* Beteiligten geprägt war, und schließlich (3) die Sorge aller Beteiligten um das Kind. Polizeikräfte des zuständigen Polizeikommissariats - darunter eine der zuvor eingesetzten Beamtinnen - suchten in der Folge die Familie auf, um den Einsatz, dessen Ursachen und Verlauf noch einmal in Ruhe zu erklären, zu besprechen und sich zugleich einen Ein-

druck von der Situation des Kindes und seiner Verarbeitung des Geschehens zu verschaffen. Zur Erleichterung aller Beteiligten wirkte das Kind bei dem Besuch und bei dem neuerlichen Anblick uniformierter Polizeikräfte nicht ängstlich, sondern aktiv und fröhlich.

Angesichts aller Aspekte der gesamten Situation, die gleich mehrere der o. g. Problembereiche berührte, wurde die Beschwerde des Petenten als unberechtigt bewertet; auch der Diskriminierungsvorwurf konnte nicht erhärtet werden. Die zugrundeliegenden Dilemmata und auch Widersprüche in den Darstellungen der Beteiligten waren letztlich nicht aufzulösen, wie dem Petenten in einem abschließenden Schreiben des örtlichen Polizeikommissariats dargestellt wurde. Ungeachtet der Tatsache, dass der polizeiliche Umgang mit psychisch Beeinträchtigten in der polizeilichen wie polizeiwissenschaftlichen Debatte derzeit ein herausgehobenes Thema und der Handlungsbedarf klar erkannt ist, wurden im vorliegenden Fall die beschriebenen und weitere umfangreiche Nachbereitungsgespräche geführt, die die Polizeikräfte noch stärker sensibilisieren und damit – wie von dem Petenten zu Recht erwartet – dazu beitragen sollen, eine Wiederholung derartiger Situationen bestmöglich zu vermeiden.

6.2 DRAMATISCHER FALL

Einer Streifenwagenbesatzung fiel ein unsicher rangierendes Fahrzeug auf; der angehaltene Berufskraftfahrer machte auf die Polizeikräfte einen verwirrten Eindruck. Ein Alkoholtest vor Ort war negativ; ein cursorischer Test hinsichtlich Fahrtüchtigkeit („auf einer Linie geradeaus gehen“) war ebenfalls in Ordnung. Dennoch wurde die Weiterfahrt sicherheitshalber untersagt und die Fahrzeugschlüssel wurden ein-

behalten, da die Bedenken der eingesetzten Polizeikräfte gegen die Fahrtauglichkeit fortbestanden und – wie sich später bestätigte – berechtigt waren. Dem Fahrer wurde zugleich vorgeschlagen, das rd. 1,5km entfernte Polizeikommissariat zu Fuß aufzusuchen, um gegebenenfalls den sichergestellten Fahrzeugschlüssel zurückzuerlangen. Die eingesetzten Kräfte verbanden damit zwei Ziele, namentlich

(1) zur abschließenden Klärung der Fahrtauglichkeit ergänzende, freiwillige Tests auf Fahrtauglichkeit an der Wache anzuregen, die vor Ort nicht durchführbar gewesen wären, und (2) den Fahrzeugschlüssel dort umgehend zurückzugeben, sofern diese Tests ebenfalls negativ geblieben wären. Der Kraftfahrer wurde über diese Beweggründe jedoch offenbar nicht hinreichend oder für ihn nicht mehr verständlich informiert. Beim Eintreffen am Polizeikommissariat hatte sich der körperliche Zustand des Fahrers gravierend verschlechtert. Das Polizeikommissariat rief umgehend einen Rettungswagen; im Krankenhaus wurde später ein Schlaganfall diagnostiziert.

Nach dem Vorfall beschwerte der Kraftfahrer sich schriftlich beim BMDA. Er kritisierte insbesondere die als Aufforderung verstandene Anregung, zu Fuß das Polizeikommissariat aufzusuchen. Aus den von BMDA angeforderten schriftlichen Stellungnahmen der eingesetzten Polizeikräfte wird deutlich, dass das Vorliegen eines Schlaganfalls von ihnen weder erwogen noch erkannt worden war. Nachdem der Kraftfahrer gegen das Einbehaltenseines Fahrzeugschlüssels protestiert habe, sei ihm das Angebot gemacht worden, den Vorfall auf der Wache weiter aufzuklären und den Schlüssel ggf. zurückzuerhalten. Während der Kraft-

fahrer verwirrt gewirkt habe und insofern Bedenken hinsichtlich seiner Fahrtauglichkeit bestanden hätten, habe er doch nicht komplett verkehrsuntauglich gewirkt. Der später diagnostizierte Schlaganfall sei für sie nicht zu erkennen gewesen, vielmehr hätten sie nach bestem Wissen und Gewissen gehandelt. Unstreitig war das Geschehen für den Betroffenen jedoch dramatisch. Deshalb war der Vorfall im Nachhinein auch für die Polizeikräfte belastend und wurde an der Dienststelle ausführlich reflektiert und nachbereitet.

Die Beschwerde des Betroffenen wurde zwar als unberechtigt bewertet, doch nahm die Leitung des örtlich zuständigen Polizeikommissariats nach dem Vorfall Kontakt zu dem Betroffenen auf, um das Geschehen noch einmal mit ihm zu erörtern. Einigkeit bestand dabei hinsichtlich der Probleme vieler Menschen innerhalb wie außerhalb der Polizei, einen Schlaganfall als solchen zu erkennen. Insgesamt zeigte sich der Betroffene zufrieden mit dem Gespräch und den Erläuterungen, hatte Verständnis für die Einschätzungen der Polizeikräfte vor Ort und war erleichtert, deren Sichtweise zu erfahren. Er bedankte sich und stellte fest, die Beschwerde sei mit dem Gespräch für ihn erledigt.

6.3 WASSERKRAFT SIEGT ÜBER PROFESSIONALITÄT

Auf der Social Media Plattform X beschwerte sich ein unbekannter User konkret und bebildert über das Verhalten eines Polizeibeamten. Dieser sei auf einen Hinweis betreffend Falschparker nicht nur nicht tätig geworden („Der stört doch niemand.“), sondern habe auf Nachfrage zudem unangemessen barsch reagiert („Nerven Sie mich nicht.“) und sich entfernt. Für ein Gespräch mit einer weiteren Passantin habe der Beamte wenig später je-

doch durchaus Zeit gefunden. In einem weiteren Post kritisierte der User pauschal die Arbeit des örtlichen Polizeikommissariats und zog als Fazit „Sprecht bloß keine Polizeibeamte an, ihr könntet sie nerven.“¹⁴ und endete mit dem Hashtag #DasIstNichtMeinePolizei.

BMDA forderte eine Stellungnahme des Polizeibeamten an, der die Vorwürfe von sich wies und seinerseits das Verhalten des Bürgers kri-

¹⁴ Originaltext.

tisierte. Er habe sich in der fraglichen Situation nach einem mehrstündigen Streifengang auf dem direkten Weg zurück zur Dienststelle befunden, um dort u. a. sehr dringend zur Toilette zu gehen. Der Passant habe ihn fordernd angesprochen, daraufhin habe er den Handlungsbedarf infolge der Parksituation als keineswegs prioritär bewertet und deshalb ohne weitere Erläuterung erwidert, er habe „gerade wichtigere Dinge zu erledigen“. Darauf habe der Passant laut und abfällig reagiert. Er selbst habe sich entfernt und die Wache gerade noch rechtzeitig erreicht; an ein weiteres Gespräch mit einer Passantin könne er sich nicht erinnern.

Man mag die Empörung über niemanden behindernde Falschparker oder die beschriebenen Social Media-Posts unangemessen finden: Tatsache bleibt, dass Vertrauen in Polizei als Institution zum einen vom Verhalten jedes einzelnen Polizeibeamten und zum anderen in besonderem Maße von professioneller Kommunikation abhängt. Insgesamt ist dieser Vorgang ein Beispiel dafür, dass ein eher

kurzer Austausch zwischen Bürger und Polizei durchaus tiefgreifende und vor allem weitreichende Wirkung und Folgen haben kann; dies im Übrigen nicht erst, aber verstärkt in Zeiten von Social Media.

Während der Beschwerdeführer also mangels Erläuterung (Information) keine Möglichkeit hatte, sich in die dringliche Situation des Polizeibeamten hineinzusetzen, hatte der Polizeibeamte keinen Anlass gesehen, seine höchstpersönlichen Gründe für seine Eile mit dem Beschwerdeführer zu erörtern.

Die Beschwerde wurde als teilberechtigt bewertet, weil der Beamte einerseits im Rahmen der Aufgabenwahrnehmung sein Ermessen korrekt ausgeübt hatte, seine Kommunikation jedoch zu beanstanden war. Da die Beschwerde nicht an die Polizei gerichtet, sondern über Social Media allgemein verbreitet worden war, wurde in Würdigung der Gesamtsituation auf eine Antwort an den Verfasser verzichtet.

6.4 BESONDERES SCHUTZBEDÜRFNIS ERFORDERT NACHBEREITUNG DER NACHBEREITUNG

Nach dem Schlager Move erhielt eine Transperson im Rahmen eines privaten Streits in einer Bar in einem Ausgeviertel einen Schlag ins Gesicht und meldete dies über den polizeilichen Notruf 110. Ein nahezu zeitgleicher, zumal gleichartiger Vorfall in einer benachbarten Bar führte in der Einsatzzentrale angesichts hohen Einsatzaufkommens zu einem Missverständnis, sodass der zu dem ersten Einsatz bereits zugesagte Streifenwagen nicht eintraf, sondern den zweiten Einsatz wahrnahm. Während der längeren, schließlich vergeblichen Wartezeit rief die betroffene Person erneut mehrfach, jedoch von *unterschiedlichen* Rufnummern,

die Einsatzzentrale an, sodass dort weiter weder Vorfälle in *unterschiedlichen* Bars erkannt noch die Anrufe vorherigen Anrufen zugeordnet wurden. Schließlich kündigte die betroffene Person in einem weiteren Anruf bei dem polizeilichen Notruf an, am örtlichen Polizeikommissariat Anzeige zu erstatten. Dies geschah drei Tage später.

Die betroffene Person meldete sich danach bei dem Beschwerdetelefon des BMDA. Ihre Beschwerde galt zum einen der ausbleibenden Reaktion auf ihren nächtlichen Notruf, zum anderen dem angeblich fehlenden Angebot

eines Rettungswagens, und schließlich der Situation bei der Anzeigerstattung am Polizeikommissariat. Ihrer ausdrücklichen Bitte, die Anzeigenaufnahme diskret unter vier Augen mit einer Frau besprechen zu können, sei man nicht nachgekommen. Unter Hinweis auf den leeren Publikumsbereich und den Personalmangel im Rezeptionsbereich sei die Anzeige zwar durch eine Polizeibeamtin, jedoch am Wachtresen aufgenommen worden.

Gegenüber BMDA legte die betroffene Person offensichtlich Wert auf eine persönliche Erörterung ihrer Beschwerde. Stattdessen erhielt sie ein Schreiben der Leitung der Polizeieinsatzzentrale, in dem zunächst die Priorisierung von Einsätzen bei hohem Einsatzaufkommen, in der Folge die durch zwei nahezu zeitgleiche, gleichartige Einsatzanlässe entstandene Verwechslung erläutert wurden, die dazu geführt hätten, dass in der Folge ihres Notrufs kein Streifenwagen eingetroffen sei. Hinsichtlich der Situation bei der Anzeigenaufnahme am Polizeikommissariat widersprachen sich die Darstellung der Beschwerdeführenden und der eingesetzten Polizeibeamtin, die in ihrer Stellungnahme betonte, sie habe eine Anzeigenaufnahme in einem separaten Raum angeboten, nicht jedoch in einem speziellen Raum für Anzeigenaufnahmen. Die Beschwerdeführende selbst habe sich für die Anzeigerstattung im Publikumsbereich entschieden. Insgesamt wurde die Beschwerde betreffend den Einsatz des Streifenwagens als teilberechtigt, betreffend die Anzeigenaufnahme als unberechtigt bewertet. Der Brief schloss mit dem Wunsch der

Leitung der Polizeieinsatzzentrale *„dass meine Erläuterungen Ihre Kritik relativieren können und Ihr Vertrauen in die Arbeit der Polizei Hamburg nicht nachhaltig beeinträchtigt ist“*.

Dieser Wunsch erfüllte sich nicht. In zwei weiteren Telefonaten in den Tagen nach Eingang des Antwortschreibens wertete die betroffene Person u. a. den Brief als *„bodenlose Frechheit“* und Beispiel für die ausbleibende polizeiliche Unterstützung für hilfesuchende Transpersonen. Trotz der in dem Schreiben enthaltenen ausdrücklichen Bitte um Verständnis für eingestandene Fehler bei der Einsatzabarbeitung bekräftigte sie, die Polizei sei nicht in der Lage, einen Fehler zuzugeben. Sie fühle sich durch die Polizei Hamburg nicht hinreichend geschützt und weiter nicht angemessen behandelt. Ihr Vertrauen in die Polizei und in das Beschwerdemanagement seien nun komplett verloren.

Obwohl sie weitere Gesprächsangebote, auch unter Beteiligung der polizeilichen Ansprechperson für LSBTI*, zunächst abgelehnt hatte, kam es wenige Wochen später unter Vermittlung von BMDA doch noch zu dem von Beginn an gewünschten persönlichen Austausch in der Mönckebergstraße 5. Erst in diesem persönlichen Gespräch gelang es, die polizeilichen Fehler, aber auch die nicht kritikwürdigen Aspekte des Vorfalls differenziert zu erörtern. Das Bedauern der polizeilichen Gesprächspartner über das Geschehen konnte die Betroffene nun im Rahmen des persönlichen Gesprächs für sich annehmen.

7. VERNETZUNG

Netzwerkarbeit ist vielfältig und hat verschiedene Dimensionen. Wir verstehen unsere Netzwerkarbeit unter anderem als wichtige und wissenschaftlich erwiesene Komponente, um die

Organisation Polizei und Stadtgesellschaft vor verfassungsfeindlichen Einflüssen zu bewahren. Ein vertrauensvoller, offener und niedrigschwelliger Umgang zwischen Zivilgesellschaft und

Polizei hilft dabei, Fehler in der Polizei und un-demokratische Entwicklungen auch in der Gesellschaft schnell zu erkennen, daraus Er-

kenntnisse zu ziehen und dem entgegenzu-wirken. Dies wird als ein wichtiger Bestandteil von demokratischer Resilienz betrachtet.

7.1 VERNETZUNG UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT IN DER STADTGESELLSCHAFT

Identifizierung von Handlungsschwerpunkten

BMDA hatte bereits in den Vorjahren damit begonnen, den politischen Auftrag der Niedrigschwelligkeit auch dadurch umzusetzen, sich verstärkt dem Thema Netzwerkarbeit zu widmen, um sich dadurch auch Bürgerinnen und Bürgern anzunähern, denen es aus bestimmten Gründen nicht so leicht fällt, sich an BMDA zu wenden – meist weil ein Vertrauen in Behörden, besonders in die Polizei, fehlt, Angst vor Repressalien besteht, schlechte Vorerfahrungen – ggf. auch im jeweiligen Heimatland – gemacht wurden oder die Annahme vorherrscht, die eigene Beschwerde würde nichts ändern oder bewirken können.

Hatte BMDA sich im Vorjahr an die Netzwerker der Bezirke gewandt und den Kontakt gesucht, so erweiterte sich in

diesem Jahr das Spektrum. Im Berichtszeitraum wurden verschiedene thematische Schwerpunkte identifiziert und gezielt bearbeitet. Der Fokus lag darauf, ausgewählte Themenfelder, die eine besonders hohe soziale Relevanz aufweisen, vertieft in den Blick zu nehmen und dadurch eine Nachhaltigkeit in der Kommunikation und letztendlich Vertrauen zu schaffen.

Im Jahr 2024 wurden folgende Themen als Schwerpunkte identifiziert:

Antiziganismus|Antisemitismus|

Rassismus|LSBTI*|Prekäre Lebenslagen|

Ableismus|Kinder und Jugendliche

Beispiele für Maßnahmen im Jahr 2024 in diesen Bereichen sind:

Februar	Austausch mit Vertretern von Afrotopia
Februar	Teilnahme an Eröffnungsfeier des 2. Standortes von KAMI e.V.
März	Vorstellung des BMDA im Stabsbüro des Antisemitismusbeauftragten
Mai	Vorstellung des BMDA bei RCU (Rom und Cinti Union e.V.)
Mai	Teilnahme an Gedenkveranstaltung Roma und Sinti
Juni	Vorstellung/Austausch mit Petentin der Obdachlosenhilfe
Juli	Austausch mit Seminargruppe des Gustav-Stresemann-Instituts in Niedersachsen e.V. - Closely Examined II/Genau besehen II - Gustav Stresemann Institut in Niedersachsen e.V.
Juli	Austausch mit Afrotopia

Juli	Austausch mit empower
Juli	Teilnahme an Eröffnungsveranstaltung Pride Night
August	Teilnahme an Gesprächsrunde „Pride & Justice: Dein heißer Draht zu Recht und Ordnung“
August	Teilnahme an der Pride Week beim CSD Straßenfest
September	Teilnahme am Stiftungsfest der Lawaetz-Stiftung
September	Teilnahme an Diskussionsrunde Hummustopia #lecker streiten
September	Vortrag bei der Heinrich-Böll-Stiftung
September	Beginn des Austausches mit der Hamburger Arbeitsassistentz
September	Austausch mit empower
September	Teilnahme an Eröffnung der Multimedia-Ausstellung Kulturretter:innen
September	Austausch mit Amnesty International
Oktober	Austausch mit Wilhelmsburger Anwohner und Anwohnerinnen
November	Vorstellung bei ragazza e.V.
November	Teilnahme bei „Light of Dance“ auf dem Chanukka-Alsterschiff. Das Festival und die Begegnung der 5 Sinne.
Dezember	Teilnahme an der Winterpride in St. Georg
Dezember	Teilnahme an Abschiedsfeier im Islamischen Wissenschafts- und Bildungsinstitut im Rahmen des QualiMoVe ¹⁵ Projektes

Das Angebot seitens BMDA, sich und seine Arbeit in einzelnen Einrichtungen vorzustellen, wurde durchgehend positiv bewertet und interessiert angenommen. So wurde z. B. seitens einzelner Träger bereits nach einer Verstärkung des Kontaktes in Form von regelmäßigen Vorstellungen der Dienststelle BMDA etwa im Rahmen von Bildungsurlaub, Gemeindearbeit oder wiederkehrenden Treffen mit Stakeholdern gebeten. Auch die Aufnahme ins Verteilernetzwerk von Kooperationspartnern bestätigt die erfolgreiche Annahme des Angebotes seitens BMDA.

Abbau von Sprachbarrieren

Als positiv bewertet und dringend erwartet erwies sich die Übersetzung des Flyers BMDA in weitere Sprachen sowie die Erstellung von Visitenkarten, die nun auch einen QR-Code beinhalten, um zügig auf die Seite des BMDA zu gelangen. Auch hier erweist sich die Möglichkeit, die Seite mit einem gängigen Übersetzungstool übersetzen zu können, als hilfreich. So lagen zum Jahresabschluss 2024 Übersetzungen des Flyers nicht nur wie vorhanden in Leichter Sprache, Englisch und Türkisch vor, sondern darüber hinaus auch in Dari und Arabisch.

¹⁵

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 Einrichtungen siehe <https://qualimove-hamburg.de>

Charta der Vielfalt

Bereits im Jahr 2021 unterzeichnete der damalige Polizeipräsident Ralf Martin Meyer die Charta der Vielfalt, die auch durch den damaligen Leiter des BMDA Ulf Bettermann-Jennes von Beginn an unterstützt wurde. Diese Arbeit wird unter der neuen Leitung fortgesetzt – etwa indem ein weiterer Beitrag auf der Homepage der Charta der Vielfalt im Zusammenhang mit dem Infostand des BMDA im Rahmen des CSD veröffentlicht wurde.

LSBTI*

Anlässlich der Pride-Week vom 26.07.-04.08.2024 organisierte die Polizei Hamburg gemeinsam mit dem Hamburg Pride e.V. unter enger Einbindung der Präventionsstelle für LSBTI* und Hasskriminalität (Fachstab 32 des LKA) sowie dem BMDA diverse Aktionen, mit dem Ziel, den Austausch mit der LSBTI*-Community durch eine gute Vernetzung zu stärken und auszubauen. Am Freitag, 26. Juli 2024, hisste Polizeivizepräsident Mirko Streiber gemeinsam mit Heiko Jensen, Finanzvorstand von Hamburg Pride e.V., und Tobias Conrad, LSBTI*-Ansprechpartner der Hamburger Polizei, die Regenbogenflagge vor dem Hamburger Polizeipräsidium. Am 27.07.2024 nahmen der Polizeipräsident Falk Schnabel, Tobias Conrad und die Leiterin von BMDA Anke Opp an der Eröffnungsveranstaltung der Pride Night teil.

Gemeinsam mit der Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke (BWFGB) und dem Verein Hamburg Pride e.V. hat die Polizei Hamburg im zweiten Halbjahr des Jahres 2024 eine Kampagne entwickelt, die die Bekanntheit der LSBTI*-Ansprechpersonen und

das Vertrauen in die Polizei Hamburg sowie die Anzeigebereitschaft bei Betroffenen queerfeindlicher Gewalt noch weiter steigern soll. Zudem ist es ein Ziel, den Austausch mit der Community durch eine gute Vernetzung zu stärken und auszubauen. Im Rahmen eines Runden Tisches am 16.10.2024 wurden mit Vertretenden der queeren Community Gespräche geführt, um aktuelle Problemfelder zu erörtern und in den direkten Austausch zu gehen. Seitens BMDA nahmen sowohl die Leiterin des BMDA als auch die Leiterin des Sachgebietes Beschwerdemanagement an diesen Gesprächen teil.

Ebenso präsentierten die Dienststelle des Landeskriminalamtes für LSBTI* und Hasskriminalität sowie das Beschwerdemanagement der Polizei Hamburg ihre Arbeit mit einem Stand während des CSD-Strassenfestes vom 02.-04.08.2024 und verteilten entsprechendes Informationsmaterial, wie etwa die eigens für diesen Anlass gestaltete Visitenkarte des Beschwerdemanagements.



Beschwerdemanagement
POLIZEI HAMBURG

Zum Abschluss der Pride-Week konnte BMDA nach über 570 Bürgerkontakten resümieren, dass ihm von den Besuchenden viel Lob und Zuspruch und weit überwiegend positive Rückmeldungen entgegengebracht wurden.

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

Nunmehr drei Jahre nachdem der Fall mit als politisch rechtslastigen Posts eines BFS und Cop4U¹⁶ im Januar 2022 aufgedeckt wurde, sieht sich die Polizei weiterhin in der Verantwortung, die bisherige Aufarbeitung kritisch zu reflektieren. Bereits im Tätigkeitsbericht 2021/22 sowie im Rahmen von Schriftlichen Kleinen Anfragen oder anderweitiger Berichterstattung wurde umfangreich über den Vorfall und die in diesem Zusammenhang erfolgten Maßnahmen berichtet. An die dazugehörige Darstellung im letzten Tätigkeitsbericht 2023 anknüpfend, welcher mit einer Dokumentation der Veranstaltung „World Café und Vernetzung – Nachbarschaft und Polizei im Dialog“ am 12.07.2023 und den „Lessons Learned“ abschloss, wird nun dargelegt, welche konkreten Maßnahmen darauffolgend innerhalb der Polizei getroffen wurden. Es ist darauf hinzuweisen, dass diese Maßnahmen nicht nur Konsequenz des eingangs genannten Sachverhalts, sondern auch Ergebnis einer neuen Wahrnehmung und Sensibilisierung der Polizei vor Ort sind.

Im Jahr 2024 wurde neben diversen Fortbildungsangeboten am PK 44 und Veranstaltungsformaten im Stadtteil auch die Netzwerkarbeit fortgeführt und intensiviert. Insbesondere das IDDF (Institut für Demokratie, Diversität und Führung) hat das PK 44 intensiv begleitet und beschult. Aber auch die Polizeikräfte des PK 44, die Regionalleitung, FOSPOL (Forschungsstelle Strategische Polizeiforschung an der Akademie der Polizei) sowie das BMDA haben den bisherigen Prozess weiterhin begleitet und unterstützt.

Die internen Schulungen, unter der Federführung des IDDF, die bereits 2023 begonnen hatten, umfassten folgende Thematiken und wurden für verschiedene Schichten des PK 44 durchgeführt: Lebenslagen von Sinti & Roma, Antiziganismus, Kommunizieren unter Stress, Rassismus, rechte Netzwerke, menschenrechtliches Grundverständnis, Umgang mit sozialen Medien, Gruppendynamiken und Sprachgebrauch.

Darüber hinaus wurden seitens des PK 44 und IDDF im Rahmen des Projektes „QualiMoVe – Qualitätsentwicklung in Moscheegemeinden und islamischen Organisationen durch Vernetzung“ Begegnungsworkshops veranstaltet. So fand am 13.09.2024 ein erster Begegnungsworkshop zwischen Polizeibeamtinnen und Polizeibeamten des PK 44 sowie Gemeindevertreterinnen und -vertretern verschiedener Wilhelmsburger Moscheegemeinden statt. Im Fokus des Workshops stand die Begegnung unter dem Motto „Gemeinsam für Wilhelmsburg im Einsatz – Polizei und Moscheevereine im Gespräch“ und hatte das Ziel, Einblicke in die jeweils andere Lebens- und Berufsrealität zu erhalten und insbesondere gemeinsame Erfolge von Polizei und Moscheegemeinden im Hinblick auf Herausforderungen im Stadtteil auszutauschen. Auch hieraus ergaben sich wieder gemeinsam erarbeitete Ziele, an denen das PK 44 zusammen mit den Moscheegemeinden arbeiten möchte. Hierzu gehören unter anderem eine verstärkte Jugendarbeit sowie die Intensivierung gegenseitiger Besuche und des Austausches. Die Fortsetzung des Begegnungsworkshops fand am 06.12.2024

¹⁶ BFS (Beamte im besonderen Fußstreifendienst) sollen in engem Kontakt die sichtbare bürgernahe Präsenz in ihrem Betreuungsgebiet sicherstellen. Cop4U sind Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte, die Schulen im Rahmen der polizeilichen Zuständigkeiten als erste Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

statt und diesmal hatte das PK 44 zu sich eingeladen.

Auch medial wurde der Sachverhalt aufgegriffen. Im Juli 2024 waren zwei zusammenhängende Artikel im regionalen Magazin „Inselrundblick“ erschienen, die sich kritisch dem Fall und den bisherigen getroffenen Maßnahmen widmeten und diese hinterfragten. Hierzu wurden, neben Akteuren aus der Zivilgesellschaft Wilhelmsburgs, auch die Leiterin des IDDF sowie der damalige Leiter des BMDA Ulf Bettermann-Jennes interviewt. Im Artikel kam man von Seiten des Inselrundblicks zu dem Schluss, dass zwar Maßnahmen erfolgt sind, diese jedoch als unzureichend und nicht transparent genug kommuniziert beschrieben wurden.

Im Nachgang zum Artikel im „Inselrundblick“ erfolgte am 10.10.2024 ein Treffen zwischen zivilgesellschaftlichen Vertretern, Polizeikräften des PK 44, der Regionalleitung sowie FOSPOL und dem BMDA beim PK 44. Gegenstand des Austauschs war die Zusammenarbeit der Polizei und insbesondere des PK 44 mit der Zivilgesellschaft im Stadtteil. Hierzu gab es Fragen zu

polizeilichen Maßnahmen und weiteren Möglichkeiten gemeinsamer Veranstaltungen. Man war sich unter den Beteiligten einig, dass diese Art von Austausch fortgeführt werden sollte.

Die Netzwerkarbeit des PK 44 im Stadtteil wurde nach dem World Café im Juli 2023 weiter intensiviert. Auch BMDA unterstützt die Fortführung der Netzwerkarbeit weiterhin aktiv. Neben dem regelmäßigen Austausch zwischen den Leitungen des PK 44 und des BMDA wurden auch Treffen mit weiteren Akteuren des Stadtteils vereinbart.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass die Polizei die Notwendigkeit einer nachhaltigen und kontinuierlichen Aufarbeitung des Vorfalls erkannt hat. Dies geht über symbolische Einzelmaßnahmen hinaus und erfordert vielmehr eine fortlaufende und vertiefte Zusammenarbeit mit den Akteuren im Stadtteil. Auch im Jahr 2025 wird daher die Netzwerkarbeit und der fortlaufende Dialog mit der Zivilgesellschaft konsequent fortgeführt und weiterentwickelt werden.

Abbildung 22: Aktivitäten PK 44¹⁷

ganzjährig 2024	zahlreiche interne Schulungen für Mitarbeitende des PK 44
September 2024	Erster Begegnungsworkshop zwischen Polizeikräften des PK 44 sowie Gemeindevorteferinnen und -vertretern verschiedener Wilhelmsburger Moscheegemeinden.
September 2024	Austausch zwischen der Leitung BMDA und der Leitung des PK 44
Oktober 2024	Treffen zwischen zivilgesellschaftlichen Vertretern, Polizeikräfte des PK44, der Regionalleitung sowie FOSPOL und dem BMDA beim PK 44 im Nachgang zum Artikel im Inselrundblick.
Dezember 2024	Fortsetzung des Begegnungswshops am PK 44

¹⁷

Zum Zeitablauf ab 2022 siehe BMDA Jahresbericht 2023.

7.3 MODELLPROJEKT „ZIVILGESELLSCHAFT & POLIZEI“

Das Modellprojekt „Zivilgesellschaft und Polizei“ ist eine erfolgreiche Kooperation zwischen dem Referat „Stärkung der Zivilgesellschaft“ der Sozialbehörde Hamburg (Amt AI22) und dem Beschwerdemanagement der Polizei Hamburg. Seit Januar 2023 arbeiten beide Behörden im Rahmen dieses einzigartigen Modellprojektes eng zusammen. Dieses wurde zunächst durch Mittel des Bundesprogramms „Demokratie Leben!“ gefördert und wird im Jahr 2025 aus Eigenmitteln beider Behörden weiterfinanziert.

Ziel des Projektes ist es, den *konstruktiven Austausch zwischen polizeilichen und zivilgesellschaftlichen Akteur:innen zu fördern, gegenseitiges Verständnis zu stärken und die Perspektiven von Betroffenen rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt systematisch in die polizeiliche Arbeit zu integrieren*. Ein besonderer Schwerpunkt liegt dabei auf dem Schutz von Opfern vor (Re) Viktimisierung und der Stärkung des Vertrauens in die lokale Polizei. Der Projektansatz orientiert sich an sozialräumlichen Gegebenheiten: Barmbek-Nord und Barmbek-Süd wurden als spezifische urbane Räume ausgewählt, in denen lokale Themen, Herausforderungen und Bedarfe gemeinsam mit zivilgesellschaftlichen und polizeilichen Partnerinnen und Partnern ermittelt und bearbeitet werden.

Neben einem **deutschlandweiten Online-Fachtag** (siehe Kapitel 7.6) konnten im Berichtsjahr im Rahmen des Kooperationsprojektes mehrere Meilensteine erfolgreich umgesetzt werden, dazu gehören unter anderem:

Dienstunterrichte und Multiplikatoren-schulungen: In allen Wachdienstgruppen der PK 31 und PK 36 wurden Dienstunterrichte zur Sensibilisierung für Belange von Opfern von Hasskriminalität und zur Vorstellung von empower, der Fachberatungsstelle für Opfer rech-

ter, rassistischer und antisemitischer Gewalt, durchgeführt.

Im Oktober 2024 wurden in Zusammenarbeit mit dem LKA 73 (Bekämpfung politisch motivierter Kriminalität) und der Opferberatungsstelle empower zusätzlich jeweils fünfstündige Multiplikatoren-schulungen an beiden Wachen durchgeführt. Ziel war die Ausbildung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in den Bereichen Opferschutz und Verweisberatung für Betroffene von Rassismus, Antisemitismus und anderer Formen gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit. Die Schulungen trugen entscheidend dazu bei, Sensibilität und Fachwissen innerhalb der Polizei zu erhöhen und die interne Expertise zum Umgang mit Opferzeuginnen und Opferzeugen auszubauen.

Hummustopia – Begegnung und Austausch:

Am 20. September 2024 fand vor der Zinnschmelze in Barmbek das offene Austauschformat „Hummustopia“ statt, bei dem Barmbeker Bürgerinnen und Bürger sowie Polizistinnen und Polizisten verschiedener Dienstgruppen der PK 31 und PK 36, sich in einem offenen Rahmen trafen und zu verschiedenen Fragestellungen rund um Demokratie und (lokale) Polizeiarbeit ins Gespräch kamen. Dazu wurde frischer Hummus serviert und ein junger lokaler Künstler gestaltete den musikalischen Rahmen der Veranstaltung. Der bewusst niedrigschwellige Rahmen eröffnete die Möglichkeit zu einsatzunabhängigen Gesprächen zwischen Polizistinnen und Polizisten sowie Bürgerinnen und Bürger. Im Mittelpunkt stand dabei nicht die konkrete Bearbeitung einzelner Fälle, sondern das gegenseitige Kennenlernen sowie das Verständnis für die Anliegen und Perspektiven der Anwohnenden. Auf diese Weise konnten wertvolle Einblicke in lokale Erfahrungen und Bedarfe gewonnen und ein wichtiger Grundstein für vertrauensvolle Kommunikation gelegt werden.

Community-Befragung Afrotopia und Workshop:

Im Rahmen des Projekts wurden 2024 qualitative Interviews mit Schwarzen Anwohnenden und Gewerbetreibenden aus Barmbek durchgeführt. Ziel war es, Erfahrungen, Perspektiven sowie die Wahrnehmung polizeilicher Arbeit zu erfassen. Die Befragung wurde durch Projektmittel finanziert und von Afrotopia, einem Kulturzentrum der Schwarzen Community in Barmbek, organisiert und durchgeführt. Die Ergebnisse wurden anschließend ausgewertet und unter dem Motto „to listen is a political act“ behördlichen Akteurinnen und Akteuren vorgestellt. In einem daran anschließenden Workshop erfolgte eine gemeinsame Reflexion mit Vertreterinnen und Vertretern von Polizei

und Zivilgesellschaft, um die gewonnenen Erkenntnisse für die Weiterentwicklung der Zusammenarbeit nutzbar zu machen.

Insgesamt zeigt das Jahr 2024, wie wirksam eine partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Polizei, Sozialbehörde und Zivilgesellschaft sein kann. Durch gezielte Schulungen, direkte Begegnungen und partizipative Ansätze konnten sowohl das Verständnis als auch die Zusammenarbeit deutlich gestärkt werden. Das Projekt leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Stärkung des Opferschutzes, zur Förderung demokratischer Werte und zur nachhaltigen Vertrauensbildung in Hamburg.

7.4 INFORMATION UND VERNETZUNG IM PARLAMENTARISCHEN RAUM

Wie im Vorjahr 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, so etwa im Mai 2024 an der dritten Folgeanfrage betreffend „Rechte Vorkommnisse an einem Polizeikommissariat“ (Drs. 22/15228) sowie an weiteren Anfragen, etwa im Kontext des Einsatzgeschehens während der Fußball-Europameisterschaft (UEFA EURO 2024) (Drs. 22/15844) oder weiterer Fußballereinsätze (Drs. 22/14489, „Polizeieinsatz gegen HSV-Fans am 17.02.2024 in Bergedorf“).

Von besonderer Bedeutung im Berichtsjahr ist aber die wiederholte Thematisierung der polizeilichen Beschwerdestelle BMDA in der Reihe von Landesprogrammen und -strategien des Senats im Kontext Antidiskriminierung, Gleichstellung und Empowerment, die der Senat im Berichtsjahr beschlossen hat. Hierzu gehören

- Senatsstrategie zur Prävention und Bekämpfung von Anti-Schwarzem Rassismus (Drs. 22/14493, Februar 2024)
- Gesamtstrategie zur Bekämpfung des Antiziganismus¹ und zur Förderung der gleichberechtigten Teilhabe der Sinti und Roma in Hamburg (Drs. 22/15346, Mai 2024)
- Landesstrategie gegen Antisemitismus und zur Förderung des jüdischen Lebens (Drs. 22/16878, November 2024)
- Fortschreibung der Antidiskriminierungsstrategie des Senats der Freien und Hansestadt Hamburg (Senatsbeschluss im November 2024)
- Vorbeugung und Bekämpfung von linker Militanz sowie nicht-politisch motivierter

Gewalttaten von Jugendlichen und Jung-erwachsenen innerhalb von Protestge-schehen (Senatsbeschluss im Dezember 2024).

Im Rahmen der genannten Strategien und Maßnahmenkataloge wurde BMDA regelmä-ßig, teils als innerhalb der Verwaltung heraus-ragendes Beispiel gut aufgestellter, etablierter

und weit anerkannter Beschwerdebearbeitung vorgestellt.

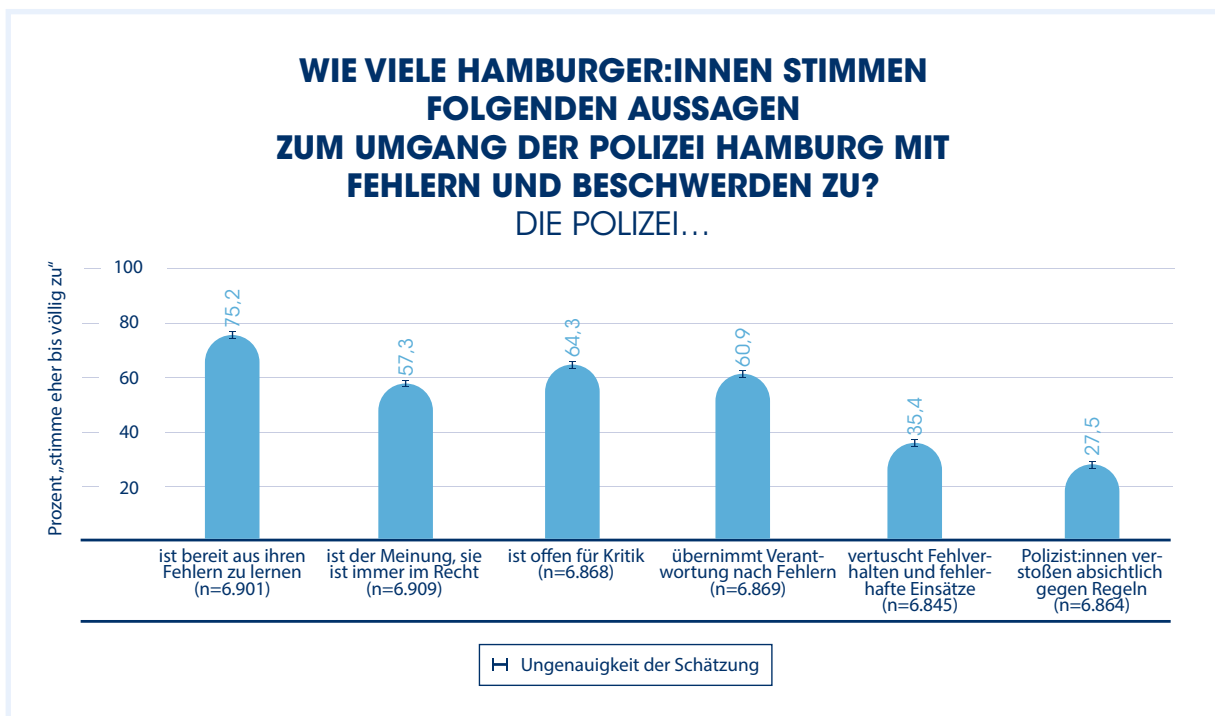
Im Rahmen von Ausschussberatungen im Vorfeld der Fortschreibung der Antidiskriminie-rungsstrategie wurde BMDA schließlich im September 2024 im Rahmen einer Experten-anhörung des Ausschusses für Gleichstellung und Antidiskriminierung vorgestellt.

7.5 SKID.HAMBURG 2024 SONDERAUSWERTUNG BMDA

Im Rahmen der repräsentativen Hamburger Bevölkerungsbefragung „Sicherheit und Krimi-nalität in Deutschland (SKiD)“ wurden im Jahr 2024 Hamburgerinnen und Hamburger zu ihrer Einschätzung des Umgangs der Polizei Hamburg mit Fehlern und Beschwerden sowie zu ihrem eigenen Beschwerdeverhalten be-fragt.

Die abgefragte Wahrnehmung der Fehler-kultur der Polizei Hamburg ist als Dimension des Polizeivertrauens zu interpretieren, da es i.d.R. eine subjektive Erwartungshaltung seitens der Bürgerinnen und Bürger zum Ausdruck bringt, wie die Polizei mit Fehlern und Kritik umgeht. Es handelt sich demnach explizit nicht um eine Bewertung der tatsächlichen Fehlerkultur der Polizei.

Abbildung 23: Häufigkeitsanteile Zustimmung zu Aussagen zum Umgang der Polizei Hamburg mit Fehlern und Beschwerden



Die polizeiliche Fehlerkultur wird insgesamt weniger positiv wahrgenommen als andere Aspekte des Polizeivertrauens (z. B. Fairness, Gleichbehandlung und Effektivität). So stimmen etwa 75% der Befragten eher oder voll und ganz zu, dass die Polizei in Hamburg bereit ist, aus ihren Fehlern zu lernen. Rund 64% sind der Meinung, dass die Polizei offen für Kritik ist, Verantwortung übernimmt, wenn Fehler passieren (ca. 61%), und dass sie häufig davon ausgeht, im Recht zu sein (ca. 57%). Etwa ein Drittel der Befragten sind der Ansicht, dass Fehlverhalten und fehlerhafte Einsätze von der Polizei Hamburg vertuscht werden. Zudem glauben rund 28%, dass einzelne Polizistinnen und Polizisten absichtlich gegen Regeln verstoßen.

Der Eindruck der Bevölkerung von der polizeilichen Fehlerkultur wird dabei maßgeblich von der öffentlichen wahrnehmbaren Diskussion des Umgangs der Polizei mit Fehlern und Kritik in politischen, gesellschaftlichen und medialen Debatten geprägt und weniger von eigenen Erfahrungen. Der subjektive Eindruck hat dabei durchaus Implikationen für das Handeln der Bürgerinnen und Bürger bei Beschwerden über die Polizei.

Im Jahr 2023 hatten etwa 7% der Hamburgerinnen und Hamburger mindestens einen Anlass, sich über die Polizei Hamburg zu beschweren. Von diesen haben sich jedoch nur 15% tatsächlich bei der Polizei beschwert, während 85% trotz eines Anlasses darauf verzichteten. Die Gründe hierfür liegen vor allem im mangelnden Vertrauen in die Wirksamkeit einer Beschwerde, in Kosten-Nutzen-Abwägungen sowie in der Skepsis gegenüber einem fairen Verfahren. Viele Befragte äußern, dass eine Beschwerde „nichts bringt“ oder „sinnlos“

sei, und verweisen auf geringe Erfolgsaussichten, teils auch aufgrund mangelnder Beweise, sowie die Erwartung, dass sich durch eine Beschwerde keine Veränderung oder Hilfe ergeben würde. Auch der zeitliche Aufwand („ist den Aufwand nicht wert“) und persönliche Faktoren, wie die eigene emotionale Stabilität, spielen eine wichtige Rolle. Zudem wird häufig bezweifelt, dass die Beschwerde ernstgenommen und ein faires Verfahren gewährleistet wird, da Beschwerden direkt bei der Polizei eingereicht werden müssen, und es besteht häufiger die Sorge vor Gegenanzeigen seitens der Polizei.

Ca. 16% der Hamburgerinnen und Hamburger geben an, die offizielle Beschwerdestelle der Polizei Hamburg zu kennen. Dieser geringe Anteil könnte auch mitursächlich dafür sein, dass das Vertrauen in die Fehlerkultur der Polizei geringer ausfällt als in anderen Bereichen. Der Befragungszeitraum lag Anfang 2024, als das BMDA noch nicht lange bestand und daher vermutlich nur eine geringe Bekanntheit in der Bevölkerung hatte. Veränderungen des Kenntnisstandes über das BMDA sollten daher im zeitlichen Verlauf betrachtet werden. Zudem ist der Kenntnisstand über einzelne Stellen innerhalb der Polizei stets im Kontext des allgemein eher geringen Wissens der Bevölkerung über spezifische Polizeidienststellen zu bewerten. Detaillierte Auswertungen zu räumlichen und gruppenspezifischen Unterschieden in der Wahrnehmung des Umgangs der Polizei Hamburg mit Fehlern und Beschwerden können zukünftigen SKiD-Berichten entnommen werden (voraussichtliche Veröffentlichung 2. Quartal 2026).

7.6 FACHTAG 2024 IN KOOPERATION MIT DER SOZIALBEHÖRDE – AMT FÜR INTEGRATION

Wie im Jahr 2023 richteten auch 2024 die Sozialbehörde Hamburg (Amt für Arbeit und Integration, Referat „Stärkung der Zivilgesellschaft“) und das Beschwerdemanagement der Polizei Hamburg im Rahmen des Kooperationsprojektes „Zivilgesellschaft und Polizei“ gemeinsam einen bundesweiten Fachtag aus. Dieser fand am 19.11.2024 in einem Online-Format unter dem Titel

„Vertrauen als Schlüsselfaktor zwischen Zivilgesellschaft und Polizei: Chancen, Grenzen und Lernerfahrungen“

statt. Eingeladen waren Fach- und Führungskräfte von Behörden, Fachstellen und zivilgesellschaftlichen Organisationen, die in die Zusammenarbeit zwischen Polizei und Zivilgesellschaft involviert sind oder diese wissenschaftlich begleiten. Es nahmen 95 Personen aus dem gesamten Bundesgebiet und verschiedenen Arbeitsbereichen teil. Die meisten Teilnehmenden kamen aus dem Bereich der Polizei- und Sicherheitsbehörden (36%), gefolgt von Vertreterinnen und Vertretern der Zivilgesellschaft (22%), anderen Behörden (18%), der Wissenschaft (12%) und weiteren Bereichen (12%). In einem interaktiven und multiperspektivischen Austausch wurde das vielbesprochene Thema Vertrauen in diesem Kontext fachlich-kritisch beleuchtet. Dabei ging es um verschiedene vertiefende Fragestellungen, wie zum Beispiel:

- *Was verstehen die unterschiedlichen Akteur:innen unter Vertrauen?*
- *Was sind Faktoren für Vertrauen bzw. Misstrauen im Kontext (Polizei-)Behörden und Zivilgesellschaft?*

- *Mit welchen Ansätzen und Methoden kann Vertrauen – auf personeller und institutioneller Ebene – gestärkt werden? Was gilt es dabei zu beachten?*

Der Fachtag diente dazu, einen Austausch im Rahmen eines Perspektivwechsels über die Bedeutung von Vertrauen in der Beziehung zwischen Zivilgesellschaft und Polizei zu ermöglichen und dabei die Gemeinsamkeiten und Differenzen der Perspektiven sowie die daraus folgenden Auswirkungen herauszuarbeiten. Ferner wurden verschiedene Methoden und Ansätze hinsichtlich ihres Potenzials zur Förderung des Vertrauensaufbaus kritisch diskutiert und im Kontext der Zusammenarbeit und der strukturellen Rahmenbedingungen in den Diskurs eingeordnet.

Moderiert wurde die Veranstaltung von den beiden Fachreferierenden des Hamburger Modellprojektes „Zivilgesellschaft und Polizei“: **Daniel Bernhardt** (Referat „Stärkung der Zivilgesellschaft“, Sozialbehörde Hamburg) und **Annelie Molapisi** (Forschungsstelle für strategische Polizeiforschung der Polizei Hamburg). Aufgrund des Veranstaltungscharakters, der speziellen Thematik und der damit verbundenen Gefahr, dass kontroverse und diskriminierende Aussagen getätigt oder reproduziert werden können, was nicht nur zu einer angespannten Atmosphäre, sondern auch zur weiteren Verletzung von Betroffenen beitragen kann, die im Alltag ohnehin Diskriminierung erfahren, wurde ein Awareness-Konzept erarbeitet. Der Fachtag wurde zudem von **Sinem Eker** vom Verein **Schwarze Schafe e.V.** als Awareness-Person begleitet.

Programm

Zu Beginn der Veranstaltung wurden **Grußworte von Arne Dornquast** (Leiter des Amtes für Arbeit und Integration, Sozialbehörde Hamburg) und **Falk Schnabel** (Polizeipräsident) an die Teilnehmenden gerichtet.

Den Start des Tagungsprogramms gestaltete die Key Note von **Dr. Nathalie Leitgöb-Guzy** vom Kriminalistischen Institut des Bundeskriminalamtes. Ihr Impulsvortrag mit dem Titel „**Vertrauen in die Polizei – Aktuelle Konzepte und Forschungsbefunde**“ skizzierte den aktuellen Forschungsstand und führte in gängige (Mess-)Konzepte zum Thema Polizei- bzw. Institutionenvertrauen ein. Anhand von empirischen Studien stellte sie deskriptive Ergebnisse vor, die der Polizei in Deutschland zumeist hohe Vertrauenswerte ausstellen. Der Vortrag machte jedoch auch deutlich, dass Polizeivertrauen stark von Kontextfaktoren sowie von individuellen Kontakterfahrungen abhängig ist.

Mit der zweiten Key Note zum Thema „**Rechtfertigtes Vertrauen in die Polizei? Von Rechtfertigungsverhältnissen und produktivem Misstrauen**“ knüpfte **Marie Theres Piening** vom Institut für Kriminalwissenschaften und Rechtsphilosophie der Goethe-Universität Frankfurt a. M. an ihre Vorrednerin an und vertiefte den Blick auf die Frage nach der Konzeption und Entstehung von Polizeivertrauen. Sie plädierte in ihrem Beitrag für ein aufgeklärtes, problembewusstes Verständnis des Vertrauensbegriffs und stellte mit dem Konzept der Police Accountability einen Ansatz vor, welcher den oftmals hervorgehobenen Widerspruch von Vertrauen in und Kontrolle der Polizei in Frage stellt. Zur Untermauerung ihrer Thesen stellte sie in Auszügen die Ergebnisse ihrer Forschungsarbeit vor.

Beide Fachvorträge wurde zunächst in Kleingruppen und anschließend im Plenum zu den Inhalten angeregt diskutiert. Die Fragen drehten sich u.a. um die Bedeutung verschiedener Ebenen der Vertrauensbildung, institutionell und personell und um spezifische Fragestellungen z. B. zur Kennzeichnungspflicht von Beamtinnen und Beamten und den Einsatz von Bodycams im Dienst. Auf die Mittagspause folgte die erste Workshopphase mit drei parallel stattfindenden Angeboten:

(1) Der erste Workshop wurde geleitet von **Nissar Gardi und Zami Khalil von empower**, der Beratungsstelle für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt in Hamburg und befasste sich mit der Frage: Warum zeigen Betroffene von rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt diese Vorfälle häufig nicht an? Diskutiert wurden hierbei in der Beratungsarbeit registrierte und sich z.T. gegenseitig verstärkenden Gründe aus der Betroffenenperspektive und viele weitere Aspekte, wie die polizeiliche Sensibilität und der Umgang mit Betroffenen sowie die Effektivität von Anzeigeerstattungen und strafrechtlichen Verfahren.

(2) Der zweite Workshop, geleitet von **Marie Theres Piening**, vertiefte noch einmal das Thema Vertrauen in und Kontrolle der Polizei. Speziell wurden die Landespolizeibeauftragten als Mechanismus zur polizeilichen Verantwortlichkeit näher betrachtet. Darüber hinaus wurden auch die Vor- und Nachteile externer und interner Beschwerde- und Kontrollstellen sowie andere Maßnahmen, wie der Einsatz von Bodycams, kritisch diskutiert.

(3) Der dritte Workshop, geleitet von **Polizeirätin Sarah Humbach von der Polizeidirektion Oldenburg**, widmete sich dem Thema Dialog zwischen Polizei und Zivilgesellschaft im Rahmen der politischen Bildung und dessen Wirkung. Dabei wurden die Erkenntnisse des niedersächsischen Modellprojekts „Haltung zeigen“ geteilt und diskutiert. Außerdem besprachen die Teilnehmenden die Themenfelder Wirkungsmessung und die Herausforderung, eine anerkennende und konstruktive Kommunikation im Seminarkontext herzustellen, u.a. unterstützt durch den Einsatz einer Awareness-Person.

Nach einer weiteren kurzen Pause begann die zweite Workshopphase mit drei weiteren Angeboten:

(4) Der vierte Workshop, geleitet von **Daniel Manwire von Afrotopia culture + innovation in Hamburg**, stand unter dem Titel „To listen is a political act!“. Auf der Grundlage einer qualitativen Community-Befragung in Hamburg-Barmbek wurden Einblicke in die Wahrnehmung polizeilicher Arbeit aus der Sicht der Schwarzen Zivilgesellschaft gegeben. Im Rahmen dessen tauschten sich die Teilnehmenden auch zu strukturellen Veränderungsprozessen und ihren spezifischen Erfahrungen zu Fortbildungen in und mit der Polizei aus.

(5) Der fünfte Workshop, geleitet von **Dr. Meike Hecker vom Deutsch-Europäischen Forum für Urbane Sicherheit e. V. in Hannover**, betrachtete den sozialräumlichen Kontext sowie die Faktoren Nachbarschaftsvertrauen und Polizeivertrauen näher. Außerdem diskutierten die Teilnehmenden die Rolle der Polizei in Nachbarschaften und die konkrete Umsetzung partizipativer Ansätze.

(6) Der sechste Workshop, geleitet von **Dr. Sarah Jadviga Jahn von der Hochschule für Polizei und öffentliche Verwaltung in Dortmund**, widmete sich dem Thema polizeiliche Aus- und Fortbildung zum Umgang mit Antisemitismus und jüdischem Leben. Dabei ging es speziell um die Herstellung von gegenseitigem Vertrauen durch Begegnung. Insbesondere das Potenzial emotionsbasierter Ansätze in diesem Kontext wurde ausführlich besprochen.

Im Anschluss an die beiden Workshopphasen gab es schließlich einen interaktiven Austausch im Rahmen eines World-Cafe-Formats, bei dem sich die Teilnehmenden in kleineren Gruppen nacheinander an verschiedenen virtuellen Tischen zu folgenden Themen austauschen konnten:

Die Diskussionen konzentrierten sich auf zentrale Herausforderungen und Lösungsansätze im Aufbau von Vertrauen zwischen Polizei und Zivilgesellschaft. Dabei wurde insbesondere die Schwierigkeit betont, personelle und finanzielle Kontinuität in der Zusammenarbeit sicherzustellen sowie die Herausforderung der Übertragbarkeit der Ergebnisse von Modellprojekten in etablierte Strukturen. Die intrinsische Motivation und die Unterstützung durch Führungsebenen der Polizei wurden als entscheidende Faktoren für einen erfolgreichen Dialog hervorgehoben. Konkrete Maßnahmen zur Vertrauensbildung umfassten unter anderem die Einführung anonymer Anzeigegerstattungen im ländlichen Raum zum Schutz Betroffener sowie die Möglichkeit von Entschuldigungen seitens der Polizei. Zudem wurde die Bedeutung nicht anlassbezogener, dialogorientierter Begegnungen mit diversen Communities auf lokaler Ebene betont. Im Spannungsfeld von Vertrauen und Kontrolle wurden Instrumente wie die Kennzeichnungspflicht

von Beamtinnen und Beamten, unabhängige Beschwerdestellen und der Einsatz von Bodycams diskutiert, wobei die dauerhafte Kontrolle durch technische Mittel kritisch bewertet wurde. Die komplexe Wechselwirkung zwischen Vertrauen und Kontrolle wurde als zentrales Thema für weitere Forschung identifiziert. Abschließend wurde die Notwendigkeit langfristiger Förderungen und der Ausbau institutioneller Netzwerke betont, um nachhaltige Ergebnisse zu erzielen und die Abhängigkeit von individuellen Akteuren zu reduzieren.

Nach einer Zusammenfassung des Tages endete der Fachtag schließlich mit einer kurzen Feedbackrunde und der Verabschiedung der Teilnehmenden.

Der Fachtag war geprägt durch einen wertschätzenden Austausch verschiedener Fachleute. Die fachlichen Inputs und praxisnahen Beispiele veranschaulichten diverse Aspekte eines häufig kontrovers diskutierten und sehr komplexen Themas.

7.7 VERNETZUNG UND VERANSTALTUNGEN IM BEREICH DER POLIZEIEN UND DER FHH

Auch im laufenden Berichtsjahr war es BMDA ein großes Anliegen, sich sowohl im Bereich der Polizeien als auch innerhalb der gesamten Freien und Hansestadt Hamburg zu vernetzen.

Aufgabe des BMDA ist es, die zur Verfügung stehenden Analyseinstrumente nutzen, um die einzelnen OE-Leitungen noch effizienter und verbindlicher durch die gewonnenen Erkenntnisse zu informieren und in der Wahl ihrer Handlungsoptionen zu unterstützen. Gemäß diesem Auftrag nahm die neue Leiterin des BMDA nach der Aufnahme ihrer Funktion umgehend Kontakt zu für den Beschwerdebereich besonders relevanten Dienststellen auf und führte zahlreiche Auftaktgespräche. Ziel war ein erster Austausch sowie ein gegenseitiges Kennenlernen, um die Zusammenarbeit zu stärken und gemeinsame Themen frühzeitig zu identifizieren. Im Juni 2024 fanden zunächst die Gespräche mit den Leitungen aller Organisationseinheiten der Polizei statt. In den weiteren Monaten erfolgte ein Austausch mit dem Personalrat der Polizei sowie den Leitungen einzelner Polizeikommissariate. Sämtliche Gespräche

verliefen konstruktiv und bieten und boten eine gute Grundlage für eine gelingende Zusammenarbeit, flankiert durch regelmäßig implementierte Austauschformate.

Gerade im Hinblick auf den Bereiche Diversität, Diskriminierung und Rassismus erwies es sich als äußerst wichtig, die Zusammenarbeit mit der Fachdienststelle des Landeskriminalamtes für Opferschutz (LKA FSt 32) sowie dem Institut für Demokratie, Diversität und Führung (IDDF) zu intensivieren. Das IDDF entstand durch die Zusammenlegung des Instituts für Führungskompetenz und des Instituts für transkulturelle Kompetenz, um eine bessere Verzahnung inhaltlicher und zielgruppenspezifischer Fortbildungen zu gewährleisten. Das IDDF ist in der Akademie der Polizei Hamburg organisatorisch verankert und bietet neben dem bisherigen Fortbildungsportfolio nun auch speziell für Führungskräfte konzipierte politische Bildungsangebote an. Das Institut umfasst die Bereiche Demokratie- und Menschenrechtsbildung, Diversity Management sowie Community Policing, wobei der Fokus auf der Rolle der Polizei im Schutz der freiheitlich-demokratischen Grundordnung und der

Förderung von Vielfalt liegt. Zudem werden Coachings, Beratungen und Supervisionen angeboten, um polizeiliches Handeln adressatengerecht zu begleiten. Im Bereich Führung und Prävention entwickelt das IDDF Module zur Führungskräfteentwicklung, die insbesondere Führungskompetenzen stärken und auf verantwortungsvolle Führungsrollen vorbereiten, mit dem Ziel, diese Angebote künftig weiter auszubauen.

Dem IDDF bei diesen Herausforderungen mit den Erkenntnissen und Erfahrungen des BMDA

beiseite zu stehen und gemeinsame Schwerpunkte zu setzen und zu bearbeiten, ist Teil des Vernetzungsauftrages von BMDA.

Fortbildung durch BMDA

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

Abbildung 24: Polizeiinterne Fortbildungen durch Mitarbeitende des BMDA

ganzjährig	Ethik Seminare in Kooperation mit dem IDDF der AK	„Umgang mit Messengern und sozialen Diensten“
ganzjährig	Dienstunterrichte	„Umgang mit Messengern und sozialen Diensten“
ganzjährig	Seminar für Führungskräfte in Kooperation mit dem IDDF	Grundlagen Disziplinarrecht
Januar	Vortrag bei der Klausurtagung des DIE	Vorstellung BMDA
Februar	Vortrag bei WSP Seminar	Vorstellung BMDA/Disziplinarangelegenheiten für Dienstgruppenleiter (DGL)
Februar	Vortrag bei WSP	Vorstellung des Beschwerdemanagements und Disziplinarangelegenheiten für Wachhabende (WH) der WSP
Februar	Vortrag bei DPolG für Gewerkschaftsmitglieder der WSP	Vorstellung des Beschwerdemanagement und Disziplinarangelegenheiten
März	Vortrag bei WSP-Frauen Netzwerk	Disziplinare Relevanz von sexuellem Fehlverhalten
April	Vortrag vor Anwärtern des höheren Dienstes	Grenzen beim Umgang in Mitarbeitergesprächen, Disziplinarangelegenheiten, Beschwerden, Abgrenzung zu DIE
April	Vortrag bei LBP Gruppenführerfortbildung	Grundlagen Disziplinarrecht
Oktober	Vortrag für Delegation aus Ecuador in der SP 12	Vorstellung BMDA
November	Online Fachtag in Kooperation mit der Sozialbehörde	„Fachtag im Modellprojekt „Zivilgesellschaft und Polizei“ Vertrauen als Schlüsselfaktor in der Zusammenarbeit zwischen Zivilgesellschaft und Polizei: Chancen, Grenzen und Lernerfahrungen

DezemberVortrag Welcome back Seminar -
16. Masterstudiengang LA IIIGrundlagen Disziplinarrecht für ange-
hende Führungskräfte des Höheren
Dienstes

7.8 INTERNATIONALER FACHAUSTAUSCH MIT ECU 911 ECUADOR

Die Einsatzzentrale stellt für Bürgerinnen und Bürger häufig den ersten Berührungspunkt mit der Polizei dar, dies in einer oft emotional hoch belasteten Situation. Die Tätigkeit in der Polizeieinsatzzentrale (SP 12) stellt eine besonders anspruchsvolle und verantwortungsvolle Aufgabe innerhalb der polizeilichen Organisation dar. Mit einer jährlichen Anzahl von über 435.000 Notrufen, die bearbeitet werden, und der Tatsache, dass ein einzelner Mitarbeiter in einer regulären Schicht bis zu 180 Bürgerkontakte bewältigt, wird die hohe Belastung und Komplexität dieser Arbeitsumgebung deutlich. Dies erfordert ein außergewöhnliches Maß an Dienstleistungsqualität, operativer Effizienz und professioneller Responsivität, das von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern tagtäglich erbracht wird. Insbesondere an Tagen mit Spitzenwerten von bis zu 2.500 eingehenden Anrufen ist ein hohes Maß an Resilienz, Konzentrationsfähigkeit und koordinativer Kompetenz erforderlich, um den vielfältigen Anforderungen gerecht zu werden und eine schnelle sowie adäquate Einsatzsteuerung sicherzustellen. Die Beamtinnen und Beamten der Einsatzzentrale engagieren sich darüber hinaus freiwillig in weiterführenden Aus- und Fortbildungsmaßnahmen, um ihre fachlichen, kommunikativen und deeskalativen Kompetenzen kontinuierlich zu erweitern und zu vertiefen.

Dieses hohe persönliche Engagement sowie die enge und vertrauensvolle Kooperation innerhalb der Einsatzzentrale fördern die kontinuierliche Verbesserung der polizeilichen Servicequalität und tragen maßgeblich zur Stärkung der Bürgerzufriedenheit und des Vertrauens in die Polizei bei.

Die enge und kontinuierliche Zusammenarbeit des BMDA mit der Einsatzzentrale ist bereichernd und zeigt sich unter anderem darin, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von BMDA regelmäßig im Rahmen von Hospitationen Einblicke in die Arbeitsprozesse der Einsatzzentrale erhalten. Dadurch wird ein tiefgehendes Verständnis für die Abläufe geschaffen und die fachliche Expertise gezielt erweitert.

Die Deutsche Botschaft Quito und die Konrad-Adenauer-Stiftung Ecuador initiierten in Zusammenarbeit mit dem integrierten Sicherheitsdienst ECU 911¹⁸ in Ecuador ein Kooperationsprojekt zur Modernisierung und Weiterentwicklung der Arbeitsprozesse im Notrufmanagement, das gemeinsam mit der Polizei Hamburg realisiert wurde.

Der Besuch der ecuadorianischen Delegation in Hamburg im Oktober 2024 ermöglichte einen ersten intensiven fachlichen Austausch und den Aufbau nachhaltiger Beziehungen

18

Der Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 ist die nationale Leitstelle Ecuadors für Notfall- und Sicherheitsdienste. Sie koordiniert über die Rufnummer 911 die Einsätze von Polizei, Feuerwehr, Gesundheits- und Rettungsdiensten sowie Katastrophenschutzbehörden. (Vgl. Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, www.ecu911.gob.ec).

zur ECU 911. Im Rahmen dieses Besuchs präsentierte BMDA nicht nur eine umfassende Darstellung zur Historie, sondern erläuterte auch die Relevanz des Beschwerdemanagements sowie die gesammelten Erfahrungen aus Hamburg. Dabei fand ein intensiver fachlicher Austausch statt, der durch den Einsatz von Simultandolmetschern unterstützt wurde, um eine reibungslose Kommunikation zwischen den Beteiligten zu gewährleisten. Im November 2024 wurden im Rahmen eines mehrtägigen Workshops rund 350 ECU-911-Mitarbeiter in den Bereichen Notrufannahme, psychologische Aspekte, Risikobewertung und Beschwerdemanagement von Mitarbeitenden der SP 12 (Polizeieinsatzzentrale) geschult,

wobei sowohl Präsenz- als auch Onlineformate zum Einsatz kamen, um eine landesweite Teilnahme zu gewährleisten. Ziel war es, die ecuadorianischen Mitarbeitenden bei der Optimierung ihrer Prozesse im Umgang mit Notrufen und Beschwerden zu unterstützen. BMDA trug damit als kleiner, aber wichtiger Teil der Aus- und Fortbildung zur Kompetenzsteigerung der Sicherheitsdienste in Ecuador bei. Besonders hervorzuheben ist, dass die Beteiligung BMDA nicht nur Wissen vermittelte, sondern auch Einblicke in ihr etabliertes Beschwerdemanagementsystem gab, das in Hamburg für die Transparenz polizeilichen Handelns, Bürgerorientierung und Qualitätssicherung steht.

8. FAZIT UND AUSBLICK

Im Berichtsjahr 2024 stand die Frage „Was können wir noch tun?“ im Mittelpunkt unserer Arbeit und leitete die Reflexion über die Weiterentwicklung der Beschwerdestelle. Es zeigt sich, dass das BMDA zunehmend an Bekanntheit und Vertrauen gewinnt und seinem Ziel der Niedrigschwelligkeit in kleinen, aber stetigen Schritten näherkommt. Dies lässt sich unter anderem an der Zunahme von Beschwerden in der Sonderkategorie Diskriminierung ablesen, was wir als Indikator für eine gestiegene Sensibilität und Akzeptanz werten.

Für das Jahr 2025 planen wir eine gezielte organisatorische und personelle Weiterentwicklung der Dienststelle. Die Erfahrungen der Vergangenheit haben gezeigt, dass eine umfassende Vernetzung – sowohl intern als auch extern – eine wesentliche Grundlage für eine gelingende und wertschätzende Kommunikation zwischen Zivilgesellschaft und Polizei darstellt und somit zur Stärkung der demokratischen Strukturen beiträgt. Vor diesem Hintergrund werden wir weiterhin zeitliche und personelle Ressourcen in den Bereich Vernetzung investieren, ohne dabei jedoch die Qualität der Beschwerdebearbeitung zu beeinträchtigen. Die Herausforderung wird darin bestehen, eine ausgewogene Balance zu finden und das geeignete Personal bereitzustellen. Zudem werden wir weiterhin zahlreiche Hospitationen anbieten und unsere Onboarding-Prozesse weiter optimieren und konzeptionell ausbauen.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Vernetzung und Reflexion der Arbeit des BMDA mit dem Ziel, die Akzeptanz und

Wirkung innerhalb der Polizei Hamburg zu steigern. Im kommenden Jahr werden wir gemeinsam mit einzelnen Organisationseinheiten der Polizei prüfen, wie die Zusammenarbeit noch effektiver und für alle Beteiligten gewinnbringender gestaltet werden kann. Hierzu sind feste und verbindliche Dienstbesprechungen zwischen den Leitungen der Organisationseinheiten und der Leitung des BMDA vorgesehen. Darüber hinaus wird das BMDA Dienstunterrichte anbieten und sich verstärkt im Bereich der Aus- und Fortbildung engagieren. Besonders wichtig ist es uns, bereits zu Beginn der polizeilichen Laufbahn mit den Nachwuchskräften in Kontakt zu treten und aktiv zur Schulung beizutragen.

Das „Ethik-Seminar“, in dem die Studierenden der Akademie ihre Haltung kritisch reflektieren, wird weiterhin durch das BMDA unterstützt und ausgebaut.

Die Steigerung der Akzeptanz der Arbeit des BMDA in der Stadtgesellschaft sowie die Erhöhung der Inanspruchnahme der Beschwerdestelle bleiben ebenfalls zentrale Anliegen. Im kommenden Jahr wird das BMDA verstärkt darauf achten, nachhaltige Kontakte zur Zivilgesellschaft zu etablieren. Veranstaltungen wie der Christopher-Street-Day, Straßenfeste, Gedenkveranstaltungen verschiedener Communities, Tage der offenen Tür oder der Tag der Toleranz werden genutzt, um so niedrigschwellig wie möglich mit unterschiedlichsten Personen in den direkten Austausch zu gehen und sie in den Bereichen aufzusuchen, die zu ihrem Lebensalltag gehören. Die Erfahrung zeigt, dass Vertrauen dort entsteht, wo das BMDA „ein Gesicht“ erhält. Thematisch

werden Schwerpunkte auf Themen im Bereich Rassismus, Ableismus, Antisemitismus, Antiziganismus, prekäre Lebenslagen, Gleichbehandlung sowie auf Kinder und Jugendliche gesetzt. Trotz des bereits etablierten und im Jahr 2024 erweiterten Angebots soll der Informationsflyer des BMDA zusätzlich in weitere Sprachen übersetzt werden. Während 2024 bereits Versionen in Deutsch, Leichter Sprache, Türkisch und Englisch vorlagen und Aufträge für Dari und Arabisch erteilt wurden, ist für 2025 die Übersetzung in mindestens zwei weiteren Sprachen geplant, sodass der Flyer künftig in mindestens acht Sprachen in Druckqualität und online verfügbar sein wird. Zudem streben wir den weiteren Ausbau des Austauschs mit anderen Beschwerdestellen im Bundesgebiet an, insbesondere mit den direkt angrenzenden Bundesländern, und werden entsprechende Formate entwickeln und aktiv vorantreiben.

Im Bereich der Reaktion auf Fehlverhalten setzen wir weiterhin auf Fortbildung als zentrales Instrument. In enger Zusammenarbeit mit der Akademie der Polizei Hamburg werden neue Fortbildungsformate und -module entwickelt. Zudem kooperieren wir intensiv mit dem Institut für Demokratie und Demokratieförderung (IDDF), um Schwerpunkte und Zielsetzungen insbesondere im Bereich Toleranz und Antidiskriminierung zu definieren. Die Erkenntnisse aus der Beschwerdebearbeitung fließen kontinuierlich in die Entwicklung neuer Fortbildungsformate zur Kommunikation ein. Darüber hinaus stehen

wir für Nachbereitungsgespräche mit Mitarbeitenden zur Verfügung und beraten sowie begleiten Dienststellenleitungen im Umgang mit identifiziertem Fehlverhalten.

Die Analyse des Fallaufkommens und die Zielgruppenerreichung bleiben wichtige Bestandteile unserer Arbeit. Nach der Umstellung des Feedbackverfahrens sind wir gespannt, wie sich einzelne Indikatoren entwickeln werden. Der bewährte Austausch mit dem Analyse- und Lagezentrum der Polizei Hamburg im Rahmen der bundesweiten Befragung „Sicherheit und Kriminalität in Deutschland“ (SKiD) wird fortgesetzt. Diese Befragung erfasst nicht nur bundesweite, sondern auch hamburgspezifische Aspekte der Sicherheitswahrnehmung. Im Hinblick auf die nächste SKiD-Befragung im Jahr 2026 stehen im kommenden Jahr Sitzungen der SKiD-Koordinierungsgruppe an, an denen wir aktiv teilnehmen.

Die vorhandenen Analyseinstrumente werden genutzt, um die Leitungen der Organisationseinheiten noch effizienter und verbindlicher mit Erkenntnissen zu versorgen und sie bei der Wahl ihrer Handlungsoptionen zu unterstützen. Die in den vergangenen Jahren gewonnenen Erfahrungen ermöglichen es uns, Lagebilder zu erstellen, die wir im nächsten Berichtsjahr verstärkt einsetzen wollen, um die Arbeit der Organisationseinheiten noch zielgerichteter zu begleiten.



Beschwerdemanagement
POLIZEI HAMBURG

