

# Diskriminierung. Ein Fall für die Polizei

---

Doris Liebscher

Ich rede über Diskriminierung und Sie sehen im Programm den Untertitel »Ein Fall für die Polizei?«. Ich möchte Ihnen erläutern, warum ich denke, dass das Fragezeichen dort fehl am Platz ist. Natürlich ist Diskriminierung ein Fall für die Polizei! Dazu gibt es zwei Perspektiven. *Zum einen muss die Polizei vor Diskriminierung schützen.* Das ist ihr grund- und menschenrechtlicher Auftrag – seit der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, seit dem Inkrafttreten des deutschen Grundgesetzes. Dieser Schutzauftrag, der mit einem Schutzanspruch von Menschen, die von Diskriminierung betroffen sind, einhergeht, enthält zwei weitere Aufträge:

Erstens muss die Polizei ihre Beschäftigten schützen, nämlich Polizisten und Polizistinnen, die diskriminiert werden können. Wo können Polizistinnen und Polizisten diskriminiert werden? Ich höre oft: »von Bürgerinnen und Bürgern im Einsatz«. Das kann auch passieren. Polizist\*innen werden aber ebenso von Kolleginnen und Kollegen und von Vorgesetzten diskriminiert. Dagegen gibt es in Deutschland seit 2006 ein Gesetz: das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG). Es ist in den Polizeien leider noch ziemlich unbekannt, genauso wie das Landes-Anti-Diskriminierungs-Gesetz (LADG). Wir in Berlin betrachten die Einführung des LADG als eine Chance, auch dieses Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz bekannter zu machen. Denn Diskriminierung nach Innen und nach Außen gehören in unseren Augen zusammen. Zweitens schützt die Polizei im Rahmen der Gefahrenabwehr und als Organ der Strafverfolgung vor Diskriminierung, wenn etwa diskriminierende Äußerungen im Zuge von Versammlungen verlautbart werden. Zum Beispiel haben wir in Berlin da gerade ganz kontroverse Diskussionen um die Frage von antisemitischen Äußerungen auf Demonstrationen. Aber eben auch, wenn es im Rahmen der Strafverfolgung um Hasskriminalität geht. Hasskriminalität ist nichts anderes als diskriminierende Kriminalität. Und da sind Polizistinnen und Polizisten angehalten, die entsprechenden Vorschriften, in der Strafprozessordnung (StPO), aber auch in den Richtlinien für das Straf- und Bußgeldverfahren (RiStBV), einzuhalten. Diese wurden unter anderem als Konsequenz auf die Empfehlungen des ersten NSU-Untersuchungsausschusses im Bundestag geändert, um Rassismus und anderen menschenfeindlichen Motivationslagen von Anfang bis zum Ende in der Strafverfolgung nachzugehen.

Zum zweiten interessiert uns in der Ombudsstelle für das Berliner Landesantidiskriminierungsgesetz Folgendes: *Polizisten und Polizistinnen müssen – als Grund- und Menschenrechtsverpflichtete – auch mit eigenen Diskriminierungen umgehen.* Das ergibt sich aus Artikel 3 des Grundgesetzes. Und das LADG ist nichts anderes als eine Konkretisierung dieses Grundrechtsartikels. Das gilt besonders, weil die Polizei das staatliche Gewaltmonopol exekutiert. Es bringt eine ganz besondere Verantwortung mit sich, dieses Monopol zu besitzen. Das unterscheidet Polizei von anderen Behörden, die sich natürlich auch an das Diskriminierungsverbot halten müssen. Hier kommt die Ombudsstelle für das Berliner Landesantidiskriminierungsgesetz ins Spiel: Was macht die Ombudsstelle eigentlich genau? Welche Beschwerden erreichen uns? Wie geht eigentlich die Polizei mit LADG-Beschwerden um?

## 1. Aufgaben der LADG-Ombudsstelle

Das LADG gibt es seit 2020. Im selben Jahr wurde in Berlin noch ein anderes wichtiges Gesetz verabschiedet: das Partizipations- und Migrationsgesetz. Das hat sich zum Beispiel von den Prämissen ›Integration‹ und auch von der Figur der ›Interkulturellen Kompetenz‹ verabschiedet. Ersetzt wurde es durch das Paradigma der Inklusion und durch *migrationsgesellschaftliche Kompetenz*, was nichts anderes bedeutet, als dass auch die Mehrheitsgesellschaft Kompetenzen im Umgang mit gesellschaftlicher Vielfalt und mit Antidiskriminierung erwerben muss. Beide Gesetze gehören daher zusammen.

Im LADG wird die Errichtung einer weisungsunabhängigen Ombudsstelle geregelt. Weisungsunabhängig heißt, dass die Stelle fachlich weisungsunabhängig ist. Wir sind bei der für die Antidiskriminierung zuständigen Senatsverwaltung angegliedert und trotzdem bzw. zugleich in der Beschwerdebearbeitung absolut fachlich weisungsunabhängig. Unsere Aufgabe ist die kostenlose Information und Beratung von Bürger\*innen bei Diskriminierung. Und natürlich sind wir in der außergerichtlichen Streitschlichtung aktiv. Kostenlose Information und Beratung von Bürger\*innen bei Diskriminierung bedeutet, dass es im LADG insgesamt 13 Diskriminierungsgründe gibt. Davon sind die Themenfelder ethnische Herkunft, Rassismus und Antisemitismus nur drei Gründe. Was genauso wichtig ist: Es gibt unterschiedliche Diskriminierungsformen – und zwar insgesamt sechs. Dazu gehören unmittelbare Diskriminierung, aber auch mittelbare, also faktische Diskriminierung, Belästigung, sexuelle Belästigung.

Die Anweisung zur Diskriminierung, etwa durch Vorgaben von Vorgesetzten, ist verboten. Es ist auch verboten, Menschen zu diskriminieren, die sich wegen Diskriminierung beschweren. Dahinter steht eine bestimmte Vorstellung von Diskriminierung, die dabei unterstützt, besser über Diskriminierung in Polizei und anderen staatlichen Institutionen ins Gespräch zu kommen. Es geht nämlich nicht – wie

beim Strafrecht – um die Intention, den Vorsatz und die Schuld von Personen, die diskriminieren, sondern es geht um die Wirkung von polizeilichem Handeln oder polizeilichen Regelungen auf Menschen, auf Betroffene von Diskriminierung. Die Intention des oder der Handelnden kann natürlich disziplinarrechtlich eine Rolle spielen, etwa für die Frage, ob eine Diskriminierung vorliegt. Für eine Diskriminierung, für die die Polizei dann als Organisation die Verantwortung übernimmt, spielt die individuelle Intention des\*der Polizist\*in jedoch keine Rolle. Berücksichtigt werden muss die Frage des individuellen Verschuldens natürlich im Rahmen von disziplinarrechtlichen Maßnahmen.

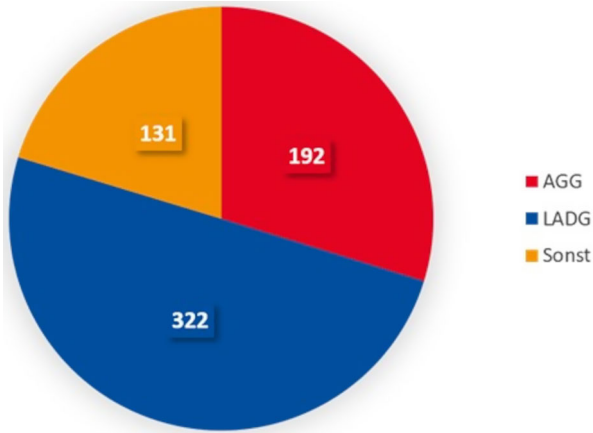
Um ins Gespräch zu kommen und über Maßnahmen gegen Diskriminierung nachzudenken, ist es absolut zentral, den Fokus vom Zweck einer Handlung auf deren Wirkung zu lenken. Das hilft uns auch, zum Beispiel über Rassismus zu sprechen, weil wir dann nicht so schnell in der moralischen Schuld Falle stecken. Es hilft uns, gemeinsam darüber zu sprechen, was Diskriminierung ist. Im Zusammenhang damit steht, dass es bei Diskriminierung nicht nur um individuelles Handeln geht, sondern auch um institutionelle Verantwortung, nicht um individuelle Schuld, sondern auch um Regeln und Routinen, die zu Diskriminierung führen. Das möchte ich hier ansprechen, weil insbesondere institutionelle und strukturelle Diskriminierung noch stärker in Kombination mit Rassismus sehr schnell von Behörden abgewehrt werden, insbesondere von der Polizei. Und da meine ich jetzt gar nicht so sehr die einzelnen Polizistinnen und Polizisten, sondern viel stärker die Polizeien und Innenverwaltungen. Und ich halte das für einen Fehler – analytisch, aber auch, weil Probleme ehrlich und ohne Angst und Abwehr besprochen werden müssen, um sie wirklich nachhaltig bekämpfen zu können.

## 2. Beteiligte Akteur\*innen und Beschwerdegründe

Ich komme jetzt zu unseren Beschwerden. Ich habe für Sie unsere Beschwerden im Jahr 2022 ausgewertet (siehe Abb. 1 und Abb. 2). Uns gibt es seit Ende 2020, aber die Beschwerdezahlen sind in den letzten Jahren steigend. Das hat auch etwas damit zu tun, dass wir bekannter werden. Im Jahr 2022 hatten wir insgesamt 50 Prozent LADG-Beschwerden. Insgesamt waren es 322. Davon richteten sich 39 gegen die Polizei. Und dann sehen Sie, dass wir noch viele andere Beschwerden haben. Zum Beispiel 192 AGG-Beschwerden. Das heißt, es kann auch sein, dass sich Polizistinnen und Polizisten zu mir verirren – das war 2022 vier Mal der Fall –, weil sie denken, dass die Ombudsstelle auch für ihre Diskriminierungserfahrung zuständig ist. Das sind wir nicht. Dafür gibt es jetzt in Berlin einen Bürger- und Polizeibeauftragten, der genau für diese unabhängige Beratung von Polizistinnen und Polizisten zuständig ist. Was ich aber durch die Anrufe von Polizist\*innen weiß, ist, dass es ähnliche Abwehrmechanismen bei der Polizei gibt, diese interne Diskriminierung zu behan-

deln, wie es Abwehrmechanismen gibt, Diskriminierungsbeschwerden von Bürgerinnen und Bürgern zu behandeln. Deshalb einmal mehr: Beides gehört zusammen! Es nützt auch Polizistinnen und Polizisten, wenn sich Polizei ernsthaft mit Diskriminierung beschäftigt.

Abb. 1: Wer sich beschwert (Quelle: eigene Darstellung)

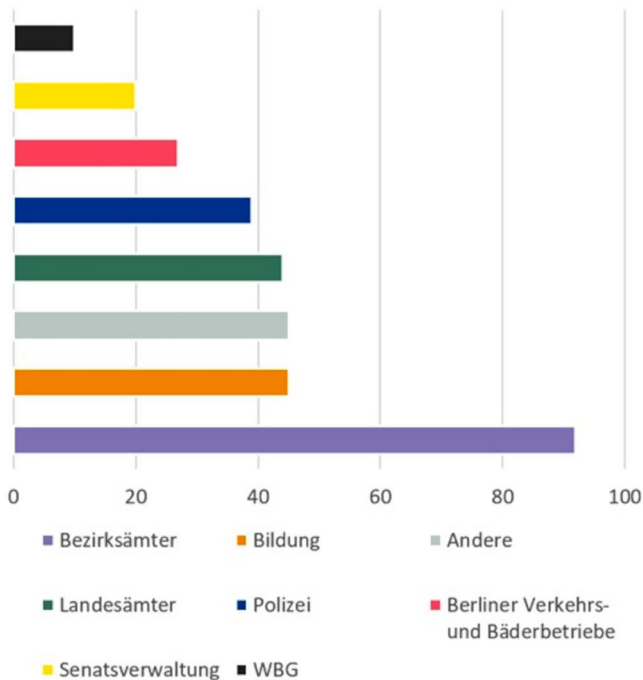


Dann sehen Sie noch 131 sonstige Beschwerden. Auch da waren zehn Polizeibeschwerden dabei. Sie betrafen die Bundespolizei, die auch in Berlin tätig ist. Und auch da gibt es Beschwerden: Das Stichwort *racial profiling* ist in aller Munde. Das habe ich mit aufgenommen, weil ich auch ein rechtspolitisches Interesse habe, dass wir ein Bundes-Antidiskriminierungsgesetz bekommen, damit auch diese Beschwerden adäquat und unabhängig bearbeitet werden können. In den AGG-Fällen, die Sie auf der Grafik sehen, ist die LADG-Ombudsstelle nicht selbst zuständig, da machen wir Verweisberatung – entweder an die Antidiskriminierungsstelle des Bundes oder an AGG-Beauftragte. Die hat die Berliner Polizei jetzt auch eingerichtet.

Schließlich verweisen wir auch an nicht-staatliche Antidiskriminierungsberatungsstellen. Da stellt sich in der Praxis oft das Problem, dass diese Beratungsstellen Bauchschmerzen haben, Polizistinnen und Polizisten zu beraten, weil sie eben oft auch diejenigen Menschen beraten, die zum Beispiel von Polizistinnen und Polizisten diskriminiert werden. Deshalb war die Einrichtung des unabhängigen Polizeibeauftragten wichtig für Polizeibeschwerden aus der Polizei selbst heraus. Und es ist auch wichtig, dass es mit der LADG-Ombudsstelle eine Beschwerdestelle gibt, die bei Diskriminierungen von Bürger\*innen durch die Polizei tätig wird und als komplett unabhängig von der Polizei wahrgenommen wird.

Welche Beschwerden nach dem LADG gehen also bei uns ein? Über wen wird sich eigentlich beschwert? Letztlich über die gesamte Landes- und Bezirksverwaltung im Land Berlin. Allein für die Polizei wurden 39 Fälle verzeichnet. Sie sehen rosa die Berliner Verkehrsbetriebe. Viele Beschwerden betreffen das Verhalten von Kontrolleur\*innen. Bei der Senatsverwaltung geht es um den Erlass von Regelungen und Maßnahmen für das Land Berlin und im Bereich Bildung sind Schulen und Hochschulen repräsentiert. Warum ich diese Abbildung so wichtig finde? Weil sie zeigt: Es gibt Diskriminierung im Bereich Polizei, aber eben nicht nur.

Abb. 2: Über wen sich beschwert wird (Quelle: eigene Darstellung)

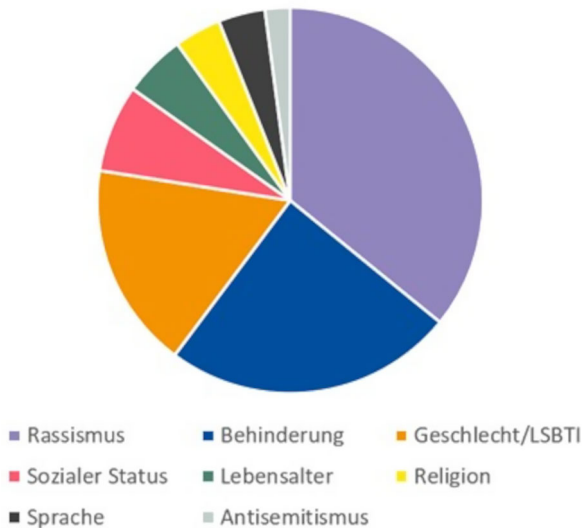


Das Landesantidiskriminierungsgesetz – und das bedauere ich sehr – wurde insbesondere von den Polizeigewerkschaften, im Vorfeld als »Anti-Polizei-Gesetz« diskutiert. Daher gibt es viel Misstrauen bei Polizistinnen und Polizisten. Sie befürchten, dass es ein Gesetz gegen sie sei. Und ich hoffe, Sie als Zuschauende sehen, dass das nicht stimmt.

Jetzt schauen wir uns noch an, warum sich beschwert wird (siehe Abb. 3). Ein großer Bereich betrifft Rassismus – im LADG heißt es »rassistische Zuschreibung

und ethnische Herkunft«. Im Bereich Polizei betreffen die meisten Beschwerden Rassismus, sehr dicht gefolgt von Behinderung und dann Geschlecht und LSBTIQ. Im Vortrag von Andreas Zick<sup>1</sup> haben wir bereits etwas über Anti-Feminismus und Queerfeindlichkeit gehört. Das meint die Frage von Geschlechtergerechtigkeit oder sexueller Identität ebenso wie die Diskriminierung von Trans- und nichtbinären Personen. In der Abbildung habe ich das zusammengefasst.

Abb. 3: Beschwerdegründe (Quelle: eigene Darstellung)



Bevor ich auf den Umgang der Polizei mit diesen Beschwerden zu sprechen komme, habe ich für Sie geclustert, was für Arten von Beschwerden uns erreichen. Das sind zum Beispiel diskriminierende Auswahlentscheidungen, ein Bereich der oft unter *racial profiling* diskutiert wird. Ich wollte das einfach sachlich unterbrechen: (1) Diskriminierende Auswahlentscheidungen: Wen kontrolliere ich zum Beispiel? (2) Diskriminierende Maßnahmen: Wir haben vorher viel zum Umgang mit Menschen mit psychischen Erkrankungen gehört. Da wird mitunter mit diskriminierenden Maßnahmen gehandelt, oft nicht absichtlich, aber das ist ein großes Problem. (3) Diskriminierende Herabwürdigung: Wir betreuen gerade einen Fall von einem jungen schwarzen Mann, der in eine Polizeikontrolle kam. Soweit alles noch in Ordnung, und als er auf der Wache war, musste er sich Affenlaute anhören. Er hat natürlich sein Vertrauen in die Polizei verloren. So was hören wir nicht

<sup>1</sup> Vgl. Zick in diesem Band.

selten. (4) Diskriminierende Kommunikation: Zum Beispiel, dass Menschen, die die Polizei rufen, misgедert werden, insbesondere trans Personen. (5) Diskriminierende Unterlassung bei Ausführung des Schutzauftrages: Zum Beispiel, wenn Anzeigen wegen sexueller Belästigung oder rassistischer Diskriminierung nicht aufgenommen werden. (6) Diskriminierende Zugangspraktiken: Das hat überhaupt nichts mit Motivationslagen zu tun. Aber an uns wenden sich zum Beispiel öfter taube Menschen, die können keine Strafanzeige stellen, weil es kaum DGS-Dolmetschende gibt und auch wenn sie dann auf die Internetwache der Berliner Polizei verwiesen werden, ist das Formular nicht barrierefrei. Also auch da lauert Diskriminierung. Die ist nicht böse gemeint, für die Betroffenen aber trotzdem ein fundamentaler Ausschluss.

### 3. Umgang mit LADG-Beschwerden

In den LADG-Fällen geben wir zuerst eine kostenlose rechtliche Beratung. Wir beraten vor allem zu unseren Möglichkeiten der außerrechtlichen Schlichtung. Wir beraten auch zu Rechtsmitteln in Verwaltungsverfahren. Wir beraten zu Klagemöglichkeiten nach dem LADG. Dazu kann ich Ihnen sagen: Es ist nicht das Interesse von Menschen zu klagen. Betroffene von Diskriminierung wünschen sich eine außergerichtliche Streitschlichtung. Sie wollen eine Entschuldigung und dass anerkannt wird, dass ihnen Unrecht geschehen ist.

Und wir machen das alles, und das ist, glaube ich, besonders. Wir verorten uns tatsächlich an der Seite der Beschwerdeführenden. Das löst bei Behörden und insbesondere bei Polizei oft Unverständnis aus. Denn die Vorstellung ist immer: Eine Ombudsstelle muss doch neutral sein. Und wir hinterfragen eine Vorstellung von Neutralität, wenn das letztlich nur bedeutet, im Zweifelsfall immer der Polizei zu glauben. Wir stellen nicht grundsätzlich infrage, wenn uns eine Person von einer Rassismuserfahrung berichtet. Das ist unser Beratungsansatz. Natürlich betreiben wir Sachverhaltsaufklärung und prüfen jeden Fall anhand der Tatbestandsmerkmale des LADG. Aber wenn uns eine Schilderung glaubhaft erscheint und wir Indizien für eine Diskriminierung sehen, dann stehen wir im Schlichtungsverfahren klar an der Seite der Beschwerdeführenden.

Sie fragen, was wir tatsächlich machen, wenn eine Intervention oder Streitschlichtung durch uns gewünscht ist? Wir können Auskünfte zur Sachverhaltsaufklärung einholen. Das heißt, wir haben ein Auskunftsrecht. Wir bitten um Stellungnahmen, die auch beantwortet werden müssen. Wir setzen Fristen. Das läuft auch gut – außer bei der Polizei. Ich komm gleich noch darauf, warum es da immer ein bisschen länger dauert. Wir haben Akteneinsichtsrechte und wir können auch eine rechtliche Einschätzung zum Fall abgeben. Das machen wir regelmäßig, wenn der Sachverhalt aufgeklärt ist. Dann können wir Handlungs-

empfehlungen aussprechen und die können lauten, etwa »Die Person wünscht sich hier eine Entschuldigung.« oder »Es sollte eine Anweisung in einem bestimmten Bereich erlassen werden.«. Im letzteren Fall geht es darum, auf struktureller Ebene etwas zu verändern. Oder wir empfehlen die Zahlung einer Entschädigung. Wenn Abhilfeempfehlungen, die wir aussprechen, nicht nachgekommen wird und wir der festen Überzeugung sind, ja, hier lag eine Diskriminierung vor, dann können wir auch beanstanden. Die formelle Beanstandung ist unser schärfstes Schwert. Wir sind kein Gericht.

#### 4. Haltung der Polizei zum LADG

Jetzt wende ich mich einem ganz entscheidenden Thema zu, das ich auch sehr herausfordernd finde: Wie geht die Polizei mit Diskriminierung und mit den Beschwerden der LADG-Ombudsstelle um? Lassen Sie uns zuerst einen Blick auf die Metaebene werfen. Hier zeigt sich, dass das Aussprechen der Faktizität, dass es eine Realität von Diskriminierung auch in Deutschland gibt, nicht als Analyse, sondern als Vorwurf aufgefasst wird. Ich habe Ihnen dazu zwei Zitate mitgebracht.

»Das LADG hat unsere Polizeiarbeit in keiner Weise behindert. Es geht um die Stärkung der Menschenwürde und den Gleichbehandlungsgrundsatz. Was könnte man dagegen haben?« (Thilo Cablitz) »Das LADG hat mit der Ombudsstelle für ein weiteres überflüssiges Bürokratiemonster gesorgt, unsere Einsatzkräfte bleiben einem Generalverdacht ausgesetzt.« (Bodo Pfalzgraf)

Beides sind Aussagen aus der Polizei.<sup>2</sup> Die erste Aussage ist von Thilo Cablitz aus dem Jahr 2021. Er war damals Pressesprecher der Polizei Berlin. Die zweite Aussage stammt von Bodo Pfalzgraf, Landesvorsitzender der Deutschen Polizeigewerkschaft (DPoIG). Sie datiert auf das Jahr 2022. Er reagierte damit auf die Veröffentlichung der Zahlen der Ombudsstelle. Was sagen uns diese unterschiedlichen Zitate? Die Aussage von Thilo Cablitz offenbart einen grund- und menschenrechtsbasierten, veränderungsoffenen Blick auf Polizeiarbeit. Die Aussage von Bodo Pfalzgraf steht meines Erachtens – und das haben die Aussagen von Andreas Zick heute nochmals bestätigt – für einen populistischen Ansatz, der Veränderung abwehrt. Und ich würde sagen: Veränderung ist Verbesserung.

2 Anm. d. Hg.: Cablitz, Thilo (2021): »LADG hat Polizeiarbeit in keiner Weise behindert«, in: MEDIENDIENST INTEGRATION vom 15.06.2021, <https://mediendienst-integration.de/artikel/ladg-hat-polizeiarbeit-in-keiner-weise-behindert.html> (18.09.2023). Pfalzgraf, Bodo (2022): »LADG: Nur wenige Beschwerden gegen Einsatzkräfte«, in: Pressemitteilung von DPoIG vom 13.06.2022, <https://www.dpolg.berlin/aktuelles/news/dpolg-berlin-ombudsstelle-ist-ein-ueberfluessiges-buerokratie-und-zahlenmonster/> (18.09.2023).



In unserer ganz konkreten Beschwerdebearbeitung erleben wir, dass die Polizei Berlin zwischen diesen beiden Ansätzen hin- und hergerissen ist. Nun bin ich Juristin und keine Politikwissenschaftlerin, deshalb wünsche ich mir eine wissenschaftliche Akteursanalyse, die untersucht, wie diese Zerrissenheit von der Polizei Berlin zwischen verschiedenen Akteur\*innen zustande kommt. Wir haben schon zwei Akteure kennengelernt. Der eine ist Thilo Cablitz, ein wichtiger Berater der Berliner Polizeipräsidentin Barbara Slowik, womit deutlich wird: Die Führung vertritt einen grund- und menschenrechtsbasierten Ansatz. Die Polizeigewerkschaften sind ebenfalls Akteure. Sie üben Druck aus, auch auf die Führung. Ein weiterer Akteur sind die Innenministerien, die wiederum eigene Interessen vertreten. Und schließlich gibt es die Akteur\*innen der Zivilgesellschaft und der staatlichen und nichtstaatlichen Antidiskriminierungsarbeit.

Mir scheint, dass die Polizei Berlin vor diesem multiperspektivischen Akteurshintergrund noch nicht professionell darauf vorbereitet ist, mit Beschwerden umzugehen. Zu professioneller Polizeiarbeit gehört auch der Umgang mit Diskriminierung in den eigenen Reihen und auch der Aufbau eines Beschwerdemanagements, das nicht nur abwehrt, sondern Veränderung begleitet. Das ist eine Aufgabe für die Zukunft. Bei dieser Aufgabe kann Wissenschaft unterstützen und wir als Ombudsstelle unterstützen auch gerne.

## 5. Polizeiliches Beschwerdemanagement

Es gibt ganz grundsätzlich eine große Angst vor Imageschaden. Das führt zuerst einmal dazu, dass LADG-Beschwerden sehr ernst genommen werden. Das ist gut so. Sie werden von der zentralen Beschwerdestelle Polizei bearbeitet und tauchen auch in der Statistik auf. Es gibt einen regelmäßigen kritisch-konstruktiven Fachaustausch zwischen Ombudsstelle und Zentraler Beschwerdestelle der Polizei. Auch das ist gut so. Gleichzeitig ist mein Eindruck, dass es immer darum geht, ein Einzelfallnarrativ zu stärken. Es darf ja nicht passieren, dass da irgendwie der Begriff der Struktur auftaucht. Das muss verhindert werden. Und das verhindert leider offene Diskussionen, ehrliche Analysen und nachhaltige Veränderungsprozesse. Oft werden Beschwerden sehr stark als Angriff interpretiert, gerade von den einzelnen Beamten und Beamtinnen. Diese haben auf individueller Ebene auch nochmal Angst vor beruflichen Nachteilen.

### 5.1 Sensibilität

Im Vergleich zu anderen Behörden, mit denen wir auch Diskriminierungsverfahren führen, ist die Beschwerdebearbeitung bei der Polizei mittlerweile viel länger. Das liegt, so glaube ich, auch an dem sehr hierarchischen Aufbau der Behörde. Da muss

wirklich alles allen nochmal vorgelegt werden, bevor etwas nach außen geht. Das liegt aber auch daran – Stichwort Imageschaden – dass die Senatsverwaltung für Inneres mittlerweile über alle Beschwerdeverfahren drüber schauen will. Das heißt, wenn die Polizei eine Entschuldigung aussprechen will, muss erst die Innenverwaltung ihr Einverständnis geben. Manchmal gehen da Vorgänge mitunter sehr lange hin und her oder bleiben auch mal liegen. Das ist für alle Beteiligten unerfreulich und erweckt bei Bürger\*innen den Eindruck von Unprofessionalität.

Aus Sicht der Betroffenen, für die ich spreche, ist das auch misslich, weil sich Beschwerdeverfahren sehr lange hinziehen. Vielleicht laufen auch Klagefristen ab, dann werden die vielleicht sogar in eine Klage gedrängt. Es entsteht bei Bürger\*innen auch der Eindruck, Verfahren werden verschleppt. Heute wurde bereits das ›Verwaltungsbollwerk‹ angesprochen. Ich glaube, das spielt auch hier eine Rolle. Es gibt in der Polizei sehr eingefahrene Abläufe und Strukturen, die es kaum ermöglichen, mit Empathie auf Beschwerden einzugehen. Es gibt leider wenig Empathie für die Bürger\*innen und es gibt viel Empathie für die Ingroup. Ich plädiere hier für Perspektivwechsel. Denn auch das ist Zeichen einer professionellen Reflexion der eigenen Rolle und Verantwortung. Ich habe einige Weiterbildungen mit Polizistinnen und Polizisten zum LADG gemacht und sage dann\* »Lassen Sie uns doch einfach mal die Rollen wechseln. Versetzen Sie sich doch mal in die Rolle der Menschen hinein, die Schutz von Ihnen erwarten.«. Und dann passiert da was. Ich frage mich, ob Polizei da nicht auch in Antwortschreiben empathisch antworten kann. So nach dem Motto: »Sollte sich das als wahr herausstellen, versprechen wir Ihnen, dass wir mit aller Macht dagegen vorgehen!« Solche Schreiben bekommen wir eigentlich nie. Es wird sehr schnell in die Abwehr gegangen und es kommt sehr oft zu Relativierung, zu Distanzierung und zum Teil auch zu Täter-Opfer-Umkehr. Das macht es für uns oft schwer Stellungnahmeschreiben der Polizei ungefiltert an die Beschwerdeführer\*innen weiterzuleiten, weil das eher zu weiteren Verletzungen und Enttäuschungen führt. Das ist einfach kein professionelles Beschwerdemanagement. Ich glaube, da kann und da muss Polizei noch besser werden.

## 5.2 Fehlerkultur

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Glaubhaftigkeit. Beschwerdeführenden wird von der Polizei grundsätzlich erstmal nicht geglaubt. Manchmal werden gezielt Zweifel an der Glaubhaftigkeit gesät. Was ich vermissem, ist eine Haltung, insbesondere bei Vorgesetzten, aber auch bei Kolleg\*innen, dass sie, wenn der Eindruck entsteht, dass Polizistinnen und Polizisten sich absprechen, da widersprechen. Mein Eindruck ist, dass es keine gelebte Fehlerkultur in der Polizei gibt. Natürlich haben Polizistinnen und Polizisten deshalb auch Angst, wenn ein Rassismusrvorwurf über ihnen schwebt. Da braucht es auch intern, in der Berliner Polizei,

unterschiedliche Methoden, mit Diskriminierungsvorwürfen umzugehen. Wenn ein Polizist bspw. sagt: »Es tut mir leid. Ich habe diskriminiert. Das war ein Fehler!« Dann kann das in meinen Augen auch mal positiv bewertet werden, von der Ombudsstelle und auch von Vorgesetzten. Stattdessen herrscht eine Kultur der Abwehr und der Angst nach innen und nach außen. Viele Betroffene von Diskriminierung wollen gar nicht, dass einzelnen Polizist\*innen, die diskriminieren, berufliche Nachteile entstehen. Sie wollen, dass so etwas nicht nochmal passiert – nicht ihnen und nicht anderen Menschen. Dafür sind eine Fehlerkultur und eine klare Haltung gegen Diskriminierung das beste Mittel.

Mein nächster Kritikpunkt betrifft Entschuldigungen und Schlichtungsvorschläge, die keine sind. Es bringt den Betroffenen nichts, wenn sie Formulierungen hören wie »Ja, es tut uns leid, wenn Sie sich diskriminiert gefühlt haben, aber ...«. Das kann gerne weggelassen werden. Oder Aussagen wie diese: »Wir bieten jetzt eine Entschädigung in Höhe von 100 Euro an bei *racial profiling*.«. Das ist auch nicht in Ordnung. Es geht bei Diskriminierung um die Verletzung von Würde. Es geht hier um Verunmöglichung von gleicher Teilhabe. Da sind 100 Euro absolut nicht adäquat. Und mein letzter Punkt betrifft Beschwerden, die bisher kaum als Chance für strukturelle Veränderung genutzt werden. Das hängt wiederum mit dem Einzelfallnarrativ zusammen. Ich plädiere auch hier für einen Perspektivwechsel: Wir können über diese Beschwerdefälle, wir können über die Erfahrungen, die Menschen machen, am allermeisten lernen, auch über Strukturen. Das sollte Anlass sein, über strukturelle Veränderungen nachzudenken. Das ist kein Angriff, sondern ein Geschenk, damit Organisationen besser werden.

Ich danke Ihnen für ihre Aufmerksamkeit.



## **Teil 2 – Empirische Befunde und Diskussionen aus den Teilprojekten**

