

cilip

137 · März 2025

Bürgerrechte & Polizei



Menschen in psychosozialen Krisen

Weitere Themen: Urteil zu Polizeikosten für „Hochrisikospiele“

Impressum

CILIP | Civil Liberties & Police | Bürgerrechte & Polizei

Herausgeber und Verlag: Institut für Bürgerrechte & öffentliche Sicherheit e.V., c/o
Juristische Fakultät, Humboldt-Universität zu Berlin, Unter den Linden 6, 10099 Berlin
Druck: trigger.medien.gmbh, Berlin
V.i.S.d.P.: Friederike Wegner

Redaktion, Gestaltung und Satz: Dirk Burczyk, Volker Eick, Tom Jennissen, Sonja John,
Marius Kühne, Jenny Künkel, Matthias Monroy, Marie-Theres Piening, Norbert Pütter,
Stephanie Schmidt, Eric Töpfer, Friederike Wegner, Louisa Zech

Titelbild: Demonstration für die Abschaffung des § 63 StGB, 11.09.2013, vor der
Heinrich-Böll-Stiftung, Berlin (Bundesverband Psychiatrie-Erfahrener e.V.)

Alle Rechte bei den Autor*innen

**Redaktion & Vertrieb: CILIP c/o Juristische Fakultät · Humboldt-
Universität zu Berlin · Unter den Linden 6 · 10099 Berlin · www.cilip.de
info@cilip.de (Redaktion) · vertrieb@cilip.de (Vertrieb)**

Bankverbindung: Institut für Bürgerrechte & öffentliche Sicherheit e.V.
IBAN DE22 3702 0500 0003 0564 00 · SWIFT- / BIC-Code: BFSWDE33XXX SozialBank

Preise:

Personen: Einzelpreis: 10,- Euro · Jahresabo (3 Hefte): 25,- Euro

Institutionen: Einzelpreis: 15,- Euro · Jahresabo: 45,- Euro

Jahresabo zum Soli-Preis: 30,- Euro · Großer Soli-Preis: 50,- Euro

Alle Preise inkl. Porto im Inland · Auslandspporto pro Heft: 3,70 Euro

Neu abgeschlossene Abonnements sind mit Frist von vier Wochen kündbar.

Inhalt

Schwerpunkt: Menschen in psychosozialen Krisen

- 3 Menschen in psychosozialen Krisen**
Norbert Pütter und Sonja John
- 16 Die rechtliche Perspektive**
Michael Bäuerle
- 24 Todesschüsse auf Menschen in/mit psychischen Krisen**
Norbert Pütter
- 36 Auffällig heißt nicht gleich gefährlich**
Interview mit Florian Stoeck
- 45 Umgang mit „schwierigen Personen“**
René Talbot
- 54 Polizeibeauftragte und Eingaben psychisch Auffälliger**
Sonja John
- 66 Psychiatrie und Maßregelvollzug**
Ulrich Lewe
- 74 US-Polizei und Schwarze autistische Jugendliche**
Elizabeth Drame, Tara Adams und Veronica Nolden
- Außerhalb des Schwerpunkts*
- 84 Bundesverfassungsgericht: Polizeikosten für „Hochrisikospiele“**
Volker Eick
- 93 Inland aktuell**
- 97 Meldungen aus Europa**
- 101 Literatur und Aus dem Netz**
- 112 Autor*innen dieser Ausgabe**

Ergebnisorientierte Accountability

Polizeibeauftragte und Eingaben psychisch Auffälliger

von Sonja John

Der Umgang mit Menschen in Krisen, psychisch Kranken und Verhaltensauffälligen ist in der Regel herausfordernd. Auch Polizei und Beratungsstellen, die helfen wollen, kommen an ihre Grenzen. Wie gehen Polizeibeauftragtenstellen mit Eingaben von vermeintlich Verwirrten um? Und welche Erfahrungen machen Betroffene dort?

Welches Recht haben als anstrengend wahrgenommene Menschen auf Teilhabe am gesellschaftlichen Leben? Kaum eines, möchte man meinen, wenn man sich das Beschwerdeaufkommen bei den parlamentarischen Polizeibeauftragten ansieht, die in den vergangenen elf Jahren als unabhängige Ombudsinstitutionen sowohl für Eingaben aus der Bevölkerung als auch von Polizeiangehörigen geschaffen wurden.¹ Hier beklagen sich Bürger*innen beständig, wenn sie der Meinung sind, die Polizei würde sich nicht genügend um ihr Ruhebedürfnis kümmern, wenn der Nachbar mit bereits bekannter psychischer Erkrankung mal wieder laut wird und trotz unzähliger Anrufe bei der Polizei „immer noch“ frei herumläuft.

Durch die hohe Anzeigebereitschaft in der Bevölkerung kommen Polizist*innen häufig in Kontakt mit verhaltensauffälligen Menschen. Eine Studie von Maurice Punch aus dem Jahr 1979 hielt bereits fest, dass der Großteil der modernen Polizeiarbeit im westlichen Europa soziale und nicht in erster Linie kriminelle Angelegenheiten betrifft.² Dabei habe die Polizei sich diesen Aufgabenzuwachs nicht ausgesucht, sondern ihr wurde die Verwaltung einer ganzen Reihe sozialer Probleme überantwortet, je mehr den Spezialbehörden im Gesundheits- und Sozialsektor tiefgreifend

1 Sammet, E.: Polizeibeauftragte zwischen Anspruch und Realität, in: Die Öffentliche Verwaltung 2023, H. 13, S. 534-544

2 Punch, M.: Policing the Inner City: A Study of Amsterdam's Warmoesstraat, London, Basingstoke 1979; für Deutschland s. Feltes, T.: Polizeiliches Alltagshandeln, in: Bürgerrechte & Polizei/CILIP 19 (3/1984), S. 11-24

und systematisch die Mittel gekürzt wurden. Durch die Kriminalisierung armutsbezogener Verhaltensweisen und den Anstieg von psychischen Erkrankungsraten bei weiteren Budgetkürzungen in der psychosozialen Versorgung wird die Polizei in Zukunft noch häufiger mit Menschen mit herausforderndem Verhalten in Kontakt kommen. Obwohl diese Entwicklung schon lange anhält, ist die Polizei weiterhin nicht immer angemessen auf diese Interaktionen vorbereitet. Erschwerend kommt hinzu, dass Menschen mit ungewöhnlichem oder deviantem Verhalten nicht nur als seltsam oder anstrengend, sondern auch als aggressiv und gewalttätig gelesen werden können.³ Polizeiliche Reaktionen, die eine unangenehme, aber nicht gefährliche oder kriminelle Situation im Effekt eskalieren, können in der Folge eine Widerstandssituation produzieren und somit zu Anklagen, Festnahmen und womöglich Gefängnisstrafen oder Zwangseinweisungen von vulnerablen Menschen führen.⁴

Dieser Artikel geht der Frage nach, wie die parlamentarischen Polizeibeauftragtenstellen mit dieser allgemein als schwierig wahrgenommenen Personengruppe umgehen und ihrer gesetzlich formulierten Aufgabe gerecht werden: eine einvernehmliche Lösung zu bewirken, das partnerschaftliche Verhältnis zwischen Bürger*innen und der Polizei zu fördern, und das Vertrauen der Bevölkerung in die Polizei zu stärken.⁵ Dazu ziehe ich Handlungsanweisungen aus Australien und England heran, wo diese Institutionen schon länger existieren und wertvolle Tätigkeitsberichte und Interviews mit sechs Mitarbeitenden der Stellen in Deutschland aus.⁶ Im Anschluss wird die Erfahrung einer Betroffenenorganisation in der Konsultation der zuständigen Polizeibeauftragtenstelle geschildert.

Internationale Beispiele

Polizeibeauftragtenstellen waren früh in Ländern des Commonwealth institutionalisiert. Der Police Ombudsman of Northern Ireland genießt in

³ vgl. den Text von Drame u.a. in dieser Ausgabe

⁴ Asquith, N. L.; Bartkowiak-Théron, I.: Policing Practices and Vulnerable People, Cham 2021, S. 53

⁵ In den jeweiligen Gesetzestexten heißt es, „das partnerschaftliche Verhältnis zwischen Bürgern und Bürgerinnen und Polizei“ solle gestärkt, „Bürger und Bürgerinnen im Dialog mit der Polizei unterstützt“ und auf „eine einvernehmliche Lösung der Angelegenheit hingewirkt“ werden. Der Begriff „Vertrauen“ findet sich nicht im Gesetz, dominiert aber die politische Debatte und findet sich häufig in den Tätigkeitsberichten und auf den Internetseiten der Polizeibeauftragtenstellen.

⁶ Die semistrukturierten Interviews wurden im Januar 2025 geführt.

der Debatte immer noch eine Vorbildfunktion, an der sich viele Akteur*innen in der Diskussion um die adäquate Ausgestaltung der Stellen orientieren. Aufgrund der gewalttätigen *troubles* in den 1960er bis 90er Jahren, als die britische Regierung militärische Mittel einsetzte, und die (fast ausschließlich protestantische) Polizei eine unrühmliche Rolle in der Repression der nach Selbstverwaltung strebenden Mehrheitsbevölkerung spielte, wurde die Polizei nach dem Abkommen des *Good Friday* 1998 umbenannt, reformiert und einer unabhängigen Kontrolle unterstellt.

Seither ist die britische Regierung in ihrer ersten Kolonie weiter bemüht, das Vertrauen in das Gewaltmonopol zu stärken und Beschwerdemechanismen zugänglich und effektiv zu gestalten. Bei der Bearbeitung von Beschwerden wird die letztendliche Wirkung großgeschrieben: *Outcomes Oriented Accountability*.⁷ Dieses ergebnisorientierte Verständnis von *Accountability* speist sich aus dem Erbringen einer belegbaren Wirkung der Arbeit der Ombudsstelle für die Petent*innen sowie der Offenlegung und Dokumentation der Handlungen und Wirkweisen, die zu den Ergebnissen führen.⁸ Ergebnisorientierte *Accountability* bedeutet demnach: „die Ursachen der Besorgnis schutzbedürftiger Personen angehen und das Leben der Menschen positiv verändern und gleichzeitig die wiederholte Inanspruchnahme öffentlicher Dienstleistungen verringern“.⁹

In England sah man sich mit dem Problem konfrontiert, dass Angehörige einiger Personengruppen (*malicious complainants*) – darunter auch psychisch Erkrankte – häufig die Dienste der Beratungsstellen annahmen und dabei nicht immer respektvoll mit dem Personal umgingen. Daher gab das Independent Office for Police Conduct (IOPC) eine Broschüre heraus, die Mitarbeitende anleitet, wie mit unakzeptablem Verhalten umgegangen werden kann. „Unakzeptabel“ wird als aggressives oder beleidigendes, unangemessen hartnäckiges und eine unangemessene Forderung betreffendes Auftreten definiert.¹⁰ In Eskalationsschritten wird demnach der Kontakt zu einer Person mit nichtakzeptablem Verhalten zunächst beschränkt, umgeleitet, beendet und kann im Fall von Bedrohung und Gewalt auch dazu führen, dass die Polizei eingeschaltet wird. Sollten Bürger*innen über diese Restriktionen ihrer Beschwerdemöglichkeiten nicht

7 Northern Ireland Audit Office: Making partnerships work. A good practice guide for public bodies, Belfast 2019

8 ebd., S. 3

9 ebd., S. 6; eigene Übersetzung

10 Independent Office for Police Conduct: Managing unacceptable service user contact policy, London 2022, S. 2

erfreut sein, hätten sie – dieser Handreichung zufolge – natürlich die Möglichkeit, sich beim IOPC darüber zu beschweren.¹¹ Als Grundlage für Restriktionen wird auf die *Complaints and Feedback Policy* verwiesen, die Eingabearten und -formen spezifiziert und regelt.¹² In den großen, britisch geprägten Siedlernationen gibt es auch schon länger polizeiliche Verbindungsprogramme zu Institutionen der psychischen Gesundheit, in den USA bereits seit den 1960er Jahren.¹³

Auch in Australien, einem Vorreiter in der Polizeiombudsszene, wird sich dem Thema des Umgangs mit herausforderndem Verhalten in der Beschwerdebearbeitung gewidmet. Der Victorian Ombudsman regte an, auf besondere Bedarfe einzugehen, aber bei „schädigendem“ Verhalten den Kontakt in vier Stufen zu reduzieren und gegebenenfalls zu beenden.¹⁴ Zunächst wird versucht, unangemessenem Verhalten möglichst vorzubeugen, indem ein leicht zugänglich und einfach zu gebrauchendes Beschwerdebearbeitungssystem mit klar beschriebenen Abläufen das Auftreten von Frustrationen von vornherein minimieren soll. Sollte die Situation zunehmend emotional aufgeladen sein, wird dazu geraten, dass sich die Mitarbeitenden ihrer eigenen Emotionen bewusst werden und diese kontrollieren, bevor sie reagieren. Man könne es zulassen, dass die Petent*innen Dampf ablassen, doch dann sollten sie das Gespräch wieder auf die Inhalte der Beschwerde lenken. Berge das Verhalten jedoch erhebliche Gesundheits-, Sicherheits-, Ressourcen- oder Gerechtigkeitsprobleme, sollten – respektvoll – entsprechende Maßnahmen zur Restriktion des Kontakts getroffen werden. Im letzten Schritt folgt bei inakzeptablem Benehmen unter Beachtung der rechtlichen Verpflichtungen die Limitierung des Zugangs zur Beschwerdestelle durch die Leitungsperson.

Die Broschüre klärt u. a. darüber auf, dass einige Arten von Behinderungen oder psychischen Erkrankungen mit Verhaltensweisen verbunden sind, die für Beschwerdebearbeitende herausfordernd sein können. Dabei wird daran erinnert, dass die Organisation rechtlich verpflichtet ist, Diskriminierung aufgrund von Verhaltensweisen zu beseitigen, die Symptome oder Anzeichen einer Behinderung erkennen lassen und

¹¹ ebd., S. 3f.

¹² Independent Office for Police Conduct: Complaints and feedback policy, London 2022

¹³ Asquith; Bartkowiak-Théron a.a.O. (Fn. 3), S. 134

¹⁴ Victorian Ombudsman: Good practice guide to dealing with challenging behaviour, Melbourne 2018

angemessene Anpassungen ihrer Dienstleistungen vorzunehmen. Der beste Ansatz bestehe darin, die Person zu fragen, was sie braucht.¹⁵

Zum Umgang in Deutschland

In Deutschland wurde in der Hälfte der Bundesländer eine Polizeibeauftragtenstelle gesetzlich verankert. Die älteste existiert seit 2014 in Rheinland-Pfalz und die jüngste seit März 2023 in Brandenburg.¹⁶ 2024 wurde auch das Gesetz über den Beauftragten der Polizeien des Bundes verabschiedet und das Amt besetzt. In Schleswig-Holstein, wo die Stelle seit 2016 existiert, nimmt man sich an der Vorgehensweise in Australien ein Beispiel. Samiah El Samadoni, in ihrer Position als Bürgerbeauftragte sowohl mit die Polizei betreffenden als auch mit sozialen Angelegenheiten betraut und zudem Leiterin der Antidiskriminierungsstelle, ließ die australische Broschüre ins Deutsche übersetzen und überarbeitete diese gemeinsam mit ihren Mitarbeitenden. Obwohl die Broschüre noch nicht in gedruckter Form vorliegt, würde sie von der ganzen Dienststelle genutzt und somit als gelebte Praxis bei der Beschwerdebearbeitung helfen.¹⁷ Diese Handreichung sei in der Praxis sehr hilfreich, erklärt El Samadoni, da sie anleite, einerseits wertschätzend und respektvoll auch mit herausfordernden Petent*innen umzugehen und ihnen den Beschwerdeweg offen zu halten, sich und die Mitarbeitenden andererseits aber auch selbst zu schützen, wenn sich Petent*innen beleidigend, drohend oder anderweitig verletzend verhalten. Ziel der Selbstfürsorge sei, dass die Belastung geringgehalten wird und die Mitarbeitenden gesund bleiben. Ab einer bestimmten Eskalationsstufe übernehme die Vorgesetzte, und der Beschwerdezugang werde restriktiv gehandhabt. Am Anfang stehe ein Verständnis für die Situation der Petent*innen. „Wir erkennen an, dass Personen mit psychischen Herausforderungen im polizeilichen Kontext leichter anecken und sich verkämpfen. Aber unser Anliegen ist, dass Menschen immer gut behandelt werden.“¹⁸ Die Beschwerdebearbeitenden werden darin geschult, die Reaktionen des Gegenübers und das eigene Verhalten reflektieren und einordnen zu können. Sie können damit auch auf die

¹⁵ ebd., S. 19f.

¹⁶ vgl. Botta, J.: Unabhängige Polizeibeauftragte: Einfachgesetzliche Grundlagen, verfassungsrechtliche Bewertung und rechtspolitische Empfehlungen, in: JuristenZeitung 2022, H. 13, S. 664-672

¹⁷ Redaktionsschluss Februar 2025

¹⁸ Samiah El Samadoni, Polizeibeauftragte Schleswig-Holstein, im Interview am 23.1.2025

Mediationsausbildung aufbauen, auf die El Samadoni seit Beginn ihrer Tätigkeit bei den Mitarbeitenden setzt.

Besonders in den Anfängen der Polizeibeauftragtenstelle in Schleswig-Holstein kam es häufiger zu Anrufen von teils offenkundig verwirrten oder wahnhaften Personen, deren Ausführungen keinen Zusammenhang zu einem Polizeieinsatz aufwiesen und damit nicht bearbeitbar waren. Diese Fälle hätten, gemessen am Beschwerdeaufkommen, abgenommen. Nun würden sich Beschwerden von Menschen mit psychischer Vorerkrankung auf konkrete Polizeikontakte, wo tatsächlich etwas schiefgelaufen ist, beziehen. In der Regel lägen nicht rechtswidrige Polizeihandlungen den Beschwerden zugrunde, sondern Mängel in der Kommunikation. Häufig werde mit Menschen, die anders als der Durchschnitt reagieren, nicht angemessen kommuniziert, was zu einer Eskalation anstelle von Deeskalation führen kann und die Beschwerden produziere. Daher empfiehlt die Polizeibeauftragte erstens, die Kommunikation zu verbessern. Und rät zweitens zu mehr Flexibilität in der Personalbesetzung, um jene Polizeibediensteten, die mit herausfordernden Bürger*innen besser umgehen können, als Ansprechpartner*innen für diese Personengruppe in der Polizei zu nutzen.

Auch in Baden-Württemberg, wo die Beauftragtenstelle sowohl rechtlich als auch personell im Verhältnis zur Bevölkerung mit weniger Kompetenzen und Mitteln auskommen muss als ihr Pendant in Schleswig-Holstein, lassen sich aus der fast zehnjährigen Erfahrung Anregungen für die polizeiliche Aus- und Fortbildung ableiten:

„Nicht nur anhand der bekanntgewordenen Vorfälle in Mannheim und Offenburg [Polizeieinsätze mit Menschen in Krisen, ersterer verlief tödlich; Anm. d. R.] wird dringender Handlungsbedarf auch im Berichtsjahr 2022 deutlich. Die Bürgerbeauftragte fordert verpflichtende Fortbildungen der Beamtinnen und Beamten des Polizeivollzugsdienstes durch externe Fachleute in Bezug auf den Umgang mit psychisch erkrankten oder sich in einem Ausnahmezustand befindlichen Menschen.“¹⁹

Beate Böhlen, die Beauftragte für die Polizei des Landes Baden-Württemberg, betont im Zusammenhang mit den Schulungen zweierlei: Erstens sollten die Fortbildungen von Praktiker*innen außerhalb der Polizei durchgeführt werden, die geschult und erfahren aus dem täglichen Umgang mit dieser Personengruppe berichten und erklären können. Und

¹⁹ Die Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg: Tätigkeitsbericht der Beauftragten für die Polizei des Landes Baden-Württemberg für das Jahr 2022, Stuttgart 2023, S. 59

zweitens sollten Polizist*innen daran erinnert werden, keine Diagnosen zu stellen; dies sei Mediziner*innen vorbehalten. Denn für die Betroffenen könne dies fatale Folgen haben, weil sich diese „Diagnose“, einmal in die Akte gelangt, sich im Fortlauf durch die Akte ziehen würde und dieses Narrativ die Bewertung des Menschen bestimme. „Es ist ein Unterschied, ob in der Akte psychischer Ausnahmezustand oder eine psychische Erkrankung festgeschrieben wird.“ Das werde auch in der Landespolizei erkannt, die sensibler werden will, dem Verhalten kein Label zu geben.²⁰

Wie schwer es ist, sich den Kategorisierungen zu entziehen, besonders, wenn das Teil der täglichen Arbeit ist, können die Mitarbeitenden in Stuttgart nachvollziehen. Menschen in schwierigen Lebenslagen werden dort von Kolleg*innen mit Erfahrung im Umgang mit Menschen in psychischen Belastungssituationen übernommen. „Wir lassen niemandem im Regen stehen. Das ist unsere Handlungsmaxime.“²¹ Jan Kremer, der als Jurist das Beschwerdeaufkommen im Bereich Polizei hauptsächlich bearbeitet, beschreibt das Spektrum von Menschen mit auffälligem Verhalten als relativ breit. Einige seien wegen der Überforderung durch einen konkreten Vorfall sehr aufgeregt und würden sich daher schwer verständlich äußern, andere hätten breitere Problemlagen und berichteten selbst von ihren psychischen Erkrankungen und Diagnosen. „Wir versuchen immer, Handlungsmöglichkeiten aufzuzeigen.“²² Was sie nicht leisten könnten, sei eine Sozialberatung. Stattdessen arbeiteten sie mit weiterführender Verweisberatung, insbesondere, wenn die Begleitung länger dauert. Der Zugang würde erst beschränkt, wenn sie am Ende ihrer Möglichkeiten angekommen seien und dies den Menschen kommuniziert wurde.

In Brandenburg geht es der Polizeibeauftragten Inka Gossmann-Reetz dezidiert darum, strukturelle Defizite zu erfassen und diesbezüglich Impulse zu setzen und politisch notwendige Diskussionen anzustoßen, um die Bedingungen, die immer wieder zu gleichen Problemen führen, zu ändern. Ihr sei bewusst, dass es im Zusammentreffen von Polizei und psychisch Beeinträchtigten relativ häufig zu „Ereignissen“ komme. Dabei bräuchten Erkrankte Unterstützung – auch von der Polizei. Sie wünscht sich, dass auch in dieser Bevölkerungsgruppe das Vertrauen in die Polizei

²⁰ Beate Böhlen, Beauftragte für die Polizei des Landes Baden-Württemberg, im Interview am 31.1.2025

²¹ ebd.

²² Jan Kremer, Referent für Recht und Justiz der Beauftragten für die Polizei des Landes Baden-Württemberg, im Interview am 31.1.2025

gestärkt wird.²³ Bisher werde die Polizei immer wieder zu Einsätzen mit psychisch Kranken gerufen und mache dort oft Vergeblichkeitserfahrungen, was auch an der sozialpsychologischen Unterversorgung liege. Mit dieser Unterversorgung ließe sich vielleicht auch erklären, wieso Menschen mit Unterstützungsbedarf in diesem Bereich dreimal die Woche ohne belegbare Sachverhalte zum Revier gehen, wo auf diese meistens angemessen, aber in Ausnahmen auch mal unangemessen reagiert werde. Die Zeit, die mit einer Person verbracht wird, die polizeiliches Einschreiten fordert, weil sie bspw. angibt, aus der Steckdose bestrahlt zu werden, fehle beim Abarbeiten der sich stapelnden Akten. In solchen Situationen gerieten Polizist*innen auch mal von der Ungeduld in die Überforderung und reagierten ungehalten. Geben psychisch auffällige Personen bei der Polizei Beschwerden ein, was relativ häufig und mit unterschiedlichen Ausprägungen vorkomme, würden sie dort nach juristischen Aspekten abgearbeitet. Im Falle der Steckdose habe sich dann ergeben, dass es sich nicht um eine reale Gefahrensituation gehandelt hatte und es also richtig war, keine Streife loszuschicken. Die Polizeibeauftragte nimmt hingegen Beschwerden und Eingaben viel niedrigschwelliger auf. Für alle berechtigten Beschwerden – auch im Steckdosenfall – ergeht ein rechtsgültiger Bescheid. „Das Vertrauen in die Polizei soll bei dieser Personengruppe nicht erschüttert werden bzw. gänzlich verloren gehen.“²⁴

Im Jahr 2023 kam es in Brandenburg zu zwei Todesfällen bei Polizeieinsätzen. Beide Fälle wurden sowohl strafrechtlich als auch bei der Polizeibeauftragten aufgearbeitet. Auch innerhalb der Polizei seien im Anschluss wieder Diskussionen aufgenommen worden, Menschen in Krisen auch als schutzbedürftige, kranke Person wahrzunehmen und nicht nur in der Kategorie „Gefahrenabwehr“ zu denken. Man wolle von den *Good Practice*-Beispielen der Runden Tische lernen, wie sie schon von den Oberhavel-Kliniken durchgeführt werden und die unterschiedlichen Akteur*innen in dem Bereich – Psychiatrie, Sozialpsychologischer Dienst, Polizei – im Austausch halten. In der Polizei werde zunehmend offen diskutiert, was besser laufen und in welche Richtung die Aus- und Weiterbildung angepasst werden müsse. Hier würden auch Impulse der Polizeibeauftragten aufgenommen. Diese könne dann die Verbindung zum Parlament herstellen und damit in der Politik anregen, dass die Rahmenbedingungen für eine funktionierende Bürgerpolizei gegeben werden. Hier

²³ Inka Gossmann-Reetz, Polizeibeauftragte Brandenburg, im Interview am 27.1.2025

²⁴ ebd.

sieht Gossmann-Reetz auch einen großen Mehrwert ihrer Stelle: einen geschützten Raum bieten zu können, in dem Dialog fern ab von einer polarisierenden Öffentlichkeit möglich ist.

Die Stelle in Rheinland-Pfalz, die als Bürgerbeauftragtenstelle bereits seit 1974 besteht, hat am längsten Erfahrungen mit herausforderndem Verhalten bei der Beschwerdebearbeitung gesammelt. Sie hat sich diesbezüglich informiert und im Kreis der Beratungsstellen im Land über den Umgang mit Intensivpetent*innen ausgetauscht. Diese stellten keinesfalls eine homogene Gruppe dar, sondern unterschieden sich grob in vier Kategorien. Die erste Kategorie der Intensivpetent*innen bildeten demnach tatsächlich bzw. nachweislich psychisch Kranke. Eine Person komme immer wieder, weil sie sich verfolgt fühlt oder sich einbildet, der Nachbar würde bei ihr einbrechen und beschwert sich darüber, dass die Polizei nicht einschreite. Eine Frau bringe immer sämtliche ihrer Tischdecken mit, weil sie glaubt, die Nachbarin würde sie stehlen und die Polizei dem nicht nachgehen. „Man schmunzelt, wenn man das so hört, aber das ist für die Betroffenen schon hart.“²⁵

Der zweiten Kategorie gehörten demnach Menschen mit einem querulatorischen Charakter an. Typischerweise beschwerten sich diese Intensivpetent*innen über ausbleibendes polizeiliches Einschreiten bei Nachbarschaftsstreitigkeiten. Wenn die Bürgerbeauftragte zur Klärung bei der Polizei nachfragt, erfährt sie, dass die Person in einem Jahr schon 32 Anzeigen erstattet habe und es sich um einen Nachbarschaftsstreit handle, für den die Polizei nicht zuständig sei.²⁶ In diese Kategorie fallen auch solche Eingaben von Petent*innen, die mit dem Ergebnis eines zunächst formal zulässigen und dann ausermittelten Anliegens nicht zufrieden sind und immer wieder nachsetzen, ohne Neues zu liefern.

Drittens gebe es Verzweifelte, die ihr Problem nicht lösen könnten – die Beratungsstellen allerdings auch nicht. Und zuletzt gebe es noch die sog. Beschäftigungssuchenden, die mit Informationssuche zu ihren Hobbys (z. B. Sammlungen, Geschichte) die Polizeibeauftragtenstelle mit involvierten und sich freuten, wenn sie von dieser eine qualifizierte Antwort erhalten.

Als einen zunehmend als wichtig bewerteten Themenkomplex nimmt die Beauftragte für die Landespolizei in Rheinland-Pfalz ältere, einsame

²⁵ Hermann Linn, stv. Polizeibeauftragter Rheinland-Pfalz, im Interview am 8.1.2025

²⁶ Barbara Schleicher-Rothmund, Polizeibeauftragte Rheinland-Pfalz, im Interview am 8.1.2025

Menschen und deren Verhältnis zur Polizei war. Ältere Alleinstehende in Einfamilienhäusern meldeten gehäuft der Polizei, sie würden von Leuten besucht, die sie aus dem Anwesen drängen wollten oder dass bei ihnen eingebrochen wird. Doch wenn die Kriminalpolizei mit ihrer Arbeit fertig ist, Fingerabdrücke genommen und auf Wunsch privat installierte Überwachungsaufnahmen ausgewertet hat, komme sie in der Regel zu dem Ergebnis, dass kein Verbrechen vorliegt. Durch die Zunahme derartig gelagerter Eingaben falle auch den Mitarbeitenden auf, was Studien belegen: Einsamkeit und sozialer Ausschluss können psychische Erkrankungen bewirken. Dass sich die psychosoziale Unterversorgung weiter verschlechtert, wird mit Besorgnis zur Kenntnis genommen. Doch, wie geht die Stelle damit um, wenn anscheinend psychisch auffällige Leute sich über die Untätigkeit der Polizei beschweren, aber das Problem eher von Wahnvorstellungen herrührt? „Meistens nehmen wir uns die Zeit. Das ist unsere Aufgabe, für die Menschen da zu sein. Es ist meiner Ansicht nach zielführender, den Leuten zwanzig Minuten zuzuhören, als zu sagen: Frau Meier, das haben Sie uns doch schon zehnmal erzählt, nehmen Sie sich Ihre Tischdecken und gehen.“²⁷

Erfahrungen von Betroffenen

Nicht alle Polizeibeauftragtenstellen sind so geduldig und gesprächsbereit. Diesen Eindruck bekam zumindest René Talbot, Vorstandsmitglied des Landesverbands Psychiatrie-Erfahrener Berlin-Brandenburg e. V., der sich seit Jahrzehnten gegen Repression und Zwang in der Psychiatrie einsetzt.²⁸ Zwangseinweisungen können zu unverhältnismäßig langen bis lebenslänglicher Einsperrung führen, teils unter menschenunwürdigen Bedingungen.²⁹ Die Behindertenrechtskonvention und die Gesetzeslage, die 2009 durch das Patientenverfügungsgesetz § 1901a BGB (ab 1. Januar 2023 gemäß § 1827 BGB) entstanden ist, haben die Selbstbestimmungsrechte gestärkt. Talbot war bereits 2010 mit der Leitungsebene der Polizei Berlin in Kontakt, doch diese brach die Kommunikation seinen Angaben zufolge nach einem ersten Gespräch ab. Talbot wollte erreichen, dass

²⁷ ebd.

²⁸ René Talbot im Interview am 13.1.2025; weitere Ausführungen beziehen sich auf dieses Interview; vgl. a. den Artikel von René Talbot in dieser Ausgabe; s.a. das „Foucault-Tribunal – Zur Lage der Psychiatrie“, 30.4.-3.5.1998, Berlin, <https://www.foucault.de>

²⁹ vgl. Artikel von Ulrich Lewé in dieser Ausgabe; s.a. Rückert, S.: In der Versickerungsanstalt, in: Die Zeit 2008, Nr. 51 v. 11.12.2008, www.zeit.de/2008/51/DOS-Schlangengrube

Polizist*innen auf Grundlage der geänderten Rechtslage geschult werden, erst nach dem Vorhandensein einer Patientenverfügung – bspw. der registrierten PatVerfü®³⁰ – zu fragen, bevor sie die z. B. vom sozialpsychiatrischen Dienst angeforderte Interventionen durchsetzen. Andernfalls breche die Polizei geltendes Recht, statt es zu verteidigen.

Als der Polizeibeauftragte des Landes Berlin 2022 noch ganz frisch seine Büros bezogen hatte, wandte sich Talbot mit seinem Anliegen an ihn. Er bat um die Vermittlung eines Gesprächs mit der Polizei Berlin, um so das Verhältnis zwischen der Polizei und der Bevölkerung zu verbessern. Ziel war es, die Abläufe bei Einsätzen mit psychisch auffälligen Personen zu verändern und das Angebot zu unterbreiten, in die Fortbildung nach Vorbild des Hamburger Trialogs eingebunden zu werden. Der Polizeieinsatz am Berliner Neptunbrunnen, bei dem der eindeutig verwirrte, nackte Manuel F. erschossen wurde, wird in vielen Bundesländern in der Polizeiaus- und Fortbildung als Negativbeispiel verwendet. Auch in der Polizei Berlin wurde anschließend besprochen, wie solche Situationen deeskalierend gelöst werden können. Doch noch zu häufig enden Polizeieinsätze mit Menschen in Krisen unzufriedenstellend bis desaströs.³¹

Mit der Installierung des Polizeibeauftragten sah René Talbot die Möglichkeit, wieder mit der Polizei ins Gespräch zu kommen. Auch der Polizeibeauftragte wertet den polizeilichen Umgang mit Menschen in Krisen als problematisch und nennt dies sein „Lieblingsthema: der polizeiliche Umgang mit psychisch auffälligen Menschen, insbesondere, wenn es um planbare Einsätze geht.“³² Dies sei ein strukturelles Problem in der Polizei, und er habe noch keine befriedigende Antwort darauf erhalten.

Auch Talbot hat letztendlich keine befriedigende Antwort erhalten. Der Polizeibeauftragte sei zunächst hilfreich gewesen, indem er ein Gespräch mit der Polizeiführung vermittelte. An dem Gespräch im Januar 2023 nahm dieser jedoch selbst nicht teil, so dass keine vermittelnde Instanz im Berliner Polizeipräsidium zugegen war. 60 Minuten lang tauschte man sich aus, doch im Ergebnis gab es keine Verbesserungen. In Fragen der PatVerfü® sei das Gesundheitsressort zuständig, und in Fragen der Aus- und Fortbildung würden die Anregungen bereits umgesetzt, da gäbe es keinen Bedarf, so die Polizei nach Aussagen von Talbot. Als

³⁰ vgl. www.patverfue.de

³¹ vgl. Artikel von Norbert Pütter in dieser Ausgabe

³² so in dem Podcast der Humanistischen Union v. 14.10.2024, www.youtube.com/watch?v=hRBTASux5mI

Talbot dieses für ihn unbefriedigende Ergebnis dem Polizeibeauftragten rückmeldete und um ein Tätigwerden zum Herstellen einer einvernehmlichen Lösung bat, lehnte dieser ab, sein Auftrag sei erfüllt, teilte dieser mit. Somit wurde Talbots Vertrauen in die Polizei nicht gestärkt. Er sieht die Institution des Polizeibeauftragten ziemlich kritisch: „Sie können noch zehn weitere Stellen schaffen, wo sich jemand freut, dass er seine Existenz gesichert hat, aber für uns Betroffene ändert sich nichts. Unsere Hoffnungen wurden enttäuscht.“³³

Fazit

Die Polizeibeauftragtenstellen in Deutschland haben viele Freiräume, wie sie ihren gesetzlichen Auftrag – Herstellung einer einvernehmlichen Lösung bei berechtigten Beschwerden und eine Stärkung des Vertrauens der Bevölkerung in die Polizei – umsetzen können. Der Umgang mit Menschen mit herausforderndem Verhalten fällt nur wenigen Personen leicht. Die Polizeibeauftragten in Rheinland-Pfalz, Schleswig-Holstein, Baden-Württemberg und Brandenburg setzen auf Dialog und Mediation. Sie geben an, dass der Zugang zur Beschwerde erst beschränkt werde, wenn die Arbeitsfähigkeit und Gesundheit der Mitarbeitenden gefährdet seien oder keine weiteren der bereits aufgezeigten Möglichkeiten infrage kämen. In Flächenstaaten werde auch anerkannt, dass Großstädte sowohl von der Anzahl als auch Intensität von herausforderndem Verhalten anders betroffen sind als ländliche Regionen, wo man mit weniger Papier und mehr Worten Probleme eher lösen könne.

Insgesamt arbeiten die Polizeibeauftragtenstellen in Deutschland mit ihren unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen auf das Ziel einer ergebnisorientierten Accountability auch für diese Personengruppe hin. Sowohl durch die konkrete Beschwerdebearbeitung als auch durch das Anregen struktureller Verbesserung im polizeilichen Umgang werden die Ursachen der Besorgnis schutzbedürftiger Personen angegangen. Zudem könnten idealerweise Gründe für die wiederholte Inanspruchnahme der Stelle durch eine kommunikativ bessere und deeskalierend wirkende Polizeiarbeit minimiert werden. Parlamentarier*innen erfahren von den Ursachen der Zunahme psychischer Erkrankungen. Das lässt hoffen, dass Politik sich danach ausrichten wird, Faktoren der Verängstigung und Verunsicherung zu mindern.

³³ Talbot a.a.O. (Fn. 28)