



**Universität  
Zürich<sup>UZH</sup>**

**Kriminologisches Institut**

# **Beteiligte oder geschädigte Personen eines Verkehrsunfalls 2013**

**Bericht zu ihrer Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei Zürich**

*Prof. Dr. iur. Christian Schwarzenegger und MSc Mirjam Baur*

Kriminologisches Institut der Universität Zürich  
Rämistrasse 74/47  
CH-8001 Zürich

Zürich, 29. Januar 2014



## Das Wichtigste in Kürze

Der vorliegende Bericht präsentiert die Resultate der jährlichen Zufriedenheitsbefragung der Kantonspolizei Zürich, welche 2013 mit beteiligten oder geschädigten Personen eines Verkehrsunfalls durchgeführt wurde (Vorjahre: 2003, 2006, 2010). Hauptziel ist es in Erfahrung zu bringen, wie zufrieden Personen, welche durch einen Verkehrsunfall unfreiwillig in Kontakt mit der Kantonspolizei geraten sind, mit deren Tätigkeit waren. Neben der blossen Erfassung der Zufriedenheit wurden weitere Faktoren untersucht, welche in einem Zusammenhang mit der Zufriedenheit stehen könnten. Dadurch ergeben sich Hinweise, worauf Unterschiede in der Zufriedenheit zurückzuführen sein könnten und welche Verhaltensweisen die Polizeibeamten bei ihrer täglichen Arbeit besonders berücksichtigen können, um die Zufriedenheit der beteiligten oder geschädigten Personen eines Verkehrsunfalls zu optimieren. Veränderungen der Zufriedenheit (in die positive oder negative Richtung) können dank den regelmässigen Befragungen früh erkannt werden. Der Fragebogen wurde für das Jahr 2013 erweitert und spezifiziert, um neue Zusammenhänge, z.B. von Unfallumständen (Konflikt zwischen den Beteiligten, Versicherungsansprüche etc.) und der Zufriedenheit, sichtbar zu machen. Die Vergleichbarkeit mit den Resultaten der Vorjahre bleibt jedoch gewährleistet.

Bezüglich der Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei in Zusammenhang mit dem Verkehrsunfall zeigt sich ein ähnlich positives Bild wie in den Vorjahren: 93% der Befragten waren zufrieden, während nur 7% unzufrieden waren. In den Vorjahren schwankte der Anteil zufriedener Personen zwischen 91% und 94%. Auch die Qualitätseinschätzungen hinsichtlich des Telefonkontaktes und der Betreuung vor Ort wurden weiterhin hoch eingeschätzt.

Im Jahr 2013 neu erfasst wurden die „Unfallgrösse“ (Anzahl am Unfall beteiligter Personen), „Konflikt/Meinungsverschiedenheiten mit anderen in den Unfall involvierten Personen“, „Verletzung von Personen“, „Wochentag, an welchem sich der Unfall ereignete“, „Versicherungsansprüche und Zufriedenheit mit der Dauer der Zustellung des Polizeirapports an die Versicherung“.

Erfreulicherweise spielt die Unfallgrösse (Anzahl involvierter Personen) gemäss den Resultaten der vorliegenden Befragung keine entscheidende Rolle in Bezug auf das Ausmass an Zufriedenheit der befragten Personen. Auch die Verletzung von Unfallbeteiligten und die Zufriedenheit mit der benötigten Zeit zur Zustellung des Polizeirapports an die Versicherung weisen keinen Zusammenhang mit der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Polizei auf.

Das Vorliegen von Konflikten oder Meinungsverschiedenheiten zwischen Unfallbeteiligten steht hingegen in einem negativen Zusammenhang mit der Qualitätseinschätzung und Zufriedenheit: So waren Personen, die in einen Konflikt oder eine Meinungsverschiedenheit mit anderen unfallbeteiligten Personen involviert waren, weniger zufrieden mit der Tätigkeit der Kantonspolizei als Personen, die keinen Konflikt erlebt hatten.

Beim Vergleich mit den Antwortmustern der Vorjahre sind teilweise Veränderungen ersichtlich. Bei genauer Betrachtung wird jedoch deutlich, dass diese auf die Spezifizierungen einzelner Fragen zurückzuführen sind, welche im Jahr 2013 vorgenommen wurden. Aus einer inhaltlichen Perspektive haben nur wenige Veränderungen stattgefunden.



## Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Methode und Durchführung der Zufriedenheitsbefragung 2013</b> .....	<b>2</b>
2.1	Stichprobe .....	2
2.2	Fragebogen .....	3
2.3	Erhebung.....	4
2.4	Auswertungen.....	5
<b>3</b>	<b>Zufriedenheitsbefragung 2013: Auswertung der einzelnen Fragen</b> .....	<b>6</b>
3.1	Funktion in Zusammenhang mit dem Verkehrsunfall .....	6
3.2	Anzahl am Unfall beteiligter Personen .....	8
3.3	Verletzung am Unfall beteiligter Personen.....	9
3.3.1	Verletzung der befragten Person .....	9
3.3.2	Verletzung anderer in den Unfall involvierter Personen.....	9
3.3.3	Verletzte Personen insgesamt.....	11
3.4	Leisten der ersten Hilfe.....	12
3.5	Abschleppen des Fahrzeugs.....	14
3.6	Qualität des ersten Telefonkontaktes .....	16
3.7	Zeitliche Aspekte des Verkehrsunfalls .....	18
3.8	Qualität der Betreuung vor Ort.....	21
3.9	Erwartungen bezüglich Unfallaufnahme .....	23
3.10	Verbesserungsvorschläge bezüglich Unfallaufnahme .....	25
3.11	Positives Feedback.....	27
3.12	Negatives Feedback .....	29
3.13	Gesamtzufriedenheit .....	31
3.14	Verzeigung .....	31
3.15	Versicherungsansprüche.....	32
3.16	Konflikt, Meinungsverschiedenheiten zwischen den Unfallbeteiligten .....	33
<b>4</b>	<b>Zufriedenheitsbefragung 2013: Ausgewählte Zusammenhänge</b> .....	<b>35</b>
4.1	Zum Faktor „Zeit“ bei Verkehrsunfällen .....	36
4.1.1	Dauer bis zur Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei .....	37
4.1.2	Uhrzeit der Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei.....	38
4.1.3	Wochentag und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei .....	40
4.1.4	Dauer bis zum Eintreffen der Polizei und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit....	40
4.1.5	Wochentag und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit .....	42
4.1.6	Benötigte Zeit, den Polizeirapport der Versicherung zuzustellen und Zufriedenheit .....	42



4.2	Zur Zufriedenheit mit der Polizei .....	44
4.2.1	Alter/Geschlecht und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit .....	44
4.2.2	Unfallgrösse und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit .....	46
4.2.3	Verzeigung und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit.....	47
4.2.4	Konflikt/Meinungsverschiedenheiten und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit..	48
4.2.5	Verletzung von Personen und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit .....	49
4.2.6	Positives bzw. negatives Feedback und Zufriedenheit.....	49
4.2.7	Erfüllung der Erwartungen bezüglich Unfallaufnahme, Zufriedenheit und Verbesserungsvorschläge .....	51
4.2.8	Fachliche Kompetenz und persönliches Verhalten .....	52
5	<b>Vergleich der Zufriedenheitsbefragungen 2003, 2006, 2010 und 2013 .....</b>	<b>54</b>
6	<b>Psychische Folgen bei beteiligten oder geschädigten Personen eines Verkehrsunfalls .....</b>	<b>60</b>
6.1	Unmittelbare psychische Belastungsfaktoren eines Verkehrsunfalls.....	60
6.2	Verhalten der Polizeibeamten bei der Unfallaufnahme.....	61
6.3	Mögliche längerfristige psychische Konsequenzen eines Verkehrsunfalls.....	62
7	<b>Zusammenfassung und Fazit .....</b>	<b>64</b>
8	<b>Literatur.....</b>	<b>67</b>
9	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>68</b>
10	<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>69</b>
11	<b>Anhang 1: Fragebogen der Kantonspolizei.....</b>	<b>70</b>
12	<b>Anhang 2: Statistischer Hintergrund.....</b>	<b>73</b>
13	<b>Anhang 3: Statistische Kennwerte.....</b>	<b>75</b>
13.1	Dauer bis zum Eintreffen und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit .....	75
13.2	Wochentag und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit .....	76
13.3	Alter, Geschlecht und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit .....	76
13.4	Verzeigung und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit.....	77
13.5	Konflikt/Meinungsverschiedenheiten und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit.....	77



## 1 Einleitung

Die Verkehrspolizei stellt einen Bereich in der Organisation der Kantonspolizei dar, welcher „für einen möglichst sicheren, unfallfreien Verkehr auf allen Strassen und Seen auf dem Kantonsgebiet“ sorgt.<sup>1</sup> Die Verkehrsunfallstatistik (VUSTA, 2012) zeigt, dass die jährliche Anzahl an Unfällen im Kanton Zürich seit 2003 lediglich geringe Schwankungen aufweist und in der Tendenz gar etwas abnimmt. Dies betrifft sowohl die Unfälle mit Sachschaden als auch die Unfälle mit Personenschaden. Gerade weil der Personenverkehr stetig zunimmt (BFS, 2013), ist diese Entwicklung als positiv zu bewerten.

Trotzdem ereigneten sich im Jahr 2012 im Kantonsgebiet Zürich 8409 Unfälle (VUSTA, 2012, S. 111). Die Aufnahme von Unfällen stellt demnach ein wichtiger Tätigkeitsbereich der Kantonspolizei dar. Der Umgang mit beteiligten oder geschädigten Personen setzt Fingerspitzengefühl voraus, da sich die Personen in einer nicht alltäglichen Situation befinden, welche je nach Ausmass des Unfalls und je nach Person als unterschiedlich belastend wahrgenommen wird.

Eines der Hauptziele der Kantonspolizei ist die Stärkung eines partnerschaftlichen und vertrauensvollen Verhältnisses zwischen der Bevölkerung und der Polizei.<sup>2</sup> Im Sinne einer Qualitätssicherung führt die Kantonspolizei Zürich seit 2001 jährlich eine schriftliche Befragung bei Personen durch, die unfreiwillig in Kontakt mit der Kantonspolizei getreten sind. In abwechselndem Turnus sind dies Beteiligte oder geschädigte Personen eines Verkehrsunfalls, Opfer von Gewaltdelikten und Opfer von versuchten und vollendeten Einbruchdiebstählen.

Im Zentrum steht die Erfassung der Zufriedenheit von betroffenen Personen mit der Tätigkeit der Kantonspolizei. Dazu gehören auch Analysen, welche aufzeigen, mit welchen Situationsgegebenheiten die Zufriedenheit in einem Zusammenhang steht. Die Analysen geben den Polizeibeamten<sup>3</sup> Aufschluss darüber, wie ihre Arbeit wahrgenommen wird und wo allenfalls Verbesserungspotential besteht. Die periodische Wiederholung der Befragung zeigt zudem, wie sich die Zufriedenheit und ihre Korrelate über die Zeit entwickeln.

Im Jahr 2013 wurden nach 2003, 2006 und 2010 zum vierten Mal beteiligte oder geschädigte Personen eines Verkehrsunfalls schriftlich befragt. Der Fragebogen wurde in Zusammenarbeit der Kantonspolizei Zürich und des Kriminologischen Instituts leicht erweitert bzw. spezifiziert, um neue Zusammenhänge zu überprüfen und bestehende mehrdeutige Formulierungen zu beseitigen.

Der Bericht geht in einem ersten Schritt auf die Methode und Durchführung der Zufriedenheitsbefragung ein. Es folgen die Ergebnisdarstellung (Auswertung der einzelnen Fragen und Zusammenhangsanalysen) sowie ein Vergleich der Resultate der aktuellen Befragung mit jenen der Vorjahre. Die Resultate werden schliesslich in die psychologische Forschung zu Verkehrsunfällen eingebettet.

---

<sup>1</sup> Für eine ganzheitliche Beschreibung der Aufgabengebiete siehe:  
[http://www.kapo.zh.ch/internet/sicherheitsdirektion/kapo/de/ueber\\_uns/org/vp.html](http://www.kapo.zh.ch/internet/sicherheitsdirektion/kapo/de/ueber_uns/org/vp.html), besucht am 16.12.2013.

<sup>2</sup> Siehe:  
<http://www.kapo.zh.ch/dam/sicherheitsdirektion/kapo/publikationen/print/kapo/imagebroschuere/imagebroschuere.pdf.spooler.download.1346755743199.pdf/imagebroschuere.pdf>, besucht am 16.12.2013.

<sup>3</sup> Aus Gründen der Lesbarkeit werden in diesem Text nur die männlichen Formen verwendet. Frauen sind selbstverständlich mitgemeint.



## 2 Methode und Durchführung der Zufriedenheitsbefragung 2013

### 2.1 Stichprobe

Im Rahmen der vierten Zufriedenheitsbefragung von beteiligten oder geschädigten Personen eines Verkehrsunfalls im Jahr 2013 wurden Personen befragt, welche in den Monaten März, April sowie vom 1. bis 22. Juli 2013 aufgrund eines Verkehrsunfalls mit der Kantonspolizei in Kontakt getreten sind. Somit wurde in Bezug auf Funktion (z.B. Motorfahrzeuglenkende, Fussgänger) als auch auf Verschulden (Unfall selbst oder fremd verschuldet) eine breite Palette an Personen berücksichtigt. Nicht berücksichtigt werden konnten Personen, welche sich nicht auf Deutsch verständigen konnten oder deren Fallbearbeitung zum Zeitpunkt der Befragung noch nicht abgeschlossen war. Insgesamt wurden 1816 Personen angeschrieben, wovon 1032 Personen den Fragebogen retournierten (Rücklaufquote von 56.8%). Tabelle 1 zeigt, wie sich Alter und Geschlecht in der Stichprobe verteilen. Es ist zu beachten, dass 44 Personen ihr Alter und/oder Geschlecht nicht angegeben haben, weshalb lediglich 988 Personen dargestellt werden können.

Tabelle 1: Stichprobe nach Alter und Geschlecht

		Geschlecht		
		Männlich	Weiblich	TOTAL
<b>Alter</b>	Bis 20 Jahre	34	26	60 (6.1%)
	21 bis 40 Jahre	204	143	347 (35.1%)
	41 bis 60 Jahre	258	142	400 (40.5%)
	Über 60 Jahre	110	71	181 (18.3%)
	<b>TOTAL</b>	<b>606 (61.3%)</b>	<b>382 (38.7%)</b>	<b>988 (100.0%)</b>

Hinweis: Total 988 Antworten, 44 Fehlende.

Die meisten Befragten waren demnach zwischen 41 und 60 Jahre alt (40.5%), gefolgt von den 21- bis 40-Jährigen (35.1%). Weiter waren mehr Männer als Frauen in einen Unfall involviert (61.3% männlich).<sup>4</sup> In späteren Analysen werden das Geschlecht und das Alter in einen Zusammenhang mit Zufriedenheits- bzw. Qualitätsaspekten gestellt (Kapitel 4.2.1).

<sup>4</sup> Diese Verteilung deckt sich mit den Daten der Unfallstatistik des Bundesamtes für Statistik (BFS, 2012), womit die vorliegende Stichprobe diesbezüglich als repräsentativ betrachtet werden kann.



## 2.2 Fragebogen

Der Fragebogen zur Zufriedenheit von Unfallbeteiligten mit dem Kontakt zur Polizei wurde für die Befragung im Jahr 2003 durch die Kantonspolizei Zürich und das Institut für Verwaltungs-Management (IVM) der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) entwickelt. Für die beiden nachfolgenden Erhebungen der Jahre 2006 und 2010 wurde der Fragebogen nur minim angepasst. Für die Befragung 2013 wurden in Zusammenarbeit mit dem Kriminologischen Institut der Universität Zürich Veränderungen in drei Bereichen vorgenommen (der Fragebogen kann in Anhang 1, S. 70, eingesehen werden).

1. Der Titel des Fragebogens wurde von „Befragung von Verkehrsunfall-Beteiligten“ auf „Befragung von beteiligten oder geschädigten Personen eines Verkehrsunfalls“ geändert. Damit wurde eine genauere Umschreibung der Zielgruppe erreicht, indem der Fokus von der Beteiligung auf die Schädigung erweitert wurde.
2. Es wurden sowohl bestehende Fragen präzisiert, als auch neue Fragen hinzugefügt. Der Fragebogen besteht neu aus 25 Fragen auf drei auszufüllenden Seiten. Mit den Ergänzungen bzw. Präzisierungen können differenziertere Aussagen zur Zufriedenheit der betroffenen Personen gemacht werden, indem mögliche Korrelate zur Zufriedenheit erhoben werden. Der Vergleich mit den früheren Erhebungsjahren bleibt jedoch weitgehend gewährleistet. Die Fragen weisen weiterhin grösstenteils ein sogenanntes geschlossenes Antwortformat auf und werden durch einige offene Fragen ergänzt.<sup>5</sup>
3. Weiter wurde die Reihenfolge der Fragen minim verändert, um Reihenfolgeeffekte zu verhindern: Aus der empirischen Sozialforschung ist bekannt, dass die Reihenfolge der Fragen in einem Fragebogen einen Einfluss auf das Antwortverhalten der befragten Personen haben kann. Stellt man beispielsweise eine eher unangenehme Frage, kann sich dies negativ auf die Bewertungen der nachfolgenden Fragen übertragen (Moosbrugger & Kelava, 2012). Im vorliegenden Beispiel wurde bewusst am Ende des Fragebogens danach gefragt, ob man verzagt wurde und ob es zu einem Konflikt bzw. Meinungsverschiedenheiten zwischen den Beteiligten kam.

---

<sup>5</sup> Bei einem geschlossenen Antwortformat steht eine vorgegebene Auswahl an Antworten zur Verfügung, während beim offenen Antwortformat frei mittels Text bzw. Stichworten geantwortet wird.



### 2.3 Erhebung

Etwa drei Monate nach Rapportdatum wurden die Fragebogen inkl. Antwortcouvert etappenweise per Post durch die Kantonspolizei Zürich verschickt. Die retournierten Fragebogen wurden laufend in eine Excel-Eingabemaske übertragen, wobei unvollständig ausgefüllte Fragebogen ebenfalls berücksichtigt wurden. Die Maske wurde dem Kriminologischen Institut in anonymisierter Form per 8. November 2013 für die Auswertung und Berichterstellung übergeben.

Tabelle 2 gibt einen Überblick über die Befragungszeiträume und die Rücklaufquoten. Aus Gründen der Vergleichbarkeit mit den Vorjahren, sind neben dem aktuellen Erhebungsjahr 2013 auch die Angaben von 2003, 2006 und 2010 aufgeführt.

Bezüglich des Befragungszeitraums fällt auf, dass sich dieser im Jahr 2013 leicht von den Vorjahren unterscheidet. So dauerte der zweite Befragungszeitraum in den Vorjahren von August bis Oktober, während dieser im Jahr 2013 vom 1. bis 22. Juli dauerte. Der insgesamt kürzere Befragungszeitraum wirkt sich auf die Anzahl verwertbarer Fragebogen aus. Mit 1032 Fragebogen ist die Stichprobe jedoch immer noch als gross einzustufen.

*Tabelle 2: Befragungszeiträume und Rücklaufquoten, Erhebungen 2003, 2006, 2010 und 2013*

	Jahr 2003	Jahr 2006	Jahr 2010	Jahr 2013
<b>Befragungszeitraum</b>	März bis April 2003 Aug. bis Okt. 2003	März bis April 2006 Aug. bis Okt. 2006	März bis April 2010 Aug. bis Okt. 2010	März bis April 2013 1. bis 22. Juli 2013
<b>Anzahl versandte Fragebogen</b>	März bis April 2003: 429 Aug. bis Okt. 2003: 598 <b>TOTAL: 1027</b>	März bis April 2006: 1169 Aug. bis Okt. 2006: 1059 <b>TOTAL: 2228</b>	März bis April 2010: 1203 Aug. bis Okt. 2010: 1742 <b>TOTAL: 2945</b>	März 2013: 725 April 2013: 540 Juli 2013: 551 <b>TOTAL: 1816</b>
<b>Rücklauf auswertbare Fragebogen</b>	<b>TOTAL: 611</b>	<b>TOTAL: 1306</b>	<b>TOTAL: 1743</b>	<b>TOTAL: 1032</b>
<b>Rücklaufquote</b>	<b>TOTAL: 59.2%</b>	<b>TOTAL: 58.6%</b>	<b>TOTAL: 59.2%</b>	<b>TOTAL: 56.8%</b>

Die Rücklaufquote des Jahres 2013 ist lediglich 2-3% tiefer als in den Vorjahren. Daraus kann geschlossen werden, dass die zusätzlich auszufüllende Seite des Fragebogens nicht zu einem markanten Rückgang der Teilnahmequote führt.

Tabelle 3 gibt einen Überblick zum Rücklauf der Fragebogen 2013 unter Berücksichtigung der Bezirke. Die Rücklaufquoten schwanken zwischen 49.0% (Affoltern) und 63.3% (Hinwil).



Tabelle 3: Rücklauf der Fragebogen 2013 nach Bezirk

		Rücklauf				
		Verschickte Fragebogen		Retournierte, auswertbare Fragebogen		Resultierende Rücklaufquote
<b>Bezirk</b>	Affoltern	49	2.7%	24	2.3%	49.0%
	Andelfingen	31	1.7%	16	1.6%	51.6%
	Bülach	297	16.4%	164	15.9%	55.2%
	Dielsdorf	245	13.5%	137	13.3%	55.9%
	Dietikon	191	10.5%	98	9.5%	51.3%
	Hinwil	139	7.7%	88	8.5%	63.3%
	Horgen	166	9.1%	101	9.8%	60.8%
	Meilen	106	5.8%	66	6.4%	62.3%
	Pfäffikon	104	5.7%	55	5.3%	52.9%
	Uster	164	9.0%	102	9.9%	62.2%
	Winterthur	146	8.0%	83	8.0%	56.8%
	Zürich	130	7.2%	71	6.9%	54.6%
	Andere	48	2.7%	27	2.6%	56.3%
	<b>Alle Bezirke</b>	<b>1816</b>	<b>100.0%</b>	<b>1032</b>	<b>100.0%</b>	<b>56.8%</b>

#### 2.4 Auswertungen

In einem ersten Schritt wurden die einzelnen Fragen rein deskriptiv ausgewertet und interpretiert. In einem zweiten Schritt wurden ausgewählte Zusammenhänge, insbesondere zwischen der Zufriedenheit und anderen Aspekten, eruiert. Dabei handelt es sich einerseits um die Zusammenhänge, welche bereits in den Vorjahren thematisiert wurden, andererseits wird Zusammenhängen mit den neu erfragten Aspekten nachgegangen. In einem letzten Schritt werden die Resultate des Jahres 2013 mit jenen der Jahre 2003, 2006 und 2010 verglichen, um Veränderungen in der Zufriedenheit nachzuvollziehen.



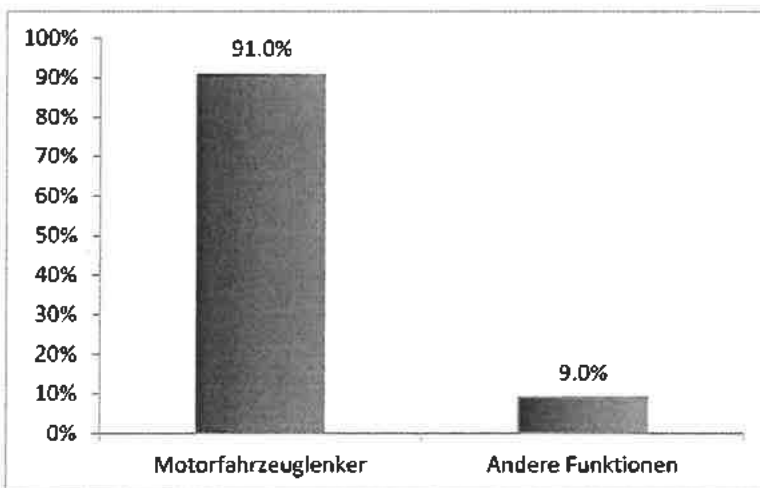
### 3 Zufriedenheitsbefragung 2013: Auswertung der einzelnen Fragen

Vorab ist anzumerken, dass nicht alle befragten Personen alle Fragen beantwortet haben, weshalb die Anzahl Antworten (das „Total“, 100%) von Frage zu Frage variiert.

#### 3.1 Funktion in Zusammenhang mit dem Verkehrsunfall

Wie Abbildung 1 zu entnehmen ist, waren 91.0% der befragten Personen als Motorfahrzeuglenker in einen Unfall verwickelt. Die Aufteilung der restlichen 9.0% der Fälle ist Tabelle 4 zu entnehmen. So waren 5.0% der Personen als Rad- oder Mofafahrer in den Unfall verwickelt. Die Funktionen des Mitfahrers, des Fussgängers und des gesetzlichen Vertreters eines am Unfall Beteiligten sind mit je weniger als 2.0% der Fälle sehr selten vertreten. Zwei Personen haben angegeben, in einer anderen Funktion als den aufgelisteten beteiligt gewesen zu sein.<sup>6</sup>

Abbildung 1: Funktion in Zusammenhang mit dem Verkehrsunfall (Frage 1)



Welche Antwort trifft auf Ihre Funktion in Zusammenhang mit dem Verkehrsunfall zu? Bitte wählen Sie nur eine Antwort (1-6) und spezifizieren Sie diese (a.-f.), falls Sie Motorfahrzeuglenker/in waren.

Hinweis: Total 1030 Antworten, 2 Fehlende.

<sup>6</sup> Eine Person war als „Arbeiter“ involviert, die andere Person hat keine Spezifizierung der Funktion angegeben.



Tabelle 4: Funktion in Zusammenhang mit dem Verkehrsunfall (Frage 1)

Funktion	Absolute Häufigkeiten	Relative Häufigkeiten
Motorfahrzeuglenker	937	91.0%
Mitfahrer	17	1.5%
Radfahrer, Mofafahrer	51	5.0%
Fussgänger	10	1.0%
Gesetzlicher Vertreter eines am Verkehrsunfall Beteiligten	13	1.3%
Andere	2	0.2%
<b>TOTAL</b>	<b>1030</b>	<b>100.0%</b>

Hinweis: Total 1030 Antworten, 2 Fehlende.

Eine der Spezifizierungen des Fragebogens lag darin, dass die Motorfahrzeuglenker gebeten wurden anzugeben, welche Art von Fahrzeug sie fuhren. Knapp 90% der Befragten lenkten einen Personenwagen, 4.4% ein Motorrad. Die anderen Fahrzeuge waren seltener vertreten (siehe Tabelle 5).

Tabelle 5: Spezifizierung der Funktion „Motorfahrzeuglenker“ (Frage 1)

Motorfahrzeuglenker	Absolute Häufigkeiten	Relative Häufigkeiten
Personenwagen	837	89.4%
Motorrad	41	4.4%
Lastwagen	21	2.2%
Bus/Car	11	1.2%
Tram	3	0.3%
Anderes	23	2.5%
- Lieferwagen	(13)	
- Traktor	(2)	
- Bagger, Gabelstapler, Kastenwagen, Kombi, Quadbike, Roller, Transporter, keine Spezifizierung	(Einzelnennungen)	
<b>TOTAL</b>	<b>936</b>	<b>100.0%</b>

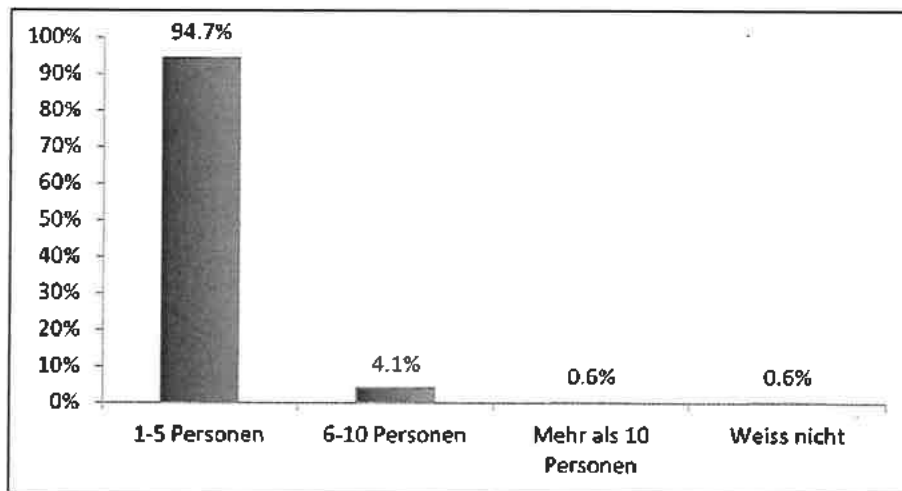
Hinweis: Total 936 Antworten, 1 Fehlender.



### 3.2 Anzahl am Unfall beteiligter Personen

Als Indikator für die Unfallgrösse wurde neu gefragt, wie viele Personen in den Unfall involviert waren. Wie Abbildung 2 verdeutlicht, waren in 94.7% bis zu 5 Personen involviert. „Grosse“ Unfälle waren somit eher selten. Der Frage, ob und inwiefern sich die „Unfallgrösse“ auf die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei auswirkt, wird in den Zusammenhangsanalysen nachgegangen (Kapitel 4.2.2).

Abbildung 2: Anzahl am Unfall beteiligter Personen (Frage 2)



Wie viele Personen (inklusive Sie selbst) waren am Unfall beteiligt? Falls Sie die Anzahl nicht sicher wissen, geben Sie bitte eine Schätzung an.

Hinweis: Total 1028 Antworten, 4 Fehlende.



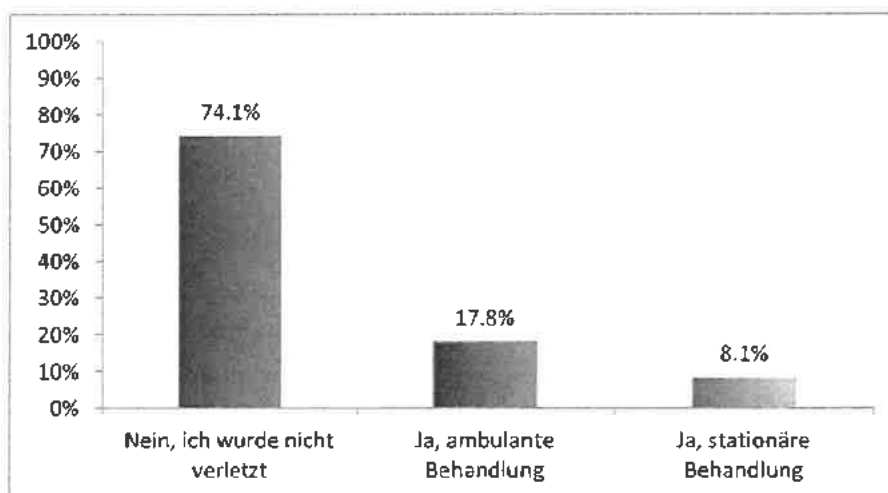
### 3.3 Verletzung am Unfall beteiligter Personen

Ob Verkehrsunfallbeteiligte verletzt werden oder nicht, hat einen Einfluss auf die Wahrnehmung der Unfallsituation durch die Betroffenen (z.B. Mayou, Bryant & Duthie, 1993). Im Fragebogen 2013 wurde sowohl erhoben, ob die befragte Person selbst verletzt wurde (Frage 3), als auch, ob andere involvierte Personen verletzt wurden (Frage 4).

#### 3.3.1 Verletzung der befragten Person

Es zeigt sich, dass knapp drei Viertel der befragten Personen nicht durch den Unfall verletzt wurden. 17.8% der Personen gaben an, ambulant behandelt worden zu sein, während sich 8.1% einer stationären Behandlung unterziehen mussten (Abbildung 3).

Abbildung 3: Verletzung der befragten Person (Frage 3)



Wurden Sie selbst bei dem Unfall verletzt?

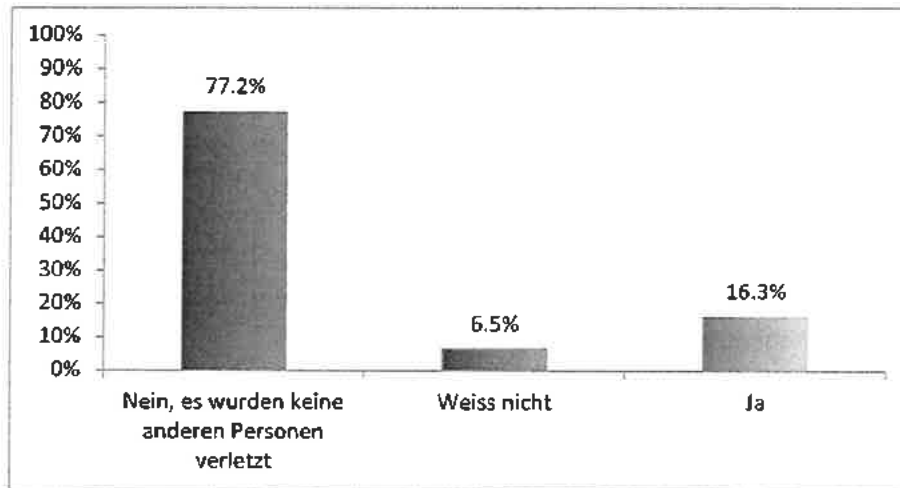
Hinweis: Total 1031 Antworten, 1 Fehlender.

#### 3.3.2 Verletzung anderer in den Unfall involvierter Personen

16.3% der Befragten (167 Personen) gaben an, es sei mindestens eine andere Person verletzt worden (Abbildung 4). Bei der Spezifizierung der Anzahl zeigt sich, dass nur zwei Personen von mehr als drei verletzten Personen berichteten. 154 Personen gaben 1 bis 3 verletzte Person/en an und 11 Personen haben keine Spezifizierung der Anzahl vorgenommen (Tabelle 6).



Abbildung 4. Verletzung anderer in den Unfall involvierter Personen (Frage 4)



Wurden andere am Unfall beteiligte Personen verletzt?

Hinweis: Total 1025 Antworten, 7 Fehlende.

Tabelle 6: Spezifizierung der Anzahl anderer verletzter Personen (Frage 4)

Anzahl verletzter Personen	Absolute Häufigkeiten	Relative Häufigkeiten
1-3 Personen	154	98.7%
4-10 Personen	2	1.3%
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100.0%</b>

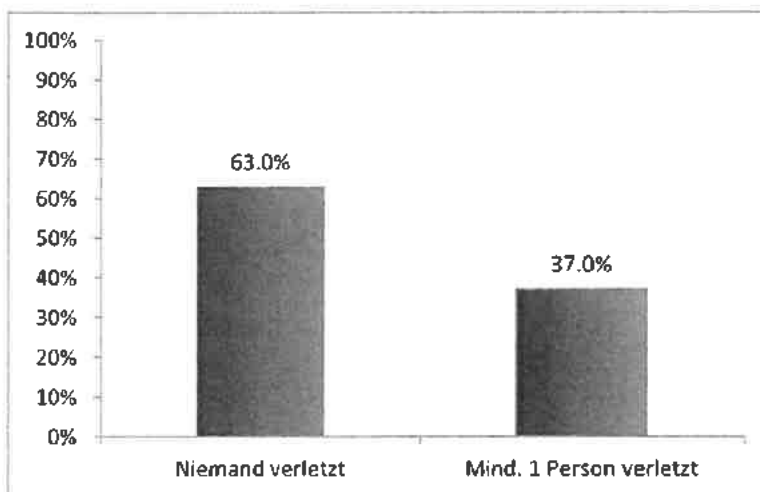
Hinweis: Total 156 Antworten, 11 Fehlende.



### 3.3.3 Verletzte Personen insgesamt

Fasst man die Fragen 3 und 4 zusammen, zeigt sich dass die Mehrheit der befragten Personen in einem Unfall ohne Verletzte involviert war (63.0%). In 37.0% der Fälle war hingegen mindestens eine Person verletzt. Dabei kann es sich um die befragte Person selbst, um eine andere in den Unfall involvierte Person oder gleich um mehrere Personen handeln (Abbildung 5).

Abbildung 5: Verletzung mindestens einer Person (Fragen 3 und 4)



Wurde mindestens eine in den Unfall involvierte Person verletzt?

Hinweis: Total 1032 Berechnungen, 0 Fehlende.



### 3.4 Leisten der ersten Hilfe

Handelte es sich um einen Unfall mit anderen verletzten Personen (Frage 4), wurde danach gefragt, wer die erste Hilfe leistete. Im Gegensatz zu den früheren Erhebungsjahren wurden mehr Antwortmöglichkeiten zur Verfügung gestellt.<sup>7</sup> Damit wurde dem Umstand Rechnung getragen, dass in den Vorjahren viele Nennungen unter „Dritte“ gemacht wurden. Tabelle 7 stellt die Antworten in einer Gesamtübersicht dar.

Tabelle 7: Leisten der ersten Hilfe (Frage 5)

Antwortkategorie	Absolute Häufigkeiten	Relative Häufigkeiten
Erste Hilfe nicht notwendig	45	27.4%
Ich selber	24	14.5%
Polizei	7	4.2%
Ambulanz, Notarzt	58	35.2%
Andere	31	18.7%
- Am Unfall beteiligte Person (nicht ich selber)	(5)	(3.0%)
- Nicht am Unfall beteiligte Person (inkl. Zeugen)	(22)	(13.3%)
- Andere (1x „Fahrzeuglenker, 2x „Hausarzt“)	(3)	(1.8%)
- Weiss nicht	(1)	(0.6%)
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>100.0%</b>

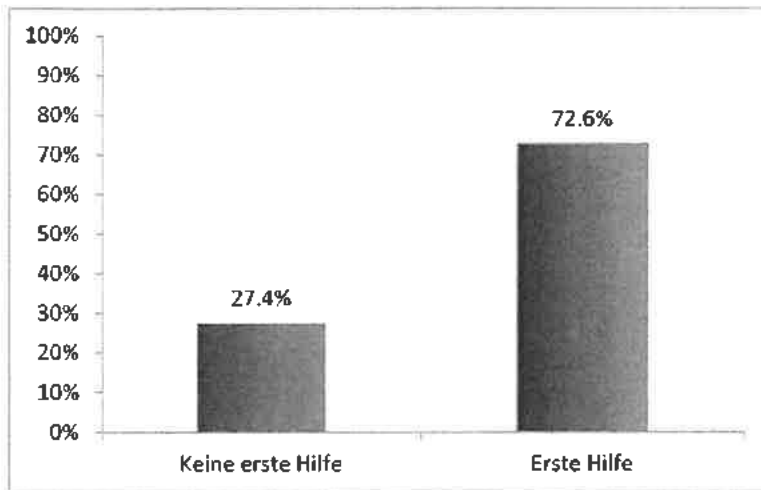
Hinweis: Total 165 Antworten, 2 Fehlende.

Wie aus Tabelle 7 hervorgeht, konnte auch angegeben werden, wenn (trotz Verletzung einer Person) keine erste Hilfe notwendig war. Abbildung 6 fasst zusammen, dass das Leisten von erster Hilfe in knapp einem Drittel der Fälle nicht nötig war. Dieses Resultat unterscheidet sich stark von den Ergebnissen der Vorjahre. Weitere Ausführungen hierzu finden sich in Kapitel 5, welches einen Überblick über die Befragungen von 2003 bis 2013 gibt.

<sup>7</sup> Neu sind die Antwortmöglichkeiten „am Unfall beteiligte Person (nicht ich selber)“, „nicht am Unfall beteiligte Person (inkl. Zeugen)“, „Ambulanz/Notarzt“ und „weiss nicht“.



Abbildung 6: Notwendigkeit erster Hilfe, falls jemand verletzt wurde (Frage 5)

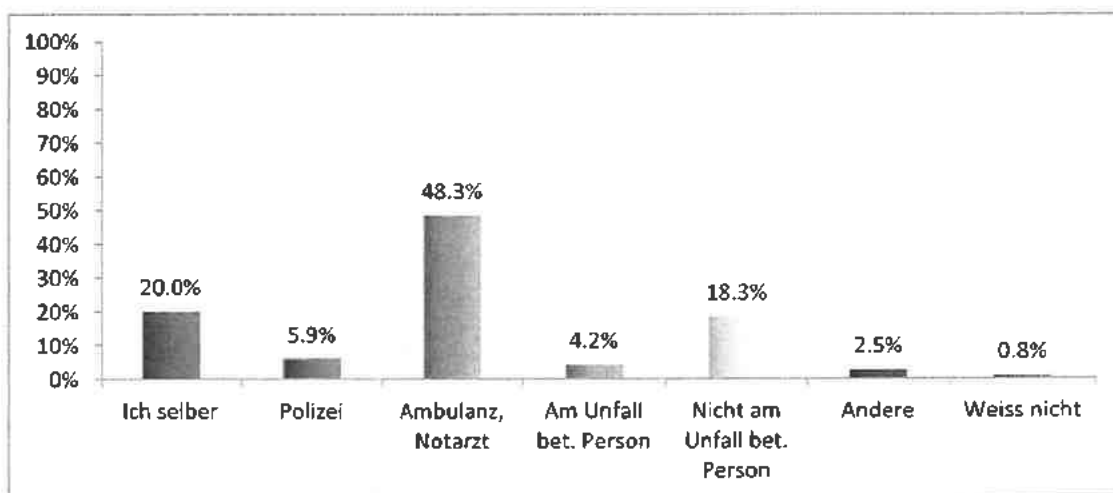


Falls jemand verletzt wurde: War erste Hilfe notwendig oder nicht?

Hinweis: Total 165 Antworten, 2 Fehlende.

In Abbildung 7 werden jene 72.6% der Fälle (120 Personen) genauer betrachtet, in denen erste Hilfe geleistet werden musste (werden auf 100% gesetzt). Es zeigt sich, dass die erste Hilfe in knapp der Hälfte der Fälle durch die Ambulanz oder den Notarzt geleistet wurde (48.3%). Etwa gleich häufig leistete die befragte Person selbst oder eine nicht am Unfall beteiligte Person erste Hilfe (je ca. 20%). Weitaus seltener mussten die Polizei oder andere am Unfall beteiligte Personen erste Hilfe leisten.

Abbildung 7: Leisten der ersten Hilfe (Frage 5)



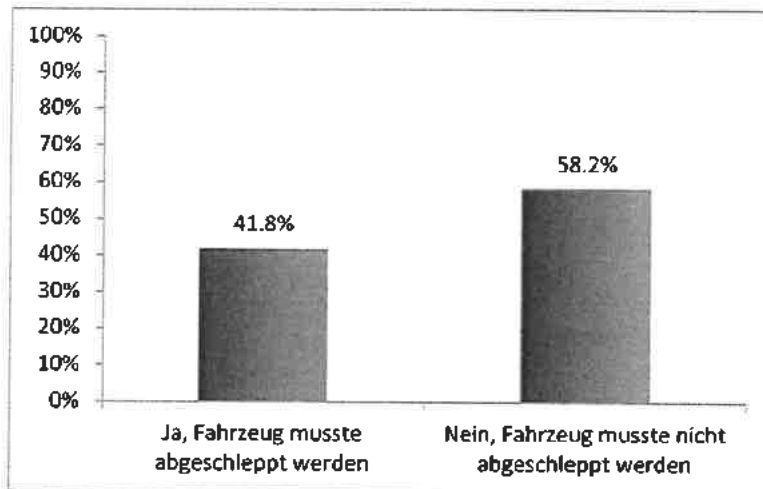
Falls erste Hilfe geleistet werden musste: Wer leistete diese?

Hinweis: Total 120 Antworten, 0 Fehlende.

### 3.5 Abschleppen des Fahrzeugs

In 41.8% der Fälle (428 Nennungen), musste das Fahrzeug des Befragten abgeschleppt werden (Frage 6, Abbildung 8).

Abbildung 8: Abschleppen des Fahrzeuges (Frage 6)



Musste Ihr Fahrzeug abgeschleppt werden?

Hinweis: Total 1025 Antworten, 7 Fehlende.

Die Fragen 7 und 8 richteten sich nur an jene 41.8% (428 Personen), deren Auto abgeschleppt werden musste, um zu erfahren, wer den Abschleppdienst organisierte (Frage 7) und wie die Person im Anschluss nach Hause gelangte (Frage 8).

In den Vorjahren wurde der Filter (Frage 6) nur für Frage 7, nicht aber für Frage 8 eingesetzt. Das heisst, es wurden *alle* Personen danach gefragt, wie sie nach Hause gelangten. Da es aus einer inhaltlichen Perspektive jedoch sinnvoller ist, den Fokus auf jene Personen zu legen, deren Auto abgeschleppt wurde, schien diese Erweiterung sinnvoll. Sowohl bei Frage 7<sup>8</sup>, als auch bei Frage 8<sup>9</sup> wurden wiederum mehr Antwortkategorien zur Verfügung gestellt, da in den Vorjahren viele Nennungen unter „Dritte“ gemacht wurden. Die Auswirkungen auf die Resultate werden wiederum in Kapitel 5 diskutiert.

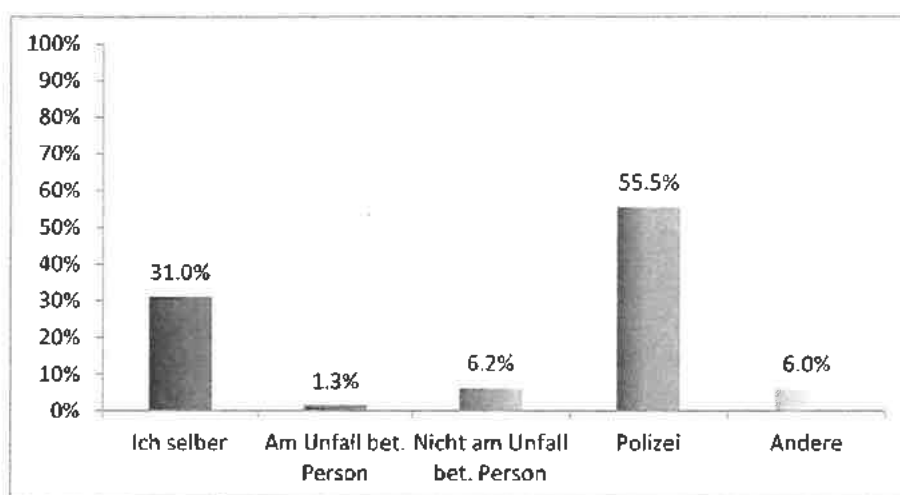
<sup>8</sup> Zusätzliche Antwortkategorien: „Am Unfall beteiligte Person (nicht ich selber)“, „nicht am Unfall beteiligte Person (Familie, Freunde, Passanten, etc.)“.

<sup>9</sup> Zusätzliche Antwortkategorien: „Familie, Bekannte, Arbeitskolleg/innen“, „Abschleppdienst“.



Wie Abbildung 9 zeigt, wurde der Abschleppdienst am häufigsten von der Polizei organisiert (55.5%). In 31.0% der Fälle organisierte die Person, deren Auto abgeschleppt werden musste, den Abschleppdienst selbst. Weitaus seltener übernahmen dies andere am Unfall beteiligte oder nicht beteiligte Personen bzw. „andere“ Personen. Wurde angegeben, dass „andere“ Personen den Abschleppdienst organisierten, konnte eine Spezifizierung vorgenommen werden (6.0%, 22 Personen). Davon gaben 6 Personen an, eine Autohilfe oder eine Garage habe den Abschleppdienst organisiert, in 4 Fällen übernahm dies eine Versicherung und in 2 Fällen eine Autovermietung. Bei den restlichen 10 Antworten handelt es sich um Einzelnennungen (z.B. „Vorgesetzter“ oder „Firma“).

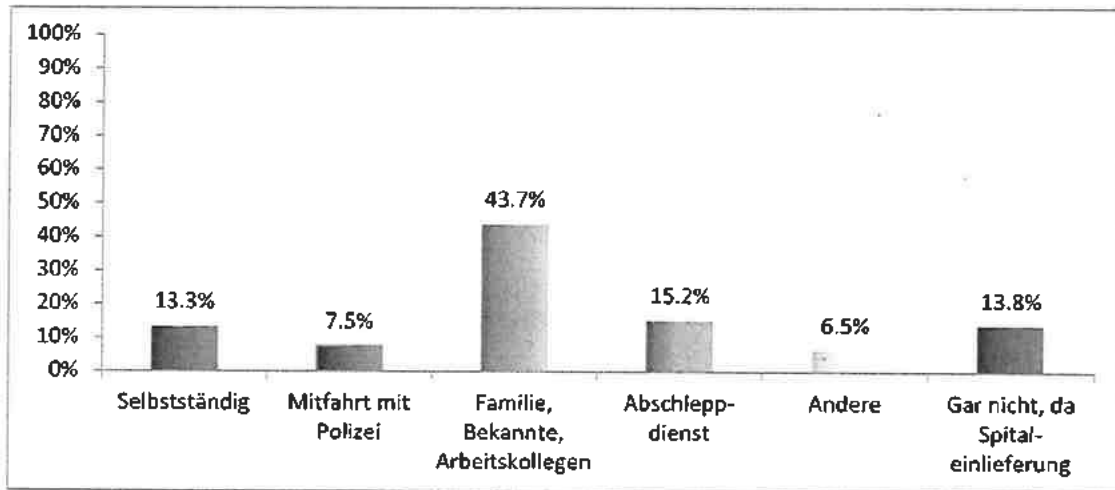
Abbildung 9: Person, die den Abschleppdienst organisierte (Frage 7)



Falls Ihr Fahrzeug abgeschleppt werden musste: Wer organisierte den Abschleppdienst?  
Hinweis: Total 420 Antworten, 8 Fehlende.

Wird ein Unfallauto abgeschleppt, muss eine Alternative für den Weg nach Hause organisiert werden (Abbildung 10). 43.7% der Personen gelangten mit Hilfe der Familie, von Bekannten oder Arbeitskollegen nach Hause. In etwa gleich viele Personen gelangten selbstständig (13.3%) oder durch einen Abschleppdienst (15.2%) nach Hause. Gut 7% konnten mit der Polizei mitfahren, und gut 6% gelangten auf anderem Wege nach Hause (Einzelnennungen, z.B. „Ersatzauto“, „Mutter des Verursachers“, „Taxi“). 13.8% wurden in ein Spital eingeliefert.

Abbildung 10: Weg nach Hause (Frage 8)



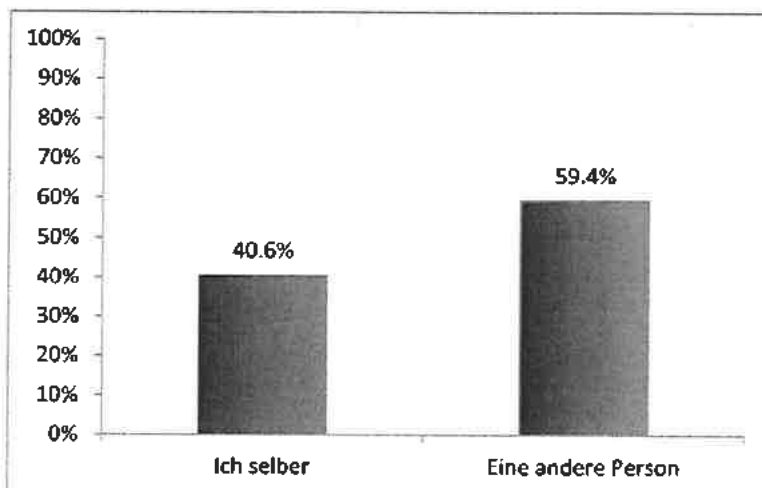
Wie gelangten Sie nach Hause?

Hinweis: Total 428 Antworten, 0 Fehlende.

### 3.6 Qualität des ersten Telefonkontaktes

Um die Zufriedenheit bezüglich des ersten Telefonkontaktes mit der Kantonspolizei zu erfassen, wurde vorab gefragt, wer die Polizei verständigte. Abbildung 11 ist zu entnehmen, dass 40.6% (410 Personen) die Polizei selber benachrichtigten und somit nachfolgend Auskunft über die Qualität dieses ersten Telefonkontaktes geben konnten. In den Vorjahren wurde darauf verzichtet, eine Filterfrage einzufügen, das heisst es wurden alle Personen nach der Qualität des ersten Telefonkontaktes gefragt. Durch den Filter kann erreicht werden, dass nur jene Personen den Kontakt beurteilten, die mit der Notrufzentrale verbunden waren.

Abbildung 11: Person, welche die Polizei verständigte (Frage 9)



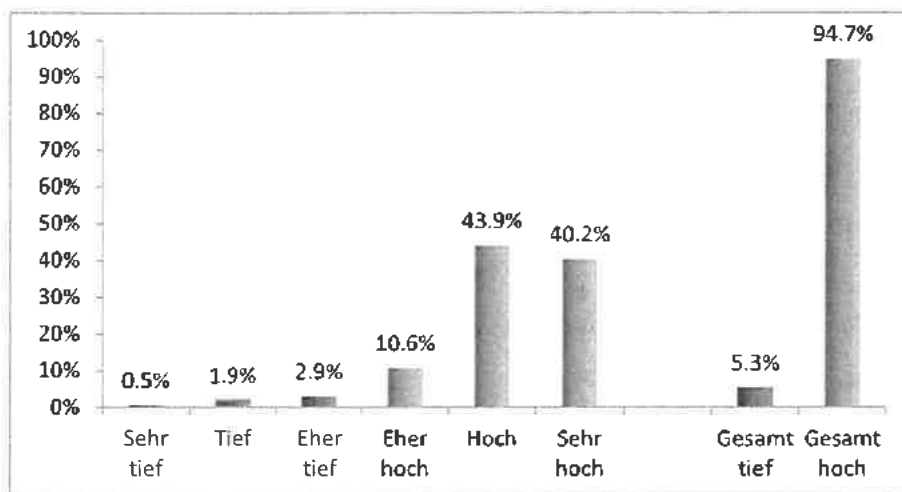
Wer hat die Polizei verständigt?

Hinweis: Total 1011 Antworten, 21 Fehlende.



Knappe 95% beurteilten die Qualität bezüglich einer raschen Entgegennahme des Notrufs als hoch (Zusammenfassung der drei Kategorien „eher hoch“, „hoch“ und „sehr hoch“). Dabei ist zu beachten, dass die Kategorien „hoch“ und „sehr hoch“ weitaus häufiger vorkommen als die Kategorie „eher hoch“. Nur gerade gute 5% schätzen die Qualität als tief ein (Abbildung 12).

Abbildung 12: Qualität Entgegennahme des Notrufs (Frage 10.1)

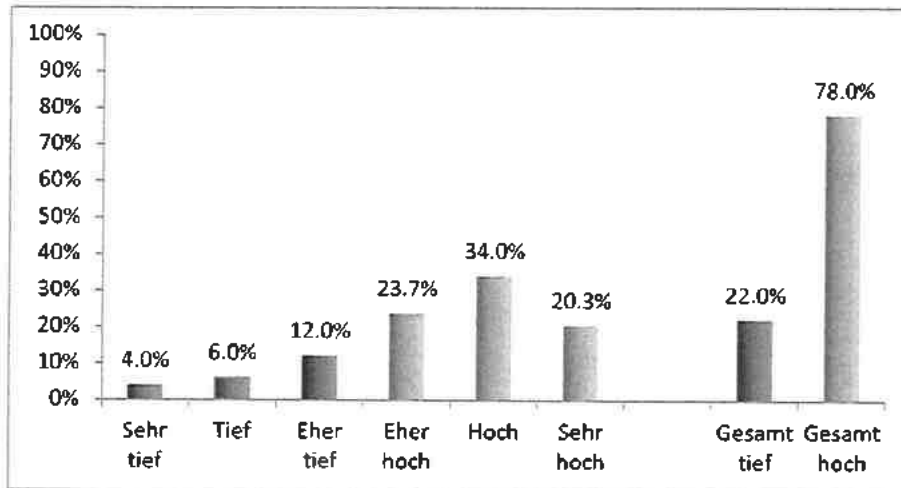


Qualitätsbeurteilung betreffend der raschen Entgegennahme des Notrufs?

Hinweis: Total 376 Antworten, 34 Fehlende.

Auch die Qualität betreffend Hinweisen der Notrufzentrale zum Verhalten bis zum Eintreffen des Beamten wurde von der Mehrheit der Personen als hoch eingeschätzt (Abbildung 13). Die Verteilung über die drei positiven Abstufungen (eher hoch, hoch, sehr hoch) fällt jedoch flacher aus. Die prozentualen Anteile schwanken zwischen 20.3% und 34.0%. 22.0% der Personen stufen die Qualität bezüglich Hinweisen der Einsatzzentrale als tief ein, wobei festzuhalten ist, dass die mildeste Stufe (eher tief) mit 12.0% im Gegensatz zu den Stufen sehr tief (4.0%) und tief (6.0%) häufiger gewählt wurde.

Abbildung 13: Qualität Hinweise der Einsatzzentrale (Frage 10.2)



Qualitätsbeurteilung betreffend den Hinweisen der Einsatzzentrale zum Verhalten bis zum Eintreffen des Beamten?

Hinweis: Total 350 Antworten, 60 Fehlende.

### 3.7 Zeitliche Aspekte des Verkehrsunfalls

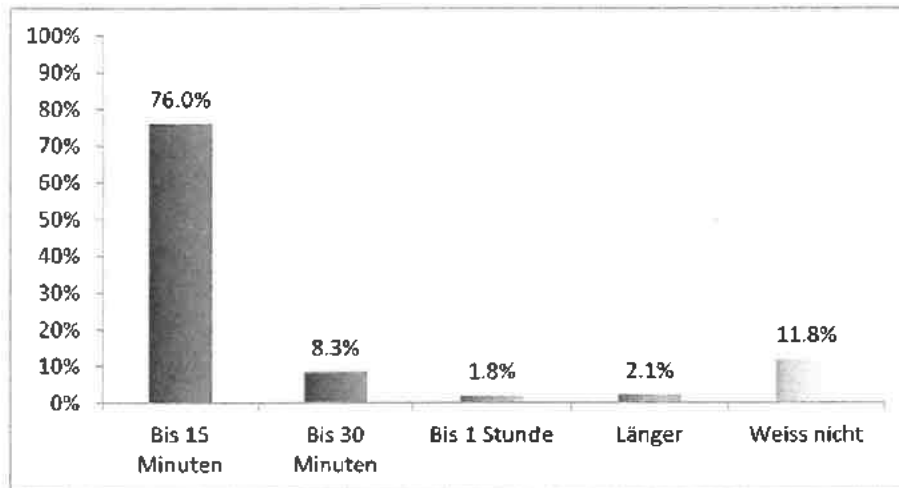
Damit ein Verkehrsunfall den kleinstmöglichen Schaden verursacht, ist ein rasches Handeln seitens der Unfallbeteiligten (rasches Melden bei der Polizei) und seitens der Polizei (möglichst rasches Eintreffen und möglichst effiziente Abhandlung vor Ort) von zentraler Bedeutung. Aber auch externe Zeitfaktoren wie Wochentag oder Tageszeit können einen Einfluss auf die Effizienz der Unfallaufnahme haben. Die Fragen 11 bis 14 drehen sich rund um zeitliche Aspekte des Unfallgeschehens.

Frage 11 bezieht sich auf die Dauer bis zur Verständigung der Polizei. Die Antwortkategorien wurden im diesjährigen Fragebogen so verändert, dass die Antwortoption „Verständigung durch Drittperson“ mit der Option „weiss nicht“ ersetzt wurde. Damit wurde eine Unklarheit beseitigt, welche in den Vorjahren bestand: Für den Fall, dass zwar eine Drittperson die Polizei verständigt hatte, die befragte Person jedoch gesehen oder gehört hatte, wann dies geschah, war in den Vorjahren unklar, ob nun eine Zeitangabe gemacht werden sollte, oder ob lediglich angegeben werden sollte, dass eine Drittperson die Polizei verständigte. Mit der neuen Antwortkategorie „weiss nicht“, konnte diese Unklarheit beseitigt werden.

Abbildung 14 zeigt das erfreuliche Resultat, dass die Kantonspolizei in 76.0% aller Fälle in den ersten 15 Minuten verständigt wurde. In 8.3% dauerte dies 15 bis 30 Minuten und lediglich in 3.9% dauerte es bis zu einer Stunde oder gar länger (siehe Tabelle 8). 11.8% wussten nicht, wie lange es bis zur Verständigung dauerte. Inwiefern sich dieses Resultat von den Vorjahren unterscheidet, wird in Kapitel 5 thematisiert.



Abbildung 14: Dauer bis zur Verständigung der Polizei (Frage 11)



Wie lange dauerte es, bis nach dem Unfall die Kantonspolizei Zürich über den Vorfall verständigt wurde?  
Hinweis: Total 993 Antworten, 39 Fehlende.

Tabelle 8: Dauer bis zur Verständigung der Polizei, länger als 1 Stunde (Frage 11)

Antwortkategorie	Absolute Häufigkeiten
Nach 4 bis 6 Stunden	2
Am nächsten Tag	7
Nach 2 bis 3 Tagen	4
Nach 1 Woche bis 3 Wochen	3
Auf Polizeiposten	5
<b>Total</b>	<b>21</b>

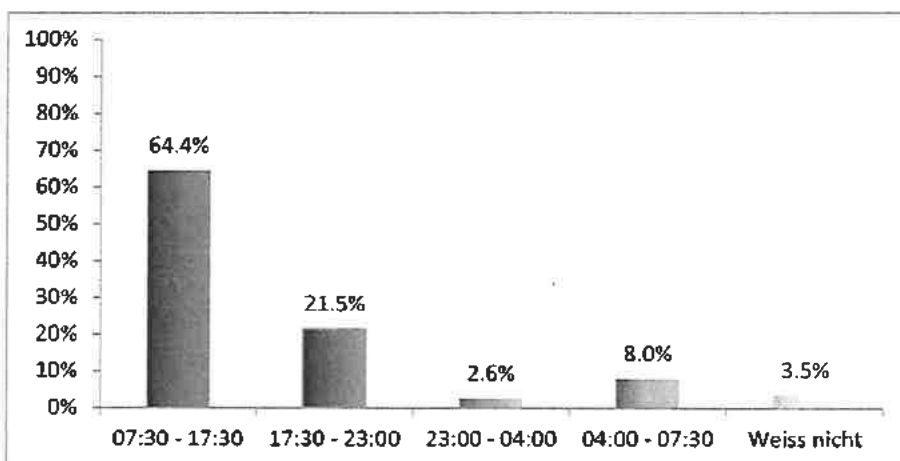
Hinweis: Total 21 Antworten, 0 Fehlende.

Die Fragen 12 und 13 beziehen sich auf die Tageszeit, zu welcher die Polizei verständigt wurde und auf die Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach der Verständigung. Beide Fragen wurden mit der Antwortoption „weiss nicht“ ergänzt, um so Personen nicht zu einer Antwort zu zwingen, die sich nicht erinnern konnten.

Bezüglich Tageszeit zeigt sich, dass in 64.4% der Fälle die Polizei tagsüber zwischen 07:30 und 17:30 Uhr verständigt wurde (Abbildung 15). In 21.5% der Fälle wurde die Kantonspolizei in der Zeitspanne zwischen 17:30 und 23:00 Uhr verständigt. Andere Tageszeiten kamen mit 8.0% und weniger weitaus seltener vor. Nur 3.5% haben angegeben, nicht zu wissen, wann die Polizei verständigt wurde.



Abbildung 15: Zeitpunkt der Verständigung (Frage 12)

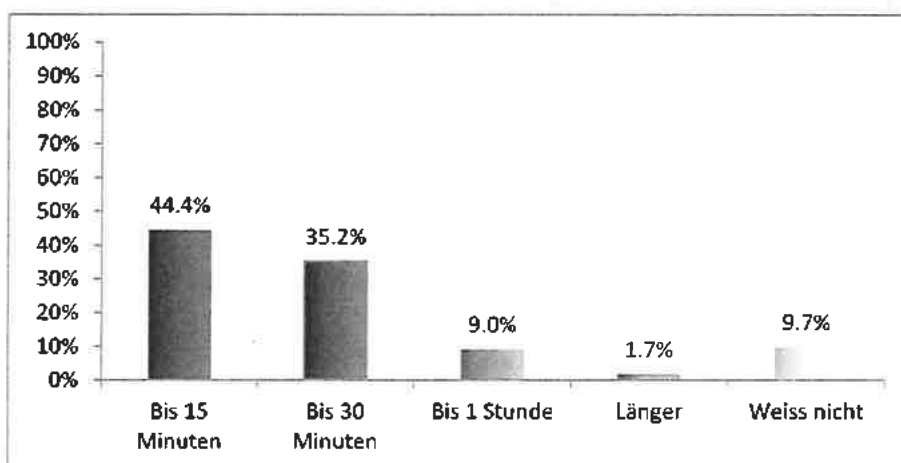


Um welche Zeit wurde die Polizei verständigt?

Hinweis: Total 1010 Antworten, 22 Fehlende.

Bezüglich der Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung (Frage 13) zeigte sich, dass die Polizei meist in den ersten 15 Minuten (44.4%) bzw. nach 15 bis 30 Minuten (35.2%) vor Ort war. Eine Dauer von mehr als 30 Minuten ist eher als Ausnahme zu bewerten (10.7% aller Fälle). Jene 1.7% (17 Personen), die angegeben haben, es habe länger als eine Stunde gedauert, wurden gebeten, eine Spezifizierung der Dauer vorzunehmen (Tabelle 9). Dabei wird ersichtlich, dass bei 7 dieser 17 Fälle die Polizei gar nicht eintraf, da die unfallbeteiligte Person selbst auf den Polizeiposten fuhr. Knappe 10% der befragten Personen konnten nicht angeben, wie lange es bis zum Eintreffen der Polizei dauerte (Option „weiss nicht“). Dies kann mehrere Gründe haben: Wusste eine Person nicht, wann die Polizei verständigt wurde oder war die Person selbst verletzt, konnte sie keine Zeitangabe machen.

Abbildung 16: Dauer bis zum Eintreffen der Polizei (Frage 13)



Wie lange dauerte es, bis die Polizei nach Verständigung am Unfallort eintraf?

Hinweis: Total 988 Antworten, 44 Fehlende.



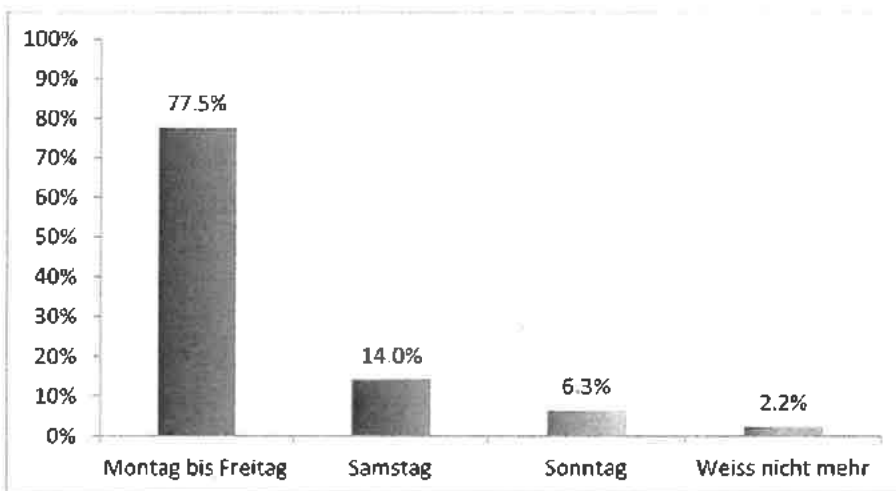
Tabelle 9: Dauer bis zum Eintreffen der Polizei, länger als 1 Stunde (Frage 13)

Antwortkategorie	Absolute Häufigkeiten
Nach 1 bis 1.5 Stunden	6
Nach 2 Stunden	2
Nach 3 Stunden	1
Gar nicht	7
<b>Total</b>	<b>16</b>

Hinweis: Total 16 Antworten, 1 Fehlender.

Im Fragebogen 2013 wurde neu danach gefragt, an welchem Wochentag sich der Unfall ereignete (Frage 14). Es zeigt sich, dass mit 77.5% die meisten Unfälle von Montag bis Freitag geschahen, gefolgt vom Samstag und Sonntag (Abbildung 17). Der Zusammenhang von Wochentag und Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei wird später in diesem Bericht thematisiert.

Abbildung 17: Wochentag, an welchem sich der Unfall ereignete (Frage 14)



An welchem Wochentag ereignete sich der Unfall?

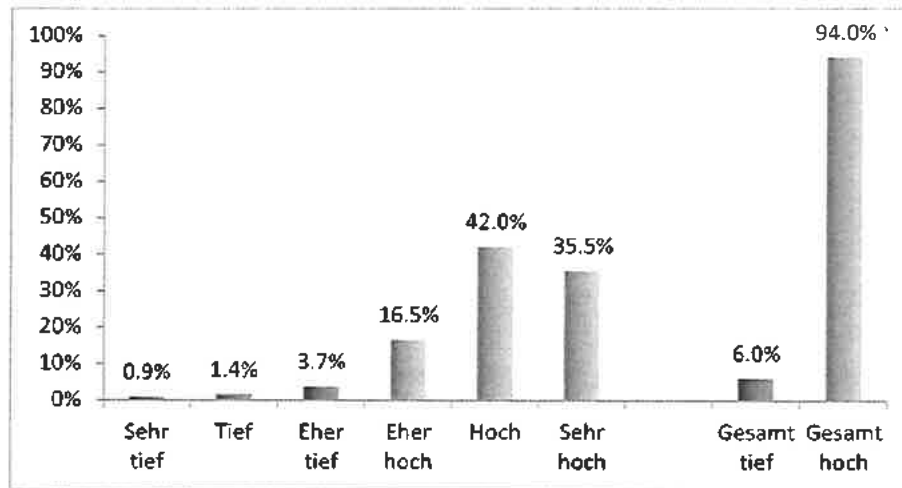
Hinweis: 1020 Antworten, 12 Fehlende.

### 3.8 Qualität der Betreuung vor Ort

Die Beurteilung der Qualität der Betreuung vor Ort stellt eine wichtige Komponente der Zufriedenheit mit dem Kontakt zur Kantonspolizei dar. Im Rahmen von Frage 15 wurden Personen gebeten, die Qualität hinsichtlich der fachlichen Kompetenz der Beamten (Frage 15.1, Abbildung 18), des persönlichen Verhaltens (Frage 15.2, Abbildung 19) sowie Informationen und Ratschlägen zum weiteren Vorgehen (Frage 15.3, Abbildung 20), einzuschätzen. Äquivalent zur Frage 10 wird für eine bessere Übersicht zusätzlich zu den einzelnen Kategorien ein Zusammenzug der Ergebnisse präsentiert (Qualität „gesamt hoch“ oder „gesamt tief“). Es sind relativ viele fehlende Werte zu konstatieren, da jene Personen, die vor Ort keinen direkten Kontakt mit der Kantonspolizei hatten, keine Qualitätseinschätzung vornehmen konnten.

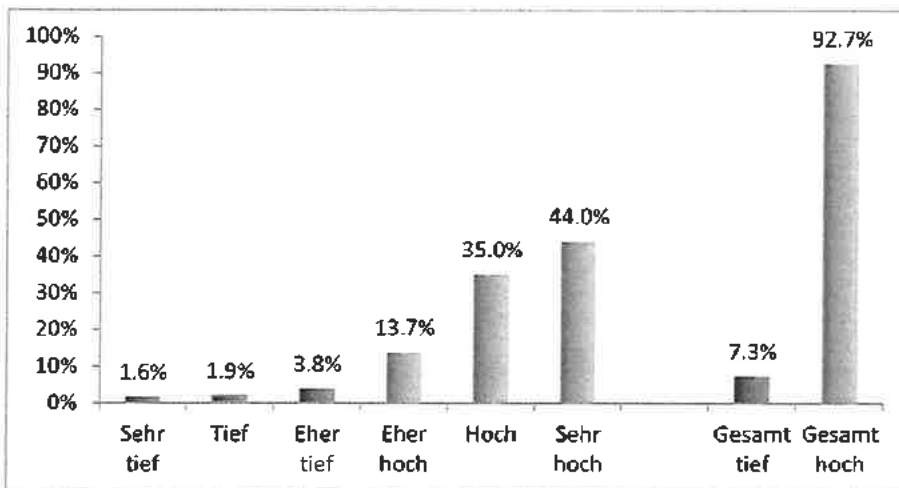


Abbildung 18: Qualität fachliche Kompetenz (Frage 15.1)



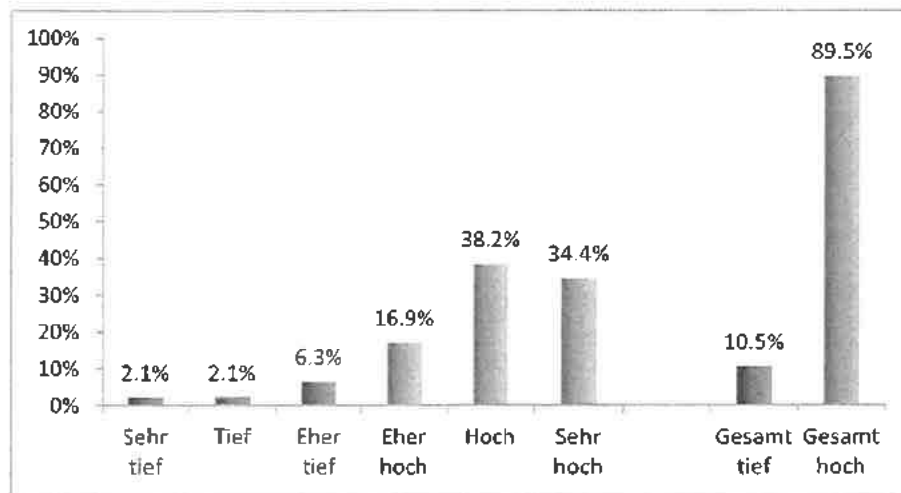
Qualitätsbeurteilung betreffend der Betreuung vor Ort durch den Beamten (*fachliche Kompetenz*)?  
Hinweis: 980 Antworten, 52 Fehlende.

Abbildung 19: Qualität persönliches Verhalten (Frage 15.2)



Qualitätsbeurteilung betreffend der Betreuung vor Ort durch den Beamten (*persönliches Verhalten*)?  
Hinweis: 979 Antworten, 53 Fehlende.

Abbildung 20: Qualität Informationen und Ratschläge (Frage 15.3)



Qualitätsbeurteilung betreffend Informationen und Ratschlägen zum weiteren Vorgehen?  
Hinweis: Total 969 Antworten, 63 Fehlende.

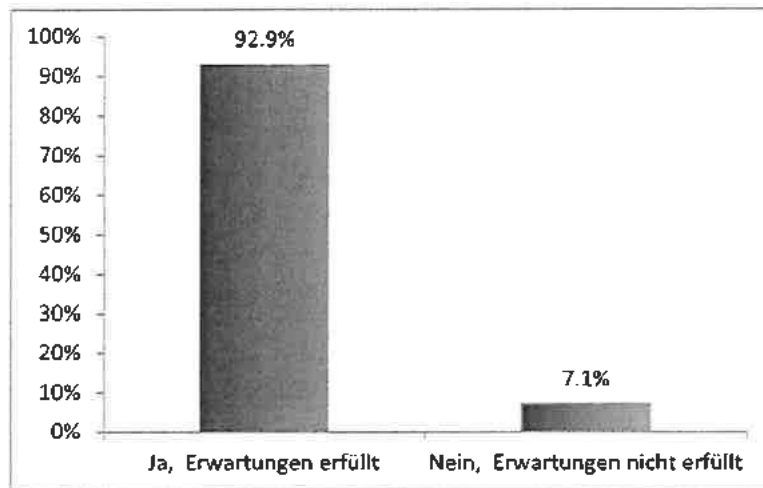
Alle drei abgefragten Bereiche weisen eine erfreulich hohe Qualitätsbeurteilung auf. Die fachliche Kompetenz wird mit 94% „gesamthaft hoch“ als besonders gut eingeschätzt. Auch die Qualität bezüglich des persönlichen Verhaltens und Informationen und Ratschlägen zum weiteren Vorgehen werden mit 92.7% bzw. 89.5% als gesamthaft hoch eingestuft. Dabei ist zu beachten, dass die Kategorien „hoch“ und „sehr hoch“ weitaus häufiger vorkommen als die Kategorie „eher hoch“.

### 3.9 Erwartungen bezüglich Unfallaufnahme

Die Erwartungen bezüglich Unfallaufnahme wurden bei 92.9% der Personen erfüllt (Abbildung 21). Die restlichen 7.1% (72 Personen) wurden gebeten anzugeben, welche Erwartungen nicht erfüllt wurden. Für eine bessere Übersicht wurden die offenen Antworten kategorisiert (Tabelle 10). Es zeigt sich, dass sich die unerfüllten Erwartungen in 17 Fällen auf eine ungelöste Schuldfrage bzw. einen ungelösten Konflikt zwischen den Unfallparteien beziehen. Weiter haben 12 Personen das Gefühl, auf irgendeine Art und Weise zu wenig in die Unfallaufnahme einbezogen worden zu sein. Vereinzelt (immer unter 10 Nennungen) wurden die Beamten als unfreundlich/desinteressiert, nicht professionell oder zu wenig empathisch/hilfsbereit wahrgenommen. Ein zu spätes Erscheinen oder eine lange Dauer der Unfallaufnahme wurden von lediglich je drei Personen konstatiert.



Abbildung 21: Erwartungen bezüglich Unfallaufnahme (Frage 16)



Wurden Ihre Erwartungen bezüglich Unfallaufnahme erfüllt?

Hinweis: Total 1011 Antworten, 21 Fehlende.

Tabelle 10: Unerfüllte Erwartungen (Frage 16)

Anzahl Nennungen	Kategorie	Beispielnennungen
17	Schuldfrage, Konflikt der Unfallparteien ungelöst	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Man weiss bis heute nicht, wer schuld ist und wie es weiter geht.</li> <li>- Meine Aussage wurde nicht korrekt berücksichtigt.</li> </ul>
12	Zu wenig Einbezug der Unfallbeteiligten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ich wurde nicht über die Rechtslage aufgeklärt.</li> <li>- Die Protokollaufnahme meines persönlichen Gesprächs mit dem Beamten hätte ich gerne durchgelesen.</li> </ul>
9	Mangelnde Empathie, Hilfsbereitschaft	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sehr spät nachgefragt, ob mir was passiert ist!</li> <li>- Unaufgeforderte Ratschläge (man steht ja in der Regel etwas neben den Schuhen) wären toll gewesen.</li> </ul>
8	Mangelnde Professionalität	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keine Besichtigung des Unfallortes; Beweismaterial ignoriert, keine Unfallskizze.</li> <li>- Die Polizei hätte das neue Auto beschlagnahmen müssen. Zur Kontrolle der Fussbremse, die nicht zog.</li> </ul>
7	Unfreundlichkeit, Desinteresse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keine Information über den Ablauf der Untersuchung vor Ort und weiteres Vorgehen; sehr unfreundlich; keine Motivation (Pause war wichtiger!); erklären des Sachverhalts war für den Polizisten uninteressant.</li> <li>- War alles ok, bei der Unfallmeldung am Telefon hatte ich einen genervten, verständnislosen Beamten am Telefon!</li> </ul>
3	Unfallaufnahme dauerte zu lange	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es brauchte extrem lange für die Befragung (1 1/2 Std.)</li> </ul>
3	Zu spätes Erscheinen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Waren zu spät vor Ort</li> </ul>
3	Einzelnennungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Da es sich um einen kleinen Sachschaden handelte, hätte eine Personenfeststellung und Meldung an die Gemeinde gereicht.</li> </ul>

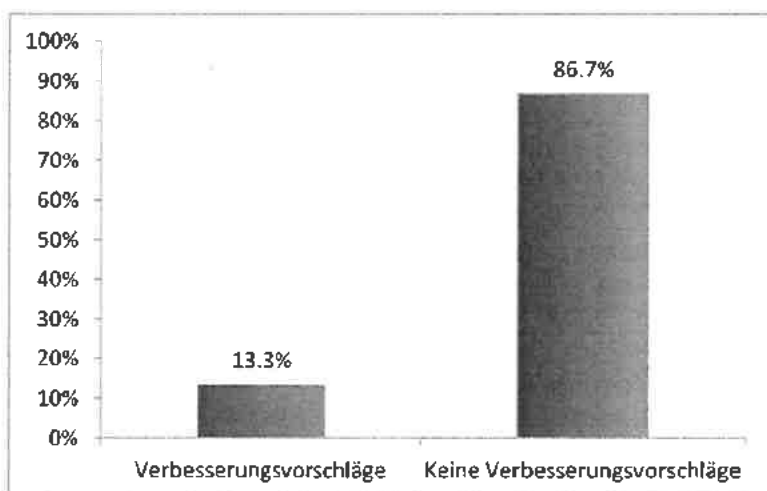
Hinweis: Total 62 Antworten, 10 Fehlende.



### 3.10 Verbesserungsvorschläge bezüglich Unfallaufnahme

86.7% der Befragten haben angegeben, keine Verbesserungsvorschläge für die Kantonspolizei Zürich zu haben (Abbildung 22). 125 von jenen 133 Personen (13.3%), die angegeben haben, Verbesserungsvorschläge zu haben, haben diese auch notiert. Tabelle 11 stellt diese wiederum in Kategorien zusammen und listet jeweils einige Beispielnennungen auf. Es wird deutlich, dass sich viele Verbesserungsvorschläge auf die unerfüllten Erwartungen beziehen. Die Kategorien und die Nennungen sind deshalb zu einem grossen Teil identisch mit jenen der Frage 16. Die Verbesserungsvorschläge machen deutlich, dass einem empathischen und hilfsbereiten Umgang mit den Betroffenen eine grosse Bedeutung zukommt.

Abbildung 22: Verbesserungsvorschläge (Frage 17)



Haben Sie Verbesserungsvorschläge für die Kantonspolizei Zürich bei der Aufnahme von Verkehrsunfällen?  
Hinweis: Total 999 Antworten, 33 Fehlende.



Tabelle 11: Verbesserungsvorschläge (Frage 17)

Anzahl Nennungen	Kategorie	Beispielnennungen
33	Mehr Empathie, Hilfsbereitschaft	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die erste Frage sollte doch sein: "Sind sie verletzt? Geht es ihnen gut?" und nicht: "Was haben Sie denn gemacht".</li> <li>- Einfühlsamer und besser zuhören.</li> <li>- Polizei muss geduldig sein - Sachverhalt gut abklären.</li> <li>- Ich war verletzt und fühlte mich angeschlagen. Die Fragen (es ging lange) hätte ich gern im Sitzen und nicht im Stehen am Strassenrand beantwortet!</li> </ul>
22	Mehr Professionalität	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dass der zuständige Polizist nicht längere Zeit abwesend ist.</li> <li>- Der Verkehr sollte nicht durch unbeteiligte Dritte geregelt werden müssen.</li> <li>- Es gab am Unfallort schon eine Vorverurteilung. Ich denke, die Fakten sollten vorerst mal neutral aufgenommen werden.</li> </ul>
10	Weniger Aufwand seitens KaPo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reiner Sachschaden könnte einfacher erledigt werden.</li> <li>- Man sollte die Tragweite eines Unfalls abschätzen und den Aufwand für die Erhebung entsprechend anpassen.</li> </ul>
9	Mehr Einbezug der Unfallbeteiligten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Informationen waren dürftig und hätten besser sein können.</li> <li>- Mehr Informationen, was die Polizisten gerade tun bzw. was mit den Aufnahmen etc. passiert.</li> </ul>
8	Versicherung, Abschleppdienst	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Übergabe der Versicherungsdaten der Gegenpartei sicherstellen.</li> <li>- Abschleppdienst ist sehr unfreundlich, unprofessionell und teuer. Falscher Partner für KaPo ZH!</li> </ul>
7	Klären der Schuldfrage, Konflikt der Unfallparteien	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dem Unfallverursacher nicht das Gefühl geben, er werde anders behandelt als andere Personen. Nicht persönlich angreifen (verbal).</li> <li>- Bei der Befragung der Parteien sollten beide zuhören dürfen. Gegenpartei hat in diesem Fall nicht die Wahrheit gesagt!</li> </ul>
7	Mehr technische Hilfsmittel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jeden informieren über "my 144" App für Smartphones. Es war nicht einfach zu erklären, wo genau der Unfallort sich befindet.</li> <li>- Tablet zur Aufnahme des Unfallherganges funktionierte nur mitelmässig.</li> </ul>
6	Mehr Freundlichkeit, Interesse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dass alle Mitarbeiter der Polizei die Hand geben und sich vorstellen würden. Der Polizist hat das gemacht nur leider die Polizistin nicht.</li> <li>- Sehr freundlich sein. Niemand verursacht einen Verkehrsunfall freiwillig.</li> </ul>
6	Bessere Informationen zum weiteren Vorgehen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bessere Informationen über weiteres Vorgehen, Zeitangaben.</li> </ul>
17	Einzeinnennungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hilfe zum Wegkommen vom Unfallort</li> <li>- Willkürliche Geschwindigkeitsfragen an gewissen Positionen - absolut nicht beantwortbar. Ich wurde aber gezwungen etwas anzugeben.</li> <li>- In Rapport eins zu eins übernehmen was Befragter sagt (inkl. Position von Kollision etc.).</li> </ul>

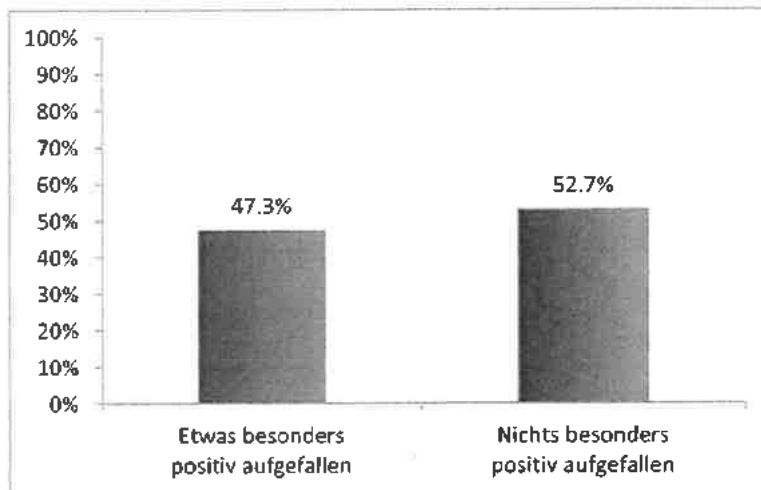
Hinweis: Total 125 Vorschläge, 8 Fehlende.



### 3.11 Positives Feedback

Im Rahmen von Frage 18 wurden die Personen gebeten anzugeben, ob ihnen beim Kontakt mit der Kantonspolizei etwas besonders positiv aufgefallen war. War dies der Fall, sollte zusätzlich notiert werden, worum es sich dabei handelte. Knapp der Hälfte der Personen war etwas besonders positiv aufgefallen (Abbildung 23).

Abbildung 23: Positives Feedback (Frage 18)



Ist Ihnen beim Kontakt mit der Kantonspolizei etwas besonders positiv aufgefallen?  
Hinweis: 997 Antworten, 35 Fehlende.

Von den 472 Personen (47.3%), die angegeben haben, ihnen sei etwas positiv aufgefallen, haben 463 auch eine Angabe dazu gemacht, was ihnen besonders positiv aufgefallen war. Einige der Aussagen enthalten mehrere inhaltliche Aspekte, welche im Rahmen der Kategorisierung einzeln berücksichtigt wurden.<sup>10</sup> Wie Tabelle 12 zeigt, konnten acht Kategorien definiert werden. Einzelnennungen wurden in eine neunte Kategorie eingeordnet.

<sup>10</sup> Dies führt dazu, dass mehr Nennungen (608) als Personen (463) existieren.



Drei der Kategorien enthalten sehr viele Nennungen. Am meisten wurde die Freundlichkeit bzw. Höflichkeit der Beamten geschätzt. Weiter fühlten sich viele Personen gut umsorgt – die Polizeibeamten seien menschlich, hilfsbereit und hätten Verständnis für Personen in einer schwierigen, nicht alltäglichen Situation gehabt. In vielen dieser Nennungen kommt zum Ausdruck, dass dank der ruhigen und empathischen Haltung der Beamten die Situation als weniger bedrohlich wahrgenommen wurde. Die dritte grosse Kategorie bezieht sich auf die Professionalität bzw. hoch eingeschätzte Kompetenz der Beamten. Dieser Aspekt war häufig gekoppelt mit der entgegengebrachten Hilfsbereitschaft bzw. dem Verständnis für die aussergewöhnliche Situation. Es liegt deshalb nahe zu folgern, dass eine hoch wahrgenommene Professionalität bzw. Kompetenz sich ebenfalls in einer erhöhten Hilfsbereitschaft zeigen kann.<sup>11</sup> Weitere Kategorien sind Unparteilichkeit/Unvoreingenommenheit, Informationsfluss, technische Hilfsmittel, rasches Eintreffen und Mitfahrt mit der Polizei.

Tabelle 12: Positives Feedback (Frage 18)

Anzahl Nennungen	Kategorie	Beispielnennungen
246	Freundlichkeit, Höflichkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruhige, freundliche Haltung.</li> <li>- Trotz strömendem Regen waren die Polizisten freundlich und geduldig.</li> </ul>
163	Empathie, Hilfsbereitschaft, Verständnis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sehr hilfsbereit und menschlich.</li> <li>- Sie sind geduldig, hilfsbereit und üben keinen Druck aus.</li> </ul>
124	Professionalität, Kompetenz	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Polizei sehr sachlich und kompetent. Zwischendurch mit Humor.</li> <li>- Professionelle Abwicklung.</li> </ul>
18	Unparteilichkeit, Unvoreingenommenheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sehr ruhig, keine Verurteilung.</li> <li>- Der Polizei war es egal ob ich Ausländerin war oder Schweizerin. Sie haben die Tatsachen gesehen - wer genau schuld war.</li> </ul>
18	Informationsfluss	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gute Information bezüglich weiterem Ablauf.</li> <li>- Rückfrage am Abend und Information über das weitere Vorgehen etc.</li> </ul>
8	Technische Hilfsmittel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Neue technische Ausrüstung.</li> <li>- Das neue i-Pad → elektronisches Unfallprotokoll (ging recht zügig)!</li> </ul>
4	Rasches Eintreffen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schnell vor Ort, einfühlsam, besorgt, rücksichtsvoll</li> </ul>
4	Mitfahrt mit der Polizei	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Samstagabend (Familie im Ausland). Der „Streifenwagen“ hat sich um meine Nachhausefahrt gekümmert! Toll → danke!</li> </ul>
23	Einzelnenennungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Haben mir geholfen, das Auto wieder in Gang zu bringen, da nicht mehr angesprungen.</li> <li>- Teamwork zwischen den Polizisten – klare Arbeitsteilung.</li> </ul>

Hinweis: Total 608 Nennungen von 463 Personen.

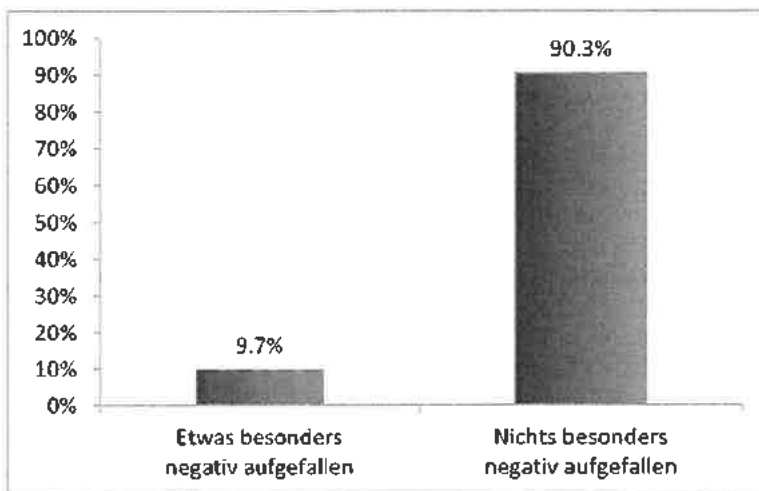
<sup>11</sup> Der Zusammenhang zwischen der Qualitätseinschätzung hinsichtlich der fachlichen Kompetenz und des persönlichen Verhaltens wird in Kapitel 4.2.8 untersucht.



### 3.12 Negatives Feedback

Im Rahmen von Frage 19 bestand die Möglichkeit anzugeben, ob etwas und, falls ja, was beim Kontakt mit der Kantonspolizei negativ aufgefallen war (Abbildung 24). Es zeigt sich, dass weitaus weniger Personen ein negatives Feedback gegeben haben, als ein positives. So haben lediglich 9.7% der Personen angegeben, ihnen sei etwas besonders negativ beim Kontakt mit der Kantonspolizei aufgefallen (beim positiven Feedback waren es 47.3% aller befragten Personen).

Abbildung 24: Negatives Feedback (Frage 19)



Ist Ihnen beim Kontakt mit der Kantonspolizei etwas besonders negativ aufgefallen?

Hinweis: Total 1002 Antworten, 30 Fehlende.

Von den 97 Personen (9.7%), denen etwas negativ aufgefallen war, haben 93 spezifiziert, worum es sich dabei handelte. Dabei enthalten zwei der Angaben jeweils 2 inhaltliche Aspekte, womit 95 Nennungen vorliegen. Diese sind in Tabelle 13 zu Kategorien zusammengefasst. Die grösste Kategorie umfasst (lediglich) 24 Nennungen und bezieht sich auf ein unfreundlich bzw. arrogant wahrgenommenes Verhalten der Polizeibeamten. Weiter wurde in 13 Fällen die Professionalität der Beamten bemängelt. In 12 Fällen wurde die Kommunikation als suboptimal empfunden. Wenige Personen haben angegeben, sich schuldig bzw. verhört gefühlt zu haben, ihnen sei zu wenig Empathie entgegengebracht worden oder es sei zu viel Aufwand für die Abklärungen betrieben worden. Die Einzelnennungen betreffen sehr unterschiedliche Bereiche, weshalb vier Beispiele herausgegriffen wurden, die aus einer Aussenperspektive als relevant erscheinen. Teilweise waren auch unspezifische oder irrelevant erscheinende Aussagen dabei (z.B. „der ältere Polizist“).



Tabelle 13: Negatives Feedback (Frage 19)

Anzahl Nennungen	Kategorie	Beispielnennungen
24	Unfreundlichkeit, Arroganz	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Beamtin war ziemlich überheblich/arrogant.</li> <li>- Der Polizist, XY, der mich einvernommen hatte, war gegenüber meiner Mutter und mir nicht sehr freundlich.</li> </ul>
13	Mangelnde Professionalität	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ich habe vom nicht Protokoll führenden Beamten eine falsche Aussage erhalten.</li> <li>- Aussagen zum Unfall wurden falsch interpretiert und daher nicht richtig im Unfallprotokoll (Polizeirapport) festgehalten.</li> </ul>
12	Schlechte Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Polizei fragte nicht nach ob der Abschleppdienst organisiert wurde, zwei verschiedene Abschleppdienste vor Ort.</li> <li>- Suboptimaler Informationsfluss: z.B. wurden verschiedene Ausweise (Identitätskarte, Fahrausweis) entfernt, ohne dass mir dies danach mitgeteilt wurde. Musste dies später selber entdecken - bzw. habe diese 4 Wochen später kommentarlos wieder erhalten.</li> </ul>
10	Schuldzuweisung, sich „verhört“ vorkommen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ich kam mir vor wie ein Verbrecher und wurde auch so behandelt.</li> <li>- Sehr schnelle Stellungnahme über Schuldigen oder Nichtschuldigen.</li> </ul>
8	Fehlende Empathie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die KaPo kam zwischen 2 OP's und hat mich genötigt zu unterschreiben! Ich stand zu dem Zeitpunkt unter starken Medi (Morphium). Der Beamte sagte, er hätte zu einem späteren Zeitpunkt keine Zeit!</li> <li>- Wurde im Spital über Unfallhergang, Safer, Vermögen - in Anwesenheit der Kinder - befragt; ein bisschen taktlos.</li> </ul>
8	Zu viel Aufwand seitens Polizei	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Fotografiererei, ein riesiger Aufwand, war nach meinem Befinden überflüssig.</li> <li>- Viel zu lange und zu viel Aufwand für die Abklärung eines Bagatelunfalls.</li> </ul>
20	Einzelnennungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Wegkommen nach Hause war problematisch.</li> <li>- Es wäre wünschenswert, wenn bei der Bestandsaufnahme die Beamten nicht rauchen würden.</li> <li>- Polizeiauto lief ca. 30 Minuten lang während der Aufnahme und wurde erst dann ausgeschaltet.</li> <li>- Es ging sehr lange bis ich von der Polizei die Busse erhielt, ca. 2 Monate. Ist sehr unangenehm, da man nicht weiss, was noch auf einen zukommt.</li> </ul>

Hinweis: Total 95 Nennungen von 93 Personen.

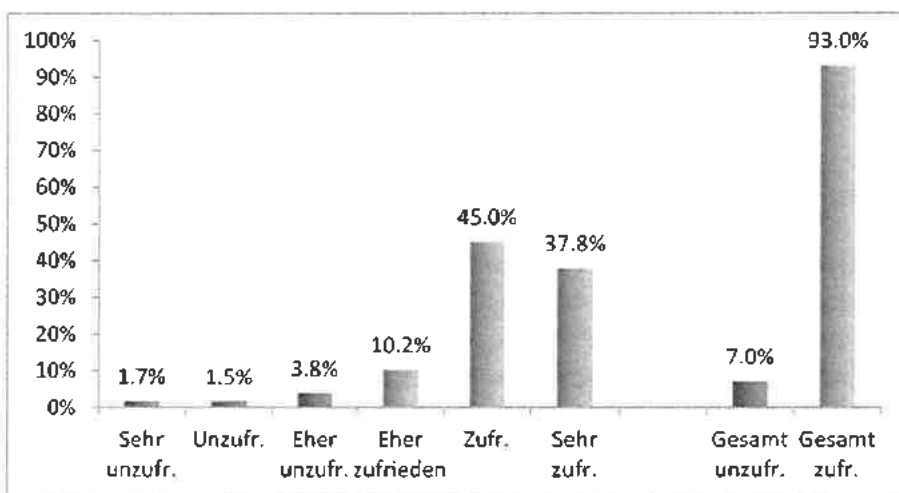


### 3.13 Gesamtzufriedenheit

Die Befragten wurden gebeten, ihre gesamthafte Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei in Zusammenhang mit dem Verkehrsunfall anzugeben, wobei, wie bei der Qualitätsbeurteilung, sechs Abstufungen zur Verfügung standen (Abbildung 25).

Bei Betrachtung der zusammengefassten Kategorien zeigt sich das erfreuliche Resultat, dass 93.0% mit der Kantonspolizei zufrieden waren. Dabei kommt den Kategorien „zufrieden“ und „sehr zufrieden“ der weitaus grössere Anteil an Nennungen zu als der Kategorie „eher zufrieden“. Lediglich 7.0% der Personen gaben an, unzufrieden zu sein, wobei die meisten dieser Personen die mildeste Unzufriedenheitskategorie „eher unzufrieden“ wählten.

Abbildung 25: Gesamtzufriedenheit (Frage 20)



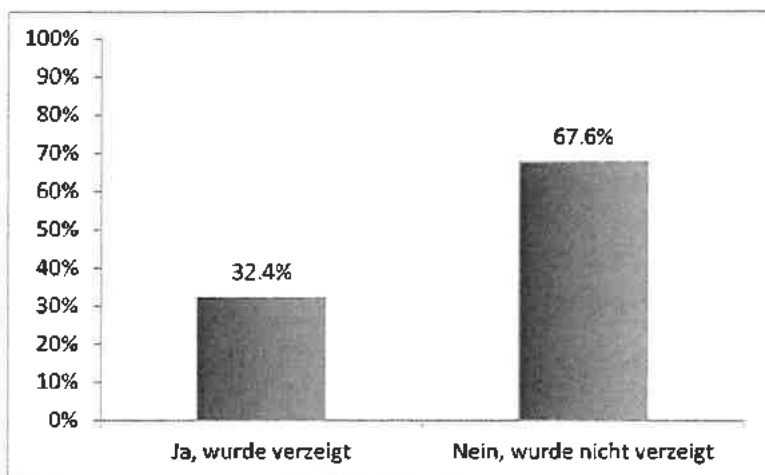
Sind Sie mit der Kantonspolizei in Zusammenhang mit dem Verkehrsunfall zufrieden?  
Hinweis: Total 1015 Antworten, 17 Fehlende.

### 3.14 Verzeigung

Bei der Verzeigung handelt es sich um eine negativ konnotierte Handlung der Polizei, welche sich somit negativ auf die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei auswirken könnte (siehe hierzu Kapitel 4.2.3). Es ist demnach besonders wichtig, die Frage ob man verzeigt wurde, an der „richtigen“ Stelle im Fragebogen zu platzieren.<sup>12</sup> Um negative Auswirkungen auf die Zufriedenheitsangaben zu vermeiden, wurde die Frage an das Ende des Fragebogens gestellt. Dass es sich eher um eine unangenehme Frage handelt, kommt durch die relativ vielen fehlenden Antworten zum Ausdruck (51 Personen haben die Frage nicht beantwortet). Von jenen Personen, die geantwortet haben, wurden gut zwei Drittel (67.6%) nicht verzeigt, während knapp ein Drittel (32.4%) verzeigt wurde.

<sup>12</sup> Siehe hierzu die Ausführungen in Kapitel 2.2.

Abbildung 26: Verzeigung (Frage 21)



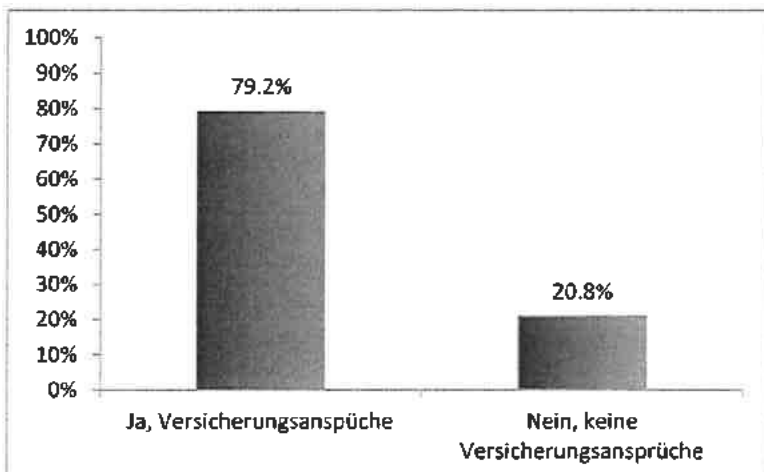
Wurden Sie verzeigt?

Hinweis: Total 981 Antworten, 51 Fehlende.

### 3.15 Versicherungsansprüche

Aus den Antworten auf offene Fragen früherer Zufriedenheitsbefragungen wurde deutlich, dass einige Personen die Dauer, bis der Polizeirapport bei der Versicherung ankam, als zu lange empfanden. Dies könnte sich negativ auf die Gesamtzufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei auswirken. Um diesem vermuteten Zusammenhang nachzugehen, wurde einerseits gefragt, ob Versicherungsansprüche geltend gemacht wurden (Frage 22) und wenn ja, wie die Zufriedenheit mit der benötigten Zeit, den Polizeirapport der Versicherung zuzustellen, eingeschätzt wurde (Frage 23). Aus Abbildung 27 geht hervor, dass 79.2% der Befragten (797 Personen) einen Versicherungsanspruch geltend gemacht haben.

Abbildung 27: Versicherungsansprüche (Frage 22)

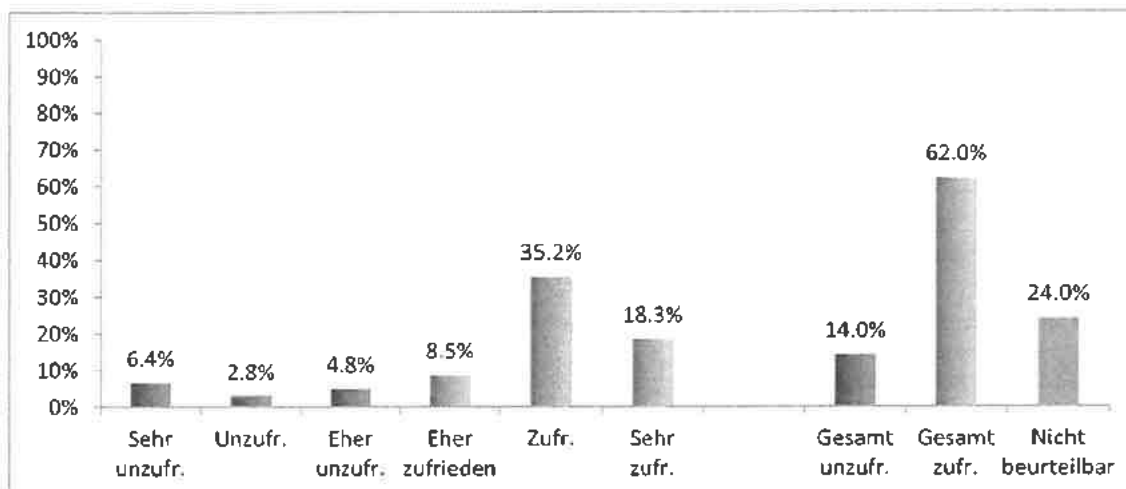


Haben Sie Versicherungsansprüche geltend gemacht?

Hinweis: Total 1006 Antworten, 26 Fehlende.

Von diesen waren 62.0% mit der benötigten Zeit, den Rapport der Versicherung zuzustellen, zufrieden, 14.0% waren unzufrieden. 24.0% geben an, dies nicht beurteilen zu können.<sup>13</sup> 25 Personen haben die Frage nicht beantwortet, obwohl sie Versicherungsansprüche geltend gemacht haben (Abbildung 28). Der Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit wird in Kapitel 4.1.6 untersucht.

Abbildung 28: Zufriedenheit mit der Dauer der Zustellung des Polizeirapports (Frage 23)



Wie zufrieden sind Sie mit der Kantonspolizei bezüglich der benötigten Zeit, den Polizeirapport der Versicherung zuzustellen?

Hinweis: Total 772 Antworten, 25 Fehlende.

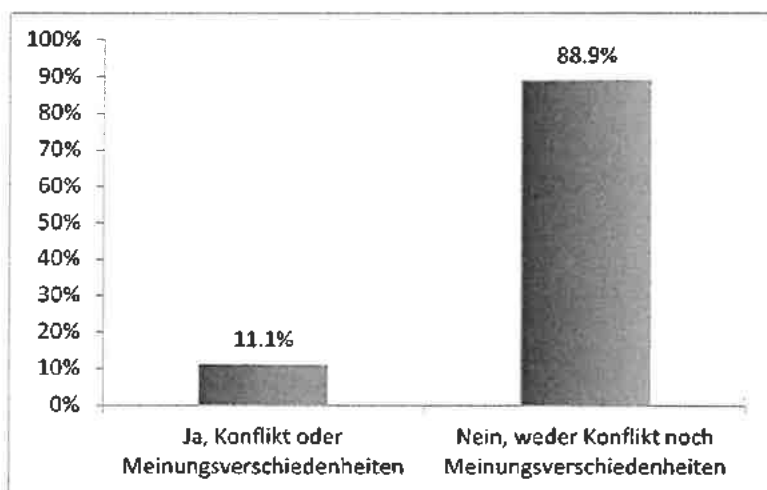
### 3.16 Konflikt, Meinungsverschiedenheiten zwischen den Unfallbeteiligten

Auch ein Konflikt oder Meinungsverschiedenheiten zwischen den Unfallbeteiligten sind unangenehme Situationen. Analog zu den Fragen nach der Verzeigung bzw. Versicherungsansprüchen, wurde diese Frage an das Ende des Fragebogens gestellt, um eine negative Beeinflussung des Antwortverhaltens auf andere Fragen zu vermeiden. 11.1% der Befragten gaben an, es sei zu einem Konflikt bzw. Meinungsverschiedenheiten zwischen ihnen und anderen Beteiligten gekommen (Abbildung 29). Ob das Vorliegen eines Konflikts oder einer Meinungsverschiedenheit in einem Zusammenhang mit der Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei steht, wird in Kapitel 4.2.4 überprüft.

<sup>13</sup> Es wäre denkbar, dass der Unfall bei diesen 24.0% der Personen noch nicht lange genug zurück lag, um Frage 23 beantworten zu können.



Abbildung 29: Konflikt, Meinungsverschiedenheiten (Frage 24)



Entstand nach dem Unfall ein Konflikt zwischen Ihnen und anderen involvierten Personen bzw. gab es Meinungsverschiedenheiten?

Hinweis: Total 1007 Antworten, 25 Fehlende.



#### 4 Zufriedenheitsbefragung 2013: Ausgewählte Zusammenhänge

Da die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei mit verschiedenen im Fragebogen erhobenen Aspekten in Verbindung steht, sind die Zusammenhangsanalysen von besonderem Interesse. Daraus werden wertvolle Hintergrundinformationen ersichtlich, welche Hinweise dazu liefern können, worauf die Polizeibeamten bei der Aufnahme von Verkehrsunfällen besonders achten sollten bzw. wo Verbesserungspotential besteht. Bereits in den Vorjahren wurden Zusammenhangsanalysen durchgeführt. Da der Fragebogen im Jahr 2013 leicht modifiziert bzw. erweitert wurde, werden mehr Analysen als in den Vorjahren möglich.

Bei der Ermittlung von Zusammenhängen kommt der Gesamtzufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei (Frage 20) wohl die zentralste Bedeutung zu, aber auch die Qualitätseinschätzung des Telefonkontaktes (Frage 10) und der Betreuung vor Ort (Frage 15) stellen wichtige Zufriedenheitsbereiche dar.<sup>14</sup>

Die Zusammenhangsanalysen werden in zwei Themenbereiche gegliedert. Im ersten (Kapitel 4.1) geht es um den Faktor Zeit (z.B. die Dauer bis zur Verständigung der Polizei oder die Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung). Der zweite Themenbereich (Kapitel 4.2) umfasst Zusammenhänge rund um die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei.

Die Zusammenhänge werden mittels Kreuztabellen dargestellt oder, wo es die Daten zulassen, mittels statistischer Tests überprüft. Die Darstellung der absoluten und prozentualen Werte in Kreuztabellen geben einen guten Überblick über Zusammenhänge zweier Variablen, sagen jedoch nichts über ihre statistische Relevanz aus. Statistische Tests hingegen überprüfen die Relevanz unter anderem durch die sog. *Signifikanz*. Das heisst, ist ein Resultat signifikant, kann man von einer statistischen Bedeutsamkeit ausgehen. Die Durchführung dieser Tests stellt jedoch gewisse Anforderungen an die Daten, so dass sie nicht für jeden Zusammenhang gleichermassen eingesetzt werden können. Für interessierte Leser sind die wichtigsten statistischen Begriffe und Verfahren in Anhang 2 (S. 73) zusammengestellt.

Die nachfolgenden Hinweise zur Leseweise von Kreuztabellen erleichtern deren Verständnis. Am sinnvollsten ist es, parallel zu den Hinweisen eine Kreuztabelle zu betrachten (beispielsweise jene auf S. 38).

---

<sup>14</sup> Eine Regressionsanalyse zeigt, dass alle Qualitätsaspekte zusammen 57% der Varianz der Gesamtzufriedenheit aufklären können. Dabei spielen die fachliche Kompetenz sowie die Vermittlung von Informationen und Ratschlägen zum weiteren Vorgehen die zentralste Rolle.



#### Zur Leseweise der Kreuztabellen

- Es können nur jene Personen in die jeweilige Darstellung der Kreuztabelle eingeschlossen werden, die beide Fragen beantwortet haben. Die Anzahl der verwertbaren Fälle variiert deshalb von Auswertung zu Auswertung.
- Jede Zelle beinhaltet jeweils drei Zahlen:
  1. Die erste Zahl steht für die Anzahl Personen, die eine bestimmte Antwortkombination aufweist.
  2. Die zweite Zahl ist eine Prozentzahl, welche sich auf die Gesamtanzahl eingeschlossener Personen bezieht (die Prozentzahlen aller Antwortkombinationen ergeben in ihrer Summe 100%).
  3. Die dritte, in Klammer stehende Prozentzahl bezieht sich jeweils auf eine Zeile. Durch diese Zahl können Ergebnisse oft anschaulicher ausgedrückt werden (die Summe der Prozentzahlen einer Zeile beträgt jeweils 100%).
- Die wichtigen Resultate, auf die im Text eingegangen wird, werden jeweils in **fetter Schrift** dargestellt.

#### 4.1 Zum Faktor „Zeit“ bei Verkehrsunfällen

Ein Verkehrsunfall stellt für die *direkt* am Unfall beteiligten Personen ein aussergewöhnliches, meist mit Unsicherheit behaftetes Ereignis dar. Es ist anzunehmen, dass diese Unsicherheit abnimmt, wenn die Polizeibeamten am Unfallort eintreffen, da damit ein Grossteil der Verantwortung Fachpersonen übergeben werden kann. Somit ist ein rasches Eintreffen der Polizei nach Verständigung von grosser Wichtigkeit. Auch *indirekt* am Unfall beteiligte Personen (z.B. Personen, die aufgrund des Unfalls im Stau stehen), haben ein Interesse an einer möglichst effizienten Unfallaufnahme.

Die Darstellung von Zusammenhängen der erfragten Zeitaspekte ermöglicht es einerseits zu eruieren, worauf mögliche Schwankungen in der Dauer bis zum Eintreffen der Kantonspolizei zurückzuführen sein könnten (Zusammenhänge 1 bis 3, siehe unten), und andererseits kann sichtbar gemacht werden, welche Zeitaspekte in Zusammenhang mit der Zufriedenheit stehen (Zusammenhänge 4 bis 6). Die mit einem Sternchen\* versehenen Zusammenhänge wurden im Jahr 2013 zum ersten Mal untersucht, während die restlichen bereits im Jahr 2010 thematisiert wurden.

1. Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Dauer bis zur Verständigung der Polizei nach dem Unfall und der Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach der Verständigung?
2. Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Uhrzeit der Verständigung und der Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung?\*
3. Gibt es einen Zusammenhang zwischen dem Wochentag, an welchem sich der Unfall ereignete, und der Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung?\*



4. Unterscheiden sich Personen, die nach der Verständigung unterschiedlich lange auf die Kantonspolizei gewartet haben, hinsichtlich der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?\*
5. Unterscheiden sich Personen, die an unterschiedlichen Wochentagen (Werktag, Samstag oder Sonntag) in einen Unfall verwickelt waren, hinsichtlich der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?\*
6. Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit bezüglich der benötigten Zeit, den Polizeirapport der Versicherung zuzustellen, und der Gesamtzufriedenheit?\*

#### 4.1.1 Dauer bis zur Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei

Für eine effiziente Abwicklung der Unfallaufnahme ist es sowohl wichtig, dass die Polizei rasch kontaktiert wird, als auch, dass diese rasch am Unfallort eintrifft. Nachfolgend wird untersucht, ob ein Zusammenhang zwischen diesen beiden zeitlichen Aspekten besteht. Es wurden bewusst nur jene Personen berücksichtigt, die auch tatsächlich eine konkrete Zeitangabe gemacht haben. Personen, die angegeben haben, nicht zu wissen, wie lange es bis zur Verständigung oder bis zum Eintreffen der Kantonspolizei gedauert hat, wurden ausgeklammert.

Tabelle 14 zeigt, dass insgesamt 826 Personen berücksichtigt werden konnten. In knapp der Hälfte der Fälle (49.3%) wurde die Polizei in den ersten 15 Minuten nach dem Unfall kontaktiert und traf auch nach spätestens 15 Minuten am Unfallort ein.<sup>15</sup> In weiteren 31.2% wurde die Polizei in den ersten 15 Minuten kontaktiert und traf nach 15 bis 30 Minuten ein. Die anderen Kombinationen kommen mit 7.0% oder weniger weitaus seltener vor.

Betrachtet man die Zeilenprozentage (jeweils dritte Zeile in einer Zelle), wird ein positives Korrelationsmuster ersichtlich: Mit der Zunahme der Dauer bis zur Verständigung der Kantonspolizei, verlängert sich auch die Dauer bis zum Eintreffen der Polizei. Der  $\chi^2$ -Test und der Korrelationskoeffizient zeigen, dass es sich um einen signifikanten, mittelstarken Zusammenhang handelt.

---

<sup>15</sup> Im Jahr 2010 kam die Kombination „in den ersten 15 Minuten verständigt“ und „in den ersten 15 Minuten eingetroffen“ in 37.9% der Fälle vor, womit im Jahr 2013 eine Verbesserung um gute 11% vorliegt.



Tabelle 14: Dauer bis zur Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei

		Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung (Frage 13)				
		Bis 15 Minuten	Bis 30 Minuten	Bis 1 Stunde	Länger	TOTAL
Dauer bis zur Verständigung der Polizei nach dem Unfall (Frage 11)	Bis 15 Minuten	407 49.3% (55.7%)	258 31.2% (35.3%)	58 7.0% (7.9%)	8 1.1% (1.1%)	731 88.6% (100.0%)
	Bis 30 Minuten	10 1.2% (13.7%)	49 5.9% (67.1%)	13 1.6% (17.8%)	1 0.1% (1.4%)	73 8.8% (100.0%)
	Bis 1 Stunde	1 0.1% (6.7%)	3 0.4% (20.0%)	11 1.3% (73.3%)	0 0.0% (0.0%)	15 1.8% (100.0%)
	Länger	1 0.1% (14.3%)	1 0.1% (14.3%)	0 0.0% (0.0%)	5 0.6% (71.4%)	7 0.8% (100.0%)
	TOTAL	419 50.7% (50.7%)	311 37.7% (37.7%)	82 9.9% (9.9%)	14 1.7% (1.7%)	826 100.00% (100.0%)

Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Dauer bis zur Verständigung der Polizei nach dem Unfall und der Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach der Verständigung?

Hinweis: Signifikanter Zusammenhang der beiden Variablen ( $\chi^2(9) = 322.6, p \leq .001$ ). Moderater Zusammenhang der beiden Variablen ( $p = 0.4$ ).

#### 4.1.2 Uhrzeit der Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei

Die Dauer bis zum Eintreffen der Polizei variiert je nach Tageszeit. Dies hat mit verschiedenen Faktoren zu tun. Zu denken ist beispielsweise an das variierende Verkehrsaufkommen und die polizeiliche Abdeckung eines Gebietes. Wiederum wurden für diese Analyse Personen ausgeklammert, die keine Auskunft über die Uhrzeit der Verständigung und/oder die Dauer bis zum Eintreffen der Polizei machen konnten (Frage nicht beantwortet oder Option „weiss nicht“). Tabelle 15 gibt Auskunft über den Zusammenhang zwischen der Uhrzeit der Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei.



Tabelle 15: Zeitpunkt der Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei

		Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung (Frage 13)				
		Bis 15 Minuten	Bis 30 Minuten	Bis 1 Stunde	Länger	TOTAL
Uhrzeit der Verständigung der Polizei (Frage 12)	07:30 – 17:30	292 33.2% (50.2%)	228 25.9% (39.2%)	52 5.9% (8.9%)	10 1.2% (1.7%)	582 66.2% (100.0%)
	17:30 – 23:00	84 9.6% (42.0%)	85 9.7% (42.5%)	28 3.2% (14.0%)	3 0.3% (1.5%)	200 22.8% (100.0%)
	23:00 – 04:00	7 0.8% (33.3%)	10 1.1% (47.6%)	1 0.1% (4.8%)	3 0.3% (14.3%)	21 2.3% (100.0%)
	04:00 – 07:30	50 5.7% (65.8%)	19 2.2% (25.0%)	7 0.8% (9.2%)	0 0.0% (0.0%)	76 8.7% (100.0%)
	TOTAL	433 49.3% (49.3%)	342 38.9% (38.9%)	88 10.0% (10.0%)	16 1.8% (1.8%)	879 100.0% (100.0%)

Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Uhrzeit der Verständigung und der Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung?

Hinweis: Signifikanter Zusammenhang der beiden Variablen ( $\chi^2(9) = 36.3, p \leq .001$ ). Schwacher Zusammenhang der beiden Variablen (Cramer's  $V = 0.1$ ).

Die Gesamtprozentzahlen (jeweils zweite Zeile) machen sichtbar, dass die Kombination „Verständigung zwischen 07:30 und 17:30 Uhr“ und „Dauer bis zum Eintreffen bis 15 Minuten“ mit 33.2% am häufigsten vorkam. Am zweithäufigsten waren Unfälle zwischen 07:30 und 17:30, bei denen es zwischen 15 und 30 Minuten bis zum Eintreffen der Kantonspolizei dauerte (25.9%).

Möchte man der Frage nachgehen, zu welcher Uhrzeit die Polizei am schnellsten vor Ort war, sollte man die Zeilenprozentzahlen (jeweils dritte Zeile) betrachten. Dabei wird deutlich, dass die Polizei zwischen 04:00 und 07:30 am häufigsten innerhalb der ersten 15 Minuten nach Verständigung eintraf (65.8%). Auch zwischen 07:30 und 17:30 war die Polizei in 50.2% der Fälle innerhalb der ersten 15 Minuten vor Ort, während dieser Anteil abends (zwischen 17:30 und 23:00) auf 42.0% sank. Zwischen 23:00 und 04:00 liegen sehr kleine Fallzahlen vor, weshalb diese nicht interpretiert werden sollten.

Die Verteilung der Häufigkeiten in den Zeilenprozentzahlen widerspiegelt das tageszeitbedingte Verkehrsaufkommen, womit dessen Relevanz für die Dauer bis zum Eintreffen sichtbar wird. So ist die Verkehrsdichte zwischen 04:00 und 07:30 wohl eher gering (Polizei trifft rasch ein), während diese zwischen 07:30 und 17:30 zunimmt und am Abend zwischen 17:30 und 23:00 einen Höhepunkt erreicht (Polizei braucht länger, bis sie eintrifft). Es sind aber auch andere Gründe für die beobachteten Schwankungen möglich. Die beiden Variablen weisen einen signifikanten, jedoch schwachen Zusammenhang auf.



4.1.3 *Wochentag und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei*

Betrachtet man die Dauer bis zum Eintreffen der Polizei separiert nach Wochentag (Tabelle 16) wird eine Tendenz sichtbar, wonach die Polizei von Montag bis Freitag häufiger innerhalb der ersten 15 Minuten vor Ort war (50.9%) als am Wochenende (42.5% bzw. 42.1%). Der Zusammenhang zwischen Wochentag und Dauer bis zum Eintreffen ist jedoch statistisch nicht signifikant. Die polizeiliche Abdeckung ist demnach sowohl an Werktagen als auch an Wochenenden ausreichend gewährleistet.

Tabelle 16: *Wochentag und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei*

		Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung (Frage 13)				
		Bis 15 Minuten	Bis 30 Minuten	Bis 1 Stunde	Länger	TOTAL
Wochentag (Frage 14)	Montag bis Freitag	345 39.7% (50.9%)	255 29.3% (37.6%)	68 7.8% (10.0%)	10 1.2% (1.5%)	678 78.0% (100.0%)
	Samstag	57 6.6% (42.5%)	60 6.9% (44.8%)	13 1.5% (9.7%)	4 0.4% (3.0%)	134 15.4% (100.0%)
	Sonntag	24 2.8% (42.1%)	26 3.0% (45.6%)	4 0.5% (7.0%)	3 0.3% (5.3%)	57 6.6% (100.0%)
	TOTAL	426 49.0% (49.0%)	341 39.2% (39.2)	85 9.8% (9.8%)	17 2.0% (2.0%)	869 100.0% (100.0%)

Gibt es einen Zusammenhang zwischen dem Wochentag, an welchem sich der Unfall ereignete, und der Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung?

Hinweis: Kein signifikanter Zusammenhang der beiden Variablen ( $\chi^2(6) = 9.5, p = n.s.$ ).

4.1.4 *Dauer bis zum Eintreffen der Polizei und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit*

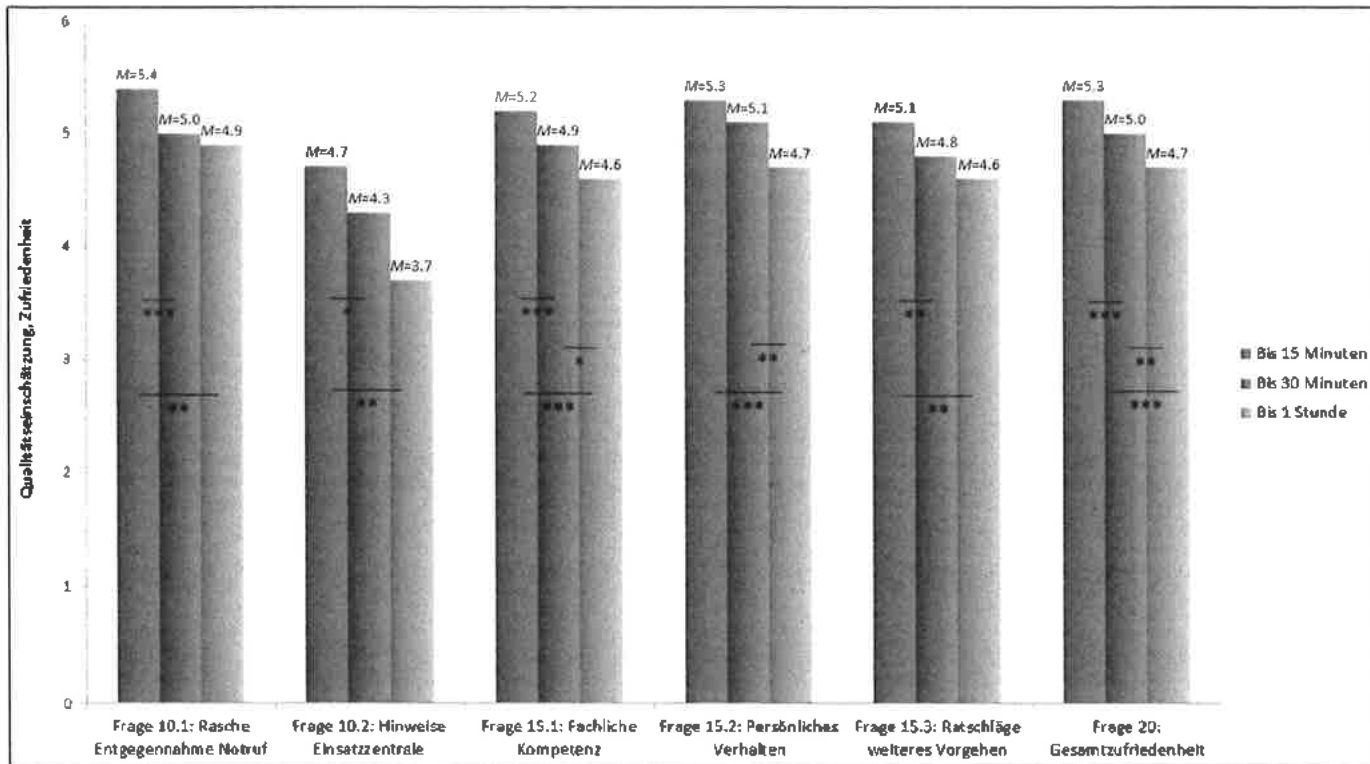
Um die Bedeutung eines raschen Eintreffens der Polizei nach Verständigung zu überprüfen, wurden Personen bezüglich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit verglichen, die nach Verständigung bis zu 15 Minuten, bis zu 30 Minuten oder bis zu einer Stunde auf die Kantonspolizei gewartet haben. Dabei ergeben sich bedeutsame Mittelwertunterschiede in allen untersuchten Bereichen (Abbildung 30, die signifikanten Mittelwertunterschiede werden jeweils mit Sternchen\* dargestellt). Je schneller die Polizei vor Ort war, desto zufriedener waren die Befragten bzw. desto höher ihre Qualitätseinschätzung in unterschiedlichen Bereichen.

Trotz der signifikanten Unterschiede sind alle Mittelwerte auf hohem Niveau. Nur ein Mittelwert befindet sich mit einem Wert von 3.7 knapp unter dem zufriedenen Bereich. Dabei handelt es sich um die Qualitätseinschätzung bezüglich Hinweisen der Einsatzzentrale zum Verhalten bis zum Eintreffen der Polizei, wenn diese bis zu einer Stunde bis zum Eintreffen benötigte. Das Resultat könnte damit erklärt werden, dass den Hinweisen der Einsatzzentrale eine wichtigere Bedeutung zukommt, wenn es länger bis zum Eintreffen der Kantonspolizei dauert. Mit anderen Worten könnte sich die Qualitätserwartung der Hinweise bei längerer Wartezeit erhöhen. Detaillierte Werte der statistischen Tests sind für Interessierte in Anhang 3 (S. 75) zusammengetragen.



Bei Betrachtung von Abbildung 30 mag es auf den ersten Blick irritieren, dass gewisse Unterschiede statistisch nicht oder weniger signifikant sind, obwohl man dies so erwarten würde. Am deutlichsten wird dies bei Frage 10.1, bei welcher der Unterschied zwischen Personen, die bis zu 15 Minuten versus bis zu 30 Minuten gewartet haben, signifikanter ist als der Unterschied bei Personen, die bis zu 15 Minuten versus bis zu einer Stunde gewartet haben. Dies, obwohl der reine Mittelwertunterschied zwischen den beiden letzt genannten Gruppen am grössten ist. Dafür sind Einflussgrössen wie die Standardabweichung oder die Anzahl Personen pro Gruppe verantwortlich.

Abbildung 30: Dauer bis zum Eintreffen und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit



Unterscheiden sich Personen, die nach der Verständigung unterschiedlich lange auf die Kantonspolizei gewartet haben, hinsichtlich der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?

Hinweis: \* = signifikanter Effekt, \*\* = sehr signifikanter Effekt, \*\*\* = hoch signifikanter Effekt, M = Mittelwert.



#### 4.1.5 *Wochentag und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit*

Es könnte sein, dass Personen an Werktagen unter stärkerem zeitlichen Druck stehen als am Wochenende und sich dies negativ auf die Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit auswirken könnte. Wäre dem so, wären die Mittelwerte betreffend Qualitätseinschätzung und Zufriedenheit für Personen, welche an einem Werktag in einen Verkehrsunfall verwickelt waren, signifikant tiefer als die Mittelwerte von Personen, die in einen Unfall am Wochenende verwickelt waren. Die Varianzanalysen geben jedoch keine signifikanten Unterschiede zwischen den einzelnen Wochentagen aus. Dies bedeutet, dass Personen an Werktagen, Samstagen und Sonntagen gleichermassen zufrieden sind mit der Tätigkeit der Kantonspolizei. Die deskriptiven Werte sind in Anhang 3 (S. 76) dargestellt.

#### 4.1.6 *Benötigte Zeit, den Polizeirapport der Versicherung zuzustellen und Zufriedenheit*

In den Vorjahren haben sich immer wieder Personen im Rahmen offener Fragen dazu geäußert, dass es lange dauerte, bis die Versicherung aktiv werden konnte, da der Polizeirapport lange nicht geliefert wurde. Um zu überprüfen, ob die Zufriedenheit mit der Dauer bis zur Zustellung des Versicherungsrapportes in einem Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit steht, wurde Frage 23 im Jahr 2013 zum ersten Mal in den Fragebogen integriert. Tabelle 17 zeigt erfreulicherweise, dass Personen, welche unzufrieden mit der Dauer der Zustellung des Polizeirapportes sind, grösstenteils gesamthaft trotzdem zufrieden mit der Tätigkeit der Kantonspolizei sind (siehe Zeilenprozent, grösster Anteil mit 39.6%, 52.4% bzw. 40.5% jeweils im zufriedenen bzw. sehr zufriedenen Bereich).

Gesamthaft sind 29.7% der Befragten in beiden Bereichen zufrieden und 19.1% in beiden Bereichen gar sehr zufrieden. Es besteht eine positive Korrelation zwischen den beiden Variablen ( $r=0.4$ ), welche als mittelstark interpretiert werden kann.



Tabelle 17: Zustellung des Polizeirapports und Zufriedenheit

		Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei Zürich (Frage 20)						
		Sehr un- zufrieden	Unzufrie- den	Eher unzufrie- den	Eher zufrieden	Zufrieden	Sehr zu- frieden	TOTAL
Zufriedenheit mit der benötigten Zeit der Zustellung des Polizeirapports an Versicherung (Frage 23)	Sehr unzufrieden	7 1.2% (14.6%)	0 0.0% (0.0%)	2 0.3% (4.1%)	7 1.2% (14.6%)	13 2.2% (27.1%)	19 3.3% (39.6%)	48 8.2% (100.0%)
	Unzufrieden	0 0.0% (0.0%)	1 0.2% (4.8%)	2 0.3% (9.5%)	7 1.2% (33.3%)	11 1.9% (52.4%)	0 0.0% (0.0%)	21 3.6% (100.0%)
	Eher unzufrieden	2 0.3% (5.4%)	3 0.5% (8.2%)	2 0.3% (5.4%)	10 1.7% (27.0%)	15 2.6% (40.5%)	5 0.8% (13.5%)	37 6.4% (100.0%)
	Eher zufrieden	0 0.0% (0.0%)	1 0.2% (1.5%)	3 0.5% (4.6%)	17 2.9% (26.2%)	31 5.3% (47.7%)	13 2.3% (20.0%)	65 11.2% (100.0%)
	Zufrieden	1 0.2% (0.4%)	2 0.3% (0.7%)	5 0.9% (1.9%)	13 2.2% (4.8%)	173 29.7% (64.1%)	76 13.1% (28.1%)	270 46.4% (100.0%)
	Sehr zufrieden	0 0.0% (0.0%)	1 0.2% (0.7%)	0 0.0% (0.0%)	1 0.2% (0.7%)	28 4.7% (19.9%)	111 19.1% (78.7%)	141 24.2% (100.0%)
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b> 1.7% (1.7%)	<b>8</b> 1.4% (1.4%)	<b>14</b> 2.4% (2.4%)	<b>55</b> 9.5% (9.5%)	<b>271</b> 46.5% (46.5%)	<b>224</b> 38.5% (38.5%)	<b>582</b> 100.0% (100.0%)

Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit bezüglich der benötigten Zeit, den Polizeirapport der Versicherung zuzustellen, und der Gesamtzufriedenheit?

Hinweis: Signifikanter Zusammenhang der beiden Variablen ( $\chi^2(25) = 276.5, p \leq .001$ ). Moderater Zusammenhang der beiden Variablen ( $r = 0.4$ ).



#### 4.2 Zur Zufriedenheit mit der Polizei

Bereits im vorherigen Kapitel wurde die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei thematisiert, wobei es immer um einen Zusammenhang mit zeitlichen Aspekten des Verkehrsunfalls ging (Zusammenhänge 4.1.4, 4.1.5 und 4.1.6). Auch andere Faktoren, wie gewisse Umstände des Unfalls (z.B. Unfallgrösse, Bestehen von Konflikten oder Meinungsverschiedenheiten) können mit der Zufriedenheit in einem Zusammenhang stehen. Wiederum wurden die mit einem Sternchen\* versehenen Zusammenhänge im Jahr 2013 zum ersten Mal untersucht, während die restlichen bereits im Jahr 2010 thematisiert wurden.

1. Unterscheiden sich Personen unterschiedlichen Alters oder Geschlechts hinsichtlich der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei?
2. Unterscheiden sich Personen, die in einen kleineren Unfall involviert waren, von jenen, die in einen grösseren Unfall involviert waren, hinsichtlich der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei?\*
3. Unterscheiden sich Personen, die verzeigt wurden, von Personen, die nicht verzeigt wurden, hinsichtlich der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei?
4. Unterscheiden sich Personen, die in einen Konflikt/eine Meinungsverschiedenheit mit anderen Unfallbeteiligten geraten sind, von jenen, bei denen dies nicht der Fall war, hinsichtlich der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei?\*
5. Unterscheiden sich Personen, die in einen Unfall mit verletzten Personen involviert waren, von jenen, bei denen dies nicht der Fall war, hinsichtlich der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei?\*
6. Unterscheiden sich Personen, die eine *positive* Auffälligkeit berichtet haben, von Personen, die keine *positive* Auffälligkeit berichtet haben, hinsichtlich ihrer Zufriedenheit? Unterscheiden sich Personen, die eine *negative* Auffälligkeit berichtet haben, von Personen, die keine *negative* Auffälligkeit berichtet haben, hinsichtlich ihrer Zufriedenheit?
7. Unterscheiden sich Personen, deren Erwartungen an die Unfallaufnahme erfüllt wurden, von Personen, deren Erwartungen nicht erfüllt wurden, hinsichtlich ihrer Zufriedenheit? Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Erfüllung von Erwartungen bezüglich Unfallaufnahme und der Nennung von Verbesserungsvorschlägen?
8. Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Einschätzung der fachlichen Kompetenz und dem persönlichen Verhalten?

##### 4.2.1 *Alter/Geschlecht und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit*

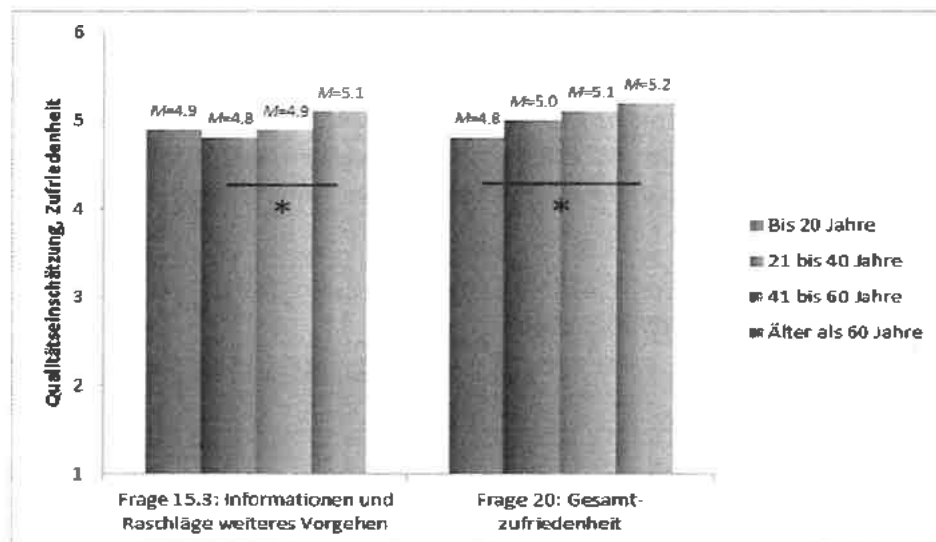
Geschlechts- oder alterstypische Lebensstile (beispielsweise einer Erwerbstätigkeit nachgehen oder im Haushalt tätig sein) oder Einstellungen (beispielsweise Einstellungen zu staatlichen Institutionen) könnten zu unterschiedlichen Qualitätseinschätzungen bzw. unterschiedlicher Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei führen. Nachfolgend wird untersucht, ob sich die Einschätzungen je nach Altersgruppe und Geschlecht signifikant voneinander unterscheiden.

#### Alter und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit

Abbildung 31 zeigt, dass es je nach Alter signifikante Unterschiede im Bereich der Qualitätseinschätzung hinsichtlich Informationen und Ratschlägen zum weiteren Vorgehen gibt. Die Einschätzung der über 60-jährigen Personen ist signifikant besser als jene der 21 bis 40-jährigen Personen. Dass ältere Menschen die Qualität hinsichtlich der Weitergabe von Informationen und Ratschlägen zum weiteren Vorgehen am besten beurteilen, könnte mehrere Ursachen haben. Einerseits wäre es denkbar, dass die Polizeibeamten bei älteren Menschen von sich aus besonders gute Informationen und Ratschläge zum weiteren Vorgehen geben, andererseits könnte es auch sein, dass ältere Personen eher nach diesen Ratschlägen fragen. Jüngere Personen hingegen, welche zur Arbeit fahren müssen, sind wohl eher unter Zeitdruck oder die Polizeibeamten nehmen an, dass sich jüngere Personen besser selber über das weitere Vorgehen informieren können.<sup>16</sup>

Bezüglich der Gesamtzufriedenheit zeigt sich, dass diese mit zunehmendem Alter steigt. Ältere Personen (über 60 Jahre) sind signifikant zufriedener als jüngere Personen (bis 20 Jahre). Daraus kann geschlossen werden, dass sich die Kantonspolizei Zürich gut um ältere Menschen kümmert und auf ihre Bedürfnisse eingehen kann. Die anderen Teilfragen der Fragen 10 und 15 weisen keine signifikanten Gruppenunterschiede bezüglich des Alters auf.<sup>17</sup>

Abbildung 31: Alter und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit



Unterscheiden sich Personen unterschiedlichen Alters hinsichtlich der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei?

Hinweis: \*= signifikanter Effekt, M=Mittelwert

<sup>16</sup> Im Jahr 2010 wurde ein signifikanter Unterschied in der Qualitätseinschätzung bezüglich Informationen und Ratschlägen zum weiteren Vorgehen zwischen unter 20-jährigen und über 41-jährigen Personen gefunden (jüngere Personen waren unzufriedener).

<sup>17</sup> Weitere Werte der statistischen Berechnung sind für Interessierte in Anhang 3 (S. 76) zusammengetragen.



*Geschlecht und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit*

Ohne statistische Bedeutung sind die Geschlechtsvergleiche in Bezug auf die Qualitätseinschätzung und die Zufriedenheit geblieben. Das heisst, Männer und Frauen waren gleichermaßen zufrieden mit der Tätigkeit der Kantonspolizei. Die deskriptiven Statistiken befinden sich für Interessierte in Anhang 3 (S. 76).

*4.2.2 Unfallgrösse und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit*

Als Indikator für die Unfallgrösse wurde, wie beschrieben, danach gefragt, wie viele Personen am Unfall beteiligt waren. Es wäre denkbar, dass die Zufriedenheit mit zunehmender Grösse sinken könnte, da sich die Beamten tendenziell weniger um die einzelnen involvierten Personen kümmern können und die Aufnahme des Unfalls evtl. länger dauern könnte.

Um dieser These nachzugehen, wurden in einem ersten Schritt zwei Gruppen gebildet: Eine bestand aus Personen, die in einen Unfall mit bis zu 5 beteiligten Personen involviert waren, und eine aus Personen, die in einen Unfall mit mehr als 5 Personen verwickelt waren. Eine feinere Abstufung war leider nicht möglich, da grosse Unfälle selten vorkommen und somit die Gruppen zu klein geworden wären, um statistische Analysen durchzuführen. Bereits mit der Zweierabstufung gibt es mehr „kleine“ Unfälle als „grosse“. Dies beeinträchtigt die statistischen Analysen jedoch nicht.

In einem zweiten Schritt wurde der Zusammenhang zwischen der Unfallgrösse und der Qualitätseinschätzung hinsichtlich der Betreuung vor Ort (3 Teilfragen der Frage 15) bzw. Zufriedenheit (Frage 20) überprüft.<sup>18</sup> Die t-Tests ergaben keine signifikanten Mittelwertunterschiede. Tendenziell ist es gar so, dass Personen, welche in einen grösseren Unfall involviert waren, die Qualität höher einschätzten und zufriedener waren als Personen, die in einen kleinen Unfall involviert waren (vgl. die Mittelwerte in Tabelle 18). Dies deutet darauf hin, dass die Beamten auch bei grossen Unfällen so auf die Betroffenen eingehen können, dass sich diese fachlich und persönlich gut betreut fühlen und zufrieden mit Tätigkeit der Beamten sind.

Tabelle 18: Unfallgrösse und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit

	Anzahl am Unfall beteiligter Personen (Frage 2)					
	Bis 5 Personen			Mehr als 5 Personen		
	n	M	SD	n	M	SD
<b>Frage 15.1: Fachliche Kompetenz</b>	926	5.0	1.0	46	5.3	0.7
<b>Frage 15.2: Persönliches Verhalten</b>	923	5.1	1.0	47	5.3	0.8
<b>Frage 15.3: Informationen weiteres Vorgehen</b>	915	4.9	1.1	47	5.0	1.2
<b>Frage 20: Gesamtzufriedenheit</b>	957	5.1	1.0	48	5.3	0.7

Unterscheiden sich Personen, die in einen kleineren Unfall involviert waren, von jenen, die in einen grösseren Unfall involviert waren, hinsichtlich der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei?

*Hinweis: M=Mittelwert, SD=Standardabweichung, n=Anzahl Personen; t-Tests haben keine signifikanten Mittelwertunterschiede ergeben.*

<sup>18</sup> Die Qualitätseinschätzung des ersten Telefonkontaktes wurde ausgeklammert, da diese von der Unfallgrösse unabhängig sein sollte.

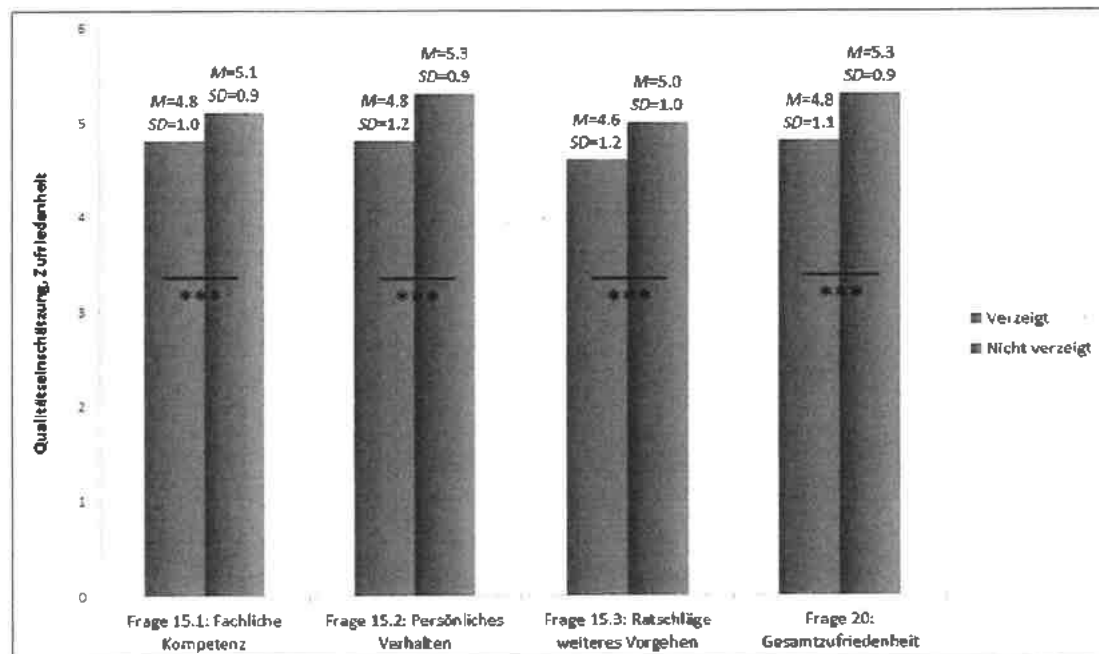
#### 4.2.3 Verzeigung und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit

Für die unfallbeteiligte Person stellt eine Verzeigung wohl in den meisten Fällen ein zusätzlicher Belastungsfaktor dar. Im Jahr 2010 wurde der Zusammenhang zwischen Verzeigung und Zufriedenheit bereits anhand einer Kreuztabelle dargestellt. Es wurde gefolgert, dass „eine Verzeigung einen eher geringen Einfluss auf die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei“ habe (Braun, Flick & Kager, 2011, S. 42). Dabei wurde die Gesamtzufriedenheit betrachtet, nicht jedoch die Qualitätseinschätzungen hinsichtlich der Betreuung vor Ort (Frage 15 im aktuellen Fragebogen).

Anhand der Daten 2013 wurde überprüft, ob sich die Mittelwerte der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit von verzeigten versus nicht verzeigten Personen signifikant voneinander unterscheiden (Abbildung 32). Das positive Bild des Jahres 2010 wird von den Daten 2013 gestützt, da sich sämtliche Mittelwerte der Qualitätseinschätzungen und der Gesamtzufriedenheit auf hohem Niveau befinden (der kleinste Mittelwert befindet sich mit 4.6 zwischen dem „eher zufriedenen“ und „zufriedenen“ Bereich). Die Prüfung auf Mittelwertunterschiede gibt jedoch hoch signifikante Effekte aus (zusätzliche statistische Kennwerte siehe Anhang 3, S. 77). Demnach sind Personen, die verzeigt wurden statistisch bedeutsam weniger zufrieden bzw. schätzen die Qualität hinsichtlich fachlicher Kompetenz, persönlichem Verhalten und Ratschlägen zum weiteren Vorgehen signifikant geringer ein als Personen, die nicht verzeigt wurden.

Es ist fraglich, ob die Zufriedenheit verzeigter Personen durch das Verhalten der Polizeibeamten gesteigert werden kann. Wichtig scheint jedoch ein respektvoller und unparteiischer Umgang mit allen Personen, so dass eine Verzeigung einen kleinst möglichen Stressor darstellt.

Abbildung 32: Verzeigung und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit



Unterschieden sich Personen, die verzeigt wurden, von Personen, die nicht verzeigt wurden, hinsichtlich der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei?

Hinweis: \*\*\*=hoch signifikanter Effekt, M=Mittelwert, SD=Standardabweichung.



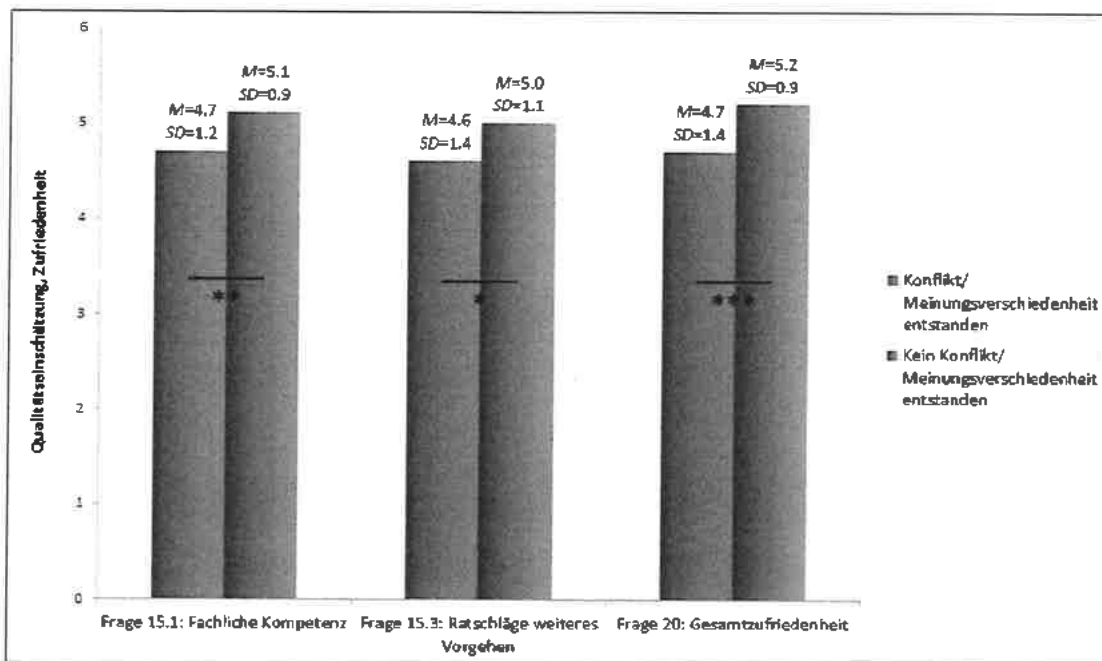
#### 4.2.4 Konflikt/Meinungsverschiedenheiten und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit

Ein Konflikt oder eine Meinungsverschiedenheit zwischen den Unfallbeteiligten kann sich auf die Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Polizei auswirken (Übertragungseffekt). Konkret sind zwei Wirkmechanismen denkbar: Zum einen könnte eine Person das Gefühl haben, dem anderen Verkehrsunfallbeteiligten würde durch die Polizei mehr Glauben geschenkt. Dieser Standpunkt kam mehrmals im Rahmen der Antworten auf offene Fragen zum Ausdruck. Andererseits ist es ebenfalls denkbar, dass eine Konfliktsituation per se zu einer verschärfteren Wahrnehmung negativer Reize führt, weshalb eine Übertragung auf die Qualitätseinschätzung oder Zufriedenheit möglich erscheint.

Im Rahmen von t-Tests wurden die Mittelwerte der Betreuungsqualität vor Ort (Frage 15) und der Gesamtzufriedenheit (Frage 20) von Personen verglichen, die in einen Konflikt/eine Meinungsverschiedenheit verstrickt waren, und Personen, bei denen dies nicht der Fall war. In den Qualitätsbereichen „fachliche Kompetenz“ und „Ratschläge zum weiteren Vorgehen“ sowie bei der Gesamtzufriedenheit ergaben sich signifikante Mittelwertunterschiede (Abbildung 33, weitere deskriptive Werte und Prüfstatistiken befinden sich in Anhang 3, S. 77).

Kein signifikanter Unterschied zeigte sich im Qualitätsbereich „persönliches Verhalten“, was darauf hindeutet, dass die Beamten die Betroffenen auch in einer Konfliktsituation hilfsbereit und mit Einfühlungsvermögen betreuen.

Abbildung 33: Konflikt/Meinungsverschiedenheiten und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit



Unterscheiden sich Personen, die in einen Konflikt/eine Meinungsverschiedenheit mit anderen Unfallbeteiligten geraten sind, von jenen, bei denen dies nicht der Fall war, hinsichtlich der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei?

Hinweis: \* = signifikanter Effekt, \*\* = sehr signifikanter Effekt, \*\*\* = hoch signifikanter Effekt, M = Mittelwert, SD = Standardabweichung.



#### 4.2.5 Verletzung von Personen und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit

Werden bei einem Unfall Personen verletzt, stellt dies ein zusätzlicher Belastungsfaktor dar. In einer solchen Situation scheint es besonders wichtig, dass die Polizeibeamten die involvierten Personen durch professionelles und einfühlsames Verhalten entlasten. Gestaltet sich dies schwierig, könnte eine negative Übertragung auf die Qualitätseinschätzung der Betreuung vor Ort (Frage 15) und die Gesamtzufriedenheit (Frage 20) resultieren.

In einem ersten Schritt wurden zwei Gruppen gebildet: Eine beinhaltet Personen, die in einen Unfall mit mindestens einer verletzten Person involviert waren, die andere beinhaltet Personen, die in einen Unfall ohne verletzte Personen verwickelt waren. Die im Anschluss durchgeführten t-Tests zeigen jedoch keine signifikanten Mittelwertunterschiede der beiden Gruppen auf (deskriptive Statistiken siehe Tabelle 19). Dies deutet darauf hin, dass die Polizeibeamten bei Unfällen mit verletzten Personen gut reagieren, so dass weder die Qualitätseinschätzung der Betreuung vor Ort, noch die Gesamtzufriedenheit dadurch beeinträchtigt würden.

Tabelle 19: Verletzung von Personen und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit

	Verletzung von Personen					
	Niemand verletzt			Mindestens 1 Person verletzt		
	n	M	SD	n	M	SD
<b>Frage 15.1: Fachliche Kompetenz</b>	625	5.0	1.0	355	5.0	0.9
<b>Frage 15.2: Persönliches Verhalten</b>	624	5.1	1.1	355	5.1	1.0
<b>Frage 15.3: Informationen weiteres Vorgehen</b>	617	4.9	1.2	352	4.9	1.1
<b>Frage 20: Gesamtzufriedenheit</b>	640	5.1	1.0	375	5.1	1.0

Unterscheiden sich Personen, die in einen Unfall mit verletzten Personen involviert waren, von jenen, bei denen dies nicht der Fall war, hinsichtlich der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei?

Hinweis: M=Mittelwert, SD=Standardabweichung, n=Anzahl Personen; t-Tests haben keine signifikanten Mittelwertunterschiede ergeben.

#### 4.2.6 Positives bzw. negatives Feedback und Zufriedenheit

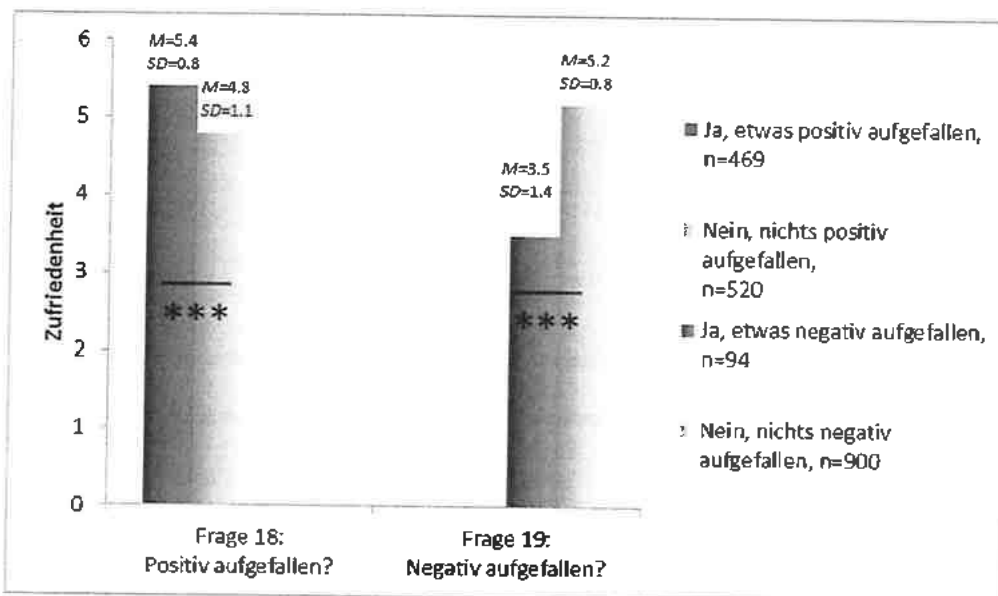
Im Rahmen der Fragen 18 und 19 wurde nach positiven bzw. negativen Auffälligkeiten beim Kontakt mit der Kantonspolizei gefragt. Es ist zu beachten, dass eine positive Auffälligkeit eine negative nicht ausschliesst und umgekehrt. So haben 37 Personen sowohl eine positive als auch eine negative Auffälligkeit berichtet. Möchte man der Frage nachgehen, ob die Nennung einer positiven Auffälligkeit bzw. einer negativen Auffälligkeit in einem Zusammenhang mit der Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei steht, müssen demnach separate Analysen vorgenommen werden:

- Unterscheiden sich Personen, die eine *positive* Auffälligkeit berichtet haben, von Personen, die keine positive Auffälligkeit berichtet haben, hinsichtlich ihrer Zufriedenheit?
- Unterscheiden sich Personen, die eine *negative* Auffälligkeit berichtet haben, von Personen, die keine negative Auffälligkeit berichtet haben, hinsichtlich ihrer Zufriedenheit?

Die 37 Personen, die sowohl eine positive als auch eine negative Nennung gemacht haben, fliessen somit in beide Analysen ein. Diese ergeben hoch signifikante Mittelwertunterschiede (Abbildung 34). So waren Personen, welche eine positive Auffälligkeit berichtet haben, signifikant zufriedener mit der Tätigkeit der Kantonspolizei als Personen, die keine solche angegeben haben.<sup>19</sup> Umgekehrt waren Personen, die eine negative Auffälligkeit berichtet haben, signifikant unzufriedener als Personen, die keine Negativpunkte genannt haben.<sup>20</sup> Dabei ist nochmals darauf hinzuweisen, dass eine Minderheit aller befragten Personen angegeben hat, es sei etwas negativ aufgefallen.<sup>21</sup>

Diese starken Effekte streichen die hohe Relevanz der offenen Angaben für die Zufriedenheit mit der Kantonspolizei heraus. Demnach kommt den eruierten Kategorien „Freundlichkeit, Höflichkeit“, „Empathie, Hilfsbereitschaft, Verständnis“ und „Professionalität, Kompetenz“ (enthalten die meisten Nennungen, siehe Kapitel 3.11 und 3.12) wohl die zentralste Rolle im Umgang mit den Verkehrsunfallbeteiligten zu.

Abbildung 34: Positive bzw. negative Auffälligkeiten und Zufriedenheit



Unterscheiden sich Personen, die eine *positive* Auffälligkeit berichtet haben, von Personen, die keine *positive* Auffälligkeit berichtet haben, hinsichtlich ihrer Zufriedenheit?

Unterscheiden sich Personen, die eine *negative* Auffälligkeit berichtet haben, von Personen, die keine *negative* Auffälligkeit berichtet haben, hinsichtlich ihrer Zufriedenheit?

Hinweis: \*\*\*=hoch signifikanter Effekt, M=Mittelwert, SD=Standardabweichung, n=Anzahl Personen.

<sup>19</sup>  $t(969.8) = 9.3, p \leq 0.001$ , Cohen's  $d = 0.58$

<sup>20</sup>  $t(99.27) = -11.13, p \leq 0.001$ , Cohen's  $d = 1.4$

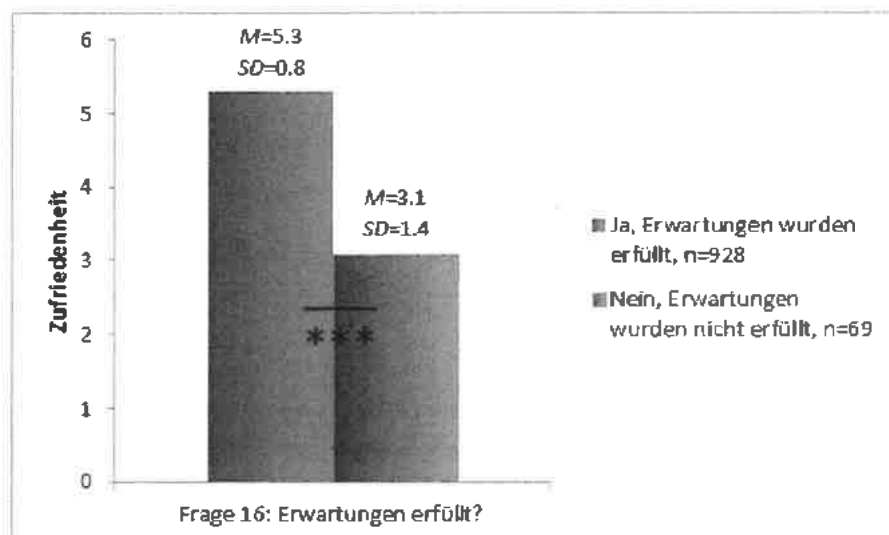
<sup>21</sup> Im Jahr 2010 wurde der Zusammenhang zwischen erfreulichem/ärgerlichem Erlebnis und der Zufriedenheit anhand einer Kreuztabelle und ohne statistische Tests untersucht. Ein augenscheinlicher Vergleich der deskriptiven Werte lässt jedoch auf ein ähnliches Datenmuster der beiden Jahre schliessen.

#### 4.2.7 Erfüllung der Erwartungen bezüglich Unfallaufnahme, Zufriedenheit und Verbesserungsvorschläge

Im Jahr 2010 wurde anhand einer Kreuztabelle festgestellt, dass knapp 46% der Befragten, deren Erwartungen an die Unfallaufnahme nicht erfüllt wurden, dennoch mindestens „eher zufrieden“ mit der Tätigkeit der Kantonspolizei waren (Braun et al., 2011, S. 37).

Anhand der vorliegenden Daten wurde untersucht, ob sich Personen, deren Erwartungen erfüllt wurden, in ihrer Zufriedenheit von jenen Personen unterscheiden, deren Erwartungen nicht erfüllt wurden. Wie aus Abbildung 35 hervorgeht, ist ein signifikanter Mittelwertunterschied vorhanden.<sup>22</sup> Es geht zudem hervor, dass Personen, deren Erwartungen nicht erfüllt wurden, mit einem Mittelwert von 3.1 „eher unzufrieden“ sind. Zu beachten sind auch hier die absoluten Fallzahlen, welche klar zeigen, dass die Erwartungen der meisten Personen erfüllt wurden (erfüllt: 928 Personen; nicht erfüllt: 69 Personen).

Abbildung 35: Erfüllung von Erwartungen und Zufriedenheit



Unterscheiden sich Personen, deren Erwartungen an die Unfallaufnahme erfüllt wurden, von Personen, deren Erwartungen nicht erfüllt wurden, hinsichtlich ihrer Zufriedenheit?

Hinweis: \*\*\*=hoch signifikanter Effekt, M=Mittelwert, SD=Standardabweichung, n=Anzahl Personen.

Es wäre wünschenswert, wenn jene Personen, deren Erwartungen nicht erfüllt wurden, auch Verbesserungsvorschläge vorbringen würden. Tabelle 20 zeigt, dass dies bei 57.7% dieser Personen zutrifft. Dieser auf den ersten Blick klein erscheinende Anteil muss jedoch vor dem Hintergrund betrachtet werden, dass bereits im Rahmen von Frage 16 gefragt wurde, weshalb die Erwartungen nicht erfüllt wurden. Somit ist es denkbar, dass diese Personen die bereits berichteten unerfüllten Erwartungen nicht in einen Verbesserungsvorschlag umformuliert haben. Weiter ist zu beachten, dass gesamthaft betrachtet die Kombination „Keine Verbesserungsvorschläge“ und „Erwartungen erfüllt“ weitaus die häufigste Antwortkombination darstellt (83.8% aller einbezogenen Fälle), was für eine hohe Qualität der Arbeit der Beamten spricht.

<sup>22</sup>  $t(71.2) = 13.0, p \leq 0.001, \text{Cohen's } d = 1.4$



Erfreulicherweise haben auch 9.7% der Personen, deren Erwartungen erfüllt wurden, Verbesserungsvorschläge vorgebracht. Dies gibt der Kantonspolizei Hinweise darauf, in welchen Bereichen und auf welche Art und Weise auf bereits hohem Niveau Optimierungspotential besteht.

Tabelle 20: Verbesserungsvorschläge und Erwartungen an die Unfallaufnahme.

		Verbesserungsvorschläge (Frage 17)		
		Verbesserungsvorschläge	Keine Verbesserungsvorschläge	TOTAL
Erwartungen an die Unfallaufnahme (Frage 16)	Erwartungen erfüllt	89	832	921
		9.0%	83.8%	92.8%
		(9.7%)	(90.3%)	(100.0%)
	Erwartungen nicht erfüllt	41	30	71
		4.1%	3.1%	7.2%
		(57.7%)	(42.3%)	(100.0%)
TOTAL	130	862	992	
	13.1%	86.9%	100.0%	
	(13.1%)	(86.9%)	(100.0%)	

Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Erfüllung von Erwartungen bezüglich Unfallaufnahme und der Nennung von Verbesserungsvorschlägen?

Hinweis: Signifikanter Zusammenhang der beiden Variablen ( $\chi^2(1) = 133.8, p \leq .001$ ). Mittelstarker Zusammenhang der beiden Variablen (Cramer's  $V = 0.4$ ).

#### 4.2.8 Fachliche Kompetenz und persönliches Verhalten

Zwischen der Einschätzung der fachlichen Kompetenz und dem persönlichen Verhalten ist ein positiver Zusammenhang erkennbar: Eine hohe Bewertung in einem Bereich geht meist mit einer hohen Bewertung im anderen Bereich einher. Die hervorgehobenen Zeilenprozentage in Tabelle 21 machen diesen Zusammenhang sichtbar. Statistisch ausgedrückt handelt es sich beim Zusammenhang der fachlichen Kompetenz und dem persönlichen Verhalten um einen signifikanten und sehr starken Effekt. Bereits im Jahr 2010 wurde ein positiver Zusammenhang dieser beiden Qualitätsbereiche beobachtet.



Tabelle 21: Fachliche Kompetenz und persönliches Verhalten

		Qualität persönliches Verhalten (Frage 15.2)						TOTAL
		Sehr tief	Tief	Eher tief	Eher hoch	Hoch	Sehr hoch	
Qualität fachliche Kompetenz (Frage 15.1)	Sehr tief	6 0.6% (75.0%)	0 0.0% (0.0%)	1 0.1% (12.5%)	1 0.1% 12.5%	0 0.0% (0.0%)	0 0.0% (0.0%)	8 0.8% 100.0%
	Tief	3 0.3% (25.0%)	6 0.6% (50.0%)	1 0.1% (8.4%)	0 0.0% (0.0%)	1 0.1% (8.3%)	1 0.1% (8.3%)	12 1.2% (100.0%)
	Eher tief	2 0.3% (5.6%)	5 0.5% (13.9%)	9 0.9% (25.0%)	10 1.0% (27.7%)	9 0.9% (25.0%)	1 0.1% (2.8%)	36 3.7% 100.0%
	Eher hoch	2 0.2% (1.2%)	6 0.6% (3.7%)	18 1.9% (11.2%)	81 8.3% (50.3%)	44 4.5% (27.3%)	10 1.1% (6.3%)	161 16.6% (100.0%)
	Hoch	0 0 (0.0%)	2 0.3% (0.5%)	8 0.8% (2.0%)	37 3.8% (9.0%)	254 26.1% (62.1%)	108 11.1% (26.4%)	409 42.1% (100.0%)
	Sehr hoch	1 0.1% (0.3%)	0 0.0% (0.0%)	0 0.0% (0.0%)	4 0.4% (1.2%)	33 3.4% (9.5%)	308 31.7% (89.0%)	346 35.6% (100.0%)
	TOTAL	14 1.4% (1.4%)	19 2.0% (2.0%)	37 3.8% (3.8%)	133 13.7% (13.7%)	341 35.1% (35.1%)	428 44.0% (44.0%)	972 100.0% (100.0%)

Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Einschätzung der fachlichen Kompetenz und dem persönlichen Verhalten?

Hinweis: Signifikanter Zusammenhang der beiden Variablen ( $\chi^2(25) = 1257.1, p \leq .001$ ). Sehr starker positiver Zusammenhang der beiden Variablen ( $r = 0.7$ ).



## 5 Vergleich der Zufriedenheitsbefragungen 2003, 2006, 2010 und 2013

Um eine langfristige Qualitätssicherung gewährleisten zu können und möglichst rasch auf allfällige Veränderungen reagieren zu können, werden in einem letzten Schritt die Resultate aller Erhebungsjahre, das heisst 2003, 2006, 2010 und 2013, in Tabelle 22 verglichen.<sup>23</sup> Wie zu Beginn des Berichtes beschrieben, wurde der Fragebogen durch zusätzliche Fragen und teilweise verfeinerte Antwortkategorien bestehender Fragen ergänzt. Damit trotzdem ein Jahresvergleich vorgenommen werden kann, sind folgende Punkte für die Darstellung und Interpretation von Tabelle 22 wichtig:

- Die Nummerierung der Fragen orientiert sich am neuen Fragebogen, wie er in Anhang 1 (S. 70) zu finden ist. Die neu eingefügten Fragen fehlen, da ein Vergleich mit Vorjahren bei Ihnen nicht möglich ist. Dies führt zu Lücken in der Abfolge der Nummerierung der Fragen.
- Neu verfeinerte Antwortkategorien werden so zusammengefasst, dass ein Vergleich mit den Vorjahren möglich ist, weshalb teilweise ein geringerer Differenzierungsgrad vorliegt als bei den Einzelauswertungen in Kapitel 3.

Markante Veränderungen im Vergleich zu den Vorjahren werden in **fetter Schrift** dargestellt und die entsprechenden Fragen im Anschluss an Tabelle 22 erläutert. Fragen welche nicht aufgegriffen werden, weisen keine nennenswerten Veränderungen über die Jahre auf und werden deshalb nicht diskutiert.

Tabelle 22: Die Befragungen 2003, 2006, 2010 und 2013 im Vergleich

Fragen	Jahr 2003	Jahr 2006	Jahr 2010	Jahr 2013
<b>Frage 1:</b> Funktion im Zusammenhang mit Verkehrsunfall?	MZ-Lenker: 77.9% Mitfahrer: 2.8% Vertreter: 3.3% Rad/Mofa: 12.0% Fussgänger: 3.5% Andere: 0.5%	MZ-Lenker: 88.3% Mitfahrer: 2.4% Vertreter: 1.5% Rad/Mofa: 4.3% Fussgänger: 1.6% Andere: 1.9%	MZ-Lenker: 89.5% Mitfahrer: 2.1% Vertreter: 1.9% Rad/Mofa: 4.1% Fussgänger: 1.6% Andere: 0.8%	MZ-Lenker: 91.0% Mitfahrer: 1.5% Vertreter: 1.3% Rad/Mofa: 5.0% Fussgänger: 1.0% Andere: 0.2%
<b>Frage 5:</b> Falls jemand verletzt: Wer leistete die erste Hilfe?	Polizei: 10.7% Nicht nötig: 14.7% Ich selber: 40.5% Dritte: 34.0%	Polizei: 3.8% Nicht nötig: 74.8% Ich selber: 8.1% Dritte: 13.4%	Polizei: 4.2% Nicht nötig: 72.3% Ich selber: 8.3% Dritte: 15.2%	Polizei: 4.2% Nicht nötig: 27.4% Ich selber: 14.5% Dritte: 53.9%
<b>Frage 6:</b> Abschleppen des Fahrzeugs notwendig?	Ja: 49.5% Nein: 50.5%	Ja: 42.4% Nein: 57.6%	Ja: 41.4% Nein: 58.6%	Ja: 41.8% Nein: 58.2%

<sup>23</sup> Die Daten der Jahre 2003, 2006 und 2010 werden dem Zufriedenheitsbericht 2010 (Braun et al., 2011, S. 44-46) entnommen. Es wird auf die Richtigkeit der Angaben vertraut.



Fragen	Jahr 2003	Jahr 2006	Jahr 2010	Jahr 2013
<b>Frage 7:</b> Falls ja: Wer organisierte Abschleppdienst?	Ich selber: 21.5% Polizei: 64.4% Dritte: 14.1%	Ich selber: 33.0% Polizei: 56.4% Dritte: 10.6%	Ich selber: 27.1% Polizei: 61.9% Dritte: 11.0%	Ich selber: 31.0% Polizei: 55.5% Dritte: 13.5%
<b>Frage 8:</b> Wie gelangten Sie nach Hause?	Selbstständig: 45.9% Polizei: 2.7% Spitaleinlief.: 29.1% Durch Dritte: 22.4%	Selbstständig: 65.9% Polizei: 3.6% Spitaleinlief.: 9.7% Durch Dritte: 20.8%	Selbstständig: 64.0% Polizei: 3.6% Spitaleinlief.: 11.4% Durch Dritte: 21.0%	Selbstständig: 13.3% Polizei: 7.5% Spitaleinlief.: 13.8% Durch Dritte: 65.4%
<b>Frage 10:</b> Qualität betreffend Telefonkontakt:				
1. Rasche Entgegennahme des Notrufs	Hoch: 94.0% Tief: 6.0%	Hoch: 92.7% Tief: 7.3%	Hoch: 93.7% Tief: 6.3%	Hoch: 94.7% Tief: 5.3%
2. Hinweise der Einsatzzentrale	Hoch: 83.8% Tief: 16.2%	Hoch: 77.5% Tief: 22.5%	Hoch: 81.3% Tief: 18.7%	Hoch: 78.0% Tief: 22.0%
<b>Frage 11:</b> Dauer bis zur Verständigung der Polizei?	Drittpers.: 35.2% Bis 15 Min.: 56.0% Bis 30 Min.: 4.3% Bis 1 Std.: 1.4% Länger: 3.2%	Drittpers.: 26.4% Bis 15 Min.: 63.0% Bis 30 Min.: 6.8% Bis 1 Std.: 1.9% Länger: 1.9%	Drittpers.: 31.9% Bis 15 Min.: 56.9% Bis 30 Min.: 6.8% Bis 1 Std.: 2.1% Länger: 2.3%	Weiss nicht: 11.8% Bis 15 Min.: 76.0% Bis 30 Min.: 8.3% Bis 1 Std.: 1.8% Länger: 2.1%
<b>Frage 12:</b> Uhrzeit der Verständigung?	Frage nicht vorhanden	07:30-17:30: 62.8% 17:30-23:00: 24.5% 23:00-04:00: 4.3% 04:00-07:30: 8.5%	07:30-17:30: 66.9% 17:30-23:00: 21.2% 23:00-04:00: 4.4% 04:00-07:30: 7.5%	07:30-17:30: 64.4% 17:30-23:00: 21.5% 23:00-04:00: 2.6% 04:00-07:30: 8.0% Weiss nicht: 3.5%
<b>Frage 13:</b> Dauer bis zum Eintreffen der Polizei?	Bis 15 Min.: 53.2% Bis 30 Min.: 33.4% Bis 1 Std.: 11.0% Länger: 2.4%	Bis 15 Min.: 38.1% Bis 30 Min.: 42.8% Bis 1 Std.: 16.0% Länger: 3.1%	Bis 15 Min.: 47.3% Bis 30 Min.: 38.4% Bis 1 Std.: 11.5% Länger: 2.8%	Bis 15 Min.: 44.4% Bis 30 Min.: 35.2% Bis 1 Std.: 9.0% Länger: 1.7% Weiss nicht: 9.7%
<b>Frage 15:</b> Qualität betreffend Betreuung durch den Beamten:				
1. Fachliche Kompetenz	Hoch: 95.1% Tief: 4.9%	Hoch: 92.6% Tief: 7.4%	Hoch: 93.6% Tief: 6.4%	Hoch: 94.0% Tief: 6.0%
2. Persönliches Verhalten	Hoch: 92.5% Tief: 7.5%	Hoch: 89.7% Tief: 10.3%	Hoch: 91.4% Tief: 8.6%	Hoch: 92.7% Tief: 7.3%
3. Informationen und Ratschläge weiteres Vorgehen	Hoch: 89.6% Tief: 10.4%	Hoch: 85.4% Tief: 14.6%	Hoch: 88.0% Tief: 12.0%	Hoch: 89.5% Tief: 10.5%



Fragen	Jahr 2003		Jahr 2006		Jahr 2010		Jahr 2013																																													
<b>Frage 16:</b> Erwartungen Unfallaufnahme erfüllt?	Frage nicht vorhan- den		Frage nicht vorhan- den		Ja: 90.4%	Nein: 9.6%	Ja: 92.9%	Nein: 7.1%																																												
<b>Frage 17:</b> Verbesserungs- vorschläge?	Ja: 13.0%	Nein: 87.0%	Ja: 14.5%	Nein: 85.5%	Ja: 13.2%	Nein: 86.8%	Ja: 13.3%	Nein: 86.7%																																												
<b>Frage 18:</b> Etwas erfreulich, überraschend (2010) bzw. posi- tiv aufgefallen (2013)?	Frage nicht vorhan- den		Frage nicht vorhan- den		Ja: 40.6%	Nein: 59.4%	Ja: 47.3%	Nein: 52.7%																																												
<b>Frage 19:</b> Etwas gestört, geärgert (2010) bzw. negativ auf- gefallen (2013)?	Frage nicht vorhan- den		Frage nicht vorhan- den		Ja: 13.5%	Nein: 76.5%	Ja: 9.7%	Nein: 90.3%																																												
<b>Frage 20:</b> Gesamt- zufriedenheit	Hoch: 93.9%	Tief: 6.1%	Hoch: 90.2%	Tief: 9.8%	Hoch: 91.2%	Tief: 8.8%	Hoch: 93.0%	Tief: 7.0%																																												
<b>Frage 21:</b> Verzeigung?	Ja: 28.9%	Nein: 71.1%	Ja: 36.8%	Nein: 63.2%	Ja: 36.4%	Nein: 63.6%	Ja: 32.4%	Nein: 67.6%																																												
<b>Frage 25:</b>																																																				
- Alter	Bis 20: 8.8%	21 – 40: 44.9%	41 – 60: 33.6%	Über 60: 12.7%	Bis 20: 10.2%	21 – 40: 38.8%	41 – 60: 32.6%	Über 60: 18.3%	Bis 20: 7.1%	21 – 40: 38.3%	41 – 60: 36.7%	Über 60: 17.9%	Bis 20: 6.1%	21 – 40: 35.1%	41 – 60: 40.5%	Über 60: 18.3%																																				
- Geschlecht	Männlich: 64.5%	Weiblich: 35.5%	Männlich: 68.2%	Weiblich: 31.8%	Männlich: 65.9%	Weiblich: 34.1%	Männlich: 61.3%	Weiblich: 38.7%																																												
- Bezirk (Tatort)	Affoltern: 5.8%	Andelfingen: 1.5%	Bülach: 17.4%	Dielsdorf: 8.6%	Dietikon: 8.4%	Hinwil: 12.0%	Horgen: 10.5%	Meilen: 9.4%	Pfäffikon: 3.1%	Uster: 14.8%	Winterthur: 4.9%	Zürich: 3.1%	Andere: 0.5%	Affoltern: 2.9%	Andelfingen: 1.5%	Bülach: 18.9%	Dielsdorf: 9.9%	Dietikon: 7.5%	Hinwil: 9.3%	Horgen: 13.7%	Meilen: 6.2%	Pfäffikon: 5.2%	Uster: 11.9%	Winterthur: 6.9%	Zürich: 3.5%	Andere: 2.5%	Affoltern: 3.6%	Andelfingen: 3.0%	Bülach: 18.3%	Dielsdorf: 10.9%	Dietikon: 9.9%	Hinwil: 6.9%	Horgen: 9.8%	Meilen: 5.0%	Pfäffikon: 4.9%	Uster: 10.2%	Winterthur: 10.6%	Zürich: 4.7%	Andere: 2.2%	Affoltern: 2.3%	Andelfingen: 1.6%	Bülach: 15.9%	Dielsdorf: 13.3%	Dietikon: 9.5%	Hinwil: 8.5%	Horgen: 9.8%	Meilen: 6.4%	Pfäffikon: 5.3%	Uster: 9.9%	Winterthur: 8.0%	Zürich: 6.9%	Andere: 2.6%



*Frage 5: Falls jemand verletzt wurde, wer leistete die erste Hilfe?*

Die Veränderung des Antwortverhaltens bei Frage 5 richtet sich insbesondere auf die Antwortkategorien „erste Hilfe nicht notwendig“ und „Dritte“. Während im ersten Erhebungsjahr 2003 gerade einmal 14.7% der Befragten angaben, die Leistung erster Hilfe sei nicht notwendig gewesen, stieg dieser Anteil in den Jahren 2006 und 2010 auf über 70% und sank im Jahr 2013 wieder auf gute 27%. Gründe für die erste markante Veränderung von 2003 auf 2006 können anhand der vorliegenden Informationen nicht ausfindig gemacht werden.

Für die Veränderung im aktuellen Erhebungsjahr 2013 könnte jedoch das differenziertere Antwortformat verantwortlich sein, wie sich bei näherer Betrachtung zeigt. So wurde die zusätzliche Antwortkategorie „Ambulanz/Notarzt“ hinzugefügt, da diese in den Vorjahren eine der häufigsten Spezifizierungen der Antwortkategorie „Dritte“ darstellte (für den Jahresvergleich wurde deshalb die Kategorie „Ambulanz/Notarzt“ in die die Kategorie „Dritte“ integriert).

Eine Schwierigkeit könnte im allgemeinen Verständnis des Begriffes der „ersten Hilfe“ liegen. So besteht evtl. eine Unklarheit darüber, ob die Ambulanz überhaupt erste Hilfe leistet oder ob dieser Begriff für Laien reserviert ist.

Gäbe es wie in den Vorjahren *keine* separate Antwortkategorie „Ambulanz/Notarzt“, würde dies dazu führen, dass Personen angeben, die Leistung erster Hilfe sei nicht nötig gewesen (die Ambulanz hat dann die „echte“ Hilfe geleistet). Ist jedoch eine separate Antwortkategorie „Ambulanz/Notarzt“ wie im Jahr 2013 vorhanden, wählen Personen für den gleichen Fall diese Option.

Diese These wird von den Befragungsdaten gestützt, weil bei einer Zusammenlegung der Kategorien „nicht nötig“ und „Ambulanz/Notarzt“ vergleichbare Werte zu den Vorjahren hervortreten. Tabelle 23 zeigt in der ersten Spalte die Zusammenlegung der Kategorien, wie sie in Tabelle 22 vorgenommen wurde, in der zweiten Spalte ist die Variation sichtbar, welche die Antwortoption „Ambulanz, Notarzt“ in die Kategorie „erste Hilfe nicht notwendig“ integriert. Für die nächste Befragung sollte geklärt werden, wie die Frage bzw. Antwortoptionen eindeutiger formuliert werden könnten. Eine Möglichkeit wäre, die Option „erste Hilfe nicht notwendig“ zu spezifizieren, indem eine Klammer hinzugefügt würde:

→ *Erste Hilfe nicht notwendig (keine Ambulanz, kein Notarzt, da Person nur leicht verletzt)*



Tabelle 23: Unterschiedliche Zusammenfassungen von Kategorien der Frage 5

Variante 1: Kategorien zusammengefasst, gemäss Tabelle 22:		Variante 2: Kategorien zusammengefasst, Variation:	
Erste Hilfe nicht notwendig	27.4%	Erste Hilfe nicht notwendig Inklusiv: Ambulanz, Notarzt	62.6%
Ich selber	14.5%	Ich selber	14.5%
Polizei	4.2%	Polizei	4.2%
Dritte Inklusiv: - Am Unfall beteiligte Person (nicht ich selber) - Nicht am Unfall beteiligte Person (Familie, Freunde, Passanten, etc.) - Ambulanz, Notarzt - Andere (bitte angeben)	53.9%	Dritte Inklusiv: - Am Unfall beteiligte Person (nicht ich selber) - Nicht am Unfall beteiligte Person (Familie, Freunde, Passanten, etc.) - Andere (bitte angeben)	18.7%

Falls jemand verletzt wurde, wer leistete die erste Hilfe?

Hinweis: Die Antwortverteilung von Variante 2 ist jener der Vorjahre ähnlicher, Variante 1 ist aber aus einer inhaltlichen Perspektive stringenter.

#### Frage 8: Wie gelangten Sie nach Hause?

Wie erwähnt wurden in den Vorjahren jeweils alle Personen gefragt, wie sie nach dem Unfall nach Hause gelangten. Wichtig scheint dies jedoch insbesondere bei Personen, deren Auto abgeschleppt werden musste, da sich diese um eine alternative Heimfahrt kümmern mussten. Im Rahmen der Befragung 2013 wurden deshalb nur jene Personen gefragt, deren Auto abgeschleppt werden musste. Weiter wurden die Antwortmöglichkeiten der Frage spezifiziert: Zusätzlich zu den Optionen „selbstständig“, „Polizei“, „gar nicht, da Spitaleinlieferung“ und „Dritte“ wurden die Optionen „Familie, Bekannte, Arbeitskollegen“ und „Abschleppdienst“ zur Verfügung gestellt, welche im Rahmen der früheren Befragungen häufig unter „Dritte“ genannt wurden. Für den Vergleich mit den Vorjahren wurden diese beiden neuen Kategorien deshalb in die Kategorie „Dritte“ integriert.

Es zeigt sich ein markant anderes Antwortmuster als in den Vorjahren: So gaben in den Jahren 2006 und 2010 jeweils mehr als die Hälfte der Personen an, selbstständig nach Hause gekommen zu sein, während dies im Jahr 2013 lediglich bei gut 13% der Fall war. Stattdessen gaben mehr Personen an, dass Dritte sie nach Hause gebracht hätten (65.4% im Jahr 2013 versus jeweils gut 20% in den Jahren 2006 und 2010). Dieses Muster dürfte massgeblich durch den gesetzten Filter zustande gekommen sein: Personen, deren Auto nicht abgeschleppt werden musste und die in den Vorjahren befragt wurden, bewältigten ihre Heimfahrt wahrscheinlich grösstenteils mit dem eigenen Auto (somit „selbstständig“). Alle diese Personen wurden im Rahmen der aktuellen Befragung ausgeklammert, was zu einer kleineren Anzahl an Personen führte, welche selbstständig nach Hause gelangten. Dadurch steigt auch automatisch der prozentuale Anteil von Personen, die durch Dritte nach Hause befördert wurden.



Bei der Betrachtung der Einzelnennungen wird zudem deutlich, dass die Antwortoptionen nicht ganz trennscharf sind. So ist unklar, was alles unter der Kategorie „selbstständig“ subsumiert werden kann. Man könnte auch eine Taxifahrt oder Fahrt mit einem Ersatzauto (dabei handelt es sich um Einzelnennungen) als selbstständig bezeichnen, da diese selbstständig organisiert wurden. Es wäre möglich, die Kategorie „selbstständig“ in eindeutige Subkategorien zu unterteilen (z.B. „mit den öffentlichen Verkehrsmitteln“ oder „zu Fuss“). Jedoch würde dadurch die Vergleichbarkeit mit den Resultaten der Vorjahre schwer fallen. Es gilt aus einer inhaltlichen Perspektive zu entscheiden, ob der Trennschärfe und damit letztlich der Aussagekraft der Antworten, oder dem Vergleich mit den Antworten der Vorjahre mehr Gewicht beizumessen ist.

*Frage 11: Wie lange dauerte es, bis nach dem Unfall die Kantonspolizei Zürich über den Vorfall verständigt wurde?*

Mit der bereits erwähnten Ersetzung der Antwortoption „Drittperson“ durch die Option „weiss nicht“ ergibt sich ein anderes Antwortmuster als in den Vorjahren. Es zeigt sich, dass lediglich gute 11% der Befragten nicht wussten, wie lange es bis zur Verständigung gedauert hat, wohingegen in den Vorjahren die Antwortoption „Drittperson“ durchaus häufiger vorkam (26%-36%). Hingegen stieg im Rahmen der aktuellen Befragung dementsprechend der Anteil an Personen, die angegeben haben, die Polizei sei innert 15 Minuten verständigt worden von 56.9% im Jahr 2006 auf 76.0% im Jahr 2013. Durch die verbesserte Trennschärfe der Antwortoptionen kann das Resultat des Jahres 2013 als repräsentativer eingestuft werden als die Resultate der Vorjahre.

*Fragen 18 und 19: Ist Ihnen beim Kontakt mit der Kantonspolizei etwas besonders positiv (Frage 18) bzw. negativ (Frage 19) aufgefallen?*

Die Fragen 18 und 19 wurden dahingehend umformuliert, als dass die Begriffe „positiv/negativ“ anstelle von „gefremdet, überrascht/gestört, geärgert“ verwendet wurden. Die neuen Begriffe sind eindeutiger. Gerade der Begriff „überrascht“ kann sowohl positiv, als auch negativ verstanden werden. Es besteht eine klare Tendenz, dass die Antworten besser ausfallen als in den Vorjahren (mehr Personen ist etwas besonders positiv aufgefallen und weniger etwas besonders negativ als in den Vorjahren).



## 6 Psychische Folgen bei beteiligten oder geschädigten Personen eines Verkehrsunfalls

Ein Verkehrsunfall löst einerseits eine unmittelbare Stressreaktion aus, andererseits können auch längerfristige psychische Beeinträchtigungen resultieren. Die beiden Bereiche sind jedoch nicht unabhängig voneinander: Das unmittelbare Geschehen nach einem Unfall hat einen Einfluss auf die spätere Entwicklung von psychischen Beeinträchtigungen (Lasogga & Frommberger, 2004).

Nachfolgend wird in einem ersten Schritt erläutert, welche konkreten unmittelbaren Belastungsfaktoren ein Unfall mit sich bringt (Kapitel 6.1). In einem zweiten Schritt wird auf das Verhalten von Polizeibeamten bei der Unfallaufnahme eingegangen (Kapitel 6.2). Zum Schluss werden mögliche längerfristige psychische Konsequenzen eines Verkehrsunfalls thematisiert (Kapitel 6.3).

### 6.1 Unmittelbare psychische Belastungsfaktoren eines Verkehrsunfalls

In einer Unfallsituation wirken mehrere belastende Faktoren gleichzeitig oder kurz nacheinander auf die betroffene Person ein. Dabei ist es wichtig zu wissen, dass die objektive Situation eines Unfalls und deren subjektive Wahrnehmung weit auseinander gehen können (Lasogga & Frommberger, 2004). Lasogga und Gasch (2004) nehmen eine Einteilung in individualpsychologische und sozialpsychologische Belastungsfaktoren vor.

#### *Individualpsychologische Belastungsfaktoren*

- **Neuheit:** Für Unfallbeteiligte ist die Situation eines Unfalls neu, komplex und bedrohlich, da für eine derartige Situation noch keine Verhaltensstrategien bestehen. Somit besteht eine Diskrepanz zu den Polizeibeamten, welche bei der täglichen Ausführung ihres Berufes mit Unfällen konfrontiert werden und somit eine Routine entwickeln.
- **Unterbrochene Handlung:** Durch einen Unfall wird eine aktuelle Handlung unterbrochen (z.B. Weg zur Arbeit, Weg zu einer Verabredung), wodurch eine interne psychische Spannung entsteht.
- **Kontrollverlust:** Sowohl in der Unfallsituation selbst, als auch kurz nach dem Unfall erleben die betroffenen Personen einen Kontrollverlust über die Situation, welcher als sehr unangenehm empfunden wird. Wie die Forschung zeigt, spielt das Gefühl des Kontrollverlusts eine zentrale Rolle bei der Entwicklung von psychischen Störungen (Maercker & Barth, 2004).

#### *Sozialpsychologische Belastungsfaktoren*

- **Zuschauer:** Grundsätzlich werden Personen, welche die Unfallsituation beobachten, von den involvierten Personen als unangenehm empfunden. Interessanterweise trifft dies in höherem Ausmass auf leicht verletzte Personen zu als auf schwer verletzte. Es ist davon auszugehen, dass schwer verletzte Personen Zuschauer aufgrund ihrer Verletzungen weniger bemerken. Demnach gilt es, insbesondere leicht Verletzte von Zuschauern abzuschirmen.
- **Veränderung der sozialen Hierarchie:** In einer Unfallsituation ändert sich die Hierarchie bezüglich dem Treffen von Entscheidungen. So stehen insbesondere schwer verletzte Personen am unteren Ende der Hierarchie: Entscheidungen müssen häufig ohne ihre Mitsprache getroffen werden.



## 6.2 Verhalten der Polizeibeamten bei der Unfallaufnahme

Leider fokussiert die Forschung im Bereich der Erstversorgung nach einem Verkehrsunfall nicht den Umgang zwischen Polizeibeamten und Verkehrsunfallbeteiligten, sondern viel eher die psychologische Betreuung durch den Rettungsdienst bzw. durch Laien (Lasogga & Gasch, 2004; Nyberg, Mayer & Frommberger, 2000).

Anhand einer Umfrage von Unfallopfern trugen Nyberg et al. (2000) sowohl für Laienhelfer als auch für Mitarbeitende im Rettungsdienst Ziele der psychologischen ersten Hilfe<sup>24</sup> zusammen. Selbstverständlich ist es nicht die Aufgabe der Polizei, psychologische erste Hilfe zu leisten, dennoch geben die zusammengetragenen Ziele einen Einblick in die Bedürfnisse von Verkehrsunfallbeteiligten. Tabelle 24 stellt die Ziele zusammen und greift jeweils einige Verhaltensbeispiele auf, welche auf das Verhalten von Polizisten übertragbar scheinen.

Die Ziele weisen zahlreiche Überschneidungen mit den Antworten auf die offenen Fragen der Zufriedenheitsbefragung der Kantonspolizei auf. Beispielsweise werden empathisches Verhalten und informieren über die aktuelle Situation als wichtig erachtet. Übertragbar scheint auch die Ausgestaltung des Erstkontaktes (sich mit Namen und Funktion vorstellen) und das Schätzen konkreter Hilfsangebote wie beispielsweise Angehörige zu benachrichtigen. Es wäre wünschenswert, eine Liste mit Zielen zum Umgang mit Verkehrsunfallbeteiligten speziell für Polizisten auszuarbeiten, um so den Umgang mit Verkehrsunfallbeteiligten zu erleichtern.

Tabelle 24: Ziele psychologischer erster Hilfe und Verhaltensbeispiele

Adressaten	Ziele	Beispielnennungen (übertragbar auf die Polizeiarbeit)
Laienhelfer	Konkrete Hilfsangebote	- Angebot, z.B. Angehörige oder Arbeitgeber zu benachrichtigen. - Patienten Decken, Kissen, Taschentücher usw. anbieten bzw. bringen.
	Nicht alleine lassen	- Körperkontakt. - Versuch, ein Gespräch mit dem Patienten zu beginnen und aufrecht zu erhalten.
	Beruhigung und Entdramatisierung	- Orientierung durch Situationsbeschreibung vermitteln. - Mit dem Patienten beruhigend sprechen.
	Übersichtliche Situation schaffen	- Patienten vor Zuschauern abschirmen, v.a. Leichtverletzte.
Mitarbeitende Rettungsdienst	Erstkontakt	- Helfer stellt sich mit Namen und Funktion vor.
	Empathie	- Wünsche des Patienten erfragen und darauf eingehen. - Starke Gefühle wie Angst, Ärger und Wut als solche akzeptieren. Beachte: Wut ist nicht gegen Helfer gerichtet
	Nähe und Kontakt vermitteln	- Gespräch mit dem Patienten, nicht über ihn sprechen. Hören Sie zu, antworten Sie auf Fragen, geben Sie Informationen.
	Beruhigung und Entdramatisierung	- Angemessene, möglichst beruhigende Information über ebenfalls verunfallte Angehörige.
	Medizinische Kompetenz	- Information über eingeleitete Massnahmen und deren Auswirkungen in verständlicher Sprache; z.B. Spritze gegen Schmerzen.
	Zuschauer	- Vor allem leichter Verletzte vor Zuschauern abschirmen, da diese Patienten Zuschauer als besonders unangenehm erleben.

Aus: Nyberg et al. (2000), S. 31.

<sup>24</sup> Psychologische erste Hilfe wird von den Autoren als „Förderung von Sicherheit und Kontrolle des Patienten durch Reduktion von Angst und Hilflosigkeit“ definiert (S. 29).



### 6.3 Mögliche längerfristige psychische Konsequenzen eines Verkehrsunfalls

Obwohl die langfristigen psychischen Folgen nach einem Verkehrsunfall bereits in der Mitte des 19. Jahrhunderts beschrieben wurden, ist die Psychotraumatologie nach Unfällen wenig entwickelt (Nyberg, Frommberger & Berger, 2003). Die vorhandene Forschung bezieht sich insbesondere auf Personen, welche im Rahmen des Unfalls eine *Verletzung* erlitten, weil nur diese in ein Spital eingeliefert werden und auf psychische Beeinträchtigungen untersucht werden können.

Die Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS) ist eine der häufigsten und am meisten untersuchten psychischen Beeinträchtigungen nach einem Verkehrsunfall. Sie äussert sich anhand der in Tabelle 25 aufgeführten Kriterien. Dabei können entweder nur einzelne oder auch mehrere Kriterien vorliegen. Manchmal verschwinden die Symptome nach einer gewissen Zeit von selbst, manchmal ist eine psychologische Betreuung praktisch unumgänglich.

Tabelle 25: Ausprägungsformen der Posttraumatischen Belastungsstörung

Ausprägungsformen einer posttraumatischen Belastungsstörung nach einem Verkehrsunfall
Wiederkehrende Erinnerungen (sog. Intrusionen) an den Unfall, wenn: <ul style="list-style-type: none"> <li>» Die Unfallstrecke erneut gefahren wird</li> <li>» Ähnliche Witterungsverhältnisse wie zum Unfallzeitpunkt herrschen</li> <li>» Medienberichte über Unfälle gelesen werden</li> </ul>
Alpträume über Verkehrsunfall
Inadäquate Wahrnehmung im Strassenverkehr (z.B. falsche Einschätzungen von Distanzen und Grössen)
Strassenverkehr wird bedrohlicher wahrgenommen als vor dem Unfall (führt dazu, dass die Person nicht mehr oder nur angespannt Auto fährt)
Schuldgefühle, zum Zeitpunkt des Unfalls nicht aufgepasst zu haben
Erhöhte Wachsamkeit gegenüber anderen Verkehrsteilnehmenden
Weniger Zutrauen in eigene Fahrfähigkeiten
Verminderte Frustrationstoleranz im Verkehr
Ausgeprägte Schreckhaftigkeit bei unerwarteten Vorkommnissen im Verkehr

Vgl. Nyberg et al. (2003).

Es ist damit zu rechnen, dass ca. 18% aller *verletzter* Personen Symptome eine PTBS entwickeln, wobei der Verlauf (Dauer und Zusammensetzung der Symptomatik) von Person zu Person stark variiert. Der Forschungsfokus auf verletzte Personen eines Verkehrsunfalls suggeriert, dass psychische Beeinträchtigungen nur oder vorwiegend dann auftreten, wenn eine Verletzung vorliegt. Tatsächlich ist es aber so, dass psychische Folgen erstmals kaum erkennbar sind und insbesondere dann übersehen werden, wenn keine körperlichen Verletzungen vorliegen (Dahlmann, 1993). Viele Betroffene, deren psychische Symptomatik durch einen kleineren Verkehrsunfall ausgelöst wurde, empfinden zudem Scham, weil sie auf dieses kleinere Ereignis so stark reagieren (Burstein, 1989). Jedoch stellt die blosse Einsicht, dass man selbst in einen Unfall involviert war (und was Schlimmeres hätte passieren können), bereits eine Belastung dar. Wie diese verarbeitet werden kann, ist von verschiedenen Faktoren abhängig. So zeigen Weis, Müller und Koch (1993) in ihrer Arbeit drei Einflussfaktoren auf, welche mehrere Aspekte beinhalten (Tabelle 26).



Tabelle 26: Einflussfaktoren für die Entwicklung einer posttraumatischen Belastungsstörung

Einflussfaktoren für die Entwicklung einer posttraumatischen Belastungsstörung	Zentrale Inhalte
Person	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Alter</i></li><li>- <i>Vorerfahrungen</i></li><li>- <i>Persönlichkeit und Einstellungen</i></li><li>- <i>Intelligenz</i></li><li>- <i>soziale Kompetenz</i></li><li>- <i>Optimismus</i></li><li>- <i>physische Konstitution</i></li></ul>
Situation	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Geringe Vorhersehbarkeit der Unfallsituation</i></li><li>- <i>Geringe subjektive Kontrollierbarkeit</i></li><li>- <i>Hohe Intensität und kurze Dauer des Ereignisses</i></li></ul>
Soziales Umfeld	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Soziale Unterstützung durch die Familie</i></li><li>- <i>Professionelle Unterstützung</i></li><li>- <i>Institutionelle Unterstützung</i></li></ul>

Vgl. Weis et al. (1993).

Der Anspruch dieser Darstellung ist nicht Vollständigkeit, sondern es soll vielmehr sichtbar gemacht werden, wie individuell jeder Unfall und jede betroffene Person ist. Im nachfolgenden Kapitel 7 werden die aus der Befragung gewonnenen Erkenntnissen zusammengetragen.



## 7 Zusammenfassung und Fazit

Im Jahr 2012 waren schweizweit 54'171 Unfälle zu verzeichnen. Dabei wurden 22'557 Personen leicht verletzt, schwer verletzt oder getötet (MISTRA, 2013). Der adäquate Umgang mit den Verkehrsunfallbeteiligten sowie eine effiziente Abwicklung der Unfallaufnahme sind demnach von grosser Wichtigkeit. Im Rahmen der Befragung von beteiligten oder geschädigten Personen eines Verkehrsunfalls 2013 war die grosse Mehrheit der Personen gesamthaft zufrieden mit der Tätigkeit der Kantonspolizei und schätzte die Qualitätsaspekte der Betreuung vor Ort als qualitativ hoch ein. Auch der erste Telefonkontakt wurde gesamthaft als qualitativ hoch eingeschätzt, wobei bei den Hinweisen der Notrufzentrale betreffend dem Verhalten bis zum Eintreffen der Beamten noch Verbesserungspotential besteht (siehe unten).

Im Folgenden werden die zentralen Erkenntnisse der Zufriedenheitsbefragung 2013 verdichtet zusammengefasst um zu verdeutlichen, welche Bereiche bei der Unfallaufnahme besonders fokussiert werden sollten. Dabei stellen nicht nur statistisch bedeutsame Zusammenhänge, sondern auch ausgebliebene Zusammenhänge wichtige Erkenntnisse dar.

### *Hinweise der Einsatzzentrale bis zum Eintreffen der Polizeibeamten*

Wie erwähnt wurde die Qualität des ersten Telefonkontaktes grösstenteils als hoch wahrgenommen. Dennoch schätzten 22.0% der Befragten die Qualität der „Hinweise der Notrufzentrale betreffend dem Verhalten bis zum Eintreffen des Beamten“ als gesamthaft tief ein (davon 4.0% sehr tief, 6.0% tief und 12.0% eher tief). Es liegt auf der Hand, dass es für die Einsatzzentrale sehr schwierig ist, mit nur wenigen verfügbaren Informationen über die Unfallumstände Hinweise zum Verhalten bis zum Eintreffen der Beamten zur Verfügung zu stellen.

Um genauer untersuchen zu können, wie die Hinweise zufriedenstellender gestaltet werden könnten, wäre eine genauere Analyse des telefonischen Erstkontaktes nötig. Weder bei den Nennungen von nicht erfüllten Erwartungen bezüglich Unfallaufnahme, noch bei Verbesserungsvorschlägen, wurde auf den telefonischen Erstkontakt eingegangen. Dies ist einerseits unerfreulich, weil somit nicht klar wird, wie die Zufriedenheit in diesem Bereich verbessert werden könnte, andererseits bedeutet es aber auch, dass es aus Sicht der Befragten brennendere Punkte gibt, als die Steigerung der Qualität der Hinweise der Notrufzentrale.

### *Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung*

Je rascher die Polizeibeamten am Unfallort eintrafen, desto höher fielen die Gesamtzufriedenheit und die Qualitätseinschätzung des telefonischen und persönlichen Kontaktes aus. Die im Vergleich zum Jahr 2010 erreichte Verbesserung in diesem Bereich (Kombination „in den ersten 15 Minuten verständigt“ und „in den ersten 15 Minuten eingetroffen“ kam 2013 um 11% häufiger vor) ist somit als besonders erfreulich zu beurteilen.



#### *Information und Kommunikation*

Aus den Antworten auf die offenen Fragen wurde die Wichtigkeit, die betroffenen Personen über die aktuelle Tätigkeit der Polizeibeamten sowie das weitere Vorgehen zu informieren, ersichtlich. Dies hilft nicht nur, Personen in der Unfallsituation selbst zu beruhigen, sondern auch, Missverständnisse zu vermeiden. Sowohl in dieser Befragung, als auch in einer qualitativen Studie zu psychosozialen Folgen von Verkehrsunfällen (Berger, Groh & Grossmann, 2001) wurde teilweise nicht verstanden, weshalb die Polizeibeamten den Unfallort nicht gründlicher untersuchten oder weshalb der Fokus der Untersuchung anders gelegt wurde, als dies von den Betroffenen erwartet wurde. Es scheint demnach wichtig, das Gespräch mit den Betroffenen zu suchen, damit allfällige offene Fragen geklärt werden können.

Weiter ist es sinnvoll, die betroffenen Personen über das weitere Vorgehen zu informieren. So stellt beispielsweise die Beratungsstelle Opferhilfe Bern ein Informationsblatt für Opfer von Verkehrsunfällen zur Verfügung, welches unter anderem über Strafverfahren, Umgang bezüglich Heilungskosten und anderen Kosten informiert.<sup>25</sup> Bereits der Hinweis, welche Beratungsstelle bei Bedarf Informationen zur Verfügung stellt, würde die betroffenen Personen entlasten.

#### *Konflikte und Meinungsverschiedenheiten*

Entstand nach dem Unfall ein Konflikt zwischen den involvierten Personen oder kam es zu Meinungsverschiedenheiten, waren die Personen auch signifikant unzufriedener mit der Tätigkeit der Kantonspolizei und schätzten sowohl die Qualität der fachlichen Kompetenz als auch der erteilten Ratschläge zum weiteren Vorgehen als tiefer ein als Personen, die keinen Konflikt bzw. keine Meinungsverschiedenheiten erlebt hatten. Zwar kann keine Kausalität des Zusammenhangs eruiert werden, doch erscheint es inhaltlich stringent, dass durch einen Konflikt oder eine Meinungsverschiedenheit die Unfallsituation durch eine negative Grundhaltung geprägt wird und dies zu einer Übertragung auf andere Bereiche führen kann. Treffen die Polizeibeamten eine Konfliktsituation an, ist es demnach besonders wichtig, alle Parteien gleichermaßen anzuhören und klare Instruktionen bzw. Ratschläge zum weiteren Vorgehen zu erteilen.

Personen, deren Erwartungen nicht erfüllt wurden, oder denen etwas negativ aufgefallen war, gaben teilweise an, der „Gegenpartei“ sei mehr Glauben geschenkt worden oder es habe eine (falsche) Schuldzuweisung stattgefunden. Diese Nennungen lassen ebenfalls auf eine Konfliktsituation schliessen und machen die Wichtigkeit einer neutralen Vorgehensweise bei der Unfallaufnahme deutlich. In der qualitativen Studie von Berger et al. (2001) wird darauf hingewiesen, dass das grösste Konfliktpotential dann besteht, wenn der Unfallverursacher nicht verletzt wird, der Unschuldige hingegen in den Spital eingeliefert werden muss.

---

<sup>25</sup> Siehe: [http://www.opferhilfe-bern.ch/rsFiles/Datei/Infoblatt\\_dt\\_Verkehrsunfaelle.pdf](http://www.opferhilfe-bern.ch/rsFiles/Datei/Infoblatt_dt_Verkehrsunfaelle.pdf), besucht am 18.12.2013.



#### *Unfallgrösse*

Die Unfallgrösse<sup>26</sup> wies *keinen* Zusammenhang mit der Zufriedenheit auf. Dies deutet darauf hin, dass die Polizeibeamten selbst die Aufnahme grosser Unfälle kompetent meistern. Tatsächlich ist gar ein (statistisch nicht signifikanter) Trend ersichtlich, dass die betroffenen Personen grosser Unfälle zufriedener waren als Personen kleiner Unfälle.

#### *Unfälle mit verletzten Personen*

Ein Unfall mit verletzten Personen führte *nicht* zu einer geringeren Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei als ein Unfall ohne verletzte Personen. Demnach ist davon auszugehen, dass die Polizeibeamten einen einfühlsamen Umgang mit verletzten Personen pflegen.

#### *Zufriedenheit mit der Dauer der Zustellung des Polizeirapportes zuhanden der Versicherung*

Da in den Vorjahren im Rahmen der offenen Fragen immer wieder angegeben wurde, die Versicherung hätte sehr lange auf den Polizeirapport warten müssen, wurde dieser Aspekt in der Befragung 2013 explizit überprüft. Erfreulicherweise zeigte sich, dass eine Unzufriedenheit mit der Dauer bis zur Zustellung des Rapportes sich nicht auf die Gesamtzufriedenheit auswirkte. Dies deutet darauf hin, dass die betroffenen Personen die Zustellung des Polizeirapportes wohl als separate Handlung registrieren und diese nicht in einen Zusammenhang mit der Unfallaufnahme bringen, wie dies bei einer Konfliktsituation zwischen den Unfallbeteiligten wahrscheinlich geschieht.

Die jährlichen Zufriedenheitsbefragungen der Kantonspolizei stellen ein geeignetes Mittel einer langfristigen Qualitätssicherung dar. Die Vergleichbarkeit der Resultate mit jenen der Vorjahre ist demnach von zentraler Bedeutung und sollte bei zukünftigen Befragungen angestrebt werden. Trotzdem wäre es möglich, einen kleinen Teil der Fragen zu variieren, um neue Erkenntnisse aus den Befragungen gewinnen zu können. Denkbar wäre es beispielsweise, die im Fragebogen 2013 abgedeckten Bereiche der Unfallgrösse oder der Zufriedenheit mit der Dauer der Zustellung des Polizeirapportes zuhanden der Versicherung bei der nächsten Erhebung durch andere Bereiche zu ersetzen. Die Inhalte anderer relevanter Bereiche würden durch die Kantonspolizei bestimmt werden, wobei das Kriminologische Institut eine beratende Funktion einnehmen könnte.

---

<sup>26</sup> Operationalisierung: Ein Unfall mit bis zu 5 involvierten Personen wurde als „klein“ definiert. Ab 6 involvierten Personen wurde von einem „grossen“ Unfall ausgegangen.



## 8 Literatur

- Berger, C., Groh, A. & Grossmann, H. (2001). *Psychosoziale Folgen von Verkehrsunfällen: Ergebnisse einer qualitativen Studie*. Hannover: Degener Lehrmittel GmbH.
- Braun, R., Flick, M. & Kager, L. (2011). *Schlussbericht Befragung von Beteiligten an Verkehrsunfällen im Jahr 2010 für die Kantonspolizei Zürich*. Winterthur: Institut für Verwaltungs-Management der ZHAW.
- Bundesamt für Statistik, BFS (2012). *Verkehrsunfälle in der Schweiz 2011*. Neuchâtel: Bundesamt für Statistik. Online im Internet (besucht am 9.1.2014):  
<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/11/22/publ.Document.162132.pdf>
- Bundesamt für Statistik, BFS (2013). *Mobilität und Verkehr 2013*. Neuchâtel: Bundesamt für Statistik. Online im Internet (besucht am 9.1.2014):  
<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/11/22/publ.Document.171393.pdf>
- Burstein, A. (1989). Posttraumatic stress disorder in victims of motor vehicle accidents. *Hospital and Community Psychiatry*, 40, 295-297.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Dahlmann, W. (1993). Psychische Unfallfolgen. *Fortschritte Medizin*, 111, 234-238.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using SPSS*. Sage: Los Angeles.
- Lasogga, F. & Frommberger, U. (2004). Psychische Situation und Reaktionen von Notfallpatienten. In: J. Bengel (Hrsg.), *Psychologie in Notfallmedizin und Rettungsdienst* (pp. 13-23). Berlin: Springer.
- Lasogga, F. & Gasch, B. (2004). Psychische erste Hilfe. In: J. Bengel (Hrsg.), *Psychologie in Notfallmedizin und Rettungsdienst* (pp. 45-59). Berlin: Springer.
- Maercker, A. & Barth, J. (2004). Psychotherapie bei Belastungsstörungen. In: J. Bengel (Hrsg.), *Psychologie in Notfallmedizin und Rettungsdienst* (pp. 69-88). Berlin: Springer.
- Managementinformationssystem Strasse und Strassenverkehr, MISTRA (2013). *Unfallgeschehen im Überblick*. Online im Internet (besucht am 9.1.2014):  
[http://www.astra.admin.ch/unfalldaten/04343/05882/index.html?lang=de&download=NHzLpZeg7t,Inp6i0NTU042l2Z6ln1acy4Zn4Z2qZpnO2Yuq2Z26gpJCEdX13fWym162epYbg2c\\_jjKbNoKSn6A--](http://www.astra.admin.ch/unfalldaten/04343/05882/index.html?lang=de&download=NHzLpZeg7t,Inp6i0NTU042l2Z6ln1acy4Zn4Z2qZpnO2Yuq2Z26gpJCEdX13fWym162epYbg2c_jjKbNoKSn6A--)
- Mayou, R., Bryant, B. & Duthie, R. (1993). Psychiatric consequences of road traffic accidents. *British Medical Journal*, 307, 647-651.
- Moosbrugger, H. & Kelava, A. (2012). *Testtheorie und Fragebogenkonstruktion*. Berlin: Springer.
- Nyberg, E., Frommberger, U. & Berger, M. (2003). Therapie posttraumatischer Stressreaktionen bei Verkehrsunfallverletzten. In: A. Maercker (Hrsg.), *Therapie der posttraumatischen Belastungsstörungen* (pp. 267-279). Berlin: Springer.
- Nyberg, E., Mayer, M. & Frommberger, U. (2000). *Erleben der präklinischen Versorgung nach einem Verkehrsunfall*. Bremerhaven: Verlag für neue Wissenschaft.
- Verkehrsunfallstatistik, VUSTA (2012). *Statistik der Verkehrsunfälle im Kanton Zürich*. Zürich und Winterthur: Kantonspolizei Zürich, Stadt Zürich und Stadtpolizei Winterthur.
- Weis, J., Müller, S. & Koch, U. (1993). Psychische Verarbeitung einer Unfallverletzung und ihre Bedeutung für die psycho-soziale Rehabilitation. *Praxis der Klinischen Verhaltensmedizin und Rehabilitation*, 22, 118-123.



## 9 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Funktion in Zusammenhang mit dem Verkehrsunfall (Frage 1) .....	6
Abbildung 2: Anzahl am Unfall beteiligter Personen (Frage 2) .....	8
Abbildung 3: Verletzung der befragten Person (Frage 3) .....	9
Abbildung 4: Verletzung anderer in den Unfall involvierter Personen (Frage 4) .....	10
Abbildung 5: Verletzung mindestens einer Person (Fragen 3 und 4) .....	11
Abbildung 6: Notwendigkeit erster Hilfe, falls jemand verletzt wurde (Frage 5) .....	13
Abbildung 7: Leisten der ersten Hilfe (Frage 5) .....	13
Abbildung 8: Abschleppen des Fahrzeuges (Frage 6) .....	14
Abbildung 9: Person, die den Abschleppdienst organisierte (Frage 7) .....	15
Abbildung 10: Weg nach Hause (Frage 8) .....	16
Abbildung 11: Person, welche die Polizei verständigte (Frage 9) .....	16
Abbildung 12: Qualität Entgegennahme des Notrufs (Frage 10.1) .....	17
Abbildung 13: Qualität Hinweise der Einsatzzentrale (Frage 10.2) .....	18
Abbildung 14: Dauer bis zur Verständigung der Polizei (Frage 11) .....	19
Abbildung 15: Zeitpunkt der Verständigung (Frage 12) .....	20
Abbildung 16: Dauer bis zum Eintreffen der Polizei (Frage 13) .....	20
Abbildung 17: Wochentag, an welchem sich der Unfall ereignete (Frage 14) .....	21
Abbildung 18: Qualität fachliche Kompetenz (Frage 15.1) .....	22
Abbildung 19: Qualität persönliches Verhalten (Frage 15.2) .....	22
Abbildung 20: Qualität Informationen und Ratschläge (Frage 15.3) .....	23
Abbildung 21: Erwartungen bezüglich Unfallaufnahme (Frage 16) .....	24
Abbildung 22: Verbesserungsvorschläge (Frage 17) .....	25
Abbildung 23: Positives Feedback (Frage 18) .....	27
Abbildung 24: Negatives Feedback (Frage 19) .....	29
Abbildung 25: Gesamtzufriedenheit (Frage 20) .....	31
Abbildung 26: Verzeigung (Frage 21) .....	32
Abbildung 27: Versicherungsansprüche (Frage 22) .....	32
Abbildung 28: Zufriedenheit mit der Dauer der Zustellung des Polizeirapports (Frage 23) .....	33
Abbildung 29: Konflikt, Meinungsverschiedenheiten (Frage 24) .....	34
Abbildung 30: Dauer bis zum Eintreffen und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit .....	41
Abbildung 31: Alter und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit .....	45
Abbildung 32: Verzeigung und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit .....	47
Abbildung 33: Konflikt/Meinungsverschiedenheiten und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit .....	48
Abbildung 34: Positive bzw. negative Auffälligkeiten und Zufriedenheit .....	50
Abbildung 35: Erfüllung von Erwartungen und Zufriedenheit .....	51



## 10 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Stichprobe nach Alter und Geschlecht .....	2
Tabelle 2: Befragungszeiträume und Rücklaufquoten, Erhebungen 2003, 2006, 2010 und 2013 .....	4
Tabelle 3: Rücklauf der Fragebogen 2013 nach Bezirk.....	5
Tabelle 4: Funktion in Zusammenhang mit dem Verkehrsunfall (Frage 1) .....	7
Tabelle 5: Spezifizierung der Funktion „Motorfahrzeuglenker“ (Frage 1) .....	7
Tabelle 6: Spezifizierung der Anzahl anderer verletzter Personen (Frage 4).....	10
Tabelle 7: Leisten der ersten Hilfe (Frage 5) .....	12
Tabelle 8: Dauer bis zur Verständigung der Polizei, länger als 1 Stunde (Frage 11).....	19
Tabelle 9: Dauer bis zum Eintreffen der Polizei, länger als 1 Stunde (Frage 13).....	21
Tabelle 10: Unerfüllte Erwartungen (Frage 16).....	24
Tabelle 11: Verbesserungsvorschläge (Frage 17).....	26
Tabelle 12: Positives Feedback (Frage 18) .....	28
Tabelle 13: Negatives Feedback (Frage 19).....	30
Tabelle 14: Dauer bis zur Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei.....	38
Tabelle 15: Zeitpunkt der Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei .....	39
Tabelle 16: Wochentag und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei.....	40
Tabelle 17: Zustellung des Polizeirapports und Zufriedenheit.....	43
Tabelle 18: Unfallgrösse und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit.....	46
Tabelle 19: Verletzung von Personen und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit .....	49
Tabelle 20: Verbesserungsvorschläge und Erwartungen an die Unfallaufnahme. ....	52
Tabelle 21: Fachliche Kompetenz und persönliches Verhalten .....	53
Tabelle 22: Die Befragungen 2003, 2006, 2010 und 2013 im Vergleich .....	54
Tabelle 23: Unterschiedliche Zusammenfassungen von Kategorien der Frage 5 .....	58
Tabelle 24: Ziele psychologischer erster Hilfe und Verhaltensbeispiele.....	61
Tabelle 25: Ausprägungsformen der Posttraumatischen Belastungsstörung.....	62
Tabelle 26: Einflussfaktoren für die Entwicklung einer posttraumatischen Belastungsstörung .....	63
Tabelle 27: Deskriptive Statistik für Dauer bis zum Eintreffen und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit.....	75
Tabelle 28: Prüfstatistik für Dauer bis zum Eintreffen und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit .....	75
Tabelle 29: Deskriptive Statistik für Wochentag und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit.....	76
Tabelle 30: Deskriptive Statistik für Geschlecht/Alter und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit .....	76
Tabelle 31: Prüfstatistik für Alter und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit.....	76
Tabelle 32: Deskriptive Statistik und Prüfstatistik für Verzeigung und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit.....	77
Tabelle 33: Deskriptive Statistik und Prüfstatistik für Konflikt/Meinungsverschiedenheiten und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit.....	77

