

Zeitschrift: Kriminologie / Schweizerische Arbeitsgruppe für Kriminologie SAK = Criminologie / Groupe Suisse de Criminologie GSC = Criminologia / Gruppo Svizzero di Criminologia GSC

Herausgeber: Schweizerische Arbeitsgruppe für Kriminologie

Band: 35 (2017)

Artikel: Der Polizeieinsatz aus Sicht der Opfer : Resultate der Zürcher Befragungen

Autor: Loewe-Baur, Mirjam / Cavelti, Ladina / Schwarzenegger, Christian

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-1051489>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 06.02.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Der Polizeieinsatz aus Sicht der Opfer

Resultate der Zürcher Befragungen

LOEWE-BAUR MIRJAM^{*}, CAVELTI LADINA^{*}
UND SCHWARZENEGGER CHRISTIAN^{**}

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	189
Résumé	190
I. Einleitung	191
II. Forschungsüberblick	192
1. International	192
2. Schweiz	196
III. Zürcher Befragungen	198
1. Methodologie	198
2. Zufriedenheit und Qualitätsaspekte im Überblick	200
3. Verkehrsunfallbeteiligte – ausgewählte Resultate	201
4. Opfer von Einbruchdiebstählen – ausgewählte Resultate	206
5. Opfer von Gewaltdelikten – ausgewählte Resultate	209
IV. Fazit	211
Literaturverzeichnis	213

Zusammenfassung

Die Bedürfnisse der Opfer rückten erst in den 1980er-Jahren in den Interessensbereich der kriminologischen Forschung. Erste Untersuchungen ergaben, damals überraschenderweise, dass die Opfer weniger zufrieden mit den Strafverfolgungsbehörden waren als angenommen. Die Unzufriedenheit hatte mehrere Ursachen. Einerseits wurden die Opfer nur selten über den Stand der Ermittlungen aufgeklärt. Andererseits sahen sie sich bei erneuter Konfrontation mit den Strafverfolgungsbehörden einer sekundären Viktimisierung ausgesetzt. Daraus wird die Komplexität der

^{*} Dr. phil. Mirjam Loewe-Baur und MSc Ladina Cavelti sind wissenschaftliche Mitarbeiterinnen am Kriminologischen Institut der Universität Zürich

^{**} Prof. Dr. iur., Ordinarius für Strafrecht, Strafprozessrecht und Kriminologie an der Universität Zürich

nachträglichen Kontaktaufnahme mit den Opfern deutlich: Eine Kontaktaufnahme der Polizei nach dem Delikt ist wohl erwünscht, jedoch braucht es dafür gerade bei Delikten gegen die physische, sexuelle oder psychische Integrität viel Fingerspitzengefühl, um eine sekundäre Viktimisierung zu vermeiden.

Durch die periodischen Befragungen der Kantonspolizei Zürich werden angewandte kriminologische Kenntnisse gewonnen und für die praktische Polizeiarbeit nutzbar gemacht. Ziel ist es, die Zufriedenheit von Opfern von Einbruchdiebstählen, Gewaltdelikten sowie Beteiligten an Verkehrsunfällen mit dem Kontakt zur Polizei zu erfassen und Faktoren zu erkennen, welche die Zufriedenheit beeinflussen. Während sich bei Verkehrsunfällen insbesondere eine kurze Interventionszeit als zufriedenheitssteigernd erweist, spielen bei Einbruchdiebstählen und Gewaltdelikten psychologische Faktoren eine wichtigere Rolle. Die Aufklärung über das weitere polizeiliche Vorgehen, die Nennung einer polizeilichen Ansprechperson für Rückfragen sowie das Aushändigen von Informationen und Empfehlungen unterstützen die Opfer bei der Bewältigung des Erlebten.

Résumé

Ce n'est que dans les années 1980 que la recherche criminologique a commencé à s'intéresser aux besoins des victimes. Les criminologues avaient alors été surpris de constater que les victimes étaient moins satisfaites des autorités de poursuite pénale que ce que l'on pensait généralement. Il y avait plusieurs raisons à ce mécontentement. Tout d'abord, les victimes n'étaient que rarement tenues au courant de l'avancement de la procédure. Ensuite, les victimes voyaient dans leur confrontation aux autorités une seconde victimisation. Cela illustre toute la complexité du problème : si les victimes souhaitent être en contact avec les autorités après avoir subi un délit, celles-ci doivent faire preuve de beaucoup de tact pour éviter une victimisation secondaire, surtout dans le cas de délits contre l'intégrité physique, psychique ou sexuelle.

Un sondage périodique à la police cantonale de Zurich permet d'acquérir des connaissances dans le domaine et d'informer le travail quotidien de la police. Le but est de saisir la satisfaction des victimes de cambriolages et de délits de violence, ainsi que des personnes impliquées dans des accidents de la route, et d'identifier les facteurs qui influent sur leur satisfaction. Alors que,

lors d'accidents de la route, la vitesse d'intervention semble jouer un rôle crucial, des facteurs psychologiques sont plus importants pour les victimes de cambriolages et de délits violents. Ainsi, être tenu informé de la suite de la procédure, avoir une personne de contact en cas de questions, et obtenir des informations et des conseils pour la suite, semble aider les victimes à surmonter l'épreuve de la victimisation.

I. Einleitung

Bei der Polizeiarbeit geht es längst nicht mehr einzig um die Aufklärung von Straftaten. Verantwortung für die Sicherheit der Bevölkerung zu übernehmen, bedeutet weitaus mehr. Der Präventionsarbeit und der Opfernachbetreuung kommt eine immer wichtigere Rolle zu. Empirische Befunde zeigen, dass mit der polizeilichen Tätigkeit zufriedene Opfer das Geschehene besser verarbeiten als unzufriedene Personen (Herman, 2003; Kunst, Popelier, & Varekamp, 2015). Zudem kooperieren zufriedene Opfer besser mit den Strafverfolgungsbehörden und können so häufig einen wesentlichen Beitrag zur Aufklärung einer Straftat leisten (Hickman & Simpson, 2003; Shapland, Willmore, & Duff, 1985).

Nicht zu unterschätzen ist auch die Funktion von Opfern als Multiplikatoren in der Bevölkerung – die gemachten Erfahrungen beeinflussen die Einstellung des Umfeldes zur und das Vertrauen in die Polizei (National Research Council, 2004). Gerade vor dem Hintergrund von zahlreichen terroristisch-motivierten Attentaten, sich radikalisierenden Personen und politischen Unruhen ist das Vertrauen in die Polizei zur Stärkung des subjektiven Sicherheitsgefühls wichtig (Albrecht, 2007). Die Qualität des Kontaktes mit der Polizei hat demnach weitreichende Folgen.

Um in Erfahrung zu bringen, wie zufrieden Personen mit der Tätigkeit der Polizei sind, führt die Kantonspolizei Zürich jährlich alternierend Befragungen von Verkehrsunfallbeteiligten, Opfern¹ von Einbruchdiebstählen bzw. Einbruchdiebstahlversuchen² und Opfern von Gewaltdelikten

¹ Der Begriff *Opfer* ist im kriminologischen Sinn weiter gefasst als im juristischen Sinn. Während er in der Rechtswissenschaft für Personen reserviert ist, die in ihrer körperlichen, psychischen oder sexuellen Integrität beeinträchtigt worden sind (Art. 1 Abs. 1 OHG), werden in der Kriminologie auch Personen berücksichtigt, die bezüglich ihres Vermögens geschädigt wurden (Clages, 2015). Im vorliegenden Beitrag wird der kriminologische Opferbegriff verwendet.

² Nachfolgend wird der Einfachheit halber nur von Einbruchdiebstahl gesprochen. Versuche sind jeweils miteingeschlossen.

durch. Diese Felder stellen drei grosse Tätigkeitsbereiche der Frontpolizei dar.³ Bevor eine Auswahl der Befragungsergebnisse aus dem Kanton Zürich präsentiert wird, erfolgt ein Überblick über die internationalen und nationalen Resultate im Bereich der polizeilichen Einstellungsforschung.

II. Forschungsüberblick

1. International

Die Anfänge der Einstellungsforschung im Bereich der Polizeiarbeit sind in den USA in den 1930er Jahren zu verorten. Bellman (1935) entwickelte eine Skala zur Beurteilung der Polizei durch die Bevölkerung, welche kurz danach von Parratt (1938) weiterentwickelt wurde. Ausschlaggebend war die Beobachtung, dass die Bevölkerung wenig über die Polizei wusste und gleichzeitig Kritik an ihr übte. Ziel der Bewertungsskala war es, die Polizeiarbeit transparent zu machen und die Einhaltung von Qualitätsstandards zu überprüfen.

In den folgenden Jahrzehnten fand die polizeiliche Einstellungsforschung jedoch kaum Beachtung – erst mit einem Review-Artikel von Decker (1981), welcher Forschungslücken und methodische Problematiken bestehender Studien aufzeigte, stieg das Interesse an. In der Folge wurden in zahlreichen Ländern Studien durchgeführt, welche den Zusammenhang zwischen individuellen Variablen (z.B. Alter, sozioökonomischer Status) sowie kontextabhängigen Variablen (z.B. Kriminalitätsrate, Viktimisierung) und der Einstellung zur Polizei untersuchten. Aus dieser Forschung gehen nur sehr wenige Variablen hervor, welche einen stabilen Zusammenhang mit der Einstellung zur Polizei aufweisen – der persönliche Kontakt mit der Polizei ist jedoch eine davon.⁴ Opfer, sowohl von Eigentums- als auch Gewaltdelikten, beurteilen die Polizei schlechter als Nicht-Opfer, wobei die Bewertung durch Opfer von Gewaltdelikten besonders negativ ausfällt (z.B. Aviv, 2014; O'Connor, 2008; Schwarzenegger, 1992). Dies

³ [Http://www.kapo.zh.ch/internet/sicherheitsdirektion/kapo/de/ueber_uns/zahlen_fakten.html](http://www.kapo.zh.ch/internet/sicherheitsdirektion/kapo/de/ueber_uns/zahlen_fakten.html).

⁴ In ihrem Review-Artikel berücksichtigten Brown and Reed (2002) über 100 Studien. Neben dem Kontakt mit der Polizei erwiesen sich lediglich drei weitere Variablen als stabile Einflussfaktoren: Alter, Wohngegend und ethnische Herkunft. Jüngere, in ärmeren Gegenden wohnende und dunkelhäutige Personen beurteilen die Polizei schlechter als ältere, in besser gestellten Gegenden wohnende sowie weisshäutige Personen.

dürfte mit der erhöhten Beeinträchtigung der physischen, sexuellen und psychischen Integrität dieser Opfer zu tun haben (Brown & Reed, 2002).

Ab den 1980er Jahren wurde nicht nur vermehrt polizeiliche Einstellungsforschung auf der Ebene der gesamten Bevölkerung betrieben, sondern auch die Meinung der Opfer rückte ins Interesse. Erste Befragungen von Opfern zu ihrer Zufriedenheit mit der Polizei ergaben damals überraschenderweise, dass eine grössere Unzufriedenheit herrschte als angenommen (Elias, 1983; Knudten, Meade, Knudten, & Doerner, 1977). Es wurde deutlich, dass nicht nur eine Bewertung darüber stattfindet, was die Polizei tut, sondern auch, wie sie sich dabei verhält. Die Resultate deckten insbesondere die Problematik einer sekundären Viktimisierung⁵, ausgelöst durch die polizeilichen Ermittlungsarbeiten, auf. Inzwischen weiss man, dass sich wiederholte Befragungen und lange Verfahren, vor allem bei Sexualdelikten, negativ auf das Wohlbefinden und den Bewältigungsprozess auswirken können (Volbert, 2008). Auch beklagten die Opfer, unzureichend über rechtliche Abläufe und den weiteren Verlauf des Verfahrens informiert worden zu sein (Shapland et al., 1985). Dass dieser Informationsfluss die Einstellung von Opfern zur Polizei beeinflusst, war damals eine völlig neue Erkenntnis. Man ging davon aus, dass die Zufriedenheit mit der Polizei einzig vom Resultat der Strafverfolgung abhängig ist – also beispielsweise, ob ein Täter gefasst werden konnte, ob er verurteilt wurde oder ob er geständig war (Lind & Tyler, 1988). Dieser Ansatz der rationalen Entscheidungen hatte sich in mehreren Disziplinen etabliert: Rationale Überlegungen bestimmen unser Denken und Handeln (für eine Übersicht siehe Braun, 2009).

Die überraschenden Befunde zur Opferunzufriedenheit trugen zu einer Verschiebung des Forschungsschwerpunktes bei: Von primärem Interesse war nicht mehr das Ergebnis der Strafverfolgung, sondern die Wahrnehmung des Kontaktes mit der Polizei während den Ermittlungen. Tyler publizierte im Jahr 1988 seinen bekannten Artikel, für welchen er 652 Interviews mit Bürgerinnen und Bürgern führte, die vor kurzem Kontakt mit der Polizei und mit Gerichten hatten. Er fand, dass die wahrgenommene Fairness der Polizei (bzw. der Gerichte) während dem Verfahren einen stärkeren Einfluss auf die Zufriedenheit mit der Polizei hatte, als das Ergebnis der Strafverfolgung. In diesem Zusammenhang gewann das ursprünglich sozialpsychologische Konzept der *prozeduralen Gerechtigkeit*

⁵ Unter sekundärer Viktimisierung ist die „Verschärfung des primären Opferwerdens durch Fehlreaktionen des sozialen Nahraums des Opfers und der Instanzen der formellen Sozialkontrolle“ zu verstehen (Schneider, 1979, p. 16).

in der Opferforschung an Bedeutung (Tyler, 1988). Tyler (2000) definierte vier Komponenten der prozeduralen Gerechtigkeit: Neutralität, Vertrauen, Respekt und Gehör (siehe Tabelle 1).

Tabelle 1: Komponenten der prozeduralen Gerechtigkeit nach Tyler (2000).

Komponenten ⁶	Bedeutung
Wie trifft die Polizei Entscheidungen?	
Neutralität	<ul style="list-style-type: none"> – Inwiefern wird die Polizei als ehrlich und unparteiisch wahrgenommen? – Werden Entscheidungen objektiv getroffen?
Vertrauen	<ul style="list-style-type: none"> – Inwiefern fließen eigene Interessen der Polizei in Entscheidungen ein? – Wie handelt die Polizei innerhalb ihres Ermessensspielraumes?
Wie behandelt die Polizei die Opfer?	
Respekt	<ul style="list-style-type: none"> – Fühlen sich die Opfer mit Respekt und Würde behandelt?
Gehör	<ul style="list-style-type: none"> – Werden die Informationen von Opfern bei der Problemlösung berücksichtigt? – Dürfen Opfer ihren Standpunkt kundtun?

Der Zusammenhang zwischen wahrgenommener prozeduraler Gerechtigkeit und Zufriedenheit mit der Polizei ist empirisch gut belegt (Bradford, Jackson, & Stanko, 2009; Gau, 2010). Allerdings fällt es schwer, einzelne Facetten der prozeduralen Gerechtigkeit zu definieren und messbar zu machen (Kunst et al., 2015; Laxminarayan, Bosmans, Porter, & Sosa, 2013; van Camp & Wemmers, 2013). Aus den vier Komponenten und ihren Beschreibungen (siehe Tabelle 1) geht hervor, dass diese keineswegs trennscharf sind. Im Rahmen des European Social Surveys, welcher alle zwei Jahre durchgeführt wird, wurde die prozedurale Gerechtigkeit im Jahr 2010 über drei Fragen abgedeckt. Dabei wurde erfragt, ob die Polizei die Menschen respektvoll behandelt, faire Entscheidungen trifft und diese sowie die daraus resultieren-

⁶ Die vier Komponenten wurden durch die Autorenschaft aus dem Englischen übersetzt.

den polizeilichen Handlungen auch erklärt.⁷ Aus der Betrachtung unterschiedlicher Studien wird deutlich, wie vielschichtig das Konstrukt der prozeduralen Gerechtigkeit ist und dass eine Definition im engeren Sinne weder sinnvoll noch möglich ist.

Die prozedurale Gerechtigkeit ist wohl eine wichtige, jedoch nicht die einzige Einflussvariable der Zufriedenheit mit der polizeilichen Arbeit. Vielmehr spielen eine Reihe anderer Faktoren, wie beispielsweise die Deliktart, eine Rolle. In vielen Studien wird die Zufriedenheit mit dem polizeilichen Kontakt erfragt, ohne nach Deliktart zu differenzieren (Laxminarayan et al., 2013). Dies wäre jedoch wichtig, da beispielsweise ein Opfer eines Sexualdeliktes andere Bedürfnisse als ein Opfer eines Einbruchdiebstahls hat und die Polizei entsprechend nach unterschiedlichen Kriterien bewerten wird.

Ergebnisorientierte Faktoren, also beispielsweise ob die Täterschaft gefasst wurde oder ob die Versicherung den Schaden übernimmt, sind Opfern von Vermögensdelikten anteilmässig wichtiger als prozessorientierte Faktoren, während dies bei Opfern von Gewaltdelikten umgekehrt ist (Laxminarayan et al., 2013). Ergebnisorientierte Faktoren dürfen demnach in der Forschung nicht ausgeblendet werden.

Auch personenbezogene Variablen wie das Geschlecht, das Alter⁸ oder die vor dem Kontakt vorhandene Einstellung zur Polizei können einen Einfluss auf die Bewertung haben. Dabei scheinen vorherig negative Einstellungen einen grösseren Einfluss auf die spätere Bewertung zu haben als vorherig positive Einstellungen. Eine Studie in England und Wales zeigt, dass eine vorherig negative Einstellung zu einer negativen Erfahrung mit dem polizeilichen Kontakt führt, während eine vorherig positive Einstellung nicht zwingend in einem positiv wahrgenommenen Polizeikontakt münden muss (Myhill & Bradford, 2012). Die beispielhaft skizzierten Resultate legen nahe, dass delikt-, personen- und kontextbezogene Variablen in künftigen Studien unbedingt kontrolliert werden sollten, um die Wirkungszusammenhänge besser zu verstehen.

⁷ [Http://www.europeansocialsurvey.org/data/](http://www.europeansocialsurvey.org/data/).

⁸ Tendenziell bewerten weibliche und ältere Personen die Polizei positiver als männliche und jüngere Personen (Staubli, 2015).

2. Schweiz

In der Schweiz wird der Polizei als Institution ein hohes Vertrauen entgegengebracht, obwohl bei der Institutionenforschung die Polizei eher vernachlässigt wird (Staubli, 2016). Das Vertrauen einer Gesellschaft in eine staatliche Institution kann einerseits auf die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit der Leistung dieser Institution hinweisen, andererseits kann es langfristig etwas über die Legitimation und Akzeptanz der Institution in der Gesellschaft aussagen (Szvircsev Tresch et al., 2016). Das Vertrauen der Schweizer Bevölkerung in ausgewählte Institutionen und Behörden wird seit 1995 in der jährlichen Studie «Sicherheit» der Militärakademie an der ETH Zürich in Zusammenarbeit mit dem Center for Security Studies der ETH Zürich untersucht und analysiert. Die telefonische Befragung einer repräsentativen Stichprobe fand im Januar 2016 in allen Sprachregionen der Schweiz bei 1'211 Stimmbürgern statt (Szvircsev Tresch et al., 2016). Neben dem Vertrauen in die Polizei wurde dabei auch das Vertrauen in die Armee, den Bundesrat, die Gerichte, die Medien, das Schweizer Parlament, die politischen Parteien und die Schweizer Wirtschaft gemessen. Auf einer Skala von 1 = «kein Vertrauen» bis 10 = «volles Vertrauen» konnten die Befragten ihr Vertrauen in Institutionen und Behörden angeben. Dabei lag das Vertrauen bei der Stichprobe für das Jahr 2016 bei allen Institutionen und Behörden über dem Durchschnitt der Jahre 2007 bis 2016. Zudem zeigte sich seit 2013 über alle Behörden und Institutionen ein durchschnittlicher Vertrauensgewinn. Neben den Gerichten und der Armee hat die Polizei von 2015 auf 2016 signifikant an Vertrauen in der Bevölkerung gewonnen und wies von allen Behörden und Institutionen den höchsten Mittelwert auf (7.9), gefolgt von den Gerichten (7.3) und dem Bundesrat (7.0). Gemäss Svzircsev Tresch et al. (2016) bedeutet dies, dass 2016 die Leistung wie auch die Legitimation der Polizei gegen aussen gestiegen ist. Folglich geniesst die Polizei in der Schweiz ein hohes Vertrauen, welches über die Jahre kontinuierlich zugenommen hat (Staubli, 2016; Svzircsev Tresch et al., 2016).

Im Rahmen der schweizerischen Sicherheitsbefragung 2015 wurden in fünf Kantonen (Bern, Zürich, St. Gallen, Neuenburg und Waadt) ca. 2'000 Personen zu ihrer Opfererfahrung, ihren Einstellungen zu öffentlichen Institutionen und zum Sicherheitsgefühl befragt (Biberstein, Killias, Walser, Iadanza, & Pfammatter, 2016). Neben dem Anzeigeverhalten (ob die Betroffenen den jeweiligen Vorfall bei der Polizei angezeigt haben)

wurden auch Fragen zur Zufriedenheit mit der Polizei gestellt. Die Zufriedenheit mit der Polizei (nach einer erfolgten Anzeige) lag 2015 für die verschiedenen Delikte zwischen 33.7% für Verbraucherschwindel⁹ und 77.5% für sexuelle Vorfälle. Personen, welche ein Delikt angezeigt haben, sind insgesamt mit der darauf folgenden Arbeit der Polizei zufrieden. Die Studienleiter kommen dann auch zum Schluss, dass die Zufriedenheit mit der Arbeit der Polizei (in Voraussetzung einer Anzeige) auf hohem Niveau stabil ist (Biberstein et al., 2016).

Die Zufriedenheit mit der Polizei war auch in einer aktuellen prospektiven Studie über polizeiliche und strafrechtliche Massnahmen gegen häusliche Gewalt Gegenstand der Untersuchung (Ott & Schwarzenegger, in Druck). Dabei wurde unter anderem eine quantitative Opferbefragung an einer repräsentativen Stichprobe von Betroffenen häuslicher Gewalt, die eine polizeiliche Schutzverfügung nach dem Gewaltschutzgesetz des Kantons Zürich (GSG) zur Folge hatten, durchgeführt. Die Befragungen erfolgten zu zwei Zeitpunkten, jeweils vier und zwölf Monate nach Beginn der GSG-Massnahme, wobei es neben der Erfassung erneuter Gewalttätigkeit der Tatperson auch um die Wahrnehmung der Opfer zur polizeilichen und strafrechtlichen Intervention und um den Kontakt zwischen Opfer und Tatperson zu unterschiedlichen Zeitpunkten ging (Ott & Schwarzenegger, in Druck). Bei den Fragen zur und über die Polizei zeigte sich, dass die befragten Opfer in Bezug auf den Umgang der Polizei mit dem Vorfall der häuslichen Gewalt insgesamt sehr zufrieden waren. 82% haben auf einer Skala von 1 = «Nein, überhaupt nicht» bis 10 = «Ja, voll und ganz» positive Zufriedenheitswerte (auf der Skala zusammengefasste Antwortoptionen von 6-10) angegeben. 92% der Opfer verstanden die Informationen der Polizei «eher gut» bis «sehr gut» und 85% bewerteten die Qualität der Information als «eher gut» bis «sehr gut». Die Aufklärung über die Rechte und die Höflichkeit der Polizei wurden mit 91% resp. 87% mit «eher gut» bis «sehr gut» bewertet (Antwortskala jeweils 1 bis 6; 1-3 zusammengefasst zu negativen, 4-6 zu positiven Antworten). Auf die Frage, ob die Opfer das Gefühl hatten, dass die Polizei ihnen helfen möchte, antworteten 87% positiv darauf (mit «eher» bis «sehr das Gefühl»). Das Vertrauen in die Polizei erreichte etwas weniger, aber immer noch sehr hohe Werte, 87% der Opfer gaben an, sie vertrauen der Polizei «eher stark» bis «sehr stark» (Ott & Schwarzenegger, in Druck).

⁹ Beim Einkauf hinsichtlich der Menge oder Qualität der Ware oder der Leistung betrogen werden.

III. Zürcher Befragungen

1. Methodologie

a) Erhebung und Stichprobe

Seit dem Jahr 2002 führt die Kantonspolizei Zürich jährlich alternierend Zufriedenheitsbefragungen bei Verkehrsunfallbeteiligten, Opfern von Einbruchdiebstählen und Opfern von Gewaltdelikten durch. Der Erhebungszeitraum betrifft jeweils einige Monate des Jahres.¹⁰ Nach Abschluss der Ermittlungen beziehungsweise nach der Aufnahme des Verkehrsunfalls werden die Personen brieflich kontaktiert und gebeten, an der Befragung teilzunehmen. Aus administrativen Gründen werden nur Personen berücksichtigt, welche sich mit der Polizei auf Deutsch verständigen können.

Die Anzahl retournierter auswertbarer Fragebogen und die Rücklaufquote variieren nach Tätigkeitsbereich und nach Jahr (siehe Tabelle 2). Befragungen bei Betroffenen von Gewaltdelikten brachten mit 40%–45% die geringste Rücklaufquote hervor, während Betroffene von Einbruchdiebstählen am häufigsten bereit waren, an der Befragung teilzunehmen (Rücklauf von 62%–70%). Der Rücklauf von Verkehrsunfallbeteiligten lag mit 51%–59% im Mittelbereich. Die Unterschiede sind damit zu begründen, dass Opfer von Gewaltdelikten meist stärker in ihrer physischen und psychischen Integrität verletzt werden als Opfer von Einbruchdiebstählen beziehungsweise Verkehrsunfallbeteiligte und somit auch weniger bereit sind, sich erneut mit dem Geschehenen zu beschäftigen. Insgesamt können diese Rücklaufquoten im Vergleich zu anderen sozialwissenschaftlichen Studien als gut bezeichnet werden.

¹⁰ Damit die Stichprobe genügend gross ist, wird der Erhebungszeitraum entsprechend der Häufigkeit der Ereignisse angepasst. Für die am seltensten vorkommenden Gewaltdelikte wird jeweils ein Zeitraum von 6 bis 7 Monaten festgelegt, für die etwas häufiger vorkommenden Einbrüche ein Zeitraum von 5 bis 6 Monaten und für die am häufigsten vorkommenden Verkehrsunfälle ein Zeitraum von 3 bis 5 Monaten.

Tabelle 2: Stichprobe und Rücklauf der Zufriedenheitsbefragungen.

Tätigkeitsbereich	Rücklauf	
	<i>N</i>	%
Verkehrsunfälle. ¹¹	491–1151	51 %–59 %
Einbruchdiebstähle. ¹²	477–1743	62 %–70 %
Gewaltdelikte. ¹³	261–450	40 %–45 %

b) Fragebogen und Auswertung

Der etwa dreiseitige Fragebogen wurde bisher postalisch mit einem Rücksendecouvert durch die Kantonspolizei Zürich verschickt. Anders als in anderen klassischen Befragungsgebieten (z.B. im Bereich der Marktforschung), liegen nur selten E-Mail Adressen der betroffenen Personen vor, was den Zugang zu einer Online-Befragung erschwert. Im Jahr 2017 wird jedoch erstmals der Versuch unternommen, den Befragten postalisch einen Link mit Zugangscode zu einer Online-Befragung zuzustellen. Der Vorteil dieser Methode betrifft insbesondere den geringeren Zeitaufwand und die geringere Fehleranfälligkeit bei der manuellen Übertragung der Antworten. Die Auswirkung auf die Rücklaufquote bleibt abzuwarten.

Der Fragebogen besteht mehrheitlich aus Fragen im geschlossenen Antwortformat (die Antwortkategorien werden vorgegeben). Einige wenige Fragen lassen den Teilnehmenden jedoch die Möglichkeit, Anmerkungen zu platzieren oder gewisse Antworten zu präzisieren beziehungsweise zu erläutern.

Im Zentrum des Interesses steht die Zufriedenheit mit der Arbeit der Kantonspolizei Zürich. Entsprechend bilden Fragen, welche auf die Gesamtzufriedenheit aber auch einzelne Qualitätsaspekte abzielen (beispielsweise die Bewertung der fachlichen Kompetenz und des persönlichen Verhaltens der Polizisten), den Kern der Befragung. Weiter werden tätigkeitsbereichsabhängige situative oder personenspezifische Komponenten erfragt, welche die Einschätzung der polizeilichen Arbeit beein-

¹¹ Befragungen in den Jahren 2003, 2006, 2010, 2013, 2016.

¹² Befragungen in den Jahren 2002, 2005, 2009, 2012, 2015.

¹³ Befragungen in den Jahren 2004, 2008, 2011, 2014.

flussen könnten. Ein Teil der Fragen wird bewusst wiederkehrend gestellt, damit allfällige Veränderungen zufriedenheitsrelevanter Aspekte über die Jahre festgestellt und entsprechende Massnahmen eingeleitet werden können. Zusätzlich werden variierende Fragen gestellt. Damit ist es möglich, Schwerpunktthemen zu setzen und so beispielsweise auf aktuelle Entwicklungen bezüglich Kriminalitätsentwicklung oder polizeilicher Praxis zu reagieren. Die Anpassung des Fragebogens, die Auswertung und die Berichterstattung erfolgen jeweils durch das Kriminologische Institut der Universität Zürich.¹⁴ Nachfolgend wird zuerst ein vergleichender Überblick über die Zufriedenheitswerte in den einzelnen Tätigkeitsgebieten gegeben, um in einem zweiten Schritt ausgewählte Resultate zu den einzelnen Tätigkeitsgebieten zu präsentieren.

2. Zufriedenheit und Qualitätsaspekte im Überblick

Sowohl die Gesamtzufriedenheit¹⁵ als auch die beiden zentralen Qualitätsmerkmale, die Beurteilung der fachlichen Kompetenz¹⁶ und des persönlichen Verhaltens¹⁷, fallen in allen Tätigkeitsbereichen hoch aus (Mittelwerte zwischen 4.8 und 5.3 auf einer Bewertungsskala von 1 bis 6). Da sich die Bewertung konstant auf hohem Niveau bewegt, werden in Abbildung 1 nur die Daten der jeweils letzten Befragung dargestellt (Cavelti, Loewe-Baur & Schwarzenegger, 2016; Schwarzenegger, Fischbacher & Loewe-Baur, 2015; Wäckerlig, Loewe-Baur & Schwarzenegger, 2017). Die Resultate deuten insgesamt darauf hin, dass die Tätigkeit der Kantonspolizei über die Jahre stabil als positiv wahrgenommen wird. Diese Resultate decken sich mit der Beurteilung durch die allgemeine Bevölkerung, welche noch nicht zwingend Kontakt mit der Polizei hatte.

¹⁴ Vor dem Jahr 2012 war ein anderes Hochschulinstitut zuständig.

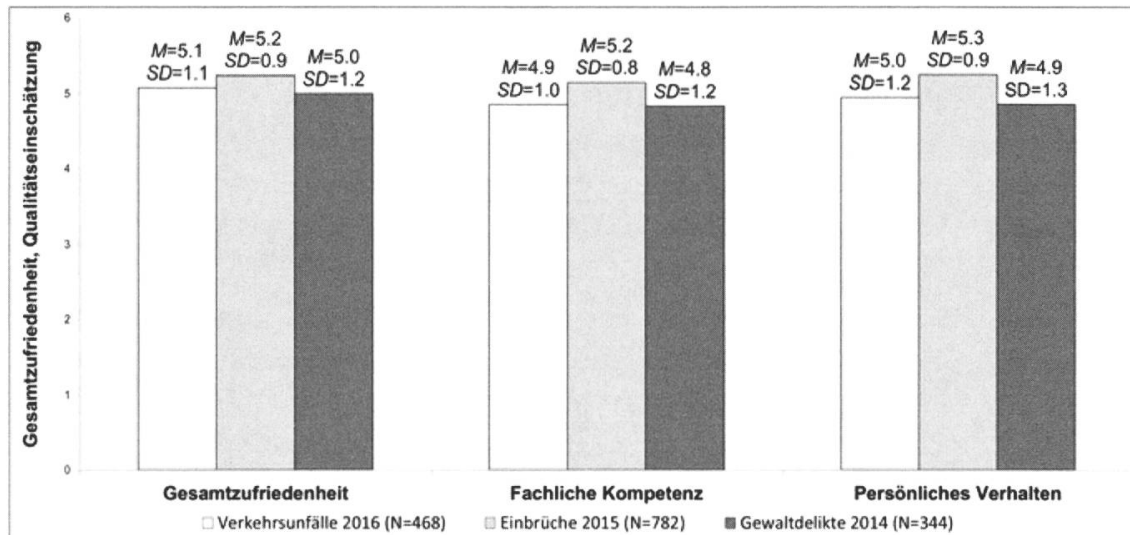
¹⁵ **Frage:** Sind Sie mit der Tätigkeit der Kantonspolizei Zürich in Zusammenhang mit der Aufnahme der Straftat/des Unfalles zufrieden? **Antwortoptionen:** 1) sehr unzufrieden, 2) unzufrieden, 3) eher unzufrieden, 4) eher zufrieden, 5) zufrieden, 6) sehr zufrieden.

¹⁶ **Frage:** Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung durch die Kantonspolizei Zürich vor Ort? Fachliche Kompetenz (Professionalität, Erste Hilfe, Bestandsaufnahme, Erfahrung etc.)? **Antwortoptionen:** 1) sehr tief, 2) tief, 3) eher tief, 4) eher hoch, 5) hoch, 6) sehr hoch.

¹⁷ **Frage:** Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung durch die Kantonspolizei Zürich vor Ort? Persönliches Verhalten (Umgangston, Hilfsbereitschaft, Einfühlungsvermögen etc.)? **Antwortoptionen:** 1) sehr tief, 2) tief, 3) eher tief, 4) eher hoch, 5) hoch, 6) sehr hoch.

Wie weiter vorne erläutert, ist die Polizei gemäss dem Sicherheitsbericht 2016 jene Behörde, welcher die Schweizer Bevölkerung am meisten Vertrauen entgegenbringt (Szvircsev Tresch et al., 2016).

Abbildung 1: Gesamtzufriedenheit und Qualitätsaspekte nach Tätigkeitsbereich



3. Verkehrsunfallbeteiligte – ausgewählte Resultate

a) Interventionszeit und Zufriedenheit

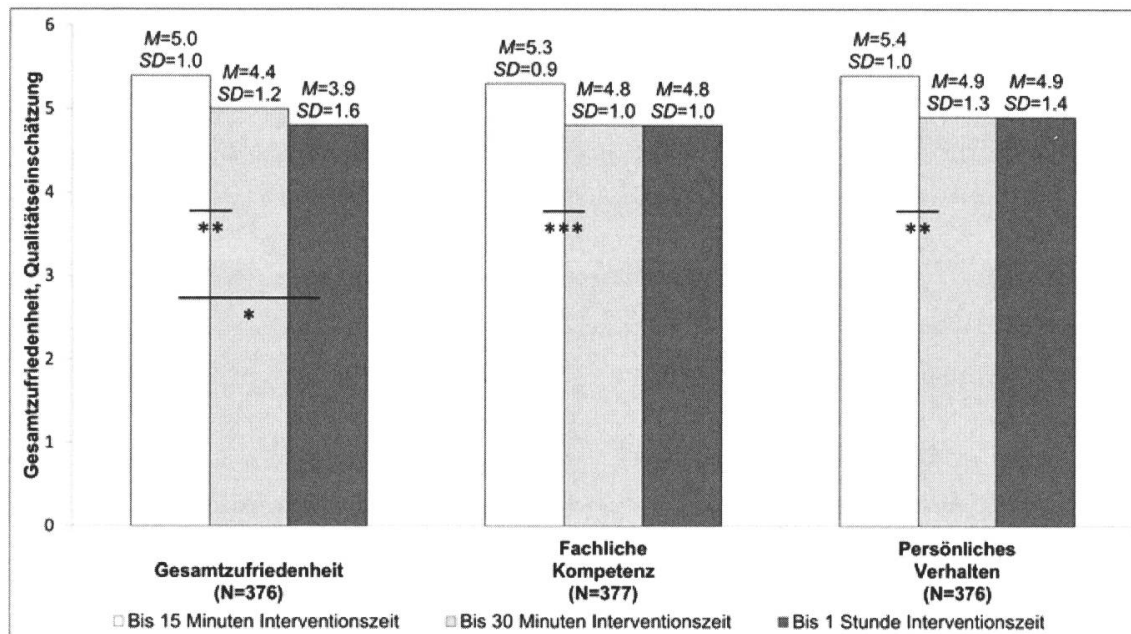
Bei den Verkehrsunfallbeteiligten betrifft einer der am stärksten beobachteten Zusammenhänge die Interventionszeit¹⁸ und die Zufriedenheit. Je schneller die Polizei nach Alarmierung am Unfallort eintrifft, desto zufriedener sind die Unfallbeteiligten (siehe Abbildung 2). Einen Grenzwert scheint es bei einer Interventionszeit von 15 Minuten zu geben – dauert es länger bis die Polizei eintrifft, so sind die Unfallbeteiligten nicht nur gesamthaft unzufriedener mit der Tätigkeit der Polizei, sondern sie beurteilen sowohl die fachliche Kompetenz als auch das persönliche Verhalten signifikant schlechter.¹⁹ Erfreulicherweise war die Kantonspolizei über die Jahre betrachtet immer häufiger innerhalb der ersten

¹⁸ **Frage:** Wie lange dauerte es, bis die Polizei nach Verständigung am Unfallort eintraf?
Antwortoptionen: bis 15 Minuten, bis 30 Minuten, bis eine Stunde, länger (bitte angeben).

¹⁹ Der Zusammenhang zwischen der Interventionszeit und den Zufriedenheitsaspekten ist ebenfalls bei der Untersuchung von Einbruchdiebstählen vorhanden, wenn auch etwas schwächer ausgeprägt.

15 Minuten vor Ort. Dies mag insbesondere auf die Erfüllung des Sollbestandes von Polizeibeamten im Jahr 2015 zurückzuführen sein.

Abbildung 2: Gesamtzufriedenheit und Qualitätsaspekte nach Interventionszeit bei Verkehrsunfällen



b) Kommunikation und Zufriedenheit

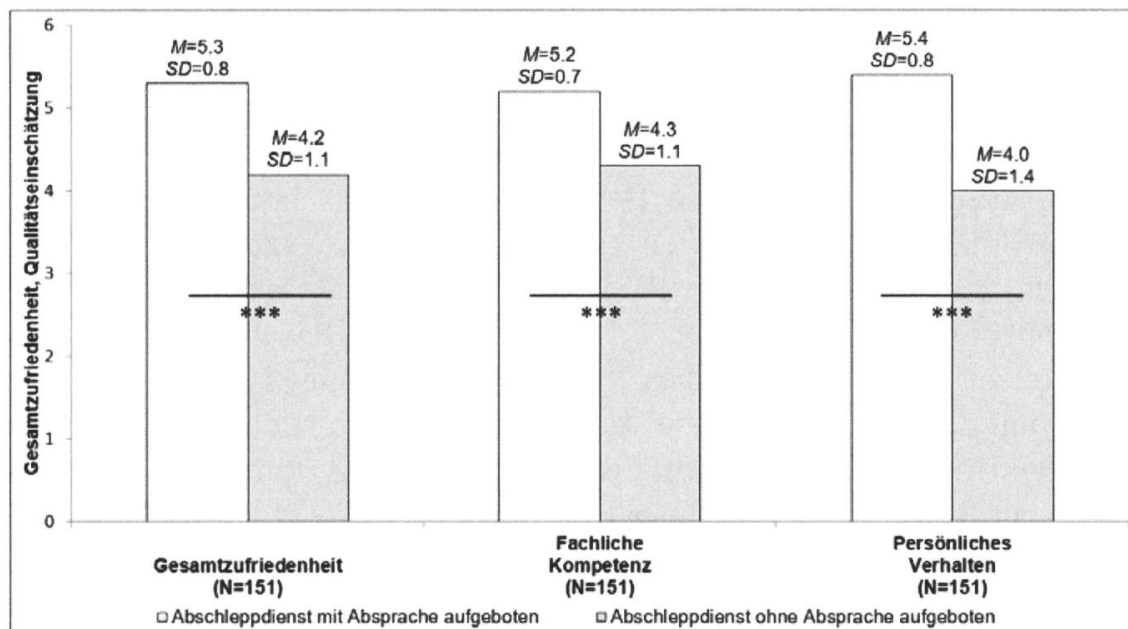
Im Rahmen der Befragung 2016 wurde ein besonderes Augenmerk auf die Kommunikation zwischen den Polizeibeamten und den Unfallbeteiligten gelegt. Empirische Befunde zeigen auf, dass die verbale und die nonverbale Kommunikation einen Einfluss auf die Bewertung der polizeilichen Arbeit hat (Hermanutz, Spöcker, Cal, & Maloney, 2005; Porsch & Werdes, 2016). Es wurden zwei Situationen untersucht, in welchen die Kommunikation eine besonders wichtige Rolle spielt: zum einen, wenn ein Abschleppdienst aufgeboden werden muss, und zum anderen, wenn ein Konflikt zwischen zwei oder mehreren Unfallbeteiligten entsteht.

151 befragte Personen gaben an, dass ihr Fahrzeug abgeschleppt werden musste. Dies entspricht 38% der gesamten Stichprobe. Sofern es sich nicht um einen Unfall auf der Autobahn handelt, kann der Unfallbeteiligte den Abschleppdienst selber wählen.²⁰

²⁰ Aufgrund der speziellen Gegebenheiten auf der Autobahn sind nur spezielle Dienste zu Abschleppungen auf der Autobahn befugt.

Die Unfallbeteiligten wurden danach gefragt, ob der Abschleppdienst in Absprache aufgeboten wurde.²¹ 110 Personen gaben an, gefragt worden zu sein, ob sie eine Präferenz für einen Abschleppdienst hätten beziehungsweise gaben an froh gewesen zu sein, dass die Polizei einen Dienst aufbieten konnte. 41 Personen wurden jedoch nicht darüber informiert, dass ein Dienst aufgeboten wurde. Mittelwertvergleiche ergaben, dass in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit²² und die Qualitätseinschätzung hinsichtlich fachlicher²³ und persönlicher²⁴ Kompetenz signifikante Zusammenhänge bestehen: Wird der Abschleppdienst in Absprache aufgeboten, sind die Unfallbeteiligten signifikant zufriedener mit der Polizei, als wenn keine Absprache erfolgt (siehe Abbildung 3).

Abbildung 3: Zufriedenheit und Qualitätsaspekte nach Kommunikation bezüglich Abschleppdienst



Unabhängig davon, ob der Unfall auf der Autobahn oder einer anderen Strasse geschieht und ob der Unfallbeteiligte selber einen Abschleppdienst aufbieten kann beziehungsweise möchte oder nicht, entsteht Kom-

²¹ **Frage:** Falls Ihr Fahrzeug abgeschleppt werden musste, wurden Sie über die Möglichkeiten informiert? **Antwortoptionen:** Ja, ich wurde gefragt, ob ich eine Präferenz für einen bestimmten Abschleppdienst habe; Nein, ich wurde nicht informiert, der Abschleppdienst wurde ohne Rücksprache mit mir aufgeboten; Ich wusste keinen Abschleppdienst und war froh, dass die Polizei diesen organisieren konnte.

²² $t(64.8) = 6.3, p \leq 0.001$.

²³ $t(55.4) = 4.9, p \leq 0.001$.

²⁴ $t(50.1) = 6.4, p \leq 0.001$.

munikationsbedarf. Selbst wenn der Unfallbeteiligte nicht die Möglichkeit hat selber einen Abschleppdienst aufzubieten, sollte er über die polizeilichen Entscheidungen und Handlungen informiert werden, damit er diese nachvollziehen kann. Dies trägt zu einer positiven Einschätzung der polizeilichen Tätigkeit bei.

Eine zweite Situation, in welcher sich die Kommunikation als wichtig erwiesen hat, betrifft Konfliktsituationen zwischen den Unfallbeteiligten. Oftmals trifft die Polizei auf Unfallbeteiligte, welche sich über den Unfallhergang oder die Schuldfrage nicht einig sind. Die Polizei hat in dieser Situation mehrere Herausforderungen zu meistern. Die Unfallaufnahme bedingt, dass der Unfallhergang zusammen mit den Unfallbeteiligten und den Zeugen aufgenommen wird. Dies sollte so schnell wie möglich geschehen – gerade auf der Autobahn muss die Unfallstelle rasch geräumt werden, damit der Verkehrsfluss nicht länger als nötig beeinträchtigt wird.

Aus der psychologischen Forschung kennt man den sogenannten Übertragungseffekt: Bewertungen von Personen, Situationen oder Objekten werden nicht immer rational vorgenommen. Vielmehr beeinflussen auch die Umstände die Bewertung (Becker-Carus & Wendt, 2017; Hussy, 2013; Myers, 2014). Auf die Bewertung der Polizeiarbeit angewendet bedeutet dies, dass beispielsweise auch der Gefühlszustand des Unfallbeteiligten vor dem Unfall, die Reaktion anderer Verkehrsteilnehmer oder eben anderer Unfallbeteiligter auf den Unfall die Bewertung der Arbeit der Polizei beeinflussen – dies, obwohl die genannten Faktoren direkt nichts mit der Arbeit der Polizei zu tun haben. Umso wichtiger scheint es, negative Umstände in einer Unfallsituation ausfindig zu machen und Strategien zur Bewältigung allfälliger Übertragungseffekte zu entwickeln.

Die Unfallbeteiligten wurden in einem ersten Schritt danach gefragt, ob nach dem Unfall ein Konflikt mit anderen Unfallbeteiligten entstanden ist.²⁵ Gut 10% (51 Personen) bejahten dies. Mittelwertvergleiche zeigen, dass Personen in Konfliktsituationen die Polizei signifikant schlechter beurteilten als Personen, die sich nicht in einer Konfliktsituation befanden (Tabelle 3).

²⁵ **Frage:** Entstand nach dem Unfall ein Konflikt zwischen Ihnen und anderen involvierten Personen bzw. gab es Meinungsverschiedenheiten? **Antwortoptionen:** ja, nein. Nachfolgend wird der Einfachheit halber nur von Konflikt gesprochen. Meinungsverschiedenheiten sind ebenfalls eingeschlossen.

Tabelle 3: Konflikt und Zufriedenheitsaspekte

	Konflikt					
	Ja			Nein		
	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Gesamt-zufriedenheit ²⁶	51	4.7	1.4	412	5.1	1.1
Fachliche Kompetenz ²⁷	49	4.6	1.3	393	5.1	1.0
Persönliches Verhalten ²⁸	49	4.8	1.3	392	5.2	1.2

In einem zweiten Schritt wurden jene 51 Personen, die in einen Konflikt involviert waren danach gefragt, wie die Polizei auf den Konflikt reagierte. Zur Auswahl standen folgende drei Optionen:

- Der Polizist/die Polizistin urteilte nicht und nahm die Aussagen neutral auf.
- Der Polizist/die Polizistin schenkte mir mehr Glauben.
- Der Polizist/die Polizistin schenkte einer anderen Person mehr Glauben.

Erfreulicherweise gab die Mehrheit der 51 Personen an, dass die Polizei neutral reagierte (36 Nennungen). In lediglich 5 Fällen wurde der befragten Person mehr Glauben geschenkt und in 9 Fällen einer anderen Person.²⁹ Die kleinen Fallzahlen lassen keine Anwendung statistischer Tests zur Überprüfung der Signifikanz von Mittelwertunterschieden bezüglich Gesamtzufriedenheit zu – rein deskriptiv ist jedoch auffallend, dass die neutrale Aufnahme des Unfalles mit einem Mittelwert von 5.06 die höchste Bewertung vorbringt. Selbst wenn der befragten Person mehr Glauben geschenkt wird, wird die Polizei mit einem Mittelwert von 4.80 etwas schlechter bewertet. Markant ist, dass die 9 Personen welche angaben, es sei einer anderen Person mehr Glauben geschenkt worden, die Polizei viel schlechter bewerteten (Mittelwert von 2.78). Dabei handelt es sich um sogenannte Ausreisser, also eine kleine Anzahl von Extremwerten, welche den Mittelwert stark in eine Richtung verzerren. Der Einfluss dieser Extremwerte wird ersichtlich, wenn diese Fälle für die Mittelwert-

²⁶ $t(58.0) = -2.3, p \leq 0.05.$

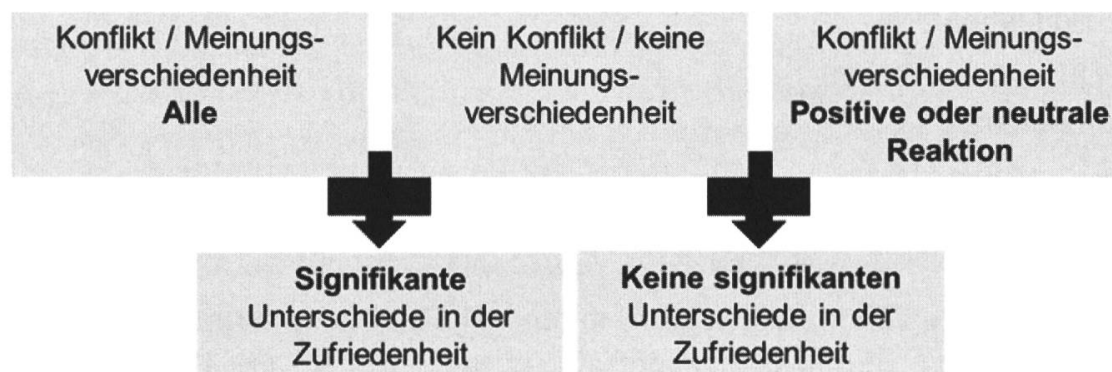
²⁷ $t(55.3) = -2.4, p \leq 0.05.$

²⁸ $t(439) = -2.2, p \leq 0.05.$

²⁹ Eine Person hat die Folgefrage nicht beantwortet.

vergleiche bezüglich Zufriedenheit in Abhängigkeit eines Konflikts ausgeschlossen werden. Die vormaligen signifikanten Unterschiede (siehe Tabelle 3) verschwinden, was in Abbildung 4 verdeutlicht wird.

Abbildung 4: Zusammenhang zwischen Zufriedenheit und Konflikt in Abhängigkeit der polizeilichen Reaktion auf den Konflikt



Zusammenfassend wird aus den Ergebnissen bezüglich Konfliktsituationen deutlich, dass die meisten Polizisten in Konfliktsituationen gut reagieren, das heisst den Unfall neutral aufnehmen, ohne der einen oder anderen Partei mehr Glauben zu schenken. Damit verhindern sie negative Übertragungseffekte von der Konfliktsituation auf die Bewertung der Polizei. In wenigen Fällen schenkte die Polizei der anderen Unfallpartei mehr Glauben, was mit einer markant negativeren Bewertung der Polizei einherging. Es muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass subjektive Einschätzungen der Unfallbeteiligten zu vorliegenden Resultaten geführt haben. Andere anwesende involvierte oder nicht involvierte Personen hätten die Unfall- beziehungsweise Konfliktsituation eventuell anders bewertet.

4. Opfer von Einbruchdiebstählen – ausgewählte Resultate

Die Zufriedenheitsbefragung bei Opfern von versuchten und vollendeten Einbruchdiebstählen zeigt für das Jahr 2015 insgesamt ein positives Bild. Die Gesamtzufriedenheit mit der Tätigkeit der Polizei war mit 95.5% sehr hoch.

a) Nicht signifikante Zusammenhänge

Neben ausgewählten und statistisch signifikanten Resultaten wird im Folgenden kurz auf Resultate eingegangen, welche keinen überzufälligen Zusammenhang mit der Zufriedenheit und/oder der Qualitätseinschätzungen ergaben.

Die Begegnung mit einem Einbrecher bei der Entdeckung des Einbruchs kann bei Betroffenen zu einer Erhöhung der Belastung führen (Deegener, 1996). Die erhöhte Belastung könnte gegebenenfalls zu höheren Ansprüchen an die Polizei führen, was wiederum negative Einflüsse auf die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Polizei haben könnte. Die durchgeführten t-Tests zeigen aber keine statistisch bedeutsamen Unterschiede in der Zufriedenheit zwischen Personen, bei welchen der Täter bei der Entdeckung des Einbruchs anwesend versus nicht anwesend war.³⁰ Die Resultate deuten darauf hin, dass die Polizeibeamten bei Einbrüchen mit oder ohne Anwesenheit des Einbrechers adäquat auf die Situation reagiert haben, so dass weder die Qualitätseinschätzung noch die Zufriedenheit dadurch beeinträchtigt wurden.

Die Forschung zu Einbruchdiebstählen zeigt, dass Einbrüche in das eigene Haus bzw. in die eigene Wohnung als Verletzung der Privatsphäre wahrgenommen werden und das Sicherheitsgefühl der betroffenen Person erheblich beeinträchtigen können (Hermanutz, 2008). Dies kann, wie erwähnt, zu höheren Erwartungen an die Polizei und im Nachgang zu geringerer Zufriedenheit mit deren Tätigkeit führen. Die Auswertungen zeigen jedoch, dass es keine Unterschiede gibt zwischen Personen, die in ihrem Eigenheim bzw. ihrer Wohnung (69.6% aller Befragten) oder an einem anderen Ort³¹ (30.4% aller Befragten) von einem Einbruch betroffen waren.

Anhand der Frage nach Schutzmassnahmen konnte bei der Zufriedenheitsbefragung 2015 zum ersten Mal der Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit resp. Qualitätseinschätzung und der Auseinandersetzung mit präventiven Schutzmassnahmen betrachtet werden.³² Die Auswertung ergab keine statistisch bedeutsamen Unterschiede. Es spielte daher für die

³⁰ **Frage:** War der Täter bzw. waren die Täter zum Zeitpunkt als Sie den Einbruch entdeckten im Haus? **Antwortoptionen:** Ja; Nein.

³¹ Andere Orte: Liegenschaft Arbeitgeber; eigene Firma; Keller; Baustelle; Garage etc.

³² **Frage:** Haben Sie sich über Schutzmassnahmen gegen Einbrecher informiert? **Antwortoptionen:** Ja, schon vor dem Einbruch; Ja, nach dem Einbruch; Nein.

Frage: Haben Sie Schutzmassnahmen gegen Einbrecher umgesetzt? **Antwortoptionen:** Ja, schon vor dem Einbruch; Ja, nach dem Einbruch; Nein.

Einschätzung der Tätigkeit der Polizei keine Rolle, ob man sich vor oder nach einem Einbruch über Schutzmassnahmen informierte und diese auch umsetzte.

b) *Informationen betreffend psychologischer Unterstützung und Zufriedenheit*

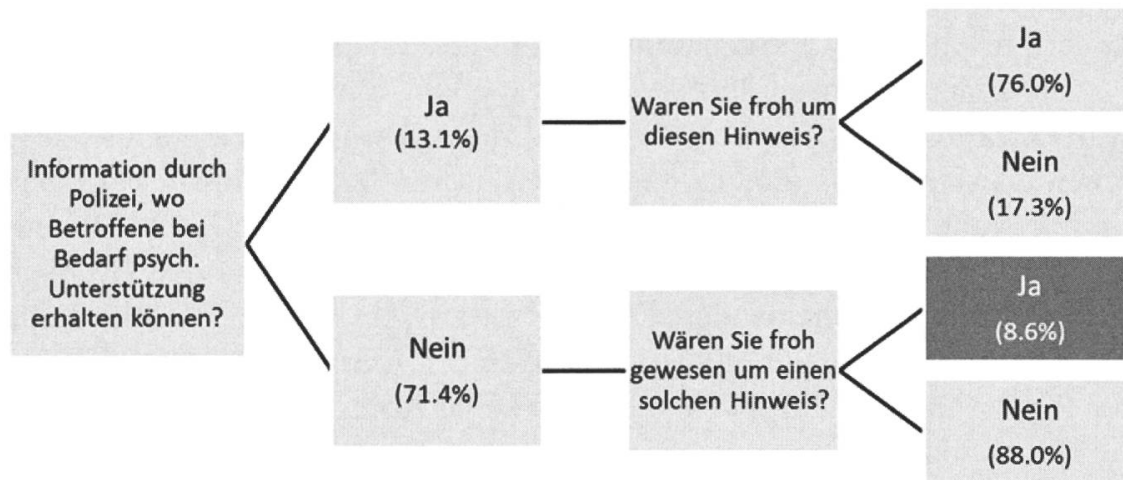
Bei Bedarf werden Betroffene von versuchten oder vollendeten Einbruchdiebstählen von der Kantonspolizei Zürich darüber informiert, wo sie psychologische Unterstützung erhalten können. Wie in Abbildung 5 ersichtlich, haben 13.1% der Betroffenen Informationen über Möglichkeiten der psychologischen Unterstützung erhalten. Von diesen 13.1% geben ungefähr zwei Drittel (76.0%) an, froh über diese Informationen gewesen zu sein, 17.3% dagegen waren nicht froh über den Erhalt dieser Informationen.³³ Bei der Zufriedenheit und Qualitätseinschätzung der Tätigkeit der Polizei gab es jedoch keinen statistisch signifikanten Unterschied zwischen diesen Personen. Mit anderen Worten: Personen, die froh waren über die Information betreffend psychologischer Unterstützung haben die Qualität und die Zufriedenheit gleich gut eingeschätzt wie Personen, die nicht froh waren über diese Information (und sie vielleicht lieber nicht erhalten hätten). Einen statistischen Unterschied gab es hingegen bei Personen, welche keine Informationen über psychologische Unterstützung erhielten, aber froh über solche gewesen wären (8.6%), und Personen, die nicht froh darüber gewesen wären (88.0%). Personen, die keine Informationen erhalten haben, aber diese gerne erhalten hätten, schätzten die fachliche Kompetenz³⁴ der Polizisten vor Ort tiefer ein und waren insgesamt unzufriedener mit der Tätigkeit der Polizei³⁵ als Personen, welche keine Informationen erhielten und diese auch nicht wollten.

³³ **Frage:** Wurden Sie durch die Polizei darüber informiert, wo Sie bei Bedarf psychologische Unterstützung erhalten könnten? **Antwortoptionen:** Ja; Nein. **Folgefragen:** Waren Sie froh über diesen Hinweis? oder Wären Sie über diesen Hinweis froh gewesen? **Antwortoptionen:** Ja; Nein.

³⁴ $U = 14283$, $z = 0.2469$, $p = 0.014^*$.

³⁵ $U = 15265$, $z = 3.142$, $p = 0.002^{**}$.

Abbildung 5: Hinweis auf psychologische Unterstützung und Zufriedenheit



c) *Bedeutung einer Ansprechperson für die Zufriedenheit*

2015 wurde zum ersten Mal gefragt, ob den Betroffenen eine Ansprechperson bei der Polizei bekannt ist, an die sie sich wenden können.³⁶ 90.1% haben angegeben, dass sie wissen, an wen sie sich bei Rückfragen oder weiteren Angelegenheiten wenden können. Die statistischen Auswertungen zeigen, dass Betroffene, die nicht wissen, wer ihre Ansprechperson ist, insgesamt signifikant weniger zufrieden³⁷ sind mit der polizeilichen Tätigkeit, weniger zufrieden sind mit den Informationen über das weitere Vorgehen³⁸ und die Polizisten vor Ort sowohl bezüglich fachlicher Kompetenz³⁹ wie auch persönlichem Verhalten tiefer einschätzen.⁴⁰

5. Opfer von Gewaltdelikten – ausgewählte Resultate

Die Gesamtzufriedenheit bei Opfern von Gewaltdelikten betrug bei der aktuellsten Zufriedenheitsbefragung im Jahr 2014 90.4%.

³⁶ **Frage:** Wissen Sie, wer Ihre Ansprechperson für allfällige Rückfragen ist? **Antwortoptionen:** Ja; Nein.

³⁷ $U = 17490$, $z = -2.590$, $p = 0.010^*$.

³⁸ $U = 6443$, $z = -3.331$, $p = 0.001^{**}$.

³⁹ $U = 14132$, $z = -4.295$, $p = 0.000^{***}$.

⁴⁰ $U = 15246$, $z = -3.391$, $p = 0.001^{**}$.

a) *Nicht signifikante Zusammenhänge*

Anders als bei den Verkehrsunfallbeteiligten (siehe vorne) zeigte sich, dass Personen, die nach der Verständigung länger als 30 Minuten auf die Polizei warten mussten, nicht weniger zufrieden waren als diejenigen, bei denen es weniger als eine halbe Stunde dauerte, bis die Polizei bei ihnen eintraf. Auch in ihrer Einschätzung zur Qualität der polizeilichen Betreuung vor Ort und des Erstkontakts unterscheiden sich die beiden Gruppen nicht signifikant voneinander. Die Polizei erreichte in 86.5% aller Fälle den Tatort innerhalb von 30 Minuten nach der Alarmierung. Es spielte in der Bewertung der Zufriedenheit indes keine Rolle, ob die Polizei durch die geschädigte Person selber oder durch eine andere Person alarmiert wurde.

Für das Jahr 2016 registrierte die polizeiliche Kriminalstatistik (PKS) schweizweit 17'685 Straftaten, welche sich im Rahmen einer familiären oder partnerschaftlichen Beziehung abspielten (Bundesamt für Statistik, 2017). Die Beziehung, in welcher eine gewaltbetroffene Person zur Tatperson steht, resp. ob und wie gut sie diese kennt, kann ein möglicher Einflussfaktor der Zufriedenheits- und Qualitätseinschätzung bezüglich der polizeilichen Tätigkeit sein. Eine Intervention im näheren sozialen Umfeld einer gewaltbetroffenen Person durch die Polizei kann gegebenenfalls Scham- und Schuldgefühle auslösen. Insbesondere, wenn eine Drittperson die Polizei (gegen den Willen der geschädigten Person) alarmiert, ist eine ablehnende Haltung gegenüber der Polizei möglich. In der Zufriedenheitsbefragung von Opfern von Gewaltdelikten im Jahr 2014 wurde überprüft, ob sich die Zufriedenheit und Qualitätseinschätzung von Gewaltbetroffenen, denen der oder die Täter zum Tatzeitpunkt unbekannt war/en, von Gewaltbetroffenen, welche den oder die Täter kannten (sei es flüchtig, aus dem Umfeld oder aus der Familie), voneinander unterscheiden. Dabei zeigten sich überraschenderweise keine signifikanten Unterschiede zwischen den untersuchten Gruppen. Der Bekanntheitsgrad des Täters oder der Täter spielte demnach keine bedeutsame Rolle bei der Beurteilung der Qualität und der Zufriedenheit mit der Kantonspolizei.

b) *Informationen zum weiteren Vorgehen und Zufriedenheit*

Die Zufriedenheit einer gewaltbetroffenen Person mit dem Kontakt und der Tätigkeit der Polizei kann damit zusammenhängen, wie gut sie sich durch die Polizei informiert fühlt. 2014 wurde bei der Zufriedenheits-

befragung danach gefragt, ob die Polizei die betroffene Person über das weitere polizeiliche Vorgehen informierte und eine Ansprechperson für allfällige Rückfragen bei der Polizei nannte. Die Mehrheit der befragten Personen (89.1%) wurde über das weitere polizeiliche Vorgehen informiert. Beinahe gleich vielen Personen war klar, an wen sie sich im Falle von weiteren Fragen wenden können (87.5% aller Befragten).

Die statistische Auswertung zeigt, dass es für die Qualitätseinschätzung der polizeilichen Betreuung vor Ort und die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Polizei von Bedeutung ist, dass die geschädigten Personen über das weitere polizeiliche Vorgehen informiert werden. Es besteht ein moderater Effekt auf die Gesamtzufriedenheit⁴¹ und die Qualitätseinschätzung der fachlichen Kompetenz⁴² der Polizisten. Ein starker Effekt ist auf die Beurteilung der Informationen und Ratschläge zum weiteren Vorgehen⁴³ festzustellen. Die Bekanntheit einer Ansprechperson ergab zudem hochsignifikante starke Zusammenhänge mit der Gesamtzufriedenheit⁴⁴, der Qualität der Informationen und Ratschläge zum weiteren Vorgehen⁴⁵ sowie der fachlichen Kompetenz⁴⁶. Auf die Qualitätseinschätzung des persönlichen Verhaltens⁴⁷ der Polizei hat die Bekanntheit einer Ansprechperson immerhin einen moderaten Einfluss.

IV. Fazit

Insgesamt befindet sich die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei Zürich in allen drei untersuchten Tätigkeitsfeldern stabil auf hohem Niveau.⁴⁸ Als wichtiger Einflussfaktor der Zufriedenheit hat sich die Kommunikation in unterschiedlichen Bereichen erwiesen. In der Situation neutral zu reagieren, die polizeilichen Handlungen und Abläufe

⁴¹ $t(39.9) = 3.4, p \leq .01$, Cohen's $d = 0.75$.

⁴² $t(318) = 3.3, p \leq .001$, Cohen's $d = 0.59$.

⁴³ $t(36.3) = 3.2, p \leq .01$, Cohen's $d = 0.84$.

⁴⁴ $t(44.8) = 4.4, p \leq .001$, Cohen's $d = 0.99$.

⁴⁵ $t(45.6) = 4.5, p \leq .001$, Cohen's $d = 0.92$.

⁴⁶ $t(44.6) = 3.7, p \leq .001$, Cohen's $d = 0.8$.

⁴⁷ $t(45.5) = 3.5, p \leq .001$, Cohen's $d = 0.73$.

⁴⁸ Jedoch muss festgehalten werden, dass die Teilnahmebeschränkung auf Deutsch sprechende Personen sowie die Selbstselektion unter diesen eine gewisse Verzerrung der Resultate bewirken dürfte. Studien zeigen, dass Personen, die eine positive Einstellung zur Polizei haben, auch eher dazu bereit sind, bei einer Studie mitzuwirken (La Vigne, Fontaine & Dwivedi, 2017; Skogan, 2005).

zu erklären und eine Ansprechperson für Rückfragen zu nennen, vermitteln Sicherheit und das Gefühl, bei der Polizei gut aufgehoben zu sein. Eine Herausforderung für die Polizeibeamten besteht darin, in ihrer Routinetätigkeit nicht zu vergessen, dass sich die Opfer beziehungsweise die Unfallbeteiligten in einer aussergewöhnlichen Situation befinden und das Geschehene zuerst realisieren müssen.

In dieser Situation kann unterstützendes Material, welches nach dem polizeilichen Kontakt in Ruhe studiert werden kann, besonders hilfreich sein. Als sehr beliebt hat sich eine Einbruch-Checkliste der Kantonspolizei Zürich erwiesen, welcher die zu unternehmenden Schritte entnommen werden können (beispielsweise Kontokarten sperren, Ausweisverlust melden, Versicherung kontaktieren). Auf der Checkliste besteht zudem Platz zum Anbringen der Visitenkarte des zuständigen Polizisten, so dass sogleich die Kontaktangaben der Ansprechperson bekannt sind.

Ebenfalls als wertvoll hat sich die 2015 eingeführte Praxis erwiesen, Opfer von Delikten gegen Leib und Leben sowie Einbruchdiebstählen wenige Tage nach dem ersten Polizeikontakt zu kontaktieren. Die Opfer fühlen sich dadurch wertgeschätzt und haben die Möglichkeit, unkompliziert Rückfragen zu stellen oder der Polizei Informationen zur Verfügung zu stellen, welche ihnen im Rahmen des Erstkontaktes nicht eingefallen sind. Bei Bedarf kann die Polizei zudem Angaben dazu machen, wo die Opfer psychologische Unterstützung in Anspruch nehmen können.

Insgesamt zeigen die Resultate der Zufriedenheitsbefragungen, dass die Bürger informiert werden und in Entscheidungen eingebunden werden möchten. Das von Bellman (1935) formulierte Ziel, die Polizeiarbeit für die Menschen transparent zu machen und so das subjektive Sicherheitsgefühl zu stärken, hat noch heute Gültigkeit und bildet sich vermehrt in der polizeilichen Tätigkeit ab. Community Policing, die bürgernahe Polizeiarbeit, hat in den letzten Jahren stark an Bedeutung gewonnen.

Die Forschung steht indes vor der Herausforderung, die vielen Einflussvariablen der Zufriedenheit und ihre komplexen Wirkmechanismen möglichst umfassend auszuleuchten, um daraus wirksame Praxisstrategien zu entwickeln und damit das subjektive Sicherheitsgefühl der Bevölkerung zu stärken.

Literaturverzeichnis

- Albrecht, H.-J. (2007). Perspektiven kriminologischer Forschung: Der Wandel im Konzept der Sicherheit und neue Aufgabenfelder der Kriminologie. In K. Liebl (Ed.), *Kriminologie im 21. Jahrhundert*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Aviv, G. (2014). Crime victims and attitudes towards the police: The Israeli case. *Police Practice and Research*, 15(2), 115–129. <https://doi.org/10.1080/15614263.2013.874170>
- Becker-Carus, C., & Wendt, M. (Eds.). (2017). *Allgemeine Psychologie: Eine Einführung*. Berlin: Springer.
- Bellman, A. (1935). Police Service Rating Scale. *Journal of Criminal Law and Criminology*, 26, 74–114.
- Biberstein, L., Killias, M., Walser, S., Iadanza, S., & Pfammatter, A. (2016). *Studie zur Kriminalität und Opfererfahrungen der Schweizer Bevölkerung: Analysen im Rahmen der schweizerischen Sicherheitsbefragung 2015*. Lenzburg.
- Bradford, B., Jackson, J., & Stanko, E. A. (2009). Contact and confidence: Revisiting the impact of public encounters with the police. *Policing and Society*, 19(1), 20–46. <https://doi.org/10.1080/10439460802457594>
- Braun, N. (2009). Rational Choice Theorie. In G. Kneer & M. Schroer (Eds.), *Handbuch. Handbuch soziologische Theorien* (pp. 395–418). Wiesbaden: Springer.
- Brown, B., & Reed, B. (2002). Perceptions of the police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25(3), 543–580.
- Bundesamt für Statistik. (2017). *Polizeiliche Kriminalstatistik (PKS): Jahresbericht 2016*. Neuchâtel.
- Cavelti, L., Loewe-Baur, M., & Schwarzenegger, C. (2016). *Zufriedenheitsbefragung von Opfern von Einbrüchen 2015. Bericht zur ihrer Zufriedenheit mit dem Kontakt zur Kantonspolizei Zürich* (Unveröffentlichter Bericht). Universität Zürich.
- Clages, H. (2015). *Einführung in die Kriminologie*. Hilden: Verlag Deutsche Polizeiliteratur.
- Decker, S. H. (1981). Citizen attitudes toward the police: A review of past findings and suggestions for future policy. *Journal of Police Science and Administration*, 9, 80–87.

- Deegener, G. (1996). *Psychische Folgeschäden nach Wohnungseinbruch: Erfahrungen von Opfern nach Einbruchsdiebstahl und Raubüberfall*: Weisser Ring.
- Elias, R. (1983). *Victims of the system*. New Brunswick: Transaction Books.
- Gau, J. M. (2010). A longitudinal analysis of citizens' attitudes about police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 33(2), 236–252. <https://doi.org/10.1108/13639511011044867>
- Herman, J. L. (2003). The mental health of crime victims: impact of legal intervention. *Journal of traumatic stress*, 16(2), 159–166.
- Hermanutz, M. (2008). Vergewaltigung, Raubüberfall und Wohnungseinbruch. In F. Lasogga & B. Gasch (Eds.), *Notfallpsychologie. Lehrbuch für die Praxis* (pp. 305–318). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Hermanutz, M., Spöcker, W., Cal, Y., & Maloney, J. (2005). Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten: Eine empirische Studie. Retrieved from <http://docplayer.org/384899-Kommunikation-bei-polizeilichen-routinetaetigkeiten.html>
- Hickman, L. J., & Simpson, S. S. (2003). Fair treatment or preferred outcome?: The impact of police behavior on victim reports of domestic violence incidents. *Law and Social Review*, 37(3), 607–634.
- Hussy, W. (2013). Quantitative Forschungsmethoden. In W. Hussy, G. Echterhoff, & M. Schreier (Eds.), *Forschungsmethoden in Psychologie und Sozialwissenschaften für Bachelor* (pp. 115–164). Berlin: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-642-34362-9_3
- Knudten, R. D., Meade, A. C., Knudten, M. S., & Doerner, W. G. (1977). *Victims and witnesses: their experiences with crime and the criminal justice system: Executive Summary*.
- Kunst, M., Popelier, L., & Varekamp, E. (2015). Victim satisfaction with the criminal justice system and emotional recovery: A systematic and critical review of the literature. *Trauma, violence & abuse*, 16(3), 336–358.
- La Vigne, N., Fontaine, J., & Dwivedi, A. (2017). *How do people in high-crime, low-income communities view the police?* Washington, DC.
- Laxminarayan, M., Bosmans, M., Porter, R., & Sosa, L. (2013). Victim satisfaction with criminal justice: A systematic review. *Victims & Offenders*, 8(2), 119–147. <https://doi.org/10.1080/15564886.2012.763198>

- Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. New York: Plenum.
- Myers, D. G. (2014). Emotionen, Stress und Gesundheit. In D. G. Myers (Ed.), *Psychologie* (pp. 495–550). Berlin, Heidelberg: Springer.
- Myhill, A., & Bradford, B. (2012). Can police enhance public confidence by improving quality of service?: Results from two surveys in England and Wales. *Policing and Society*, 22(4), 397–425. <https://doi.org/10.1080/10439463.2011.641551>
- National Research Council. (2004). Police Fairness: Legitimacy as the consent of the public. In K. Frydl & W. G. Skogan (Eds.), *Fairness and effectiveness in policing. The evidence* (pp. 291–327). Washington, DC: National Academies Press.
- O'Connor, C. D. (2008). Citizen attitudes toward the police in Canada. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 31(4), 578–595.
- Ott, R., & Schwarzenegger, C. (in Druck). *Erste Ergebnisse der Studie «Polizeiliche und strafrechtliche Massnahmen gegen häusliche Gewalt – Praxis und Wirkungsevaluation»*. Zürich.
- Parratt, S. D. (1938). A scale to measure effectiveness of police functioning. *Journal of Criminal Law and Criminology*, 28(5), 739–756.
- Porsch, T., & Werdes, B. (Eds.). (2016). *Polizeipsychologie: Ein Lehrbuch für das Bachelorstudium Polizei*. Göttingen: Hogrefe.
- Schneider, H. J. (1979). *Das Opfer und sein Täter, Partner im Verbrechen*. München: Kindler.
- Schwarzenegger, C. (1992). *Die Einstellungen der Bevölkerung zur Kriminalität und Verbrechenskontrolle. Ergebnisse einer repräsentativen Befragung der Zürcher Kantonsbevölkerung im internationalen Vergleich* (Dissertation). Universität Zürich, Zürich.
- Schwarzenegger, C., Fischbacher, R., & Loewe-Baur, M. (2015). *Zufriedenheitsbefragung von Opfern von Gewaltdelikten 2014. Bericht zu ihrer Zufriedenheit mit dem Kontakt zur Kantonspolizei Zürich* (Unveröffentlichter Bericht). Universität Zürich.
- Shapland, J., Willmore, J., & Duff, P. (1985). *Victims in the criminal justice system. Cambridge studies in criminology: Vol. 53*. Aldershot: Gower.
- Skogan, W. G. (2005). Citizen satisfaction with police encounters. *Police Quarterly*, 8(3), 298–321.

- Staubli, S. (2015). *Trust and attitudes towards the police: empirical analyses for Europe with a special focus on Switzerland* (Dissertation).
- Staubli, S. (2016). Vertrauen in die Schweizer Polizei. *Soziale Probleme*, 27(1), 49–74. <https://doi.org/10.1007/s41059-016-0018-z>
- Szvircesev Tresch, T., Wenger, A., Ferst, T., Graf, T., Pfister, S., & Ribaldo, A. (2016). *Sicherheit 2016: Aussen-, Sicherheits- und Verteidigungspolitische Meinungsbildung im Trend*.
- Tyler, T. R. (1988). What is procedural justice?: Criteria used by citizens to assess the fairness of legal procedures. *Law & Society Review*, 22(1), 103–136.
- Tyler, T. R. (2000). Social justice: Outcome and procedure. *International Journal of Psychology*, 35(2), 117–125. <https://doi.org/10.1080/002075900399411>
- Van Camp, T., & Wemmers, J.-A. (2013). Victim satisfaction with restorative justice. *International Review of Victimology*, 19(2), 117–143.
- Volbert, R. (2008). Sekundäre Viktimisierung. In R. Volbert & M. Steller (Eds.), *Handbuch der Rechtspsychologie* (pp. 198–208). Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Wäckerlig, O., Loewe-Baur, M., & Schwarzenegger, C. (2017). *Beteiligte oder geschädigte Personen eines Verkehrsunfalls 2016. Bericht zu ihrer Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei Zürich* (Unveröffentlichter Bericht). Universität Zürich.