



**Universität
Zürich** UZH

Kriminologisches Institut



Zufriedenheitsbefragung von Opfern von Gewaltdelikten 2014

Bericht zu ihrer Zufriedenheit mit dem Kontakt zur Kantonspolizei Zürich

Prof. Dr. iur. Christian Schwarzenegger, lic. phil. Rahel Fischbacher und MSc Mirjam Loewe-Baur

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

Zürich, 31. Januar 2015



Das Wichtigste in Kürze

Der vorliegende Bericht präsentiert die Resultate der jährlichen Zufriedenheitsbefragung der Kantonspolizei Zürich, welche 2014 mit betroffenen Personen eines Gewaltdelikts durchgeführt wurde.

Hauptziel ist es in Erfahrung zu bringen, wie zufrieden Personen, welche durch ein Gewaltdelikt unfreiwillig in Kontakt mit der Kantonspolizei Zürich 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 oder in der Qualitätseinschätzung der polizeilichen Tätigkeit zurückzuführen sein könnten und welche Verhaltensweisen die Polizeibeamten bei ihrer täglichen Arbeit besonders berücksichtigen können, um die Zufriedenheit geschädigter Personen eines Gewaltdelikts 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 2014 erweitert und spezifiziert, um neue Zusammenhänge, z.B. zwischen der Information über das weitere polizeiliche Vorgehen 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 einem Gewaltdelikt zeigt sich ein ähnlich positives Bild wie in den Vorjahren: 90.4% der Antwortenden waren gesamthaft zufrieden mit der Polizei und 9.6% unzufrieden. In den Vorjahren schwankte der Anteil zufriedener Personen zwischen 87.2% (Befragung 2011) und 92.1% (Befragung 2004). Auch die Behandlung des telefonischen Erstkontakts durch die Einsatzzentrale und die Betreuung vor Ort wurden weiterhin positiv eingeschätzt.

Im Jahr 2014 neu erfasst wurde, ob die Personen bei einer erlittenen Körperverletzung, Tötlichkeit oder Drohung auf die *Möglichkeit eines Strafantrags* hingewiesen wurden, ob die Polizei dazu *aufgefordert* wurde, *sofort zum Tatort* zu kommen, *wie viele Täter am Delikt beteiligt* gewesen waren und ob die Geschädigten durch die Tat *Verletzungen* erlitten haben. Die Fragen zur Qualitätseinschätzung der Nachbetreuung wurden durch die Fragen ersetzt, ob die Geschädigten *über das weitere polizeiliche Vorgehen informiert* wurden, ob ihnen *klar war, wer ihre Ansprechperson* für allfällige Rückfragen wäre, und ob sie *Hinweise zu weiterführender psychologischer Unterstützung erhalten* haben (und ob sie froh um solche gewesen waren/wären).

Dabei zeigte sich, dass das Alter, das Geschlecht und die Tatsache, ob eine Person durch das Delikt verletzt wurde oder nicht, *keinen* Einfluss auf die Qualitätseinschätzung bzw. auf die Zufriedenheit mit der polizeilichen Tätigkeit ausübten. Auch das Faktum, dass die Geschädigten selbst die Polizei alarmierten oder dies eine andere Person übernahm, wirkte sich *nicht* auf die Einschätzung oder auf die Zufriedenheit aus. Die Beziehung des Opfers zum Täter steht ebenfalls in *keinem* Zusammenhang mit der Qualitätseinschätzung oder der Zufriedenheit.

Ein positiver, starker *Zusammenhang* konnte festgestellt werden zwischen der Einschätzung der fachlichen Kompetenz und der Qualitätsbeurteilung des persönlichen Verhaltens der Polizei. Ausserdem zeigten sich Personen, die von der Polizei über das weitere Vorgehen, über eine Ansprechperson und über weiterführende psychologische Unterstützungsangebote informiert worden sind, *allgemein zufriedener* und stuften die Qualität der polizeilichen Betreuung höher ein als die nicht Informierten.

Beim Vergleich mit den Antwortmustern der Vorjahre sind vorwiegend dort Veränderungen festzustellen, wo im Jahr 2014 Spezifizierungen einzelner Fragen vorgenommen wurden.



Inhalt

1	Einleitung.....	5
2	Methode und Durchführung der Zufriedenheitsbefragung 2014	6
2.1	Stichprobe	6
2.2	Fragebogen.....	7
2.3	Erhebung	7
2.4	Auswertungen	9
3	Zufriedenheitsbefragung 2014: Auswertung der einzelnen Fragen	10
3.1	Deliktart (Frage 1).....	10
3.2	Tatort (Frage 2).....	15
3.3	Qualität des ersten Telefonkontaktes	19
3.4	Zeitliche Aspekte des Gewaltdelikts.....	21
3.5	Erlittene Verletzungen (Frage10)	25
3.6	Täterschaft (Fragen 11 und 12)	26
3.7	Beurteilung der Betreuungsqualität der Kantonspolizei vor Ort (Frage 13)	28
3.8	Erhaltene Informationen durch die Kantonspolizei Zürich (Frage 14)	30
3.9	Feedback zum Kontakt mit der Kantonspolizei Zürich (Fragen 15 und 16)	33
3.9.1	Positives Feedback	33
3.9.2	Negatives Feedback	35
3.10	Gesamthafte Zufriedenheit mit Tätigkeit der Kantonspolizei Zürich (Frage 17).....	37
3.11	Zusätzliche Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise (Frage 19)	38
4	Zufriedenheitsbefragung 2014: Ausgewählte Zusammenhänge	41
4.1	Zum Faktor „Zeit“ bei Gewaltdelikten.....	42
4.1.1	Dauer bis zur Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach der Verständigung	43
4.1.2	Uhrzeit der Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach der Verständigung	44
4.1.3	Dauer bis zum Eintreffen der Polizei und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit	45
4.2	Zur Zufriedenheit mit der Polizei.....	45
4.2.1	Alter/Geschlecht und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit	46
4.2.2	Verletzung der geschädigten Person und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit	47
4.2.3	Alarmierung durch geschädigte/andere Person und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit	48
4.2.4	Beziehung zur Tatperson und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit	48
4.2.5	Positives bzw. negatives Feedback und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit	49
4.2.6	Erhaltene Informationen über die Möglichkeit eines Strafantrags und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit	53
4.2.7	Erhaltene Informationen durch Polizei und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit..	54
4.2.8	Erhaltene Hinweise zu weiterführender psychologischer Betreuung und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit	55
4.2.9	Fachliche Kompetenz und persönliches Verhalten der Polizei	58



4.3	Weitere ausgewählte Zusammenhänge.....	59
4.3.1	Zusammenhang zwischen der Art des Delikts und der Beziehung zum Täter	59
4.3.2	Zusammenhang zwischen der Art des Delikts und dem Tatort.....	60
4.3.3	Zusammenhang zwischen der Beziehung zum Täter und dem Tatort.....	62
5	Vergleich der Zufriedenheitsbefragungen 2004, 2008, 2011 und 2014.....	63
6	Zusammenfassung und Fazit.....	69
7	Literatur.....	71
8	Abbildungsverzeichnis	72
9	Tabellenverzeichnis	74
10	Anhang 1: Fragebogen der Kantonspolizei.....	75
11	Anhang 2: Statistischer Hintergrund.....	78
12	Anhang 3: Statistische Kennwerte.....	81



1 Einleitung

Die polizeiliche Kriminalstatistik verzeichnet für das Jahr 2013 im Kanton Zürich 9'556 Gewaltstraftaten (BFS & Kantonspolizei Zürich 2014). Davon ereigneten sich 18% im Rahmen familiärer oder partnerschaftlicher Beziehungen. Gut jede siebte geschädigte Person erlitt durch den Gewaltvorfall im Jahr 2013 eine körperliche Verletzung. Nach vier Jahren sinkendem Trend ist im Jahr 2013 bei einfachen Körperverletzungen eine Zunahme um 6.6% zu verzeichnen. Ebenfalls leicht zugenommen haben u.a. Tötlichkeiten, Nötigungen und Vergewaltigungen (BFS & Kantonspolizei Zürich 2014, S. 46).

Die Aufnahme von Gewaltdelikten stellt demnach einen wichtigen Tätigkeitsbereich der Kantonspolizei dar. Dabei sind ein rasches Eingreifen und ein einfühlsames und professionelles Auftreten für eine adäquate Betreuung der Geschädigten zentral.

Eines der Hauptziele der Kantonspolizei ist die Stärkung eines partnerschaftlichen und vertrauensvollen Verhältnisses zwischen der Bevölkerung und der Polizei.¹ 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 Opfer von Gewaltdelikten, Opfer von versuchten und vollendeten Einbruchdiebstählen und beteiligte oder geschädigte Personen eines Verkehrsunfalls.

Im Zentrum steht die Erfassung der Zufriedenheit von betroffenen Personen mit der Tätigkeit der Kantonspolizei Zürich. Dazu gehören auch Analysen, welche aufzeigen, mit welchen Situationsgegebenheiten die Zufriedenheit in einem Zusammenhang steht. Die Analysen geben den Polizeibeamten² 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 2014 wurden nach 2004, 2008 und 2011 zum vierten Mal durch Gewaltdelikte betroffene Personen 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.

1 Online abrufbar unter: <http://www.kapo.zh.ch/dam/sicherheitsdirektion/kapo/publikationen/print/kapo/imagebroschuere/imagebroschuere.pdf.spooler.download.1346755743199.pdf/imagebroschuere.pdf>, besucht am 22.12.2014.

2 Aus Gründen der Lesbarkeit werden in diesem Text nur die männlichen Formen verwendet. Frauen sind selbstverständlich mitgemeint.



2 Methode und Durchführung der Zufriedenheitsbefragung 2014

2.1 Stichprobe

Im Rahmen der vierten Zufriedenheitsbefragung geschädigter Personen eines Gewaltdelikts³ im Jahr 2014 wurden Fälle berücksichtigt, welche in der Zeit von Anfang Januar bis Ende Juli 2014 bei der Kantonspolizei Zürich zur Anzeige gebracht wurden. Es wurden ausschliesslich Personen in die Umfrage miteinbezogen, welche sich auf Deutsch verständigen konnten und bei denen die Fallbearbeitung zum Zeitpunkt der Befragung abgeschlossen war.

Insgesamt wurden 786 Personen angeschrieben, wovon 352 Personen den Fragebogen retournierten (Rücklaufquote von 44.8%). Tabelle 1 zeigt, wie sich Alter und Geschlecht in der Stichprobe verteilen. Es ist zu beachten, dass 22 Personen ihr Alter und/oder Geschlecht nicht angegeben haben, weshalb lediglich 330 Personen dargestellt werden können.

Tabelle 1: Stichprobe nach Alter und Geschlecht

		Geschlecht		
		Männlich	Weiblich	TOTAL
Alter	Bis 20 Jahre	27 (8.2%)	52 (15.8%)	79 (23.9%)
	21 bis 40 Jahre	43 (13.0%)	82 (24.8%)	125 (37.9%)
	41 bis 60 Jahre	46 (13.9%)	48 (14.5%)	94 (28.5%)
	Über 60 Jahre	19 (5.8%)	13 (3.9%)	32 (9.7%)
	TOTAL	135 (40.9%)	195 (59.1%)	330 (100%)

Hinweis: Total 330 Antworten, 22 Fehlende (6.3%).

Die meisten Befragten waren zwischen 21 und 40 Jahre alt (37.9%), gefolgt von den 41- bis 60-Jährigen (28.5%). Weiter wurden mit 59.1% mehr Frauen als Männer (40.9%) Opfer eines Gewaltdelikts.⁴ In späteren Analysen werden das Geschlecht und das Alter in einen Zusammenhang mit Zufriedenheits- bzw. Qualitätsaspekten gestellt (Kapitel 4.2.1).

³ Dabei wurden folgende Delikte berücksichtigt: Strafbare Handlungen gegen Leib und Leben nach Art. 111-136 StGB (Tötung, Mord, Totschlag, Tötlichkeit, Gewaltdarstellungen etc.), Raub (Art. 140 StGB), Drohung (Art. 180 StGB) und Nötigung (Art. 181 StGB).

⁴ Diese Geschlechterverteilung präsentiert sich ähnlich jener der Polizeilichen Kriminalstatistik (BFS 2014) mit 44% betroffenen Männern und 56% betroffenen Frauen. Die vorliegende Stichprobe kann diesbezüglich als repräsentativ betrachtet werden.



2.2 Fragebogen

Der Fragebogen zur Zufriedenheit von Opfern eines Gewaltdelikts mit dem Kontakt zur Polizei wurde für die Befragung im Jahr 2004 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 2008 und 2011 wurde der Fragebogen soweit notwendig angepasst, jedoch immer unter der Berücksichtigung, dass die Vergleichbarkeit mit den Vorjahren gewährleistet bleibt. Für die Befragung 2014 wurden in Zusammenarbeit mit dem Kriminologischen Institut der Universität Zürich Veränderungen in drei Bereichen vorgenommen (der Fragebogen kann in Anhang 1, S. 75, eingesehen werden).

1. Der Titel des Fragebogens wurde von „Befragung von Opfern (Raub, Drohung, Leib und Leben)“ auf „Befragung zum Kontakt mit der Kantonspolizei“ geändert. So wurde der Fokus weg von der gegebenenfalls traumatisierenden Tatsache, selbst Opfer eines Gewaltdelikts geworden zu sein (und von aussen als Opfer wahrgenommen und bezeichnet zu werden), hin zur eigenen Wahrnehmung und Bewertung des Kontakts mit der Kantonspolizei gelenkt.
2. Es wurden sowohl bestehende Fragen präzisiert, als auch neue Fragen hinzugefügt oder alte gestrichen. Der Fragebogen besteht neu aus 19 Fragen (teilweise mit Unterfragen) 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.⁵
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 zunächst eine eher unangenehme Frage, kann sich dies negativ auf die Bewertungen der nachfolgenden Fragen übertragen. Dieses Phänomen wird auch *Halo-Effekt* genannt (vgl. beispielsweise Schumann 2012, S. 77).

2.3 Erhebung

In den Monaten April bis November 2014 (jeweils ungefähr 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 Excel-Maske wurde dem Kriminologischen Institut in anonymisierter Form vollständig⁶ per 3. Dezember 2014 für die Auswertung und Berichterstellung übergeben.

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

⁶ Anfangs November konnte lediglich ein erster Teil der Daten an das Kriminologische Institut übermittelt werden, da 16 Fragebogen erst im November an die gewaltbetroffenen Personen geschickt wurden. Die Retournierung dieser musste demnach noch bis Anfangs Dezember 2014 abgewartet werden.



Tabelle 2 gibt einen Überblick über die Befragungszeiträume und die Rücklaufquoten. Aus Gründen der Vergleichbarkeit mit den Vorjahren sind neben dem aktuellen Erhebungsjahr 2014 auch die Angaben von 2004, 2008 und 2011 aufgeführt.

Der Befragungszeitraum wurde wieder, wie bereits im Jahr 2011, zwischen April und November angesetzt. Während in den Jahren 2004 und 2008 über 6 Monate befragt wurde, entschied man sich, den Zeitraum um einen Monat zu erweitern. Die erhoffte Erhöhung der Rücklaufquote konnte im Jahr 2011 jedoch nicht erreicht werden. Erfreulicherweise wurden in der vorliegenden Befragung 352 von 786 verschickten Fragebogen zurückgesandt; das Jahr 2014 kann deshalb mit 44.8% die höchste Rücklaufquote seit Beginn der Befragungsreihe vermerken. Obwohl die gewählte Stichprobengrösse (786 versandte Fragebogen) die zweitkleinste seit Beginn der Zufriedenheitsbefragung im Jahr 2004 ist, genügt sie, um statistisch relevante Aussagen machen zu können.

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

	Jahr 2004	Jahr 2008	Jahr 2011	Jahr 2014
Befragungs- zeitraum	6 Monate März bis Mai 2004 Aug. bis Okt. 2004	6 Monate April bis Juni 2008 Aug. bis Okt. 2008	7 Monate April bis November 2011	7 Monate April bis November 2014
Anzahl versandter Fragebogen	März-Mai 2004: 291 Aug.-Okt. 2004: 324 TOTAL: 615	April-Juni 2008: 351 Aug.-Okt. 2008: 451 TOTAL: 802	keine genaueren Angaben TOTAL: 1125	April 2014: 164 Mai 2014: 113 Juni 2014: 132 Juli 2014: 82 Aug. 2014: 123 Sept. 2014: 156 Nov. 2014: 16 TOTAL: 786
Rücklauf aus- wertbarer Fragebogen	TOTAL: 261	TOTAL: 339	TOTAL: 450	TOTAL: 352
Rücklaufquote	TOTAL: 42.4%	TOTAL: 42.3%	TOTAL: 40.0%	TOTAL: 44.8%

Tabelle 3 gibt einen Überblick zum Rücklauf der Fragebogen 2014 unter Berücksichtigung der Bezirke. Die Rücklaufquoten schwanken zwischen 61.5% (Andelfingen) und 31.7% (Dietikon). Nebst den 359 Fragebogen aus den Bezirken des Kantons Zürich stammen dreizehn retournierte Fragebogen aus anderen Kantonen. Je einer wurde aus den Kantonen Bern, Basel-Stadt, Luzern, St. Gallen, Schaffhausen und Schwyz zurückgesandt, einer aus Deutschland, vier aus dem Kanton Aargau und zwei aus dem Kanton Graubünden. Sie sind unter „Andere“ zusammengefasst dargestellt.



Tabelle 3: Rücklauf der Fragebogen 2014 nach Bezirk (Tatort)

		Rücklauf			
		Verschickte Fragebogen		Retournierte, auswertbare Fragebogen	Resultierende Rücklaufquote
Bezirk	Affoltern	29	3.7%	15	51.7%
	Andelfingen	26	3.3%	16	61.5%
	Bülach	118	15.0%	57	48.3%
	Dielsdorf	57	7.3%	23	40.4%
	Dietikon	60	7.6%	19	31.7%
	Hinwil	99	12.6%	42	42.4%
	Horgen	72	9.2%	33	45.8%
	Meilen	38	4.8%	19	50.0%
	Pfäffikon	46	5.9%	15	32.6%
	Uster	85	10.8%	40	47.1%
	Winterthur	53	6.7%	23	43.4%
	Zürich	81	10.3%	36	44.4%
	Andere	22	2.8%	13	59.1%
	Alle Bezirke	786	100.0%	352	44.8%

Hinweis: Von den total 352 retournierten Fragebogen fehlt bei 1 Fragebogen die Angabe zum Bezirk (0.3%).

2.4 Auswertungen

In einem ersten Schritt wurden die einzelnen Fragen rein deskriptiv ausgewertet und interpretiert. In einem zweiten Schritt erfolgte die Betrachtung ausgewählter Zusammenhänge, insbesondere zwischen der Zufriedenheit mit der Kantonspolizei, der Qualitätseinschätzung ihrer Tätigkeit und anderen Aspekten. 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 2014 mit jenen der Jahre 2004, 2008 und 2011 verglichen, um Veränderungen in der Zufriedenheit nachzuvollziehen.



3 Zufriedenheitsbefragung 2014: 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. Die Hinweise unter den Abbildungen geben Aufschluss darüber, wie viele der Antwortende jeweils insgesamt dargestellt werden (*Total Antworten*) und wie viele aller Befragten keine Antwort zur entsprechenden Frage gegeben haben (*Fehlende*).

3.1 Deliktart (Frage 1)

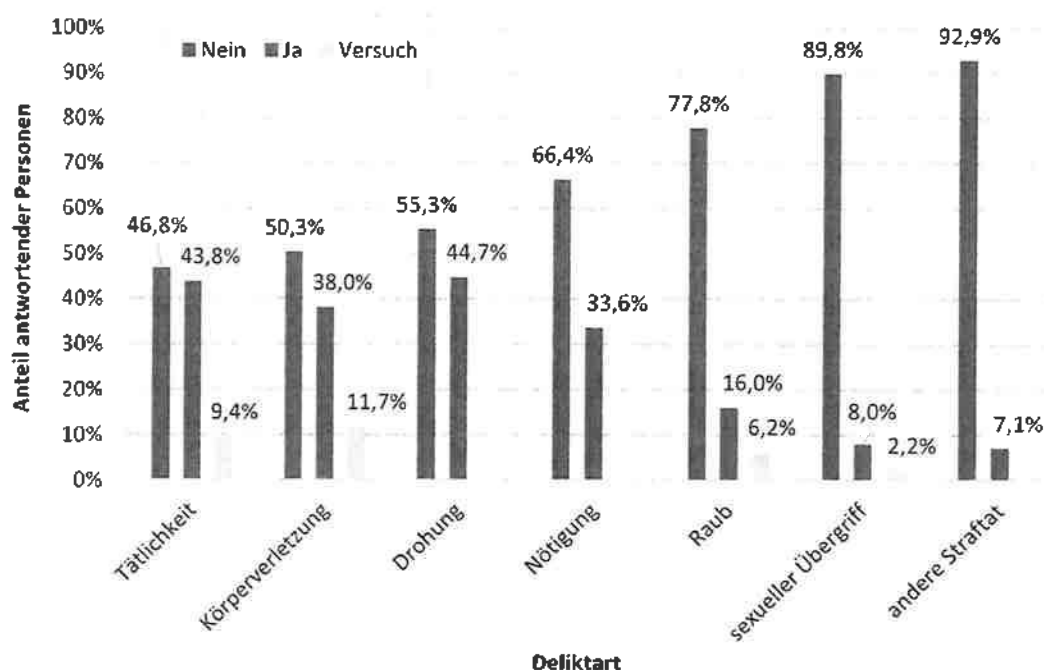
Die Frage danach, von welchem Delikt resp. welchen Delikten die befragten Personen betroffen waren, wurde neu einzeln, Delikt für Delikt, statt nur durch eine Frage erfasst. Da eine reine Deliktsbezeichnung, wie etwa „Nötigung“, teilweise schwer zu verstehen ist, wurde die Straftat jeweils durch eine beschreibende Fragestellung erfasst. Diese orientieren sich an sogenannten „Standardindikatoren“, also an Fragestellungen, welche sich in der kriminologischen Forschung etabliert haben, um verschiedene Delikte möglichst exakt zu erfassen.

Abbildung 1: Erfassung der erlittenen Delikte (Fragen 1. A bis G)

Delikt	Fragestellung	Antwortoptionen
Raub	„Hat Ihnen jemand etwas gestohlen, in dem er oder sie Gewalt angewendet oder damit gedroht hat bzw. hat dies jemand versucht?“	„Nein“ „Ja, dies geschah mir tatsächlich“ „Ja, jemand versuchte, mir dies anzutun“
Körperverletzung	„Sind Sie von jemandem absichtlich am Körper verletzt worden (z.B. mit einer Waffe oder mit Fäusten und Füßen) bzw. hat dies jemand versucht?“	„Nein“ „Ja, dies geschah mir tatsächlich“ „Ja, jemand versuchte, mir dies anzutun“
Tätlichkeit	„Wurden Sie von jemandem geschlagen oder getreten oder mit einem Gegenstand angegriffen bzw. hat dies jemand versucht?“	„Nein“ „Ja, dies geschah mir tatsächlich“ „Ja, jemand versuchte, mir dies anzutun“
Drohung	„Hat Ihnen jemand mit Schlägen, Tritten oder z.B. mit einer Pistole oder mit einem Messer persönlich gedroht, ohne dass Sie dabei angegriffen wurden?“	„Nein“ „Ja, dies geschah mir tatsächlich“
Nötigung	„Hat Sie jemand durch Gewalt oder Androhung schlimmer Nachteile dazu genötigt, etwas zu tun, zu unterlassen oder zu dulden?“	„Nein“ „Ja, dies geschah mir tatsächlich“
sexueller Übergriff	„Es gibt Leute, die aus sexuellen Gründen manchmal andere Menschen in einer belästigenden Art anfassen, berühren oder sogar tätlich angreifen. Hat Ihnen jemand so etwas angetan bzw. hat dies jemand versucht?“	„Nein“ „Ja, dies geschah mir tatsächlich“ „Ja, jemand versuchte, mir dies anzutun“
andere Straftat	„Betroffen von anderer Straftat (bitte angeben)“	offene Antwortmöglichkeit

Bei den Delikten *Körperverletzung*, *Tätlichkeit* und *Drohung* wurde zusätzlich danach gefragt, ob die betroffene Person von der Polizei auf die Möglichkeit hingewiesen wurde, Strafantrag zu stellen (Antwortmöglichkeiten „Ja“ und „Nein“). Diese Frage wurde neu integriert, um untersuchen zu können, ob sie in Zusammenhang mit der Zufriedenheit und der Qualitätsbeurteilung der Tätigkeit der Kantonspolizei Zürich steht. Auf diesen Zusammenhang wird später im Bericht eingegangen.

Abbildung 2: Betroffenheit nach Deliktart



Hinweis: Tätlichkeit: Total 329 Antworten, 23 Fehlende. Körperverletzung: Total 326 Antworten, 26 Fehlende. Drohung: Total 318 Antworten, 34 Fehlende. Nötigung: Total 318 Antworten, 34 Fehlende. Raub: Total 324 Antworten, 28 Fehlende. Sexueller Übergriff: Total 323 Antworten, 29 Fehlende. Andere Straftat: Total 25 Antworten, 327 keine Antwort.

Falls eine Person angab, von mehreren Delikten betroffen gewesen zu sein, wurden alle genannten Delikte in die Grafik aufgenommen. Es kann also sein, dass eine Person in Abbildung 2 mehrfach vertreten ist.

Mit insgesamt 53.2% Ja-Antworten wurde am häufigsten von erlebten Tätlichkeiten berichtet, wobei 43.8% der antwortenden Personen angaben, diese *tatsächlich* erlitten zu haben, und 9.4% „jemand versuchte, mir dies anzutun“ ankreuzten. Körperlich verletzt oder bedroht wurden insgesamt 49.7% (Körperverletzung) und 44.7% (Drohung). Von einer erlebten Nötigung berichteten 33.6% aller Antwortenden und gut jede fünfte Person wurde Opfer eines Raubs oder Raubversuchs (total 22.2%). Von versuchten oder tatsächlichen sexuellen Übergriffen waren 10.2% aller Befragten betroffen.

Um andere erlebte Straftaten nicht auszuschliessen, wurde zum Schluss die Möglichkeit gegeben, andere erlittene Delikte auf eine Linie zu notieren. Die 25 Antworten auf die Frage, ob die Person von einer anderen Straftat betroffen war, konnten zu sieben Kategorien zusammengefasst werden (vgl.

Tabelle 4). Die 18 weiteren Antworten konnten im Nachhinein den bereits genannten Delikten zugeordnet werden.

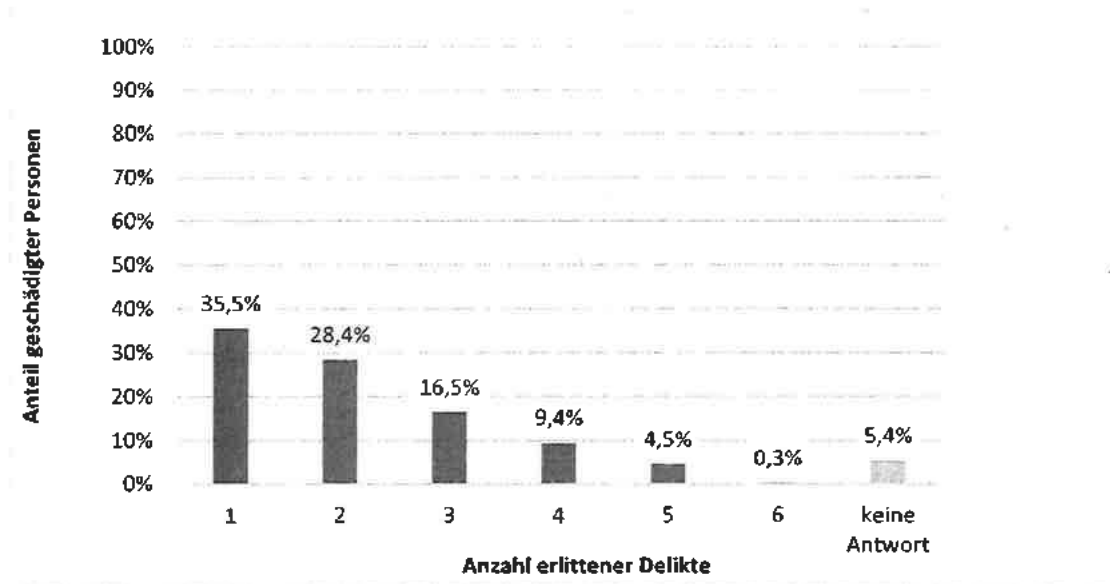
Tabelle 4: Betroffenheit durch andere Straftat (Frage 1 G: offene Antwortkategorie)

Beschreibung „andere Straftat“	Absolute Anzahl geschädigter Personen	Relativer Anteil aller befragten Personen
Weitere körperliche Gewalt	1	0.3 %
Gefährdung des Lebens	1	0.3 %
Missbrauch einer Fernmeldeanlage	1	0.3 %
Verdächtiges Ansprechen	1	0.3 %
Weitere psychische Gewalt	3	0.9 %
Sexuelle Belästigung (ohne Berührung)	8	2.3 %
Mündliche Belästigung / Stalking	10	2.8 %
TOTAL „andere Straftat“	25	7.1 %

Hinweis: Total 43 Antworten, davon konnten 18 einer der Deliktarten der Fragen 1 A-F zugeordnet werden.

Da die Möglichkeit bestand, mehrere Delikte anzukreuzen, interessiert nun, wie viele Personen von wie vielen Delikten betroffen waren. Abbildung 3 zeigt, dass gut ein Drittel aller Befragten (35.5%) durch ein Delikt geschädigt wurde. 28.4% aller befragten Personen gaben an, zwei Straftaten erlitten zu haben, und insgesamt 30.7% berichteten von drei oder mehr Delikten. 19 der 352 befragten Personen machten gar keine Angaben zur Art des erlittenen Delikts.

Abbildung 3: Betroffenheit durch Anzahl Delikte



Hinweis: Total 333 Antworten, 19 Fehlende

Bei den Delikten Drohung, Tötlichkeit und Körperverletzung wurde zusätzlich danach gefragt, ob die geschädigten Personen durch die Polizei auf die Möglichkeit eines Strafantrags hingewiesen wurden.

Tabelle 5 zeigt auf, dass von den 142 Personen, welche durch eine Drohung betroffen waren (44.7% aller Antwortenden), 116 auf diese Möglichkeit hingewiesen wurden (90.6% aller Betroffenen). Lediglich in 12 Fällen (9.4%) wurde dies nicht getan. Allerdings muss an dieser Stelle erwähnt werden, dass Drohungen und wiederholte Tötlichkeiten im *häuslichen* Bereich (innerhalb einer familiären oder partnerschaftlichen Beziehung) *officialisiert* sind⁷ und die Erwähnung des Antragsrechts somit hinfällig wird.

Bei 151 von 175 durch eine *Tötlichkeit* betroffenen Personen wurde die Möglichkeit eines Strafantrags erwähnt (bei 92.6%). 162 Geschädigte gaben an, eine Körperverletzung erlitten zu haben, von ihnen gaben 93.5% an, dass sie auf die Möglichkeit eines Strafantrags hingewiesen worden sind (145 Geschädigte). Die *schwere* Körperverletzung⁸ stellt ebenfalls ein Officialdelikt dar, wird hier aber zusammen mit der *einfachen* Körperverletzung, einem Antragsdelikt, erfragt und dargestellt. Es kann also sein, dass es sich bei den 10 Fällen, in welchen die Möglichkeit eines Strafantrags durch die Polizei nicht erwähnt wurde, um eine schwere Körperverletzung handelte.⁹

Tabelle 5: Übersicht Delikt und Möglichkeit Strafantrag

Delikt	Anzahl geschädigter Personen		...auf Möglichkeit Strafantrag hingewiesen					
	absolut	relativ ¹⁰	ja, hingewiesen		nein, nicht hingewiesen		TOTAL	
			absolut	relativ	absolut	relativ	absolut	relativ
Drohung	142	44.7%	116	90.6%	12	9.4%	128	100.0%
Tötlichkeit	175	53.2%	151	92.6%	12	7.4%	163	100.0%
Körperverletzung	162	49.7%	145	93.5%	10	6.5%	155	100.0%

Wenn eine Person von mehr als einem dieser Delikte (Drohung, Tötlichkeit, Körperverletzung) betroffen war, konnte sie auf die Frage „Wurden Sie von der Polizei auf die Möglichkeit hingewiesen, einen Strafantrag zu stellen?“ aufgrund des Fragebenaufbaus mehrmals mit „Ja“ antworten. In Tabelle 5 kann eine Person deshalb mehrfach vertreten sein.¹¹ Es gaben denn auch 50 Personen bei allen drei

⁷ Drohung Art. 180 Abs. 2 StGB, wiederholte Tötlichkeiten Art. 126 Abs. 2 Bst. b, b^{bis} und c StGB

⁸ Schwere Körperverletzung Art. 122 StGB

⁹ Es ist deshalb zu überlegen, ob künftig getrennt nach einfacher und schwerer Körperverletzung gefragt werden soll – für die Betroffenen dürfte die Unterscheidung jedoch nicht zwingend bekannt sein. Die Unterschiede zwischen einfacher und schwerer Körperverletzung müssten deshalb in der Fragestellung sehr exakt und verständlich formuliert werden.

¹⁰ Es werden „gültige Prozente“ angegeben, das bedeutet, dass Personen, welche keine Antwort gegeben haben, ausgeschlossen werden. Alle Antworten ergeben zusammen 100%

¹¹ **Methodologischer Hinweis:** Die Filterführung in einem Papierfragebogen stellt eine grosse Herausforderung dar. Da in vorliegender Befragung auch Officialdelikte interessierten, wurde die Frage, ob die geschädigte Person auf die Möglichkeit eines Strafantrags hingewiesen wurde, bei allen Antragsdelikten jeweils unmittelbar im Anschluss gestellt. So musste diese Frage jedoch mehrfach aufgeführt werden. Mit einem Online-Fragebogen wäre dieses Problem durch Setzen eines Filters sehr einfach zu umgehen: Die Befragten könnten zunächst alle erlittenen Delikte ankreuzen, und nur wenn sich darunter ein Antragsdelikt befände, würde anschliessend die Frage nach dem Hinweis zum Strafantrag erscheinen.



Delikten (Drohung, Tötlichkeit, Körperverletzung) an, auf diese Möglichkeit aufmerksam gemacht worden zu sein, 79 Personen kreuzten dies bei zwei Delikten an und 104 Personen gaben an, bei einem Delikt informiert worden zu sein (vgl. Tabelle 6). Dies muss jedoch nicht bedeuten, dass sie tatsächlich mehrfach auf die Möglichkeit eines Strafantrags hingewiesen wurden.

Tabelle 6 zeigt auf, wie vielen Personen gegenüber die Möglichkeit eines Strafantrags mindestens einmal erwähnt wurde:

Tabelle 6: Häufigkeit Hinweis Möglichkeit Strafantrag bei den Delikten Drohung, Tötlichkeit, Körperverletzung

Auf Möglichkeit eines Strafantrags hingewiesen?	Anzahl Personen		Häufigkeit auf Möglichkeit hingewiesen	absolute Häufigkeit	relative Häufigkeit
	absolut	relativ			
Ja	233	98.7%	ja, bei 1 Delikt	104	44.1%
			ja, bei 2 Delikten	79	33.5%
			ja, bei 3 Delikten	50	21.2%
Nein	3	1.3%	nein, bei 0 Delikten	3	1.3%
TOTAL	236	100.0%		236	100.0%

Hinweis: Total 236 Antworten, 36 Fehlende.

Erfreulicherweise wurden insgesamt **98.7%** aller Geschädigten (einer Drohung, Körperverletzung und/oder einer Drohung) bei mindestens einem Delikt darauf hingewiesen, dass sie die Möglichkeit hätten, einen Strafantrag zu stellen. Lediglich 3 von 236 Personen berichteten, nicht darüber informiert worden zu sein.¹²

¹² **Methodologischer Hinweis:** Um sicherzustellen, dass sich die befragten Personen bei Frage 1 „Bitte geben Sie an, ob Sie von den nachfolgenden Straftaten betroffen waren“, tatsächlich nur auf einen Vorfall (möglicherweise mit mehreren Gewaltdelikten) beziehen und nicht noch weitere erlittene Delikte aus der Vergangenheit erwähnen, wäre es sinnvoll, künftig einleitend kurz zu instruieren, man soll sich nur auf den letzten, der Polizei gemeldeten Vorfall beziehen. Aus der Forschung zur Fragebogenkonstruktion ist der sogenannte **Teleskopie-Effekt** oder Telescope error bekannt (vgl. Neter 1970). Dieser besagt, dass wenn von Personen verlangt wird, sich an vergangene Dinge zu erinnern, sie häufig dem erfragten Zeitraum auch Ereignisse zuordnen, welche noch weiter zurück, also ausserhalb desselben liegen. Wie durch ein Teleskop werden die Ereignisse zeitlich näher gerückt. Durch diesen Erinnerungseffekt wird die Häufigkeit bestimmter Ereignisse tendenziell überschätzt.

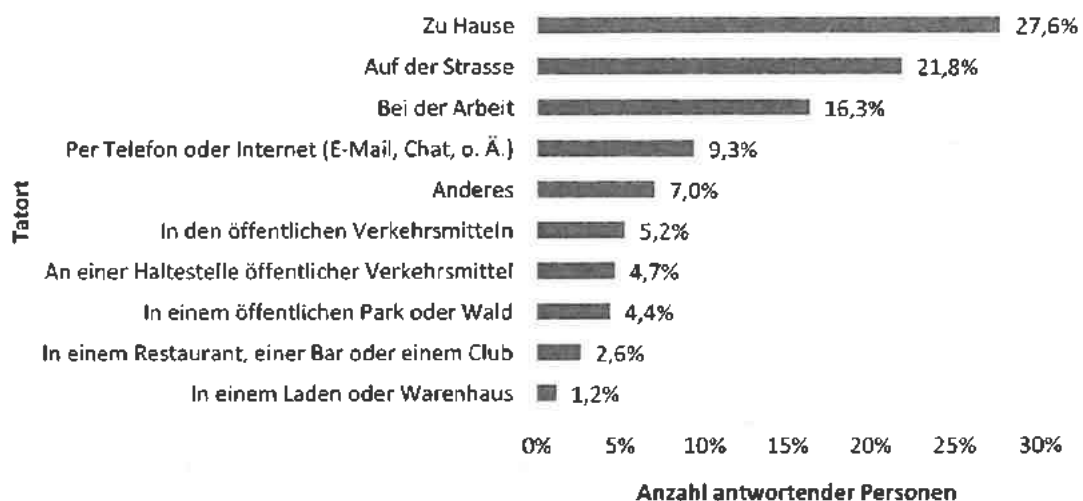


3.2 Tatort (Frage 2)

Aus den drei genannten Tatorten der Befragung aus dem Jahr 2011 „Einfamilienhaus / Wohnung / Umgebung“, „öffentliche Gebäude (Schule, Restaurant, etc.)“, „öffentlicher Grund (Strasse, Platz etc.)“ und der offenen Antwortmöglichkeit „Andere“ wurden 2014 neun Antwortkategorien gebildet. Die zehnte war wiederum eine offene Antwortoption „Anderes“.

Abbildung 4 zeigt, dass gut ein Viertel aller Personen zu Hause von Gewalt betroffen waren (27.6%). Etwas mehr als jede fünfte Person erlebte Gewalt auf der Strasse (21.8%), 16.3% am Arbeitsplatz und knapp jede/r zehnte Betroffene (9.3%) erlebte Gewalt über Kommunikationsmittel, z.B. per Telefon oder Internet. Insgesamt 9.9% aller Befragten erlitten ein Gewaltdelikt in einem öffentlichen Verkehrsmittel (5.2%) oder an einer Haltestelle (4.7%). 14 Personen berichteten von einem Gewalterlebnis in einem öffentlichen Park oder Wald (4.4%). 9 Personen wurden in einem Restaurant, einer Bar oder einem Club Opfer eines Gewaltdelikts (2.6%), in einem Laden oder Warenhaus passierte dies lediglich 4 Personen (1.2%).

Abbildung 4: Tatort (Frage 2)



Fragestellung: „Wo geschah die Tat?“ **Antwortoptionen:** „Auf der Strasse“, „Zu Hause“, „In einem Restaurant, einer Bar oder einem Club“, „In einem öffentlichen Park oder Wald“, „In den öffentlichen Verkehrsmitteln“, „An einer Haltestelle öffentlicher Verkehrsmittel“, „In einem Laden oder Warenhaus“, „Bei der Arbeit“, „Per Telefon oder Internet (E-Mail, Chat, o.Ä.“, „Anderes (bitte angeben) ____“ **Hinweis:** Total 344 Antworten, 8 Fehlende.

26 Personen (7.0%) erwähnten einen anderen Tatort, ihre Antworten wurden 6 Kategorien zugeordnet (vgl. Tabelle 7Tabelle 7). Nachträglich konnten drei Antworten bereits bestehenden Tatorten zugeordnet werden. Eine Person machte keine genauere Angabe dazu.



Tabelle 7: Anderer Tatort (Frage 2, Antwortoption „10=anderes“)

Beschreibung des Tatorts	Absolute Anzahl geschädigter Personen	Relativer Anteil aller befragten Personen
Diverse Orte	1	0.3%
Fussballstadion	2	0.6%
Im Auto	3	0.9%
Bei jemandem anderen zuhause	4	1.1%
Schule, Schulareal, Schulreise	6	1.7%
Sonstiger öffentlicher Ort (Parkhaus, Tankstelle, Flughafen, Postautomat)	7	2.0%
TOTAL „anderer Tatort“	23	6.5%

Hinweis: Total 26 Antworten, davon konnten 3 einem der Tatorte der Antwortmöglichkeiten 1-9 zugeordnet werden; 1 Fehlende (Person hat „anderer Tatort“ angekreuzt, aber keine Angabe gemacht).

Um später Vergleiche zu den Vorjahren 2004, 2008 und 2011 anstellen zu können, werden die Antworten aus den vorgegebenen Kategorien der Frage 2 sowie die Nennungen der offenen Antwortoption den fünf Überkategorien „Einfamilienhaus/Wohnung/Umgebung“, „Öffentlicher Grund“, „Öffentliches Gebäude“, „Arbeitsplatz“ und „Andere“ zugewiesen (vgl. Tabelle 8).

Tabelle 8: Kategorisierung der Antworten bzgl. Tatort für Vorjahresvergleich

Kategorie	Antwort	Quelle	Relative Häufigkeit
EFH/Wohnung/ Umgebung	zuhause	vorgegebene Kategorie aus Frage 2	28.1%
	Wohnung Bekannten, in einer Wohnung, Wohnung meiner Tochter, anderer Haushalt	Nennungen aus Kategorie „Anderes“	
Öffentlicher Grund	Haltestelle ÖV, in ÖV, öffentlicher Park, Wald, auf der Strasse	vorgegebene Kategorie aus Frage 2	37.8%
	beim Postomat, Tankstelle, Fussballplatz, Fussballstadion	Nennungen aus Kategorie „Anderes“	
Öffentliches Gebäude	in einem Restaurant, Bar oder Club, in einem Laden oder Warenhaus,	vorgegebene Kategorie aus Frage 2	5.8%
	vor öffentl. Schule, Schule, Schulareal, Parkhaus, Flughafen Zürich	Nennungen aus Kategorie „Anderes“	
Arbeitsplatz	bei der Arbeit	vorgegebene Kategorie aus Frage 2	16.3%
Andere	per Telefon oder Internet	vorgegebene Kategorie aus Frage 2	11.3%
	im Auto, Flugzeug, Schullager, div. Orte, anderes	Nennungen aus Kategorie „Anderes“	
TOTAL			100.0%

Hinweis: Total 344 Antworten, 8 Fehlende.

Die neu eingeführte Vielzahl an vorgegebenen Kategorien zum Tatort eröffnet neue Analysemöglichkeiten. Insbesondere der Kategorie „Per Telefon oder Internet (E-Mail, Chat, o. Ä.)“ sollte aufgrund der verstärkt genutzten medialen Kommunikationsmittel besondere Aufmerksamkeit entgegengebracht



werden. Die in den letzten Jahren so entstandene Möglichkeit, *Gewalt mittels Internet und anderer Kommunikationsmittel* auszuüben, wurde im Jahr 2013 laut Gewaltschutzgesetz-Statistik des Kantons Zürich (GSG-Statistik) in 15% aller Gewaltschutzfälle ausgenutzt.

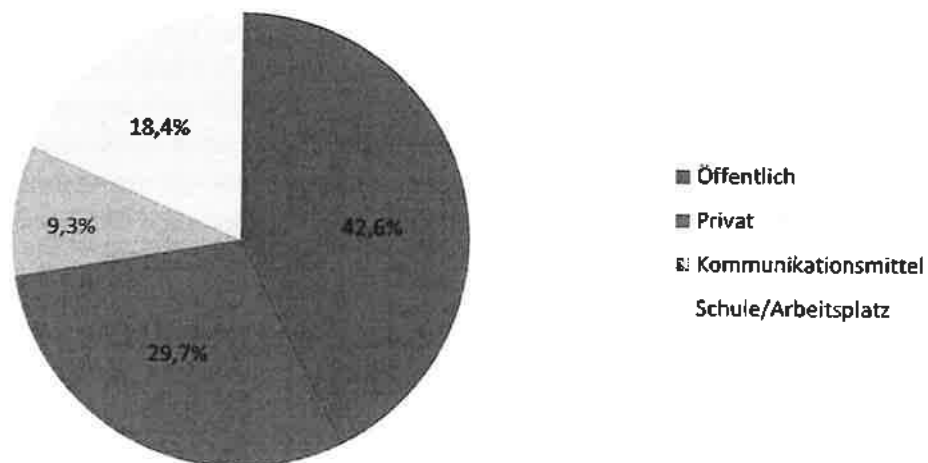
Im Rahmen der Schweizerischen Gesundheitsbefragung 2007 berichten 7.7% der Befragten, in den letzten 12 Monaten *bei der Arbeit* psychische Gewalt in Form von Mobbing erlebt zu haben (Krieger & Graf 2011, S. 16). Weitere 3% berichten von angedrohter körperlicher Gewalt am Arbeitsplatz, 2.2% von erlebter körperlicher Gewalt und 2.5% über sexuelle Diskriminierung/Benachteiligung aufgrund des Geschlechts oder Belästigung. Auch physische und insbesondere psychische Gewalt (wie Mobbing) an Schulen ist ein häufiges Problem, die Betroffenheitsraten variieren von Studie zu Studie (vgl. Klener et al. 2012).

Die im Fragebogen als Antwortkategorien aufgeführten Tatorte und diejenigen der neu gebildeten Kategorien (aus der offenen Antwortoption) werden deshalb folgenden vier Überkategorien zugewiesen, welche sich in ihrer „Öffentlichkeit“ unterscheiden:

Öffentlich:	Öffentlich zugänglichen Orte, gekennzeichnet durch gewisse soziale Kontrollmöglichkeiten.
Schule/Arbeitsplatz:	Institutionalisierte Orte mit geregelten Abläufen, jedoch nicht ohne weiteres öffentlich zugänglich, vorhandene Beziehungsstrukturen.
Kommunikationsmittel:	Teilweise privat (z.B. Mobiltelefon), jedoch in der Öffentlichkeit nutzbar, teilweise einer „eingeschränkten“ Öffentlichkeit zugänglich (bspw. soziale Netzwerke, je nach Einstellungen der „Privatsphäre“).
Privat:	Private, nicht öffentlich zugängliche Orte.

Abbildung 5 macht sichtbar, dass sich der grösste Teil aller Gewaltdelikte in der Öffentlichkeit abspielte (42.6%) und knapp dreissig Prozent dem privaten Bereich zuzuordnen ist. Fast jedes fünfte Gewaltdelikt wurde in der Schule oder am Arbeitsplatz verübt (18.4%) und fast jeder zehnten Person wurde mit Hilfe von Kommunikationsmitteln psychische Gewalt angetan (9.3%).

Abbildung 5: Einteilung der Tatorte in Öffentlich, Privat, Schule/Arbeitsplatz, Kommunikationsmittel



Öffentlich: Fussballstadion; Laden oder Warenhaus; sonstiger öffentlicher Ort (Parkhaus, Tankstelle, Flughafen, Postautomat); in einem öffentlichen Park oder Wald; in einem Restaurant, einer Bar oder einem Club; an einer Haltestelle öffentlicher Verkehrsmittel; in den öffentlichen Verkehrsmitteln; auf der Strasse; diverse Orte.

Schule / Arbeitsplatz: Bei der Arbeit; Schule, Schulareal, Schulreise. **Kommunikationsmittel:** Per Telefon oder Internet (E-Mail, Chat, o. Ä.) **Privat:** Zu Hause; im Auto; bei jemandem anderen zu Hause.

Hinweis: Total 343 Antworten, 9 Fehlende.

In der polizeilichen Kriminalstatistik aus dem Jahr 2013 werden Gewaltstraftaten ebenfalls nach Örtlichkeit aufgezeigt. Dabei wurden 54% dem öffentlichen Bereich zugeordnet und 36% dem privaten Raum. Als „privat“ werden dort „ausschliesslich die ‚eigenen vier Wände‘, das heisst die für andere nicht zugänglichen Privaträume von Personen“ verstanden. Die restlichen 10% aller Straftaten werden „ohne Angabe“ zur Örtlichkeit aufgeführt (BFS 2014, S. 35).

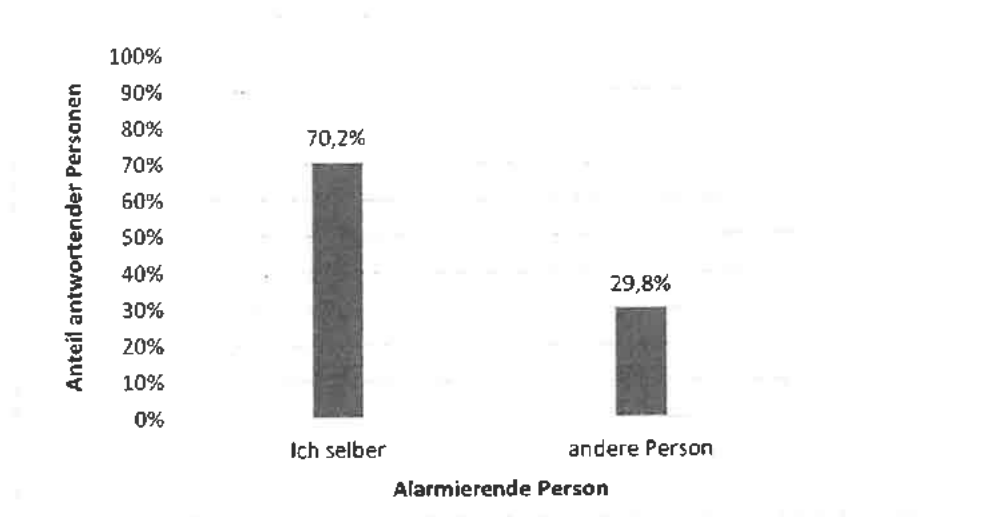
Vergleicht man diese beiden Einteilungen der Tatorte miteinander, fällt auf, dass die Kategorien „Privat“ jeweils ca. einen Drittel ausmachen (36% PKS, 30% Abbildung 5). Zählt man ausserdem aus Abbildung 5 die Kategorien „Öffentlich“ (42.6%) und „Schule/Arbeitsplatz“ (18.4%) zusammen, ergibt sich mit 61% nur eine minim grössere Kategorie wie die „öffentliche“ der PKS mit 54%. „Kommunikationsmittel“ mit 9.3% Deliktanteil ist wiederum vergleichbar mit der Kategorie „ohne Angabe“ der PKS mit 10%.

Es kann also festgehalten werden, dass in der untersuchten Stichprobe eine ähnliche Verteilung der Tatorte vorliegt, wie sie die polizeiliche Kriminalstatistik festhält.

3.3 Qualität des ersten Telefonkontaktes

Um die Zufriedenheit bezüglich des ersten Telefonkontaktes mit der Kantonspolizei zu erfassen, wurde vorab gefragt, wer die Polizei verständigte. Abbildung 6 ist zu entnehmen, dass 70.2% (236 Personen) die Polizei selber benachrichtigten und somit nachfolgend Auskunft über die Qualität dieses ersten Telefonkontaktes geben konnten. Wie bereits im Jahr 2011 sollte diese Filterfrage erreichen, dass nur jene Personen den Kontakt beurteilten, die tatsächlich mit der Notrufzentrale verbunden waren. Durch eine verständlichere Gestaltung der Filterführung sollte bei vorliegender Befragung gewährleistet werden, dass der Filter auch tatsächlich funktioniert. Ausserdem wurde die Antwortmöglichkeit „Drittperson“ aufgrund der einfacheren Verständlichkeit durch „andere Person“ ersetzt.

Abbildung 6: Person, welche die Polizei alarmierte (Frage 4)

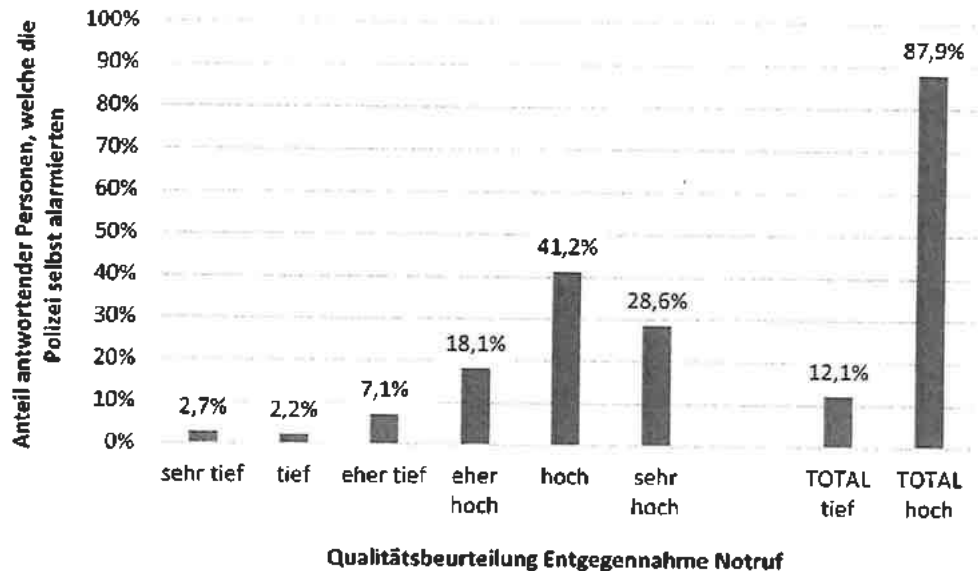


Fragestellung: „Wer alarmierte die Polizei?“ **Antwortoptionen:** „Ich selber“, „Eine andere Person“
Hinweis: Total 336 Antworten, 16 Fehlende.

Knapp 70% der Personen, welche die Polizei selbst alarmiert hatten, beurteilen die Qualität bezüglich einer raschen Entgegennahme des Notrufs als „hoch“ oder gar „sehr hoch“ (vgl. Abbildung 7). Wenn die Antworten „eher hoch“ ebenfalls dazu gezählt werden, zeigt sich ein klares Bild: Die Qualität bezüglich einer raschen Entgegennahme des Notrufs wird von einer Mehrheit (87.9%) der Antwortenden positiv bewertet (Zusammenfassung der drei Kategorien „eher hoch“, „hoch“ und „sehr hoch“ in „TOTAL hoch“) und lediglich von 12.1% der antwortenden Personen als eher tief bis sehr tief eingestuft. 70 Personen, d.h. 27.8% aller Befragten haben keine Antwort auf diese Frage gegeben, obwohl sie die Polizei selbst alarmiert hatten.¹³ Eine Möglichkeit, dies zu verhindern, bestünde beispielsweise darin, die Zusatznotiz „Achtung: Beantworten Sie diese Frage bitte nur, wenn Sie die Polizei verständigten“ zur Frage 5 hinzuzufügen.

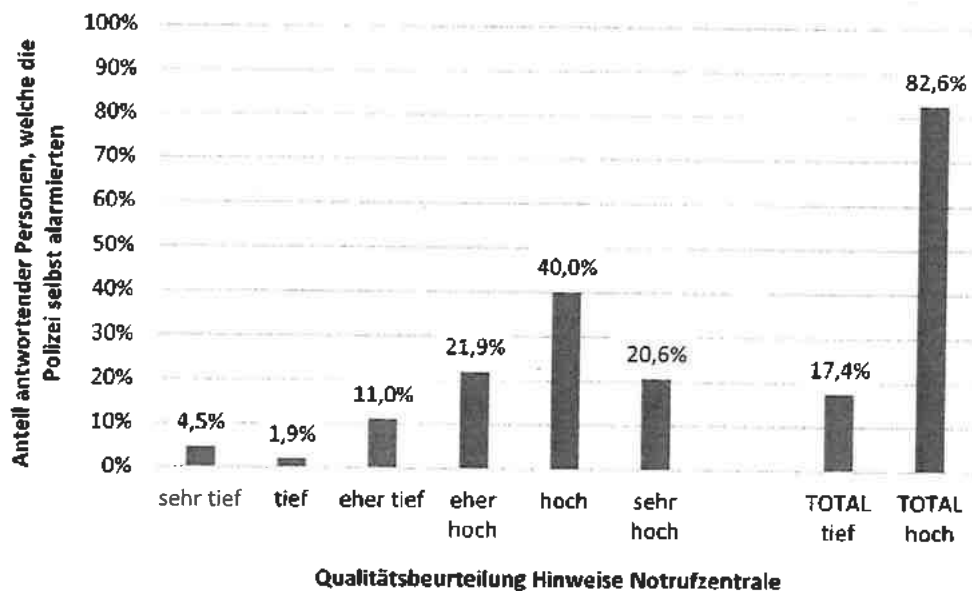
¹³ **Methodologischer Hinweis:** Eine Möglichkeit, dies zu verhindern, bestünde beispielsweise darin, die Zusatznotiz „Achtung: Beantworten Sie diese Frage bitte nur, wenn Sie die Polizei verständigten“ zur Frage 5 hinzuzufügen.

Abbildung 7: Qualitätsbeurteilung rasche Entgegennahme des Notrufs (Frage S.1)



Fragestellung: „Wie beurteilen Sie die Qualität der Tätigkeit durch die Kantonspolizei Zürich betreffend 1. Rasche Entgegennahme des Notrufs“ **Antwortoptionen:** „sehr tief“, „tief“, „eher tief“, „eher hoch“, „hoch“, „sehr hoch“ **Hinweis:** Total 182 Antworten, 70 Fehlende (keine Antwort).

Abbildung 8: Qualitätsbeurteilung Hinweise Notrufzentrale bzgl. Verhalten bis Eintreffen Polizei (Frage S.2)



Fragestellung: „Wie beurteilen Sie die Qualität der Tätigkeit durch die Kantonspolizei Zürich betreffend 2. Hinweise der Notrufzentrale betreffend dem Verhalten bis zum Eintreffen der/des Beamten“ **Antwortoptionen:** „sehr tief“, „tief“, „eher tief“, „eher hoch“, „hoch“, „sehr hoch“ **Hinweis:** Total 155 Antworten, 97 Fehlende (keine Antwort).



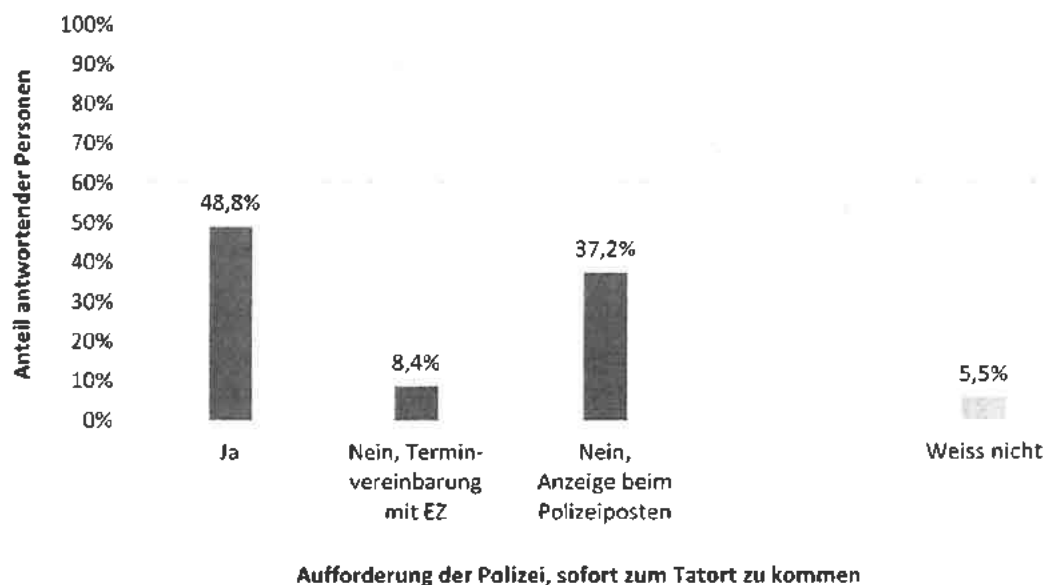
In Abbildung 8 zeigt sich das Verhältnis zwischen positiven und negativen Qualitätsbeurteilungen der Hinweise der Notrufzentrale betreffend dem Verhalten bis zum Eintreffen der/des Beamten 82.6% („eher hoch“ bis „sehr hoch“) zu 17.4% („eher tief“ bis „sehr tief“). Zwei Drittel der Personen, welche eine negative Bewertung abgaben, wählten jedoch die Antwort „eher tief“. Lediglich 6.4% aller befragten Personen stuften die Qualität der Hinweise der Notrufzentrale als „sehr tief“ (4.5%) oder „tief“ (1.9%) ein. 40% aller Antwortenden waren der Meinung, dass die Hinweise zum Verhalten bis zum Eintreffen der Polizei von hoher Qualität waren.

Leider gaben fast 100 Personen (38.5% aller Befragten) keine Antwort auf diese Frage. Dies kann verschiedene Gründe haben: Vielleicht wollten diese Personen keine Antwort geben oder sie verstanden die Filterführung der vorgehenden Frage 4 falsch (und liessen Frage 5.1 und 5.2 fälschlicherweise auch aus, wenn sie die Polizei selbst alarmiert hatten). Auch an dieser Stelle hätte eine Online-Befragung dieses Problem durch einen Filter bei Frage 4 vermeiden können.

3.4 Zeitliche Aspekte des Gewaltdelikts

Insbesondere bei Gewaltdelikten können das sofortige Verstärken der Polizei und deren schnelles Eintreffen vor Ort die Sicherheitslage einer Person massgeblich beeinflussen. Aber auch externe Zeitfaktoren, wie bspw. die Tageszeit, können Einfluss auf den weiteren Verlauf des Gewaltvorfalls und dessen Folgen nehmen. Die Fragen 6 bis 9 berücksichtigen deshalb einige zeitliche Aspekte von Gewaltvorfällen.

Abbildung 9: Aufforderung der Polizei, sofort zum Tatort zu kommen (Frage 6)

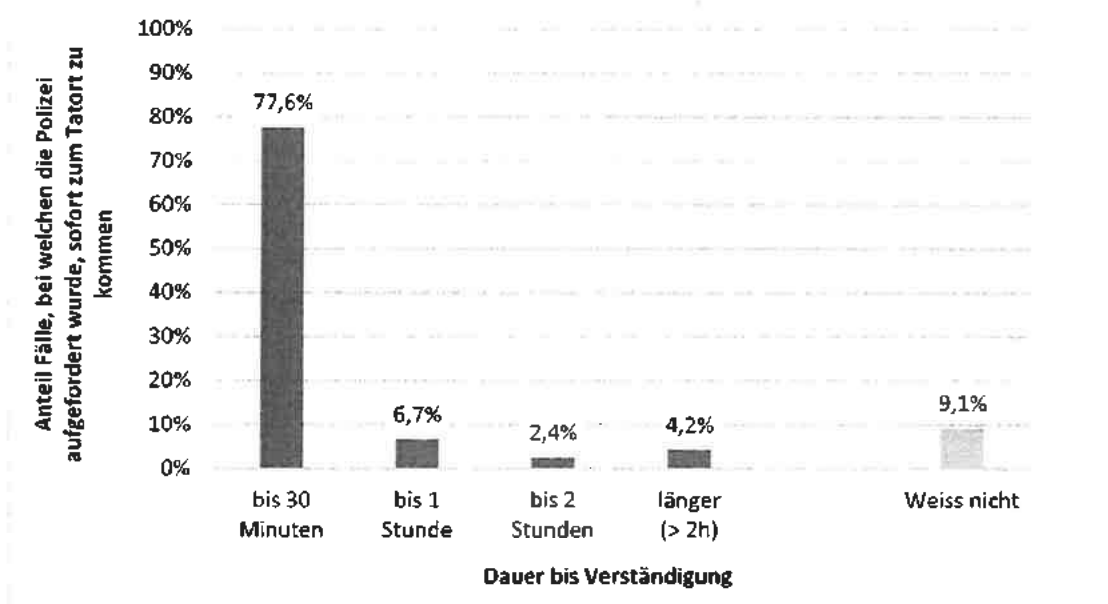


Fragestellung: „Wurde die Polizei (von Ihnen oder einer anderen Person) dazu aufgefordert, sofort zum Tatort zu kommen?“ **Antwortoptionen:** „Ja“, „Nein, Terminvereinbarung mit der Einsatzzentrale“, „Nein, Anzeige beim Polizeiposten“, „Weiss nicht“ **Hinweis:** Total 344 Antworten, 8 Fehlende.

Abbildung 9 zeigt, dass nur knapp die Hälfte der geschädigten Personen (48.8%) die Polizei aufforderte, sofort zum Tatort zu kommen. 8.4% vereinbarten einen Termin mit der Einsatzzentrale (EZ) und 37.2% machten eine Anzeige bei einem Polizeiposten. 5.5% wussten nicht, ob die Polizei aufgefordert wurde, sofort zum Tatort zu kommen.

Im Fragebogen diente diese Frage als Filter. Die nachfolgende Frage 7 („Wie lange dauerte es, bis nach dem Vorfall die Kantonspolizei Zürich über den Vorfall verständigt wurde?“), die Frage 8 („In welchem Zeitraum wurde die Polizei verständigt?“) und die Frage 9 („Wie lange dauerte es, bis die Polizei nach der Verständigung bei Ihnen eintraf?“) sollte demnach nur in Fällen beantwortet werden, bei welchen die Polizei aufgefordert wurde, sofort zum Tatort zu kommen.

Abbildung 10: Dauer bis die Kantonspolizei nach dem Vorfall verständigt wurde (Frage 7)



Fragestellung: „Wie lange dauerte es, bis nach dem Vorfall die Kantonspolizei Zürich über den Vorfall verständigt wurde?“ **Antwortoptionen:** „Bis 30 Minuten“, „Bis 1 Stunde“, „Bis 2 Stunden“, „Länger (bitte angeben) _____“, „Weiss nicht“ **Hinweis:** Total 344 Antworten, 8 Fehlende.

In den meisten Fällen (77.6%) wurde seitens der geschädigten Person oder Dritter rasch reagiert und die Polizei innerhalb von 30 Minuten verständigt (vgl. Abbildung 10). Lediglich in 6.7% der Fälle wurde bis zu einer Stunde gewartet, in 4 Fällen (2.4%) bis zu zwei Stunden und in 7 Fällen (4.2%) sogar länger. Diese letzte Gruppe wurde gebeten, zu spezifizieren, wie lange es dauerte, bis sie die Polizei alarmierten. Die Antworten sind in Tabelle 9 abzulesen.

15 Personen (9.1%) wussten nicht, wie viel Zeit verstrichen war, bis die Polizei gerufen wurde. 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.



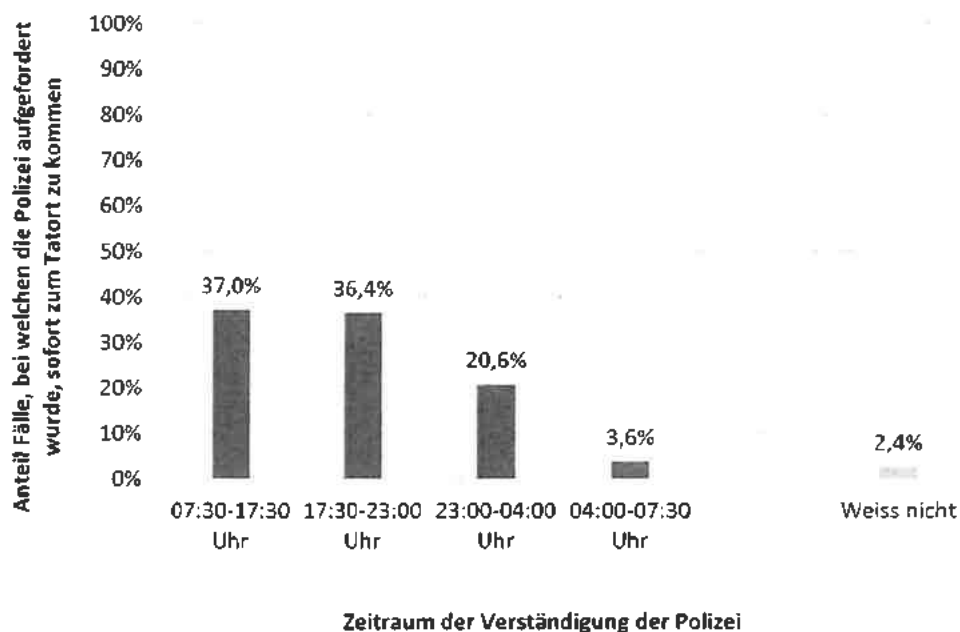
Tabelle 9: Dauer bis zur Verständigung der Polizei, länger als 3 Stunden (Frage 7, Antwort 4)

Dauer, bis die Polizei nach dem Gewaltvorfall verständigt wurde	Absolute Anzahl geschädigter Personen	Relativer Anteil aller befragten Personen
1 Tag	1	0.3%
10 Stunden	1	0.3%
18 Std.	1	0.3%
4 Std.	1	0.3%
Am Morgen nach der Nachtschicht	1	0.3%
nächster Tag	2	0.6%
TOTAL	7	2.0%

Hinweis: Total 7 Antworten, 0 Fehlende.

Die Fragen 8 und 9 beziehen sich auf die Tageszeit, zu welcher die Polizei verständigt wurde und auf die Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach der Verständigung. Auch bei diesen Fragen bestand die Möglichkeit mit „Weiss nicht“ zu antworten. So wurde sichergestellt, dass Personen, welche sich nicht erinnern konnten, nicht zu einer Antwort gezwungen wurden.

Abbildung 11: Zeitraum Verständigung Kantonspolizei (Frage 8)



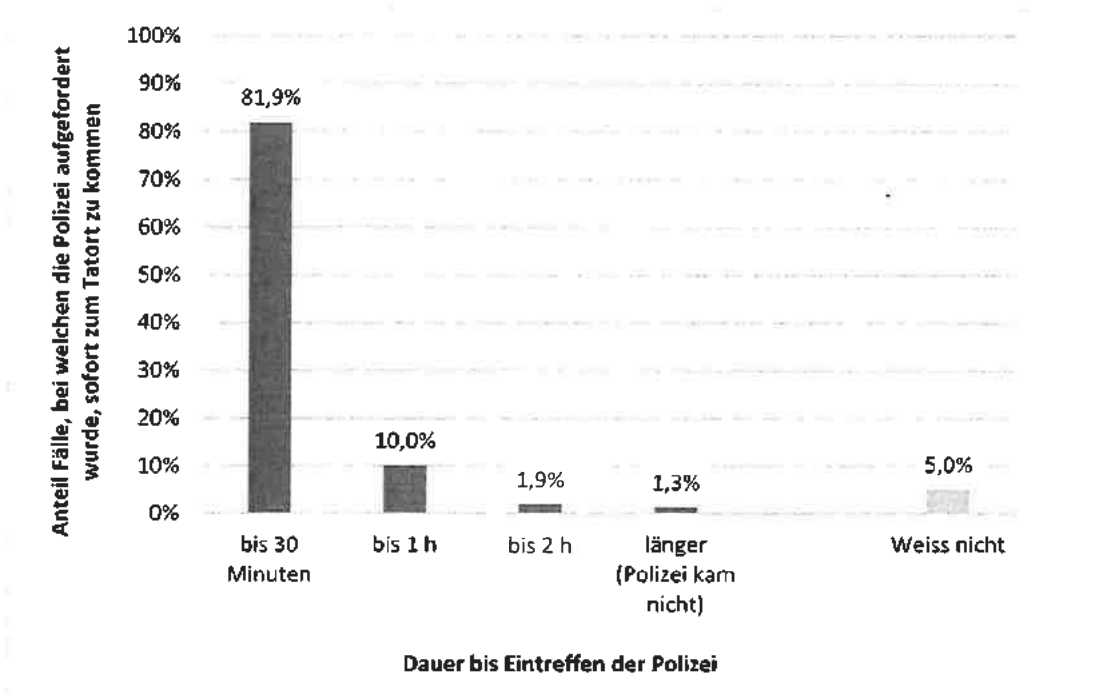
Fragestellung: „In welchem Zeitraum wurde die Polizei verständigt?“ **Antwortoptionen:** „07:30 – 17:30 Uhr“, „17:30 – 23:00 Uhr“, „23:00 – 04:00 Uhr“, „04:00 – 07:30 Uhr“, „Weiss nicht“ **Hinweis:** Total 165 Antworten, 10 Fehlende.

Bezüglich der Tageszeit zeigt sich, dass zwischen 07:30-17:30 Uhr (37%) und 17:30-23:00 Uhr (36.4%) je gut ein Drittel der Befragten die Polizei alarmierten. Gut jede fünfte befragte Person (20.6%) gab an,

die Polizei in der Nacht zwischen 23:00 und 04:00 Uhr verständigt zu haben. Lediglich 3.6% informierten die Polizei zwischen 04:00 Uhr und 07:30 Uhr morgens. 2.4% der Befragten kreuzten an, nicht zu wissen, wann die Polizei verständigt wurde.

Abbildung 12 veranschaulicht, dass die Polizei in 81.9 % aller Fälle in den ersten 30 Minuten vor Ort eintraf. Eine Dauer von mehr als 30 Minuten ist eher als Ausnahme zu bewerten (13.2%, resp. 21 von 160 Fällen). Jene 2 Personen, die angegeben haben, es habe länger als zwei Stunden gedauert, wurden gebeten, eine Spezifizierung der Dauer vorzunehmen. Beide gaben an, dass die Polizei gar nicht gekommen sei. Acht der befragten Personen konnten nicht angeben, wie lange es bis zum Eintreffen der Polizei dauerte (Option „Weiss nicht“, 5%).

Abbildung 12: Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung (Frage 9)



Fragestellung: „Wie lange dauerte es, bis die Polizei nach der Verständigung bei Ihnen eintraf?“ **Antwortoptionen:** „Bis 30 Minuten“, „Bis 1 Stunde“, „Bis 2 Stunden“, „Länger (bitte angeben) _____“, „Weiss nicht“
Hinweis: Total 160 Antworten, 15 Fehlende.

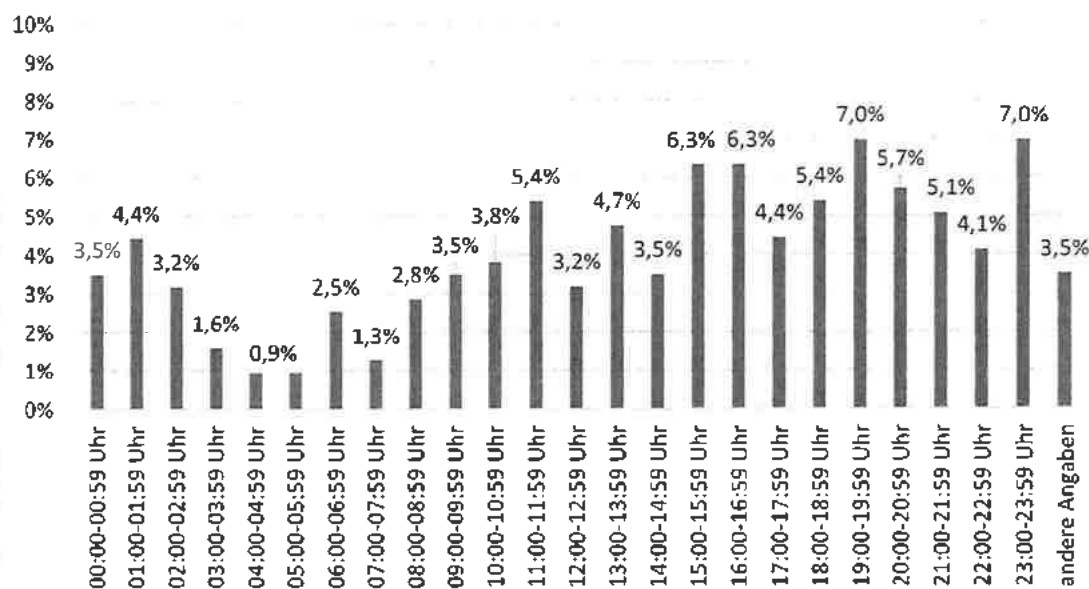
Neu im Fragebogen 2014 wurde der Tatzeitpunkt mittels offener Antwortoption erfasst. In den Vorjahren wurde mit relativ breiten Zeitfenstern gearbeitet: „07.30-17.30 Uhr“, „17.30-23.00 Uhr“, „23.00-04.00 Uhr“ und „04.00-07.30 Uhr“. Durch diese grobmaschige Einteilung des Tages gehen jedoch Informationen verloren.

Für eine sinnvolle Darstellung wurden die einzelnen Antworten pro Stunde dargestellt. Abbildung 13 zeigt zwischen 4.00 Uhr und 5.59 Uhr das geringste Gewaltvorkommen (pro Stunde ereigneten sich 3 Vorfälle). Ab 8 Uhr steigt die Kurve an bis 11-11.59 Uhr, sinkt danach kurz ab, um am Nachmittag zwischen 15.00 und 16.59 Uhr mit 20 Fällen pro Stunde einen Höhepunkt zu erreichen. Nach einem leicht-

ten Rückgang ist abends zwischen 19.00 und 19.59 Uhr ein weiterer Peak in der Gewaltkurve festzustellen. Es ereigneten sich 22 Fälle in dieser Stunde. Danach geht die Anzahl Gewaltvorfälle zurück, um dann zwischen 23.00 und 23.59 Uhr sprunghaft einen weiteren Höhepunkt zu erreichen, wie dies bereits in der Zeitspanne 19.00-19.59 Uhr zu beobachten ist (22 Fälle). Ab Mitternacht sinkt die Gewaltkurve bis zum Tagestiefpunkt um 4.00 Uhr ab. Dieser ist durch die Nachtruhe zu erklären.

Bei der Interpretation dieser Ergebnisse muss immer berücksichtigt werden, dass es sich um relativ kleine Fallzahlen pro Kategorie (resp. pro Stunde) handelt. Bei einer grösseren Stichprobe könnte sich die Gewaltkurve bereits wieder anders präsentieren. In der Übersichtspublikation zu häuslicher Gewalt des Bundesamtes für Statistik mit Zahlen der polizeilichen Kriminalstatistik aus den Jahren 2009 bis 2011 ist jedoch ein ähnlicher Verlauf der Gewaltstraftaten nach Tageszeit zu beobachten (BFS 2012). Es fällt bei beiden Untersuchungen auf, dass die Kurve bei sozialen Ereignissen, wie beispielsweise dem gemeinsamen Einnehmen von Mahlzeiten zur Mittagszeit und am Abend, einen Anstieg oder Peak zeigt. Das vermehrte Auftreten von Gewaltstraftaten zwischen 23:00 und 23.59 Uhr könnte möglicherweise durch vermehrten Alkoholkonsum zu dieser Stunde erklärt werden.

Abbildung 13: Tatzeitpunkt (Frage 3)



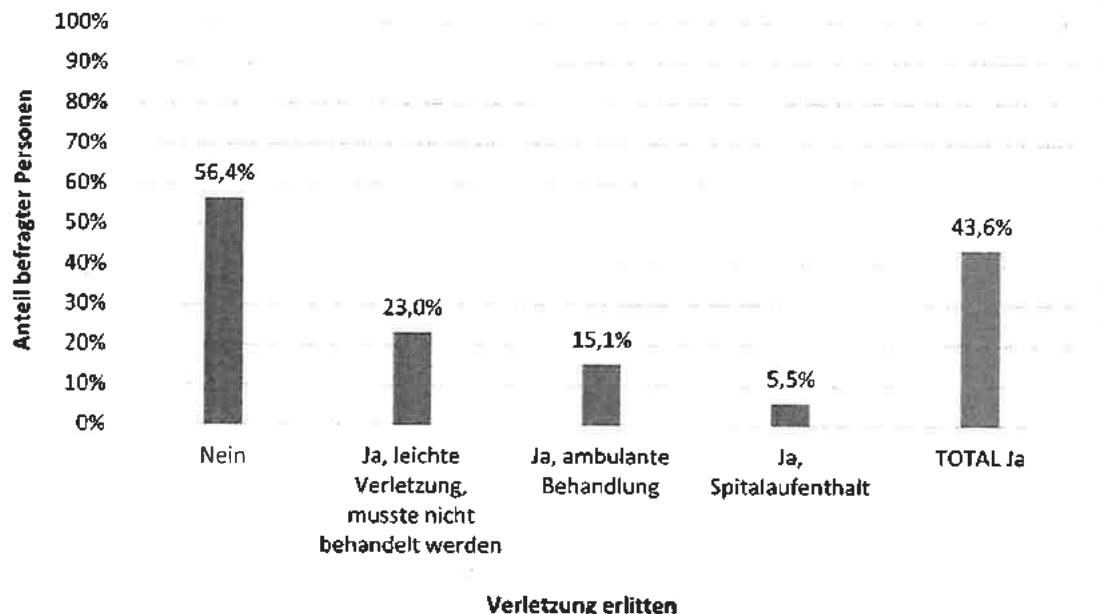
Fragestellung: „Wann geschah die Tat? Falls Sie den genauen Zeitpunkt nicht mehr wissen, geben Sie bitte eine Schätzung an.“ **Antwortoptionen:** „Um (ca.) _____ Uhr“ **Hinweis:** Total 316 Antworten, 36 Fehlende.

3.5 Erlittene Verletzungen (Frage 10)

Von den 352 geschädigten Personen berichteten 56.4% an, durch das Delikt keine physische Verletzung erlitten zu haben. Acht Personen gaben keine Antwort auf die Frage und insgesamt 43.6% kreuzten an, verletzt worden zu sein. Glücklicherweise handelte es sich dabei in 53% aller Verletzungen um solche, welche nicht behandelt werden mussten (23% aller Antwortenden). 35% aller Verletzten (oder

15.1% aller Antwortenden) mussten sich ambulant behandeln lassen und bei 19 Personen (13% aller Verletzten, d.h. 5.5% aller Antwortenden) wurde ein Spitalaufenthalt notwendig.

Abbildung 14: Geschädigte Person wurde durch das Delikt körperlich verletzt (Frage 10)



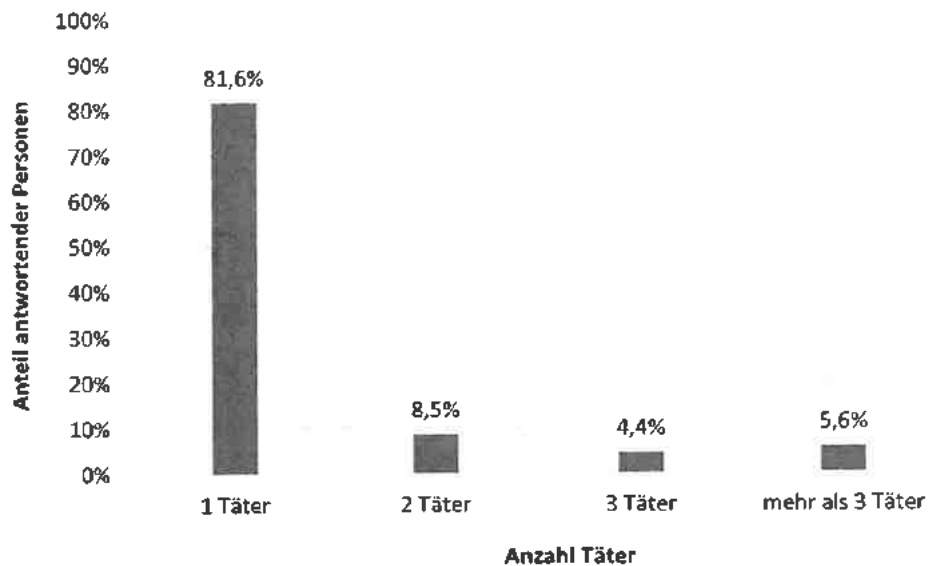
Fragestellung: „Wurden Sie selbst durch die Tat verletzt?“ **Antwortoptionen:** „Nein, ich wurde nicht verletzt“, „Ja, leichte Verletzung, die nicht behandelt werden musste“, „Ja, ambulante Behandlung“, „Ja, Spitalaufenthalt“
Hinweis: Total 344 Antworten, 8 Fehlende.

3.6 Täterschaft (Fragen 11 und 12)

Wie viele Täter am Delikt beteiligt waren, wurde im Jahr 2014 erstmals gefragt. Ob das Opfer die Täterschaft zum Zeitpunkt des Vorfalls kannte, wurde neu weiter hinten im Fragebogen erfasst, um zu verhindern, dass von Beginn weg (in den Vorjahren war sie die erste Frage im Fragebogen) die Beziehung zur Tatperson in den Mittelpunkt gerückt wird und damit verbundene, unter Umständen sehr belastende Gefühle und Gedanken aktiviert werden (Vermeiden eines *Halo-Effekts*, vgl. S. 7). Es ist wichtig, dass emotional schwierige Fragen gut überlegt platziert werden, denn diese können nachfolgende Fragen zu persönlichen Meinungen und Einschätzungen (z.B. die Beurteilung des Erstkontakts mit der Kantonspolizei) beeinflussen (Moosbrugger & Kelava, 2012).

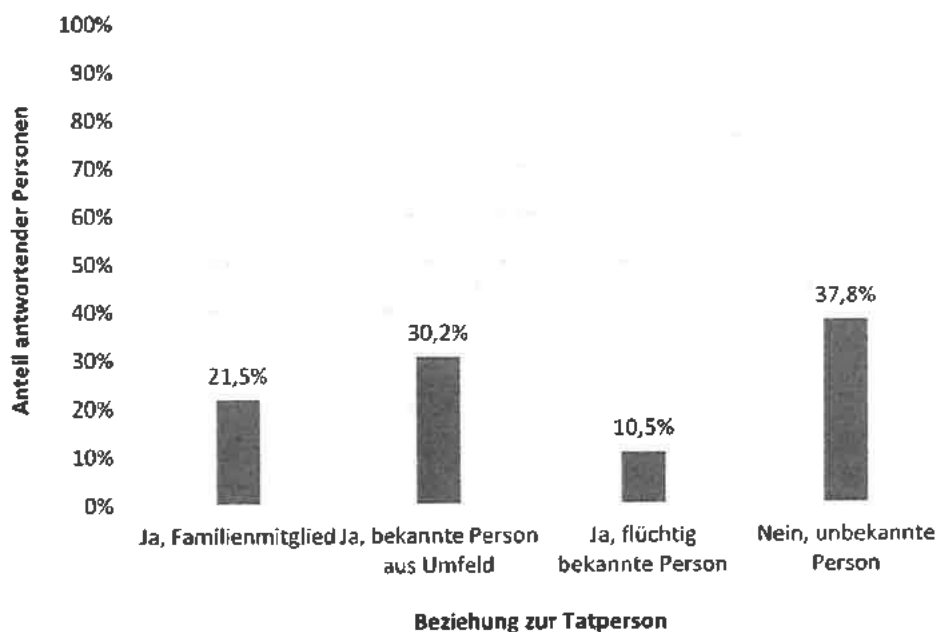
Die Antworten auf Frage 11 zeigen, dass gut 80% aller Befragten Gewalt durch eine Einzelperson erlitten (vgl. Abbildung 15). In 8.5% der Fälle waren zwei und in 4.4% der Fälle drei Täter am Delikt beteiligt. In 5.6% der Fälle, also bei etwas mehr als jeder zwanzigsten Person waren mehr als drei Täter involviert.

Abbildung 15: Anzahl an Delikt beteiligter Tatpersonen (Frage 11)



Fragestellung: „Wie viele Täter waren an der Tat beteiligt?“ **Antwortoptionen:** „1 Täter“, „2 Täter“, „3 Täter“, „mehr als 3 Täter“ **Hinweis:** Total 342 Antworten, 10 Fehlende.

Abbildung 16: War(en) Ihnen der/die Täter zum Zeitpunkt der Tat persönlich bekannt (Frage 12)



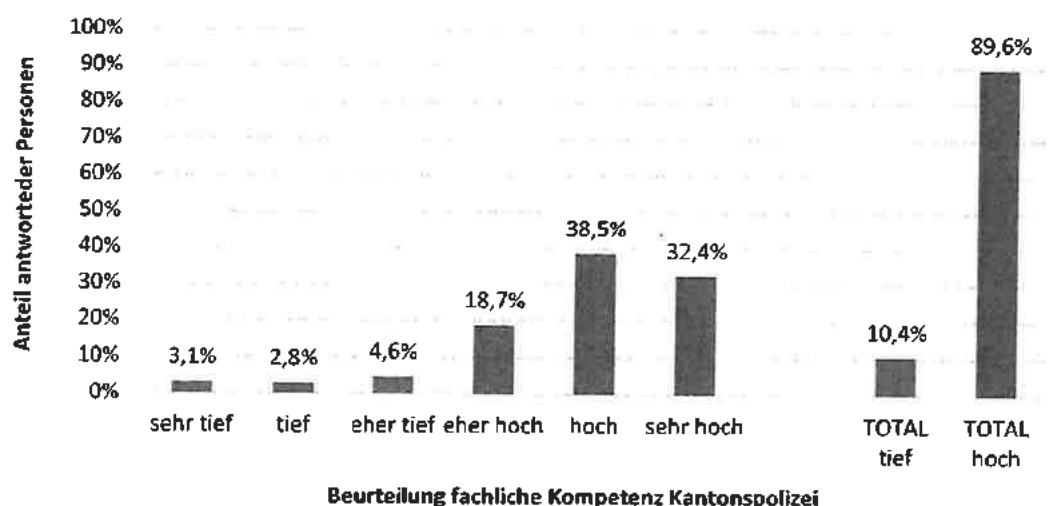
Fragestellung: „War(en) Ihnen der/die Täter zum Zeitpunkt der Tat persönlich bekannt?“ **Antwortoptionen:** „Ja, Familienmitglied“, „Ja, bekannte Person aus dem Umfeld“, „Ja, flüchtig bekannte Person“, „Nein, mir unbekannte Person“ **Hinweis:** Total 344 Antworten, 8 Fehlende.

Die Mehrheit, nämlich 62.2% der betroffenen Personen kannte die Täterschaft zum Zeitpunkt des Vorfalls persönlich (vgl. Abbildung 16). In gut einem Fünftel aller Fälle stammt der Täter oder die Täterin aus der eigenen Familie, in 30% der Fälle aus dem persönlichen Umfeld und in jedem zehnten Fall kannte das Opfer den Täter oder die Täterin nur flüchtig. 37.8% der gewaltbetroffenen Personen vermerkten, den Täter oder die Täterin zum Zeitpunkt des Vorfalls nicht gekannt zu haben.

3.7 Beurteilung der Betreuungsqualität der Kantonspolizei vor Ort (Frage 13)

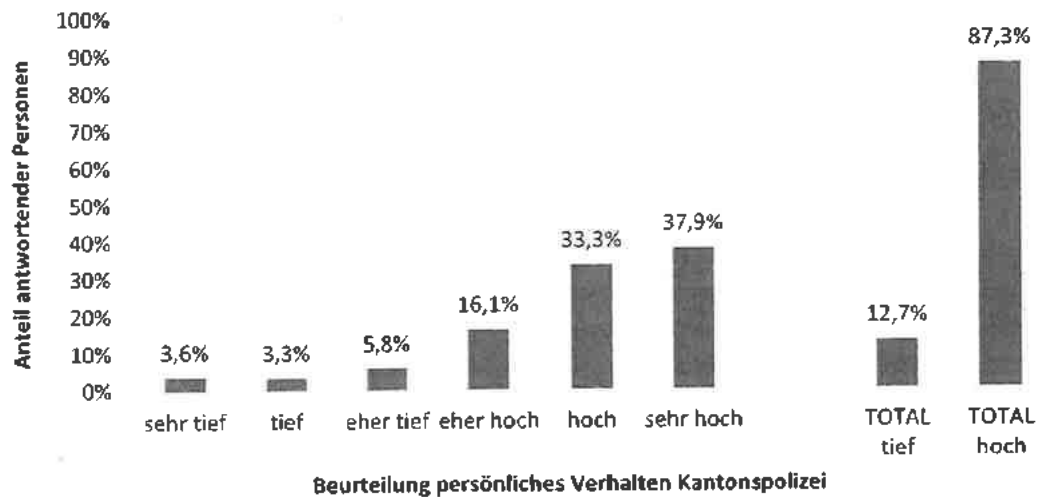
Die Beurteilung der Qualität der Betreuung vor Ort stellt eine wichtige Komponente der Zufriedenheit mit dem Kontakt zur Kantonspolizei dar. Im Rahmen von Frage 13 wurden Personen gebeten, die Qualität hinsichtlich der fachlichen Kompetenz der Beamten (Frage 13.1, Abbildung 17), des persönlichen Verhaltens (Frage 13.2, Abbildung 18) sowie Informationen und Ratschlägen zum weiteren Vorgehen (Frage 13.3, Abbildung 19) einzuschätzen. Äquivalent zur Frage 5 wird für eine bessere Übersicht zusätzlich zu den einzelnen Kategorien ein Zusammenzug der Ergebnisse präsentiert (Qualität „gesamt hoch“ oder „gesamt tief“).

Abbildung 17: Qualitätsbeurteilung fachliche Kompetenz (Frage 13.1)



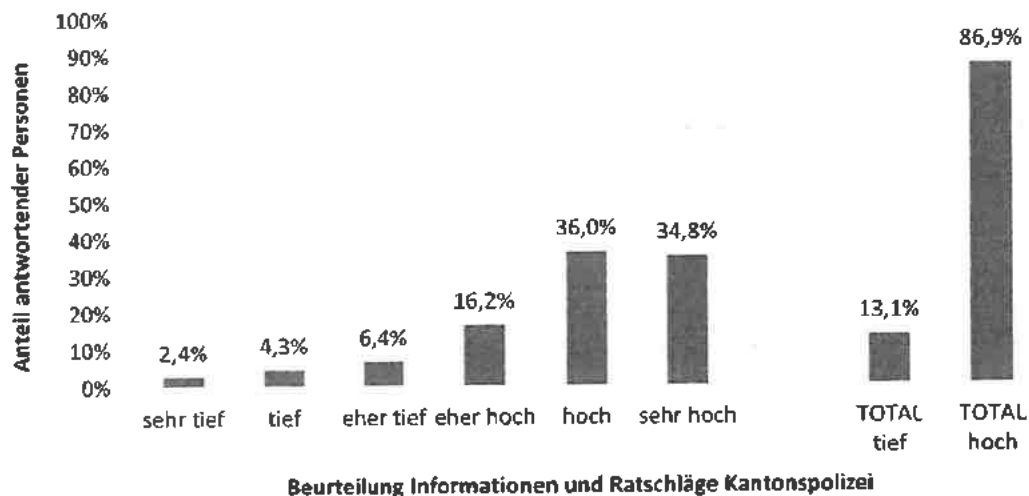
Fragestellung: „Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung durch die Kantonspolizei Zürich vor Ort? Fachliche Kompetenz (Professionalität, Erste Hilfe, Bestandsaufnahme, Erfahrung, etc.)“ **Antwortoptionen:** „sehr tief“, „tief“, „eher tief“, „eher hoch“, „hoch“, „sehr hoch“ **Hinweis:** Total 327 Antworten, 25 Fehlende.

Abbildung 18: Qualitätsbeurteilung persönliches Verhalten (Frage 13.2)



Fragestellung: „Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung durch die Kantonspolizei Zürich vor Ort? Persönliches Verhalten (Umgangston, Hilfsbereitschaft, Einfühlungsvermögen, etc.)“ **Antwortoptionen:** „sehr tief“, „tief“, „eher tief“, „eher hoch“, „hoch“, „sehr hoch“ **Hinweis:** Total 330 Antworten, 22 Fehlende.

Abbildung 19: Qualitätsbeurteilung Informationen und Ratschläge (Frage 13.3)



Fragestellung: „Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung durch die Kantonspolizei Zürich vor Ort? Informationen und Ratschläge zum weiteren Vorgehen“ **Antwortoptionen:** „sehr tief“, „tief“, „eher tief“, „eher hoch“, „hoch“, „sehr hoch“ **Hinweis:** Total 328 Antworten, 24 Fehlende.

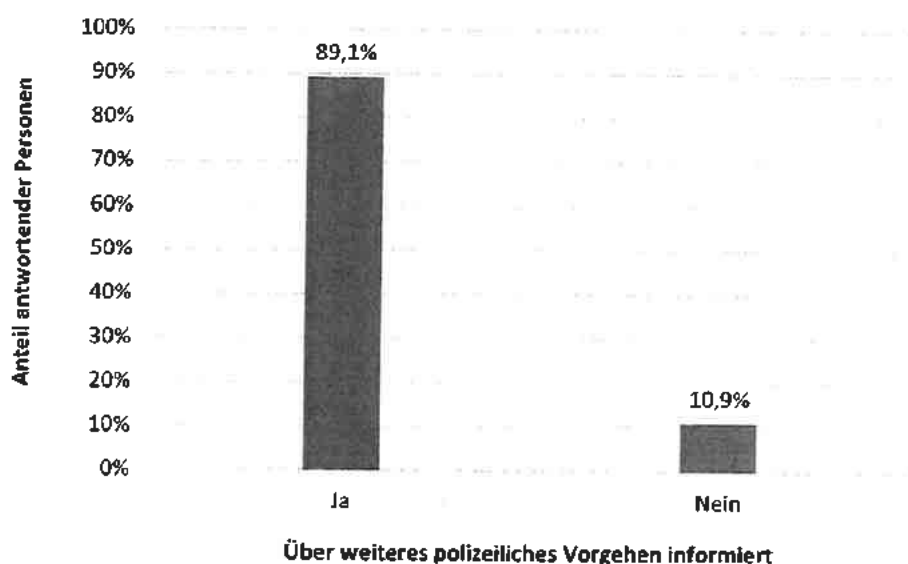
Alle drei abgefragten Bereiche weisen eine erfreulich hohe Qualitätsbeurteilung auf. Die fachliche Kompetenz der Kantonspolizei Zürich wird mit 90% „gesamthaft hoch“ als besonders gut eingeschätzt (das „TOTAL hoch“ setzt sich zusammen aus den Antworten „eher hoch“, „hoch“, „sehr hoch“). Auch die Qualität bezüglich des persönlichen Verhaltens und Informationen und Ratschlägen zum weiteren

Vorgehen werden mit 87.3% bzw. 86.9% als gesamthaft hoch eingestuft. Dabei ist zu beachten, dass die Kategorien „hoch“ und „sehr hoch“ weitaus häufiger vorkommen als die Kategorie „eher hoch“. Zwischen 2.4% und 3.6% der antwortenden Personen beurteilen die Qualität des persönlichen Verhaltens, der fachlichen Kompetenz und der Informationen und Ratschläge „eher tief“ bis „sehr tief“.

3.8 Erhaltene Informationen durch die Kantonspolizei Zürich (Frage 14)

Ob eine gewaltbetroffene Person mit dem Kontakt und der Tätigkeit der Kantonspolizei zufrieden ist, kann damit zusammenhängen, wie gut sie sich durch die Polizei informiert fühlt. Erstmals wurde deshalb im Jahr 2014 danach gefragt, ob die Kantonspolizei die betroffene Person über das weitere polizeiliche Vorgehen (Frage 14.1) und darüber, wer als Ansprechperson bei allfälligen Rückfragen zur Verfügung stünde (Frage 14.2), informiert hat.

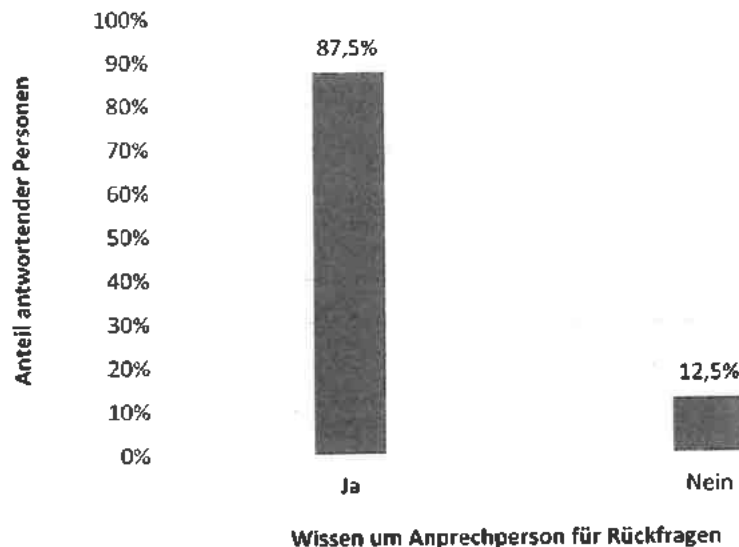
Abbildung 20: Informationen der Polizei über das weitere Vorgehen (Frage 14.1)



Fragestellung: „14.1. Wurden Sie über das weitere polizeiliche Vorgehen informiert (z.B., ob sich die Polizei nochmals bei Ihnen melden wird)?“ **Antwortoptionen:** „Ja, „Nein“ **Hinweis:** Total 340 Antworten, 12 Fehlende.

Die grosse Mehrheit der befragten Personen (89.1%) wurde über das weitere polizeiliche Vorgehen (z.B. ob sich die Polizei noch einmal melden wird) informiert. Gut jede zehnte Person verneinte, darüber informiert worden zu sein.

Abbildung 21: Informationen der Polizei zur Ansprechperson für Rückfragen (Frage 14.2)



Fragestellung: „14.2. War Ihnen klar, wer Ihre Ansprechperson für allfällige Rückfragen war?“ **Antwortoptionen:** „Ja, „Nein“ **Hinweis:** Total 344 Antworten, 8 Fehlende.

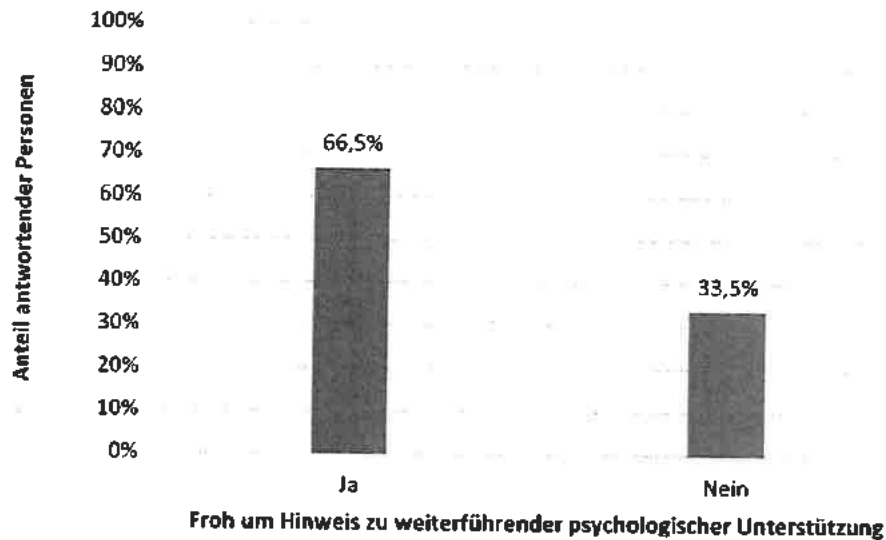
87.5% aller Befragten war klar, an wen sie sich im Falle von weiteren Fragen wenden könnten (vgl. Abbildung 21). Jede 8. Person wusste nicht, wer ihre Ansprechperson innerhalb der Kantonspolizei ihre Ansprechperson wäre.

Wenn eine gewaltbetroffene Person froh um Informationen zu weiterführender psychologischer Betreuung gewesen wäre, diese jedoch durch die Polizei nicht erhalten hat, kann dies ihre Zufriedenheit ebenfalls beeinträchtigen. Um diesen Zusammenhang zu prüfen, wurde die Filter-Frage „Waren oder wären Sie froh um den Hinweis, wo Sie allenfalls weiterführende psychologische Unterstützung erhalten könnten?“ eingeführt (Frage 14.3.a). Falls die Betroffenen hier mit „ja“ antworteten, wurde durch die nachfolgende Frage überprüft, ob die Polizei sie auf entsprechende Möglichkeiten hingewiesen hat (Frage 14.3.b).

Bei einer Verneinung der Frage 14.3.a hätten die Befragten direkt zur Frage 15 übergehen sollen, aber 53 von 115 Personen beantworteten die Folgefrage 14.3.b dennoch. Die Abbildung 23 stellt jedoch nur die Antworten derjenigen Personen dar, welche zuvor angekreuzt hatten, dass sie froh um Informationen zu weiterführender psychologischer Betreuung gewesen wären/wären.

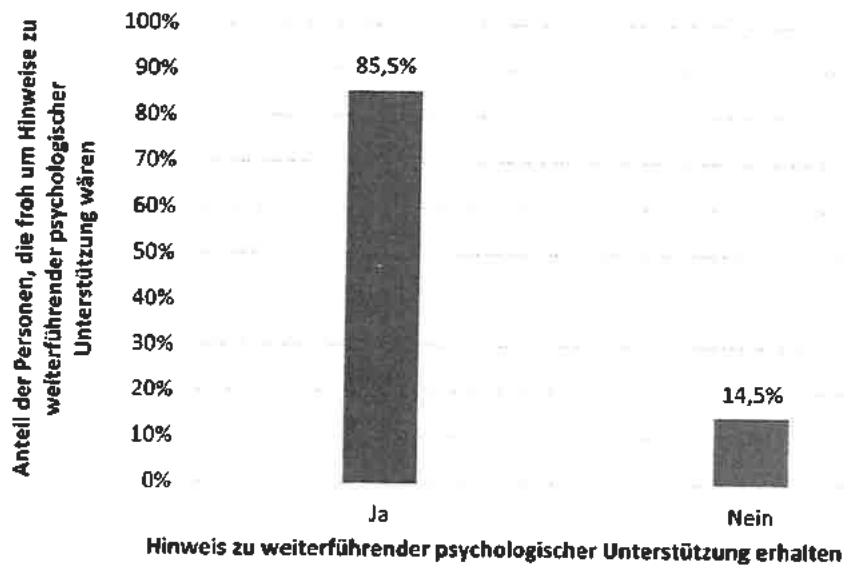
224 von 352 geschädigten Personen (66.5%) waren oder wären froh um den Hinweis, wo sie weiterführende psychologische Unterstützung erhalten könnten, für einen Drittel aller Befragten wäre dies nicht notwendig gewesen. Von denjenigen, die ankreuzten, froh gewesen zu sein, wurden 85.5% informiert. Knapp jede 7. Person erhielt keine Hinweise auf weiterführende psychologische Unterstützung, obwohl sie sich dies gewünscht hätten.

Abbildung 22: Froh um Hinweise zu weiterführender psychologischer Unterstützung (Frage 14.3.a)



Fragestellung: „Waren oder wären Sie froh um den Hinweis, wo Sie allenfalls weiterführende psychologische Unterstützung erhalten könnten?“ **Antwortoptionen:** „Ja“, „Nein“ **Hinweis:** Total 337 Antworten, 15 Fehlende.

Abbildung 23: Hinweise zu weiterführender psychologischer Unterstützung (Frage 14.3.b)



Fragestellung: „Waren oder wären Sie froh um den Hinweis, wo Sie allenfalls weiterführende psychologische Unterstützung erhalten könnten? **Falls ja:** Wurden Sie durch die Kantonspolizei darauf hingewiesen?“ **Antwortoptionen:** „Ja“, „Nein“ **Hinweis:** Total 220 Antworten, 4 Fehlende.

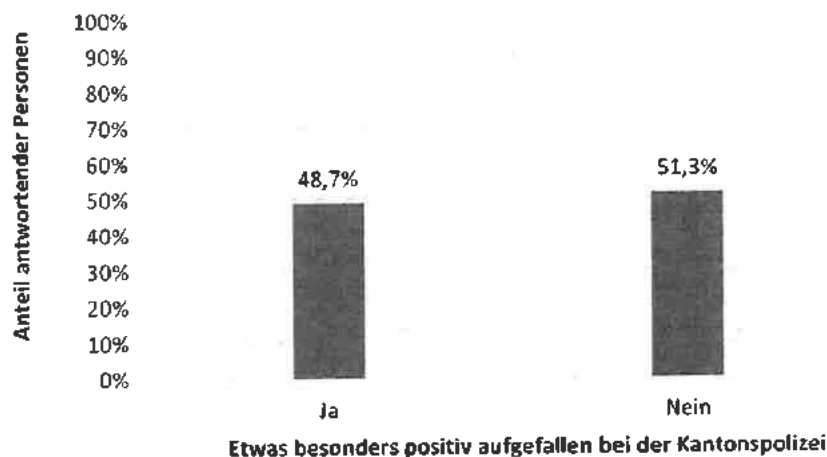
3.9 Feedback zum Kontakt mit der Kantonspolizei Zürich (Fragen 15 und 16)

Im Vergleich zum Fragebogen aus dem Jahr 2011 wurde die Frage, ob die Betroffenen beim Kontakt mit der Kantonspolizei etwas besonders „gefremt, überrascht“ oder „gestört, geärgert“ hat, in zwei separate Fragen aufgeteilt und mit „besonders positiv aufgefallen“, resp. „besonders negativ aufgefallen“ eindeutiger Begriffe verwendet. Die Fragen 9 („Haben Sie zusätzliche Unterstützung von der Kantonspolizei Zürich erwartet?“) und 10 („Haben Sie Verbesserungsvorschläge für die Kantonspolizei Zürich bezüglich der Aufnahme der Straftat?“) aus der Befragung 2011 wurden zugunsten der Abschlussfrage 19 („Haben Sie zusätzliche Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise zur Arbeit der Kantonspolizei Zürich“) gestrichen. Die Resultate der Vorjahre zeigten, dass sie aufgrund der sehr ähnlichen Antworten redundant sind.

3.9.1 Positives Feedback

Im Rahmen von Frage 15 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, wovon es sich dabei handelte. 48.7% der Personen war etwas besonders positiv aufgefallen, etwas mehr als die Hälfte (51.3%) verneinten diese Frage.

Abbildung 24: Etwas besonders **positiv** aufgefallen beim Kontakt mit der Kantonspolizei (Frage 15.1)



Fragestellung: „Ist Ihnen beim Kontakt mit der Kantonspolizei etwas besonders positiv aufgefallen?“
Antwortoptionen: „Ja“, „Nein“ **Hinweis:** Total 339 Antworten, 13 Fehlende.

Von den 165 Personen (48.7%), die angaben, ihnen sei etwas besonders positiv aufgefallen, haben 160 auch eine Angabe dazu gemacht, um was es sich handelte.

Viele der Aussagen enthalten mehrere inhaltliche Aspekte, welche im Rahmen der Kategorisierung einzeln berücksichtigt wurden.¹⁴ Wie Tabelle 10 zeigt, konnten 7 Kategorien definiert werden. Irrelevante Aussagen (wie z.B. „Meine Ansprechperson war ein sehr hübscher Polizist“) wurden nicht berücksichtigt.

¹⁴ Dies führt dazu, dass mehr Nennungen (235) als Personen (160) existieren.

Tabelle 10: Besonders **positiv** aufgefallen beim Kontakt mit der Kantonspolizei (Frage 15.2)

Kategorie	Anzahl	Beispielnennungen
1) Freundlichkeit, Höflichkeit	36	- Der nette Umgangston. Fühlte mich verstanden und hatte Vertrauen zu Ihnen. (auch Kategorie 2) - Kompetent, freundlich und aufmerksam während der Aussagenaufnahme. Ich fühlte mich gut aufgehoben. (auch Kategorie 3)
2) Empathie, Hilfsbereitschaft, Verständnis	91	- Die am Tatort eintreffenden Beamten (Frau u. Mann) waren sehr verständnisvoll und hilfsbereit, obwohl ich den Fehler gemacht habe den Täter (Partner u. Vater meiner Tochter) trotz Kontaktsperre zu kontaktieren. - Die Hilfsbereitschaft, sofort vor Ort, mich ernst genommen. (auch Kategorie 6) - Sie haben mich ernst genommen. Ich hatte danach weniger Angst.
3) Professionalität, Kompetenz	62	- Sehr gute Ortskenntnisse, die zum Erfolg führten (Täter wurden angehalten) - Alle beteiligten Beamten u. Beamtinnen waren jederzeit sehr professionell u. höchst kompetent. - Ihr Vorgehen fand ich sehr professionell. Ich empfand mich verstanden und hatte kein Gefühl der Scham. (auch Kategorie 2)
4) Unparteilichkeit, Unvoreingenommenheit	10	- ruhige Verhaltensweise, neutrale Optik - Sachliche Aufnahme des Falles und klare Information über nächste Schritte. (auch Kategorie 5)
5) Informationsfluss, Beratung	10	- Sehr kompetente Beratung - Hilfsbereitschaft, Informationen und Ratschläge zum weiteren Vorgehen (auch Kategorie 2)
6) Geschwindigkeit des Eintreffens oder der Hilfeleistung	21	- Bei der Anzeige rasche Hilfe, ging sehr schnell. - Als sie das Geschäft betraten, haben sie sehr schnell reagiert und nicht nur herumgeschaut. - Rasche Einleitung der GSG-Massnahmen
7) Positive Folgen des polizeilichen Handelns	5	- Die Beruhigung der angespannten Situation - Grosszügiges Kontaktverbotsfeld wurde durchgesetzt

Fragestellung: „Falls Sie mit ja geantwortet haben, was ist Ihnen besonders positiv aufgefallen?“

Hinweis: Total 160 Antworten mit 235 Nennungen, 5 Fehlende, 1 irrelevante Aussage.

Am meisten geschätzt wurde, wenn sich die Beamten einfühlsam, hilfsbereit, beruhigend, geduldig und menschlich zeigten und sie die Betroffenen ernst genommen haben. Der Kategorie „Empathie, Hilfsbereitschaft, Verständnis“ konnten mit 91 am meisten Aussagen zugeordnet werden. In vielen dieser Nennungen kommt zum Ausdruck, dass dank der ruhigen und empathischen Haltung der Beamten die Situation als weniger bedrohlich wahrgenommen wurde. Auch das professionelle und kompetente Verhalten der Polizisten ist den Antwortenden besonders häufig positiv aufgefallen. 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.¹⁵ Die

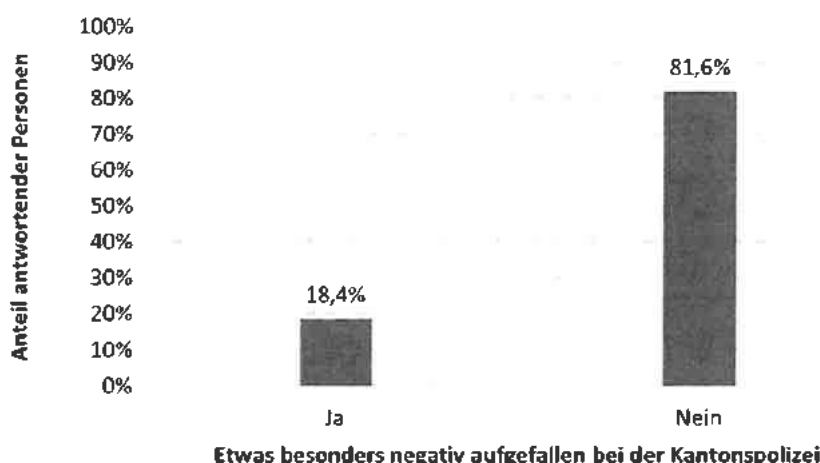
¹⁵ Der Zusammenhang zwischen der Qualitätseinschätzung hinsichtlich der fachlichen Kompetenz und des persönlichen Verhaltens wird in Kapitel 0 untersucht.

Freundlichkeit bzw. Höflichkeit der Beamten wurde am dritthäufigsten positiv erwähnt. Weitere Kategorien sind „Unparteilichkeit, Unvoreingenommenheit“, „Informationsfluss, Beratung“, „Geschwindigkeit des Eintreffens oder der Hilfeleistung“ und „Positive Folgen des polizeilichen Handelns“.

3.9.2 Negatives Feedback

Im Rahmen von Frage 16 bestand die Möglichkeit anzugeben, ob etwas und, falls ja, was beim Kontakt mit der Kantonspolizei negativ aufgefallen war. Es zeigt sich, dass weitaus weniger Personen ein negatives als ein positives Feedback gegeben haben. Nur 18.4% vermerkten, ihnen sei etwas besonders negativ beim Kontakt mit der Kantonspolizei aufgefallen (beim positiven Feedback waren es 48.7% aller antwortenden Personen). Ausserdem meinten drei Viertel (81.6%) der Antwortenden, ihnen sei nichts besonders negativ aufgefallen.

Abbildung 25: Etwas besonders **negativ** aufgefallen beim Kontakt mit der Kantonspolizei (Frage 16.1)



Fragestellung: „Ist Ihnen beim Kontakt mit der Kantonspolizei etwas besonders negativ aufgefallen?“

Antwortoptionen: „Ja“, „Nein“ **Hinweis:** Total 326 Antworten, 26 Fehlende.

Von den 60 Personen (18.4% aller Befragten), denen etwas besonders negativ aufgefallen war, haben 59 spezifiziert, worum es sich dabei handelte.

Auch hier haben einige Personen Aussagen zu mehreren Aspekten gemacht. Insgesamt liegen 81 Nennungen zu sieben Kategorien vor, welche in Tabelle 11 abzulesen sind. Am häufigsten berichten die gewaltbetroffenen Personen von fehlender Empathie oder zu wenig Verständnis seitens der Beamten. Teilweise fühlten sich die Geschädigten „verhört“, nicht ernst genommen oder hatten den Eindruck, die Polizei wolle ihnen nicht wirklich helfen. 13 Personen empfanden gewisse Verhaltensweisen der Beamten als unhöflich. Fehlende Freundlichkeit und Empathie wurde häufig zusammen genannt. In 10 oder weniger Nennungen wurde die Professionalität, die Geschwindigkeit oder der Informationsfluss der Polizei negativ bewertet. Die Fallzahlen der negativen Beobachtungen sind jedoch relativ tief, es wurden insgesamt viel mehr positive Auffälligkeiten berichtet. Ausserdem haben 27 Personen ein besonders positives, als auch ein besonders negatives Erlebnis beim Kontakt mit der Kantonspolizei genannt.



Tabelle 11: Besonders **negativ** aufgefallen beim Kontakt mit der Kantonspolizei (Frage 16.2)

Kategorie	Anzahl	Beispielnennungen
1) Unfreundlichkeit, Arroganz	13	- Dass ich ca. drei Stunden nichts zu trinken bekam - Die Freundlichkeit und das Einfühlungsvermögen liess stark zu wünschen übrig. (auch Kategorie 2)
2) Fehlende Empathie / Verständnis, sich „verhört“ vorkommen	16	- Bei der Befragung und der Anzeige wird man sehr unter die Lupe genommen obwohl man das Opfer ist. - Der Polizist war sehr unfreundlich und sagte mir, ich solle mit der Spielerei aufhören, obwohl ich verletzt war und psychisch sehr angeschlagen. (auch Kategorie 1)
3) Fehlende Professionalität, Kompetenz	10	- Haben unser Haus nicht sofort gefunden. Sollten für die Betroffenen etwas direkter sein, da es um die Familie geht und nicht gleich alle Nachbarn etwas davon mitbekommen müssen. - Befragung mit Kind 9 J. = kindergerechte Gesprächsführungen, müsste geschult werden
4) Betroffene nicht ernst nehmen, nicht glauben, Schuldzuweisungen	13	- Bei der Befragung wurde meine Aussage in Frage gestellt, was mich völlig aus dem Konzept brachte. - Gefühl nicht ernst genommen zu werden. Fall wurde heruntergespielt, wurde mehrmals nachgefragt ob Opfer wirklich Anzeige erstatten möchte – ungutes Gefühl. - Ich wurde nicht ernst genommen. Hatte riesen Angst vor der Situation, hatte meinen ganzen Mut zusammen genommen, ging zur Polizei in der Hoffnung, dass sie mir helfen können und werden. Aber ich wurde sogar ein bisschen ausgelacht und hin- u. hergeschoben: Niemand hatte Zeit! (auch Kategorie 5)
5) Fehlende Hilfsbereitschaft, Interesse	15	- Es kam mir vor, als wollte man mir nicht wirklich helfen. So als wäre alles halb so wild. - Ich musste zu zwei Polizeiposten hin bis ich angehört wurde
6) Mangelnde Kommunikation, Information, Beratung	5	- Zu wenig Infos was sofort gemacht werden kann. Der Täter hätte sofort verhaftet werden können, wenn die Polizei mich aufgeklärt hätte (Anzeige sofort machen). - Kein Polizeiposten mehr in Ort XY. Nicht gleich klar, wer zuständig ist.
7) Lange Wartezeiten bis Eintreffen / Hilfe	9	- Die lange Wartezeit bis zum Eintreffen der Polizei (wurde informiert, viele Notfälle). Ich konnte nicht einschätzen, wie weit mein Mann gehen würde. Er war zu Hause mit den schlafenden Kindern und ich bei der Nachbarin, wo ich auf die Polizei wartete. Aber ich kann durchaus verstehen, dass die Einsätze nach Prioritäten eingeschätzt werden. In solchen Fällen wäre eine Überbrückungsmöglichkeit von Vorteil (jemand d. kurz vorbeikommt um die Situation einzuschätzen / zu entschärfen). - Beim Polizeiposten musste ich sehr lange auf die Polizisten warten.

Fragestellung: „Ist Ihnen beim Kontakt mit der Kantonspolizei etwas besonders negativ aufgefallen? Falls Sie mit ja geantwortet haben, was ist Ihnen besonders negativ aufgefallen?“ **Hinweis:** Total 59 Antworten mit 81 Nennungen, 1 Fehlende.

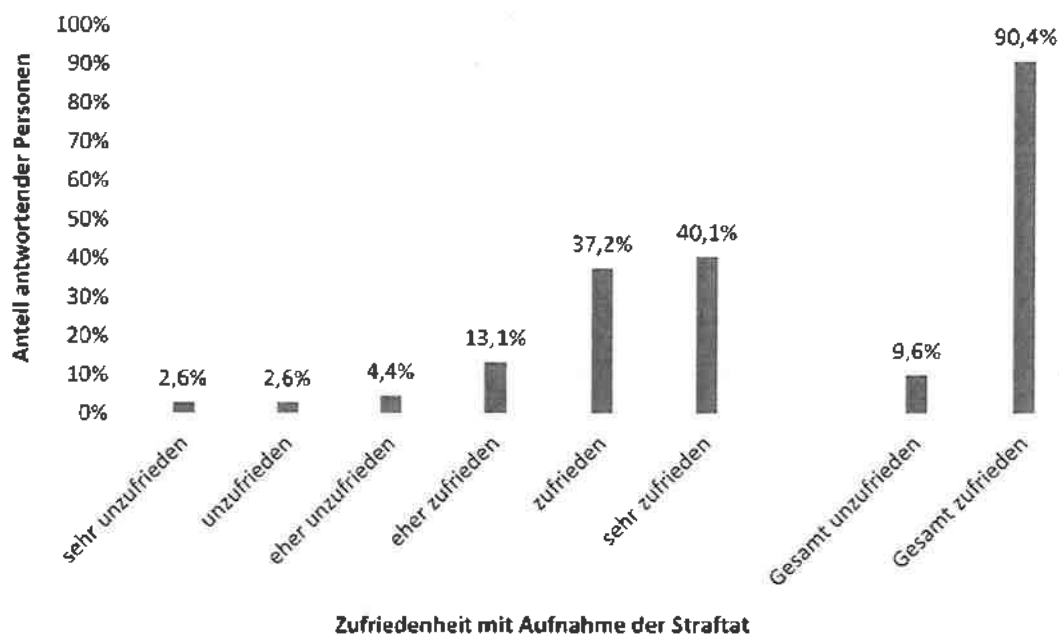
3.10 Gesamthafte Zufriedenheit mit Tätigkeit der Kantonspolizei Zürich (Frage 17)

Die Befragten wurden gebeten, ihre gesamthafte Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei in Zusammenhang mit der Aufnahme der Straftat anzugeben, wobei, wie bei der Qualitätsbeurteilung, sechs Abstufungen zur Verfügung standen (vgl. Kapitel 3.3).

Bei Betrachtung der zusammengefassten Kategorien zeigt sich das erfreuliche Resultat, dass 90.4% mit der Kantonspolizei insgesamt zufrieden waren. Dabei kommt den Kategorien „zufrieden“ und „sehr zufrieden“ der weitaus grössere Anteil an Nennungen zu als der Kategorie „eher zufrieden“. Lediglich 9.6% der befragten Personen gaben an, insgesamt unzufrieden zu sein, wobei die meisten dieser Personen die mildeste Unzufriedenheitskategorie „eher unzufrieden“ wählten.

Später im Bericht wird diese Gesamtzufriedenheit in Abhängigkeit einzelner möglicher Einfluss nehmender Grössen gestellt.

Abbildung 26: Gesamtzufriedenheit mit der Polizei in Zusammenhang mit der Aufnahme der Straftat (Frage 17)



Fragestellung: „Sind Sie mit der Tätigkeit der Kantonspolizei Zürich in Zusammenhang mit der Aufnahme der Straftat zufrieden?“ **Antwortoptionen:** „sehr unzufrieden“, „unzufrieden“, „eher unzufrieden“, „eher zufrieden“, „zufrieden“, „sehr zufrieden“ **Hinweis:** Total 344 Antworten, 8 Fehlende.



3.11 Zusätzliche Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise (Frage 19)

Zum Schluss bestand für die Befragten die Möglichkeit, zusätzliche Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise zur Arbeit der Kantonspolizei Zürich zu geben. 78 Personen machten dabei 97 Nennungen. Auch hier waren in sehr vielen Aussagen mehrere Aspekte erwähnt. In Tabelle 12 sind die 5 positiv und die 5 negativ gefärbten Kategorien der Schlussbemerkungen abzulesen.

Unter den positiven Anregungen, Bemerkungen oder Hinweisen wurde in den meisten Fällen Lob und Dank ausgesprochen, teilweise verknüpft mit der Bitte, so weiterzumachen. 11 Aussagen bezogen sich auf das empathische und hilfsbereite Auftreten der Polizeibeamten, je 3 lobten die Professionalität und die Freundlichkeit. Weitere 3 Personen erwähnten, dass die Polizei ihnen geholfen hat.

Negativ gefärbte Feedbacks bezogen sich auf die mangelnde Kommunikation oder den Informationsfluss, insbesondere darüber, was weiter im Fall geschieht. 11 Nennungen kritisieren das fehlende Einfühlungsvermögen oder beklagen, sie seien nicht ernst genommen worden. 5 Personen beschreiben ihre Enttäuschung über die nicht sofort entgegengenommene Anzeige oder über andere lange Wartezeiten. In 8 Fällen wurden Statements zu anderen Institutionen, wie bspw. zur Staatsanwaltschaft, gemacht. Diese fliessen nicht in vorliegenden Bericht mit ein.



Tabelle 12: Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise zur Arbeit der Kantonspolizei Zürich

Positive Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise		
Kategorie	Anzahl	Beispielnennungen
Allgemeines Lob, Dank, Bitte, Arbeit so beizubehalten, Verständnis für Polizei	30	- Bei der Aufnahme der zwei Anzeigen war die Arbeit der Kapo zweimal top und verdient höchste Noten. - Ganz einfach ein herzliches Danke für die Hilfe. - In meinem Herkunftsland hatte ich mit der Polizei nie etwas zu tun gehabt. Als mir das Ganze passiert ist, dachte ich, dass die Polizei es nicht verstehen wird und mir nicht helfen kann. Es passierte das Gegenteil. Ich bin sehr froh, dass es so gute Polizisten gibt und ich weiterhin ruhig arbeiten gehen und leben kann. Dank der Polizei kann ich wieder ein normales Leben führen. Vielen Dank. - Ich weiss, dass diese Delikte häufig passieren, doch sie ernst zu nehmen ist sehr wichtig für die betroffenen Personen. Danke, es hat super Polizisten, die die Arbeit super machen, fachlich und mit Einfühlungsvermögen.
Empathie, Hilfsbereitschaft, Betreuung, Verständnis, Geschädigte fühlten sich ernst genommen	11	- Kompetent, freundlich und aufmerksam während der Aussageaufnahme. Ich fühlte mich gut aufgehoben. - Die schwere Zeit kam erst nach der Tat. In diesen Wochen war ich per E-Mail in Kontakt mit der Kantonspolizei. Dies vermittelte mir viel Sicherheit. Die "Nachbetreuung" oder weitere "Hilfe beim Problemlösen" war auf jeden Fall da. Darüber war ich sehr dankbar und fühlte mich einiges sicherer. - Laufender Status bekannt geben und über nächste Schritte informieren. Wir haben mit drei Polizisten / Polizistinnen zu tun gehabt; wir wurden von allen ernst genommen, respektvoller und wertschätzender Umgang prägten die Begegnungen. Wir fühlten uns sehr gut begleitet.
Freundlichkeit, Höflichkeit	3	- Ich fand die Polizei freundlich, jedoch hatte ich das Gefühl, als ob die Polizei fand, dass alles nicht so schlimm wäre. - Schneller könnte man immer sein. Aber super nette und kompetente Polizisten!
Professionalität, Kompetenz	3	- Sie haben sehr gute Arbeit geleistet und mich schnell und kompetent weiterinformiert. Danke. Schade, dass der Polizei hin und wieder Steine in den Weg gelegt werden, dabei machen sie auch nur ihre Arbeit. - Die Kapo XY war sehr diskret und trotzdem professionell. Insbesondere ein Dankeschön an Herr XY.
Erhaltene Hilfe/positive Auswirkungen der polizeilichen Arbeit	3	- Ich (Mutter) lebe seit 6 Jahren mit meinen Teenagern allein, es war eine Ausnahmesituation - sie sind sich sehr böse in die Haare geraten - und ich wusste nicht mehr weiter. Habe ihnen gedroht die Polizei zu rufen. Das habe ich durchgezogen und es hat sich gelohnt. Es hat sich einiges verändert - positiv.



Tabelle 12: Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise zur Arbeit der Kantonspolizei Zürich (Fortsetzung)

Negative Bemerkungen oder Hinweise		
Kategorie	Anzahl	Beispielnennungen
Mangelnde Kommunikation, Information, Beratung, Nachbetreuung	13	- Ausser dieser Befragung haben wir über das weitere Vorgehen seit über drei Monaten nichts mehr gehört. - Es ist geschehen, aber wie geht es weiter? - Mehr Kontakt zwischen der Tatzeit und Fall-Abschluss mit der Polizei. Wo sind wir? Wie weit sind wir mit dem Fall?
Unfreundlichkeit, Arroganz	2	- Bei meiner Anzeige war die Beamtin genervt und gestresst. Sie war sehr kalt und unpersönlich.
Fehlende Empathie oder Verständnis, Betroffene nicht ernst nehmen, Fall herunterspielen	11	- Der erste Kontakt mit der Kantonspolizei Zürich war für mich ein negatives Erlebnis. Ich hatte Angst und war sehr verzweifelt als ich angerufen hatte. Ich wurde von dem Polizisten als Erstes darauf hingewiesen, dass ich ausserhalb der regulären Öffnungszeiten angerufen hätte. Ich fühlte mich überhaupt nicht ernst genommen. - Zu Beginn der Befragung waren Sie "kalt", es kam mir vor, als würden Sie mir nicht helfen wollen! Sie nahmen meine Situation nicht ernst genug!
Fehlende Professionalität, Kompetenz	7	- Ich meldete mich zuerst bei der Kapo XY ausserhalb Kt. ZH) und gab ihnen alle Daten an. Als ich die Anzeige in XY (im Kt. ZH) aufgab musste ich erneut alle Daten angeben. Eine bessere Zusammenarbeit mit anderen Kantonen fände ich angemessen. Da so wertvolle Daten nicht untergehen können.
lange Wartezeiten, Fehlende Hilfsbereitschaft, Polizei konnte/wollte nichts tun	5	- Telefonzentrale wollte erst 1 Tag später Termin abmachen. Ich finde aber, wenn ein Opfer sein Schweigen bricht, sollte direkt gehandelt werden, mit allem was dazu gehört; und nicht warten, warten, warten. Wir mussten 2 Wochen auf die Videobefragung warten. Deshalb war es laut Polizei zu spät, um die Presse zu informieren. Das ist eine zu lange seelische Belastung. Eine Videobefragung bei Vergewaltigungen (auch an Minderjährigen) muss so schnell wie möglich (innerhalb 24 Std.) stattfinden können. Presse muss direkt eingeschaltet werden um überhaupt Hinweise zu bekommen. Kostbare Zeit geht so verloren. Der Täter wird nicht gefunden. Er kann unbestraft weitermachen! - Die Tat geschah an einem Samstag und ich wollte die Anzeige noch am gleichen Tag beim Polizeiposten XY machen. Diese haben mich auf Montag vertröstet, weil zu wenig Personal da sei und sie nicht zuständig seien. Das fand ich nicht sehr angenehm.



4 Zufriedenheitsbefragung 2014: 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 Gewaltdelikten besonders achten sollten bzw. wo Verbesserungspotential besteht.

Bereits in den Vorjahren wurden Zusammenhangsanalysen durchgeführt. Da der Fragebogen im Jahr 2014 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 17) wohl die zentralste Bedeutung zu, aber auch die Qualitätseinschätzung des Telefonkontakts (Frage 5) und der Betreuung vor Ort (Frage 13) stellen wichtige Zufriedenheitsbereiche dar.

Eine Regressionsanalyse zeigt, dass alle Qualitätsaspekte zusammen 57.5% der Varianz der Gesamtzufriedenheit aufklären können.¹⁶ Das Erleben der polizeilichen Betreuung vor Ort und des telefonischen Erstkontakts sind demnach wichtig für die Gesamtzufriedenheit einer Person. Dabei spielen das persönliche Verhalten der Polizei vor Ort und die Hinweise der Notrufzentrale betreffend dem Verhalten bis zum Eintreffen der Beamten die zentralste Rolle.

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, es ist also nicht durch Zufall entstanden. 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. 78) 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. 43).

¹⁶ Das heisst, dass Unterschiede in der Gesamtzufriedenheit durch die Qualitätseinschätzung des Telefonkontakts und der Betreuung vor Ort zu 57.5% erklärt werden können.



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 Gewaltdelikten

Nach einem Gewaltdelikt kann das rasche Eintreffen der Polizei am Tatort massgeblich über die Situation des Opfers und die Deliktaufklärung entscheiden. 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 und 2), und andererseits kann sichtbar gemacht werden, ob die Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach der Verständigung in Zusammenhang mit der Zufriedenheit steht (Zusammenhang 3). Die mit einem Sternchen* versehenen Zusammenhänge wurden im Jahr 2014 zum ersten Mal untersucht, während die restlichen bereits im Jahr 2011 thematisiert wurden.

1. Besteht ein Zusammenhang zwischen der **Dauer bis zur Verständigung der Polizei nach dem Gewaltvorfall** und der **Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach der Verständigung**?
2. Besteht ein Zusammenhang zwischen der **Uhrzeit der Verständigung** und der **Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach der Verständigung**?*
3. Unterscheiden sich Personen, die **nach der Verständigung über eine halbe Stunde auf die Polizei warten** mussten von Personen, die **weniger als 30 Minuten** warten mussten, hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei bzw. ihrer Qualitätseinschätzung voneinander?*

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

Nachfolgend wird untersucht, ob ein Zusammenhang besteht zwischen der Dauer, bis die Polizei nach einem Gewaltdelikt verständigt wird, und der Dauer, bis die Polizei nach ihrer Alarmierung vor Ort eintrifft. 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 13 zeigt, dass insgesamt 141 Personen ($n=141$) berücksichtigt werden konnten. In einer grossen Mehrheit der Fälle (80.9%) wurde die Polizei in den ersten 30 Minuten nach dem Gewaltvorfall kontaktiert und traf spätestens nach weiteren 30 Minuten beim Tatort ein. In 6.4% wurde die Polizei in den ersten 30 Minuten kontaktiert und traf in 30 bis 60 Minuten ein. Die anderen Kombinationen kommen mit 3.5% oder weniger weitaus seltener vor.

Tabelle 13: Dauer bis zur Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei

		Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung (Frage 9)				
		bis 30 Minuten	bis 1 Stunde	bis 2 Stunden	länger	TOTAL
Dauer bis zur Verständigung der Polizei nach dem Vorfall (Frage 7)	bis 30 Minuten	114 80,9% (90,5%)	9 6,4% (7,1%)	1 0,7% (0,8%)	2 1,4% (1,6%)	126 89,4% (100,0%)
	bis 1 Stunde	4 2,8% (44,4%)	5 3,5% (55,6%)	0 0,0% (0,0%)	0 0,0% (0,0%)	9 6,4% (100,0%)
	bis 2 Stunden	2 1,4% (50,0%)	0 0,0% (0,0%)	2 1,4% (50,0%)	0 0,0% (0,0%)	4 2,8% (100,0%)
	länger	2 1,4% (100,0%)	0 0,0% (0,0%)	0 0,0% (0,0%)	0 0,0% (0,0%)	2 1,4% (100,0%)
	TOTAL	122 86,5% (86,5%)	14 9,9% (9,9%)	3 2,1% (2,1%)	2 1,4% (1,4%)	141 100,0% (100,0%)

Untersuchter Zusammenhang: Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Dauer bis zur Verständigung der Polizei nach dem Vorfall und der Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach der Verständigung? **Hinweis:** $n=141$, 211 Fehlende. Signifikanter Zusammenhang der beiden Variablen ($\chi^2(9) = 67.8$, $p \leq .001^{***}$). Stärke des Zusammenhangs: Mittelstarker Zusammenhang (Spearman's $\rho=0.4$). Rot eingefärbte, kursive Zahlen weisen einen Erwartungswert von unter 5 auf.

Betrachtet man die Zeilenprozent (jeweils dritte Zeile in einer Zelle), wird ein positives Korrelations-Muster ersichtlich: Mit der Zunahme der Dauer bis zur Verständigung der Kantonspolizei verlängert sich auch die Dauer bis deren Eintreffen. Der χ^2 -Test und der Korrelationskoeffizient zeigen, dass es sich um einen *signifikanten*, mittelstarken Zusammenhang handelt.

Aufgrund der kleinen Fallzahlen pro Antwortkombination müssen diese Ergebnisse allerdings mit Vorsicht interpretiert werden (v.a. bei einem Erwartungswert unter 5)¹⁷.

¹⁷ vgl. dazu Anhang 2: Statistischer Hintergrund

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

Die Dauer bis zum Eintreffen der Polizei variiert je nach Tageszeit. Dies hat mit verschiedenen Faktoren zu tun. Zu denken ist beispielsweise an das unterschiedlich starke 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 Ankreuzen der Option „Weiss nicht“). Tabelle 14 stellt den Zusammenhang zwischen dem Zeitfenster der Verständigung und der Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach ihrer Alarmierung dar.

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

		Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung (Frage 9)				
		bis 30 Minuten	bis 1 Stunde	bis 2 Stunden	länger	TOTAL
Uhrzeit der Verständigung der Polizei (Frage 8)	07:30-17:30 Uhr	50 33,8% (92,6%)	3 2,0% (5,6%)	0 0,0% (0,0%)	1 0,7% (1,9%)	54 36,5% (100,0%)
	17:30-23:00 Uhr	45 30,4% (80,4%)	7 4,7% (12,5%)	3 2,0% (5,4%)	1 0,7% (1,8%)	56 37,8% (100,0%)
	23:00-04:00 Uhr	26 17,6% (81,3%)	6 4,1% (18,8%)	0 0,0% (0,0%)	0 0,0% (0,0%)	32 21,6% (100,0%)
	04:00-07:30 Uhr	6 4,1% (100,0%)	0 0,0% (0,0%)	0 0,0% (0,0%)	0 0,0% (0,0%)	6 4,1% (100,0%)
	TOTAL	127 85,8% (85,8%)	16 10,8% (10,8%)	3 2,0% (2,0%)	2 1,4% (1,4%)	148 100,0% (100,0%)

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

Hinweis: $n=148$, 204 Fehlende. Kein signifikanter Zusammenhang der beiden Variablen ($\chi^2(9) = 10.4$, $p = n.s.$). Rot eingefärbte, kursive Zahlen weisen einen Erwartungswert von unter 5 auf.

Die Gesamtprozentzahlen (jeweils zweite Zeile) machen sichtbar, dass die Kombination „Verständigung zwischen 07:30 und 17:30 Uhr“ und „Dauer bis zum Eintreffen bis 30 Minuten“ mit 33.8% am häufigsten und die Kombination „Verständigung zwischen 17:30 und 23:00 Uhr“ und „Dauer bis zum Eintreffen bis 30 Minuten“ mit 30.4% am zweithäufigsten vorkam. Zwischen 04:00 und 07:30 Uhr liegen sehr kleine Fallzahlen vor, weshalb diese nicht interpretiert werden sollten. Zu jeder Tageszeit war die Polizei jeweils in 80.4% bis 100% der Fälle innerhalb von 30 Minuten nach Verständigung vor Ort, wie jeweils an den Werten in Klammern in der 3. Zeile abgelesen werden kann.

Der Zusammenhang zwischen Uhrzeit der Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei ist statistisch jedoch *nicht signifikant*.



4.1.3 Dauer bis zum Eintreffen der Polizei und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit

Um die Bedeutung des raschen Eintreffens der Polizei nach ihrer Verständigung zu überprüfen, wurden diejenigen Personen, welche *bis zu 30 Minuten* mit denjenigen, welche *länger als 30 Minuten* auf die Polizei warten mussten, bezüglich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit verglichen¹⁸.

Der t-Test (vgl. Kapitel 11) ergibt dabei *keine bedeutsamen Mittelwertunterschiede*. Dies bedeutet, dass die Zufriedenheit und die Qualitätseinschätzung der gewaltbetroffenen Personen nicht davon abhängt, ob sie bis zu oder länger als 30 Minuten auf das Eintreffen der Polizei warten mussten. Erfreulicherweise weist die zweite Gruppe, welche länger als eine halbe Stunde wartete, nur eine kleine Fallzahl auf (21 von 148 Personen), die Polizei traf also in den meisten Fällen rasch am Tatort ein.

4.2 Zur Zufriedenheit mit der Polizei

Nebst der Dauer bis zum Eintreffen der Polizei am Tatort können auch andere Faktoren, wie beispielsweise ob eine Person durch die Polizei informiert wurde (z.B. über die weiteren Schritte im Fall oder an wen sie sich bei weiteren Fragen wenden dürften), mit der Zufriedenheit in einem Zusammenhang stehen. Wiederum wurden die mit einem Sternchen* versehenen Zusammenhänge im Jahr 2014 zum ersten Mal untersucht, während die restlichen bereits im Jahr 2011 thematisiert wurden.

1. Unterscheiden sich Personen unterschiedlichen **Alters** oder **Geschlechts** hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?*
2. Unterscheiden sich Personen, die **verletzt** wurden, von Personen, die **nicht verletzt** wurden, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?*
3. Unterscheiden sich Personen, welche die **Polizei selbst alarmierten**, von Personen, welche die Polizei **nicht selbst alarmierten**, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?*
4. Unterscheiden sich Personen, denen **der/die Täter** zum Zeitpunkt der Tat **bekannt** war/en, von denjenigen, denen diese/r **unbekannt** war/en, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?*
5. Unterscheiden sich Personen, die von einer **positiven Auffälligkeit** beim Kontakt mit der Kantonspolizei berichtet haben, von Personen, denen **nichts besonders positiv aufgefallen** ist, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?*
6. Unterscheiden sich Personen, die von einer **negativen Auffälligkeit** beim Kontakt mit der Kantonspolizei berichtet haben, von Personen, denen **nichts besonders negativ aufgefallen** ist, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?*

¹⁸ Da die Fallzahlen bei den Antworten „bis zu 2 Stunden“ und „länger“ sehr gering ausfielen, macht hier eine Einteilung in lediglich zwei Gruppen Sinn.



7. Unterscheiden sich Personen, die von der Polizei auf die **Möglichkeit eines Strafantrags hingewiesen** wurden, von denjenigen, welche darüber **nicht informiert** wurden, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?*
8. Unterscheiden sich Personen, die **über das weitere polizeiliche Vorgehen informiert** wurden, von denjenigen, welche darüber **nicht informiert** wurden, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?*
9. Unterscheiden sich Personen, welchen **klar war, wer ihre Ansprechperson** für allfällige Rückfragen wäre, von denjenigen, denen dies **nicht klar** war, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?*
10. Spielt es für die Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit einer Person mit der Tätigkeit der Kantonspolizei eine Rolle, ob sie **Hinweise** erhalten hat, wo Sie **weiterführende psychologische Unterstützung** erhalten könnte? Unterscheiden sich Personen in ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei, die um Hinweise zu weiterführender psychologischer Betreuung **froh gewesen wären/sind** und solche **tatsächlich bekommen** haben, von Personen, welche ebenfalls froh gewesen wären, solche Hinweise jedoch **nicht bekommen** haben?*
11. Gibt es einen Zusammenhang zwischen der **Einschätzung der fachlichen Kompetenz** und der Bewertung des **persönlichen Verhaltens** der Polizei?

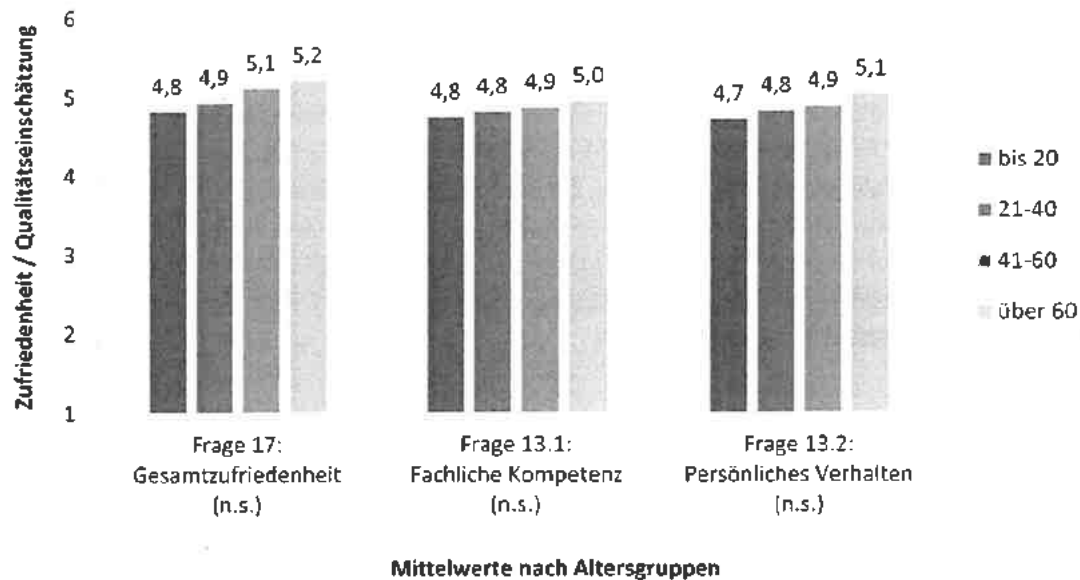
4.2.1 Alter/Geschlecht und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit

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

Um zu prüfen, ob sich die Altersgruppen *bis 20 Jahre, 21-40 Jahre, 41-60 Jahre* und *älter als 60 Jahre* in ihrer Zufriedenheit mit der Polizei und der Qualitätseinschätzung der polizeilichen Tätigkeit unterscheiden, wird eine Varianzanalyse gerechnet (vgl. Kapitel 11). Bei der Gesamtzufriedenheit, in der Einschätzung der fachlichen Kompetenz und dem persönlichen Verhalten der Polizei zeigt sich mit zunehmendem Alter ein Aufwärtstrend (vgl. Abbildung 27). Allerdings sind die Unterschiede zwischen den vier untersuchten Altersgruppen *statistisch nicht bedeutsam*. Alle Altersgruppen bewerten die Qualität der polizeilichen Tätigkeit im Durchschnitt positiv und zeigen sich insgesamt zufrieden.

Abbildung 27: Alter und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit (Mittelwertvergleich)



Untersuchter Zusammenhang: „Unterscheiden sich Personen unterschiedlichen Alters hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?“ **Hinweis:** Kein signifikanter Unterschied (n.s.).

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. 81).

4.2.2 Verletzung der geschädigten Person und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit

Wenn eine Person durch ein Gewaltdelikt verletzt wird, ist es besonders wichtig, dass die Polizei rasch reagiert und in der belastenden Situation durch professionelles und einfühlsames Verhalten unterstützend wirkt. Gestaltet sich dies schwierig, kann sich dies unter Umständen negativ auf die Qualitätseinschätzung der betroffenen Person hinsichtlich der polizeilichen Arbeit sowie auf ihre Zufriedenheit auswirken.

Um dieser These nachzugehen, wurden in einem ersten Schritt zwei Gruppen gebildet: Die erste Gruppe umfasst die unverletzt Gebliebenen, die zweite die durch die Tat verletzten Personen (Antworten „Ja, leichte Verletzung, die nicht behandelt werden musste“, „Ja, ambulante Behandlung“ und „Ja, Spitalaufenthalt“). In einem zweiten Schritt werden die Mittelwerte der Qualitätseinschätzungen beider Gruppen verglichen. Dabei lässt sich die Tendenz erkennen, dass die unverletzten Opfer mit der Polizei etwas zufriedener waren und ihre Tätigkeit besser einstufen als die verletzten Personen. Die durchgeführten t-Tests zeigen aber *keine statistisch bedeutsamen Unterschiede* zwischen den beiden Gruppen. Einzig bei der Qualitätseinschätzung der erhaltenen Hinweise der Notrufzentrale betreffend dem Verhalten bis zum Eintreffen der Beamten zeigten sich die verletzten Personen signifikant weniger zufrieden als die unverletzt Gebliebenen. Ob jemand verletzt wurde oder nicht, hat jedoch nur einen

schwachen Effekt auf diese Qualitätseinschätzung. Es ist wahrscheinlich, dass schwer verletzte Personen die Polizei nicht selbst alarmieren konnten und somit nur unverletzte oder leicht verletzte Personen überhaupt persönlich Hinweise der Einsatzzentrale entgegen nehmen konnten. Dass die verletzten Personen die Qualität der Hinweise leicht tiefer einstufen, könnte damit zusammenhängen, dass eine gewisse Überforderung mit der eigenen Situation zu einer gesteigerten Erwartungshaltung führte und die Hinweise der Einsatzzentrale aus ihrer Sicht möglicherweise keine sofortige Besserung herbeiführen konnten (beispielsweise keine Linderung der Schmerzen durch die erlittene Verletzung).

Die hohen Qualitätseinschätzungen und die nicht-signifikanten Unterschiede deuten darauf hin, dass die Polizeibeamten bei Gewaltdelikten mit und ohne verletzte Personen gleichermassen gut reagieren, so dass weder die Qualitätseinschätzung der Betreuung vor Ort (Frage 13), noch die Gesamtzufriedenheit (Frage 17) dadurch beeinträchtigt werden.

Tabelle 15: Verletzung der geschädigten Person und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit

	Verletzung der geschädigten Person					
	nicht verletzt			verletzt		
	n	M	SD	n	M	SD
Frage 5.1: Entgegennahme Notruf (n.s.)	99	4.9	1.1	80	4.7	1.3
Frage 5.2: Hinweise Einsatzzentrale ($p \leq .05^*$) ¹⁹	86	4.7	1.0	67	4.3	1.5
Frage 13.1: Fachliche Kompetenz (n.s.)	186	4.9	1.0	137	4.7	1.4
Frage 13.2: Persönliches Verhalten (n.s.)	187	4.9	1.2	139	4.8	1.4
Frage 13.3: Ratschläge weiteres Vorgehen (n.s.)	187	4.9	1.1	137	4.8	1.4
Frage 17: Gesamtzufriedenheit (n.s.)	191	5.1	1.1	146	4.9	1.3

Untersuchter Zusammenhang: „Unterscheiden sich Personen, die verletzt wurden, von Personen, die nicht verletzt wurden, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?“ Hinweis: n=Anzahl Personen, M=Mittelwert, SD=Standardabweichung.

4.2.3 Alarmierung durch geschädigte/andere Person und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit

Weiter wird geprüft, ob die Zufriedenheit (Frage 17) der geschädigten Personen mit der Polizei und ihre Qualitätseinschätzung der Betreuung der Polizei vor Ort (Frage 13) dadurch beeinflusst werden, ob die betroffene Person die Polizei selbst alarmierte oder ob eine andere Person dies übernahm. Die statistische Analysen (t-Tests) zeigen auf, dass sich die beiden Gruppen in ihrer Zufriedenheit und ihrer Qualitätseinschätzung *nicht bedeutsam unterscheiden*.

4.2.4 Beziehung zur Tatperson und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit

Für das Jahr 2013 registriert die polizeiliche Kriminalstatistik schweizweit 16'496 Gewaltstraftaten, welche sich im Rahmen einer familiären oder partnerschaftlichen Beziehung abspielten (vgl. BFS 2014). Ihr Anteil machte 36% aller im Jahr 2013 registrierter Gewaltstraftaten (45'584 Delikte) aus.

Es ist denkbar, dass die Beziehung, in welcher eine gewaltbetroffene Person zur Tatperson steht, resp. ob und wie gut sie diese kennt, eine Rolle spielt bei ihrer Zufriedenheits- und Qualitätseinschätzung bzgl. der polizeilichen Tätigkeit. Wenn die Polizei aufgrund eines Gewaltdelikts innerhalb einer Familie oder im näheren sozialen Umfeld einer Person intervenieren muss, kann dies bei den Betroffenen un-

¹⁹ $t(108.9)=2.1, p \leq .05, d = .36$



ter Umständen nicht unerhebliche Scham- und Schuldgefühle auslösen. Insbesondere, wenn eine Drittperson die Polizei gegen den Willen der geschädigten Person alarmiert, ist eine ablehnende Haltung gegenüber der Polizei nicht ausgeschlossen. Dies wiederum kann sich gegebenenfalls negativ auf die Beurteilung der Qualität der Betreuung durch die Polizei oder die Zufriedenheit der betroffenen Person auswirken.

Mittels einer Varianzanalyse wird überprüft, ob sich Gewaltbetroffene, denen der/die Täter zum Zeitpunkt der Tat *unbekannt* war, von Gewaltbetroffenen, welche den/die Täter *aus der eigenen Familie, dem Umfeld oder nur flüchtig kannten*, hinsichtlich ihrer Zufriedenheit und Qualitätseinschätzung mit der Tätigkeit der Polizei unterscheiden. Dabei zeigen sich *keine signifikanten Unterschiede* zwischen den untersuchten Gruppen. Der Bekanntheitsgrad des Täters/der Täter spielt demnach keine bedeutende Rolle bei der Beurteilung der Qualität oder Zufriedenheit mit der Kantonspolizei.

4.2.5 *Positives bzw. negatives Feedback und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit*

Im Rahmen der Fragen 15 und 16 wurde nach besonders positiven bzw. besonders negativen Auffälligkeiten beim Kontakt mit der Kantonspolizei gefragt. Es ist zu beachten, dass eine positive Auffälligkeit eine negative nicht ausschliesst und umgekehrt. So haben 27 Personen sowohl eine positive als auch eine negative Auffälligkeit berichtet. Möchte man der Frage nachgehen, ob die Nennung einer positiven bzw. einer negativen Auffälligkeit in einem Zusammenhang mit der Zufriedenheit oder der Qualitätseinschätzung der Tätigkeit der Kantonspolizei steht, müssen demnach separate Analysen vorgenommen werden:

- Unterscheiden sich Personen, die von einer *positiven Auffälligkeit* beim Kontakt mit der Kantonspolizei berichtet haben, von Personen, denen *nichts besonders positiv aufgefallen* ist, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?
- Unterscheiden sich Personen, die von einer *negativen Auffälligkeit* beim Kontakt mit der Kantonspolizei berichtet haben, von Personen, denen *nichts besonders negativ aufgefallen* ist, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?*

Die 27 Personen, die sowohl eine positive als auch eine negative Nennung gemacht haben, fließen somit in beide Analysen ein.

So waren Gewaltbetroffene, welche über eine besonders positive Auffälligkeit berichtet haben, *signifikant zufriedener* mit der Tätigkeit der Kantonspolizei als Personen, die keine solche angegeben haben. Umgekehrt waren Personen, die eine negative Auffälligkeit berichtet haben, *signifikant unzufriedener* als Personen, die keine Negativpunkte genannt haben. Dabei ist nochmals darauf hinzuweisen, dass eine Minderheit aller befragten Personen angegeben hat, es sei etwas negativ aufgefallen.

Diese Resultate streichen die hohe Relevanz der offenen Angaben für die Zufriedenheit mit der Kantonspolizei heraus. Demnach kommt den eruierten Kategorien „Empathie, Hilfsbereitschaft, Verständnis“, „Freundlichkeit, Höflichkeit“ und „Professionalität, Kompetenz“ (enthalten die meisten Nennungen, siehe Kapitel 3.9) wohl die zentralste Rolle im Umgang mit Opfern von Gewaltdelikten zu.



Abbildung 28 stellt die *Mittelwerte* der Zufriedenheits- und Qualitätseinschätzung (zu den Fragen 5.1, 5.2, 13.1, 13.2, 13.3 und 17) der beiden Gruppen „nichts besonders positiv aufgefallen“ und „etwas besonders positiv aufgefallen“ in roten und blauen Balken dar (Mittelwerte sind jeweils rechts der Balken abzulesen). Unter den einzelnen Fragen ist in Klammern jeweils dargestellt, ob der Unterschied zwischen diesen beiden Gruppen signifikant, also statistisch bedeutend ist.

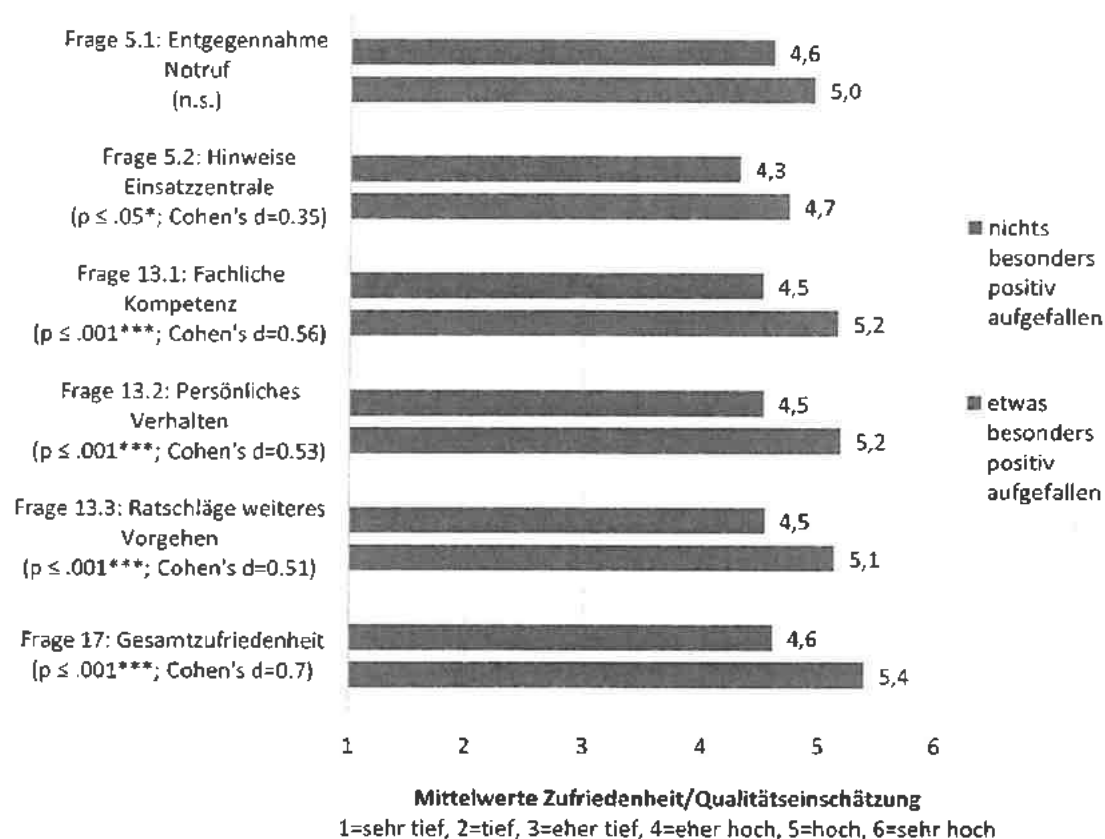
Lesebeispiel Frage 5.1 (vgl. Abbildung 28): Die Gruppe, welcher *nichts* besonders positiv an der Tätigkeit der Polizei aufgefallen war (roter Balken), stuft die Geschwindigkeit der Entgegennahme des Notrufs im Durchschnitt mit 4.6 ein, also zwischen 4=„eher hoch“ und 5=„hoch“, und diejenige, die über eine *besonders positive* Auffälligkeit berichteten (blauer Balken), bewerteten diese Geschwindigkeit im Durchschnitt mit 5.0=„hoch“²⁰. Der Signifikanztest zeigt *keinen* statistisch bedeutsamen Unterschied zwischen den Mittelwerten dieser Gruppen (n.s.), das heisst, die Geschwindigkeit der Entgegennahme des Notrufs hat keinen bedeutsamen Einfluss darauf, ob einer befragten Person etwas besonders positiv an der Tätigkeit der Polizei auffällt oder nicht. Da keine Signifikanz vorliegt, wird hier auf die Angabe der Prüfgrösse Cohen's *d* verzichtet. Cohen's *d* zeigt an, wie stark der Zusammenhang ist (vgl. Anhang 2: Statistischer Hintergrund).

Die Personen, denen etwas besonders *positiv* im Umgang mit der Polizei aufgefallen war, schätzten auch die Qualität der Betreuung vor Ort (Fragen 13.1. bis 13.3) *signifikant besser* ein als diejenigen, welchen nichts besonders positiv aufgefallen war. Genau umgekehrt zeigt sich das Bild bei den Gewaltbetroffenen, welche über eine besonders *negative* Auffälligkeit berichten: Sie bewerteten die Qualität der Betreuung vor Ort signifikant negativer als diejenigen, welchen nichts besonders negativ aufgefallen war.

In der Bewertung der Qualität des Erstkontakts mit der Polizei (Frage 5) unterscheiden sich die Gruppen „nichts besonders positiv aufgefallen“ und „etwas besonders positiv aufgefallen“ bei den Hinweisen der Einsatzzentrale zum Verhalten, bis die Polizei vor Ort eintrifft: Personen, die über eine positive Auffälligkeit berichten, bewerten die Hinweise signifikant höher. Eine ähnlich positive Einschätzung beider Gruppen ist bezüglich der Geschwindigkeit der Entgegennahme des Notrufs festzustellen.

²⁰ Hier wird noch einmal deutlich, dass die Befragten die Qualität der polizeilichen Tätigkeit und ihre Zufriedenheit im Durchschnitt 4=„eher hoch“ bis 6=„sehr hoch“ einstufen

Abbildung 28: Besonders positive Auffälligkeiten und Zufriedenheit/Qualitätseinschätzung

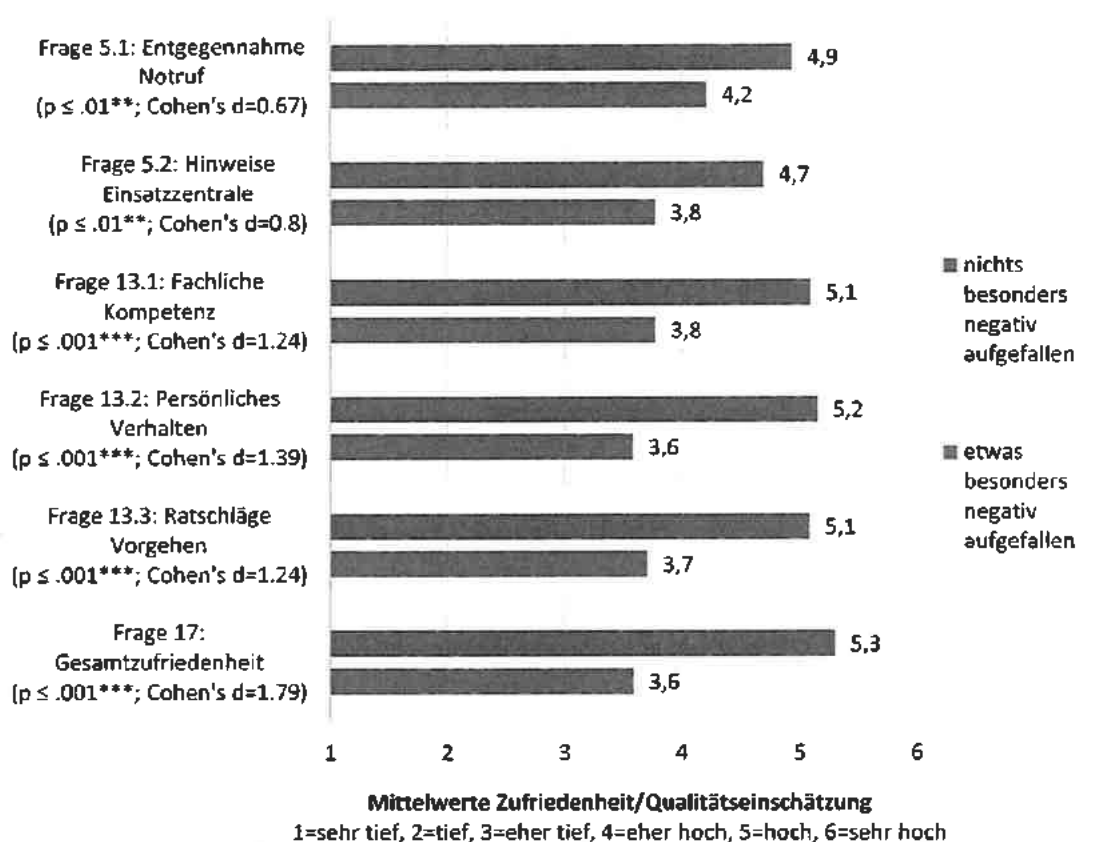


Untersuchter Zusammenhang: „Unterscheiden sich Personen, die von einer positiven Auffälligkeit berichtet haben, von Personen, denen nichts besonders positiv aufgefallen ist hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?“ **Hinweis:** nichts besonders positiv aufgefallen: Frage 5.1 $n=91$, Frage 5.2 $n=76$, Frage 13.1 $n=161$, Frage 13.2 $n=161$, Frage 13.3 $n=159$, Frage 17 $n=170$; etwas besonders positiv aufgefallen: Frage 5.1 $n=83$, Frage 5.2 $n=72$, Frage 13.1 $n=155$, Frage 13.2 $n=158$, Frage 13.3 $n=158$, Frage 17 $n=163$.



Die gerechneten t-Tests²¹ zeigen für diejenigen Personen, die von einer negativen Auffälligkeit berichten, bei allen Fragen zur Qualitätseinschätzung bzw. zur Zufriedenheit statistisch *bedeutsame* Unterschiede im Vergleich zur Gruppe, der nichts besonders negativ aufgefallen ist (vgl. Abbildung 29). Insbesondere bei der Beurteilung der Betreuung vor Ort sind starke Effekte zu verzeichnen.

Abbildung 29: Besonders negative Auffälligkeiten und Zufriedenheit/Qualitätseinschätzung



Untersuchter Zusammenhang: „Unterscheiden sich Personen, die von einer negativen Auffälligkeit berichtet haben, von Personen, denen nichts besonders negativ aufgefallen ist, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?“ **Hinweis:** nichts besonders negativ aufgefallen: Frage 5.1 $n=127$, Frage 5.2 $n=107$, Frage 13.1 $n=247$, Frage 13.2 $n=250$, Frage 13.3 $n=249$, Frage 17 $n=261$; etwas besonders negativ aufgefallen: Frage 5.1 $n=38$, Frage 5.2 $n=31$, Frage 13.1 $n=58$, Frage 13.2 $n=58$, Frage 13.3 $n=58$, Frage 17 $n=59$.

²¹ Ein t-Test vergleicht die Mittelwerte zwischen zwei Gruppen.

4.2.6 Erhaltene Informationen über die Möglichkeit eines Strafantrags und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit

Hat eine Person eine Körperverletzung, eine Tötlichkeit oder eine Drohung erlitten, bestand die Möglichkeit anzukreuzen, ob sie von der Polizei auf die Möglichkeit hingewiesen wurde, einen Strafantrag zu stellen. Von den 236 Personen, welche angaben, Opfer mindestens eines dieser Delikte geworden zu sein, wurden 233 auf die Möglichkeit eines Strafantrags hingewiesen – mit 98.7% werden nahezu alle Personen durch die Polizei diesbezüglich informiert. Da somit lediglich 3 Personen diesen Hinweis nicht erhalten haben, macht ein Vergleich der Mittelwerte aufgrund der zu unterschiedlichen Grösse der beiden Gruppen an dieser Stelle statistisch keinen Sinn.

Abbildung 23 lässt aber dennoch erkennen, dass die Personen, die von der Polizei nicht auf die Möglichkeit eines Strafantrags hingewiesen worden sind, im Schnitt sehr viel weniger zufrieden waren und die Qualität der polizeilichen Betreuung vor Ort schlechter einstufen als die informierte Gruppe.

Tabelle 16: Deskriptive Statistik für Hinweis Möglichkeit Strafantrag und Qualitätseinschätzung/ Zufriedenheit

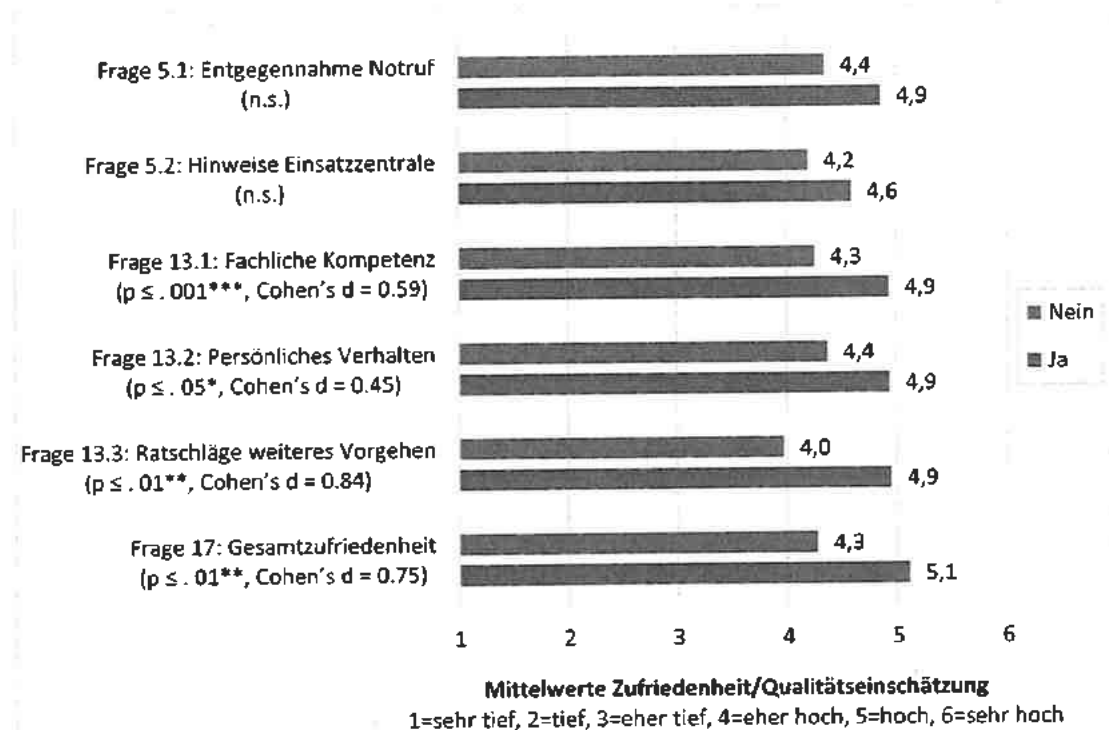
	Von der Polizei auf die Möglichkeit hingewiesen, einen Strafantrag zu stellen?					
	Nein, nicht auf Möglichkeit hingewiesen			Ja, auf Möglichkeit hingewiesen		
	n	M	SD	n	M	SD
Frage 5.1: Entgegennahme Notruf	2	4.0	2.8	122	4.8	1.1
Frage 5.2: Hinweise Einsatzzentrale	2	3.5	2.1	105	4.5	1.2
Frage 13.1: Fachliche Kompetenz	3	2.7	2.1	218	4.9	1.1
Frage 13.2: Persönliches Verhalten	3	2.3	1.5	221	4.9	1.2
Frage 13.3: Ratschläge Vorgehen	3	3.0	2.0	219	4.9	1.1
Frage 17: Gesamtzufriedenheit	3	3.0	2.0	229	5.0	1.1

Untersuchter Zusammenhang: „Unterscheiden sich Personen, die auf die Möglichkeit eines Strafantrags hingewiesen wurden von denjenigen, welche nicht informiert wurden, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?“ **Hinweis:** n=Anzahl Personen, M=Mittelwert, SD=Standardabweichung. Ein t-Test macht aufgrund der kleinen Stichprobengrösse der Gruppe „Nein, nicht auf Möglichkeit hingewiesen“ und den extremen Unterschieden zwischen den Stichprobengrössen keinen Sinn.

4.2.7 Erhaltene Informationen durch Polizei und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit

Die statistische Analyse zeigt, dass es für die Qualitätseinschätzung der polizeilichen Betreuung vor Ort und die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Polizei von *Bedeutung* ist, dass die geschädigten Personen über das weitere polizeiliche Vorgehen informiert werden (Frage 14.1). Es besteht ein *moderater* Effekt auf die Gesamtzufriedenheit und die Qualitätseinschätzung der fachlichen Kompetenz. Ein *starker* Effekt ist auf die Beurteilung der Informationen und Ratschläge zum weiteren Vorgehen festzustellen. Ob eine Person Informationen zum weiteren Vorgehen erhalten hat oder nicht, nimmt aber keinen bedeutenden Einfluss auf ihre Qualitätseinschätzung des Erstkontakts mit der Polizei (Fragen 5.1 und 5.2).

Abbildung 30: Erhaltene Informationen zum weiteren Vorgehen und Zufriedenheit/Qualitätseinschätzung

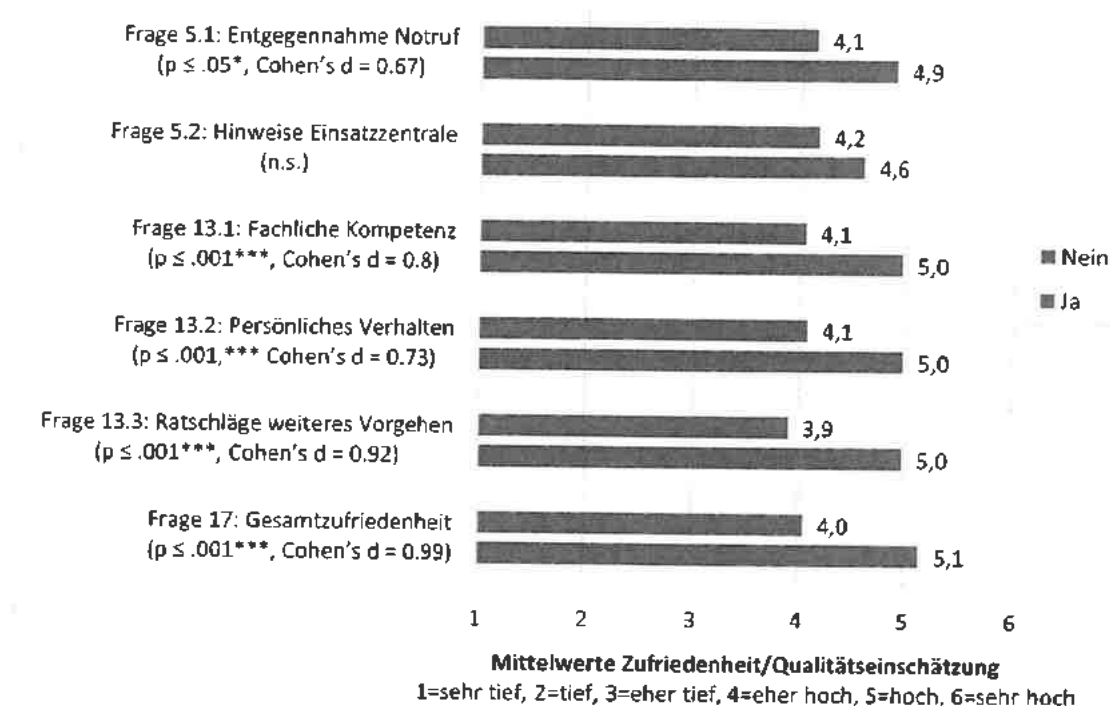


Untersuchter Zusammenhang: „Unterscheiden sich Personen, die über das weitere polizeiliche Vorgehen informiert wurden von denjenigen, welche darüber nicht informiert wurden, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?“

Hinweis: Ja, Informationen erhalten: Frage 5.1 $n=162$, Frage 5.2 $n=137$, Frage 13.1 $n=285$, Frage 13.2 $n=288$, Frage 13.3 $n=287$, Frage 17 $n=298$; Nein, Informationen nicht erhalten: Frage 5.1 $n=17$, Frage 5.2 $n=15$, Frage 13.1 $n=35$, Frage 13.2 $n=35$, Frage 13.3 $n=34$, Frage 17 $n=36$.

Für die Gesamtzufriedenheit der Geschädigten und ihre Qualitätseinschätzung der Betreuung vor Ort ist ausserdem bedeutend, ob sie darüber informiert worden sind, wer ihre Ansprechperson für allfällige Rückfragen wäre. Abbildung 31 zeigt *hochsignifikante, starke* Effekte auf die Gesamtzufriedenheit, die Bewertung der Qualität der Informationen und Ratschläge zum weiteren Vorgehen sowie der fachlichen Kompetenz. Einen moderaten Einfluss nimmt die Information zur Ansprechperson auf die Qualitätseinschätzung des persönlichen Verhaltens der Polizei.

Abbildung 31: Erhaltene Informationen zur Ansprechperson und Zufriedenheit/Qualitätseinschätzung



Untersuchter Zusammenhang: „Unterscheiden sich Personen, welchen klar war, wer ihre Ansprechperson für allfällige Rückfragen wäre von denjenigen, denen dies nicht klar war, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?“ **Hinweis:** Ja, Informationen erhalten: Frage 5.1 $n=159$, Frage 5.2 $n=135$, Frage 13.1 $n=284$, Frage 13.2 $n=287$, Frage 13.3 $n=285$, Frage 17 $n=297$; Nein, Informationen nicht erhalten: Frage 5.1 $n=21$, Frage 5.2 $n=18$, Frage 13.1 $n=40$, Frage 13.2 $n=40$, Frage 13.3 $n=40$, Frage 17 $n=41$.

4.2.8 Erhaltene Hinweise zu weiterführender psychologischer Betreuung und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit

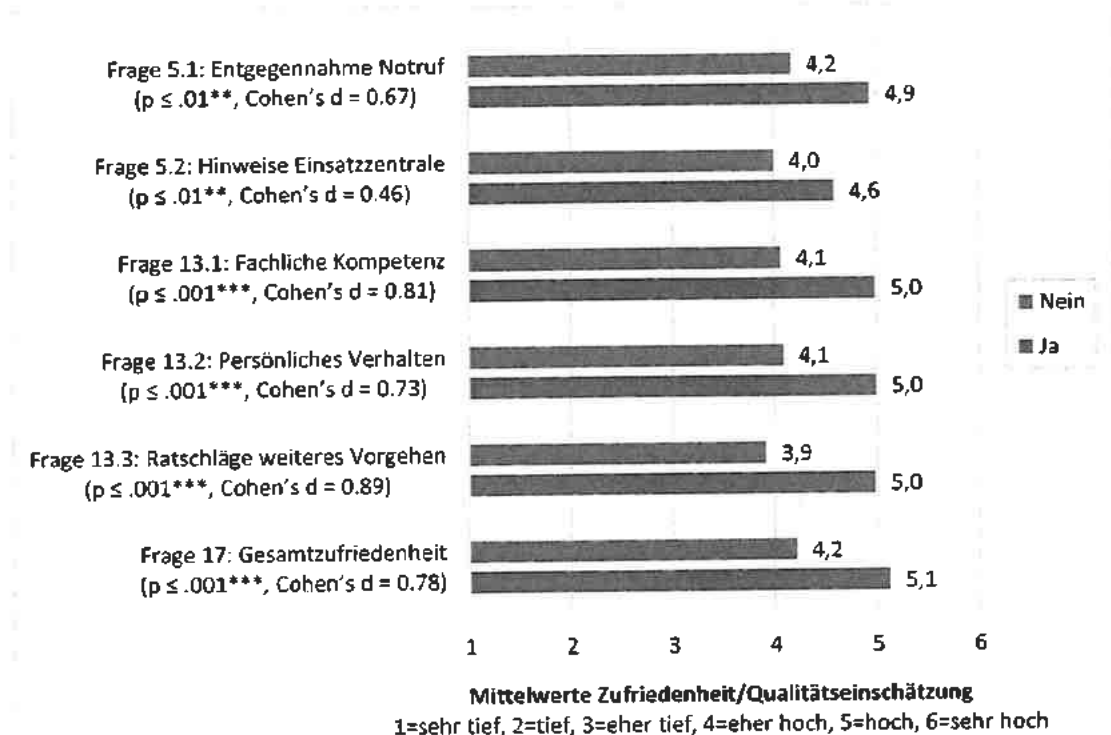
Betroffene Personen leiden häufig längerfristig nicht nur körperlich, sondern auch (oder ausschliesslich) psychisch unter den erlittenen Gewaltvorfällen. Unabhängig davon, ob es sich dabei um physische oder psychische Gewalt handelt, kann diese eine Person in ihrem Alltag und in der Lebensführung stark beeinträchtigen. Eine Patientinnen-Befragung der Fachstelle für Gleichstellung der Stadt Zürich und der Frauenklinik Maternité des Stadthospitals Triemli in Zürich (Gloor & Meier 2004) zeigt beispielsweise auf, dass 63% der durch häusliche Gewalt betroffenen Frauen über Niedergeschlagenheit oder Depressionen berichten, 74% über Angstgefühle, 47% über Schlafstörungen oder Alpträume, 30% leiden unter Selbstmordgedanken und 29% unter Essstörungen. Diese Zahlen beziehen sich auf Frauen, welche mehrere Formen von psychischer und physischer bzw. sexueller Gewalt erlitten haben, meist über einen längeren Zeitraum. Nur jede vierte Patientin, die Opfer häuslicher Gewalt wurde, berichtet nicht über direkte psychische Auswirkungen (Gloor & Meier 2004, S. 39).

Da die Polizei für Gewaltopfer oftmals die erste Anlaufstelle ist, kann sie, indem sie den Geschädigten Hinweise zu weiterführender psychologischer Unterstützung gibt, stark zur Erleichterung der Situation beitragen. Inwiefern solche Hinweise zur Zufriedenheit der Geschädigten und zu einer positiven Qualitätseinschätzung der polizeilichen Tätigkeit beitragen, wird mit einem t-Test statistisch untersucht.

Die Analyse bestätigt die Hypothese, dass Personen, die von der Polizei darüber informiert worden sind, wo sie sich bei Bedarf psychologische Betreuung holen können, *signifikant zufriedener* sind, als diejenigen Personen, welche keine Hinweise dazu erhalten haben. Auch die Qualitätseinschätzung in allen Bereichen fällt bei der informierten Gruppe höher aus als bei der Gruppe, welche von der Polizei keine Unterstützung diesbezüglich erhalten hat. Der Effekt fällt in den meisten Bereichen *moderat* bis *stark* aus.

In vorliegender Berechnung wurden auch diejenigen Personen berücksichtigt, welche auf die Filterfrage „Waren oder wären Sie froh um den Hinweis, wo Sie allenfalls weiterführende psychologische Unterstützung erhalten könnten?“ mit „Nein“ geantwortet haben und danach trotzdem ankreuzten, sie seien von der Kantonspolizei darauf hingewiesen worden²². Umso klarer wird die starke Bedeutung des Zusammenhangs, denn es fliessen so auch Personen mit in die Berechnung ein, welche nicht speziell froh um solche Informationen gewesen waren/wären oder möglicherweise sogar eine ablehnende Haltung gegenüber psychologischer Hilfeleistungen vertreten.

Abbildung 32: Erhaltene Hinweise zu weiterführender psychologischer Unterstützung und Zufriedenheit/Qualitätseinschätzung

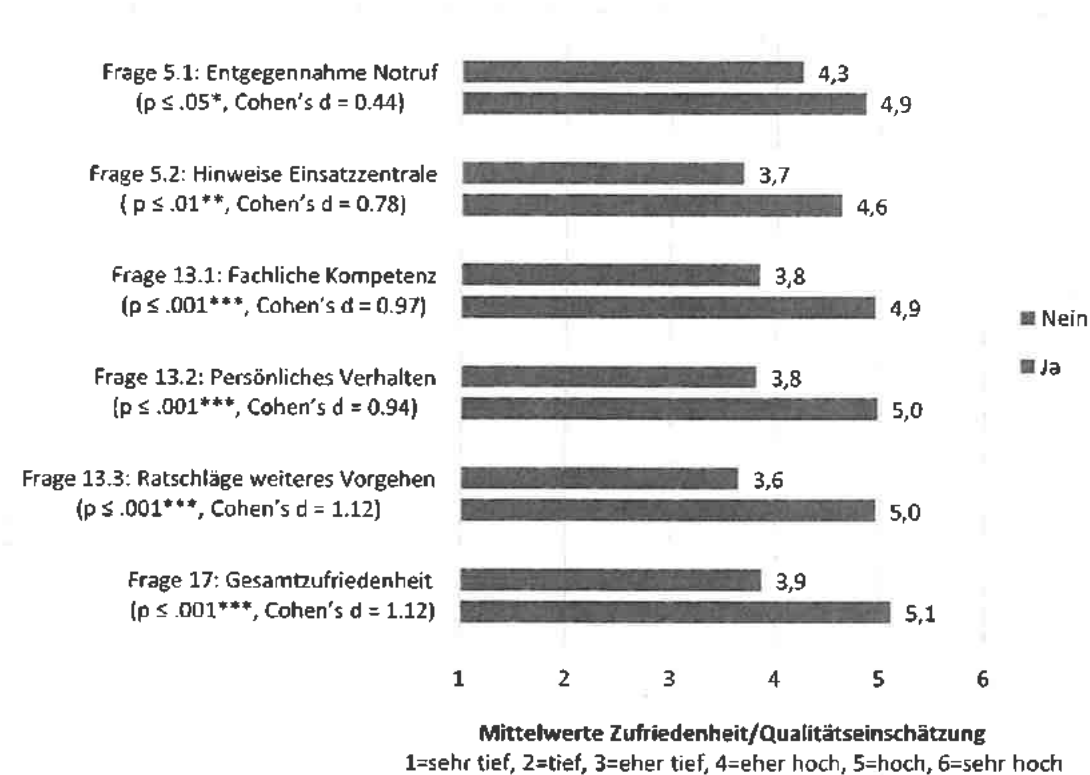


Untersuchter Zusammenhang: „Spielt es für die Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit einer Person mit der Tätigkeit der Kantonspolizei eine Rolle, ob diese Hinweise erhalten hat, wo Sie weiterführende psychologische Unterstützung erhalten könnte?“ **Hinweis:** Ja, Hinweis erhalten: Frage 5.1 $n=155$, Frage 5.2 $n=102$, Frage 13.1 $n=213$, Frage 13.2 $n=215$, Frage 13.3 $n=213$, Frage 17 $n=223$; Nein, Hinweis nicht erhalten: Frage 5.1 $n=291$, Frage 5.2 $n=23$, Frage 13.1 $n=47$, Frage 13.2 $n=47$, Frage 13.3 $n=46$, Frage 17 $n=47$.

²² Von 53 Personen wurde dieser Filter nicht verstanden.

Aufgrund dieses deutlichen Zusammenhangs wird weiter vertieft untersucht, ob sich Personen, die froh um Hinweise zu weiterführender psychologischer Unterstützung gewesen sind/wären, solche auch tatsächlich bekommen haben oder nicht, und ob sich diese zwei Gruppen in ihrer Bewertung der polizeilichen Tätigkeit und hinsichtlich ihrer Zufriedenheit unterscheiden. Tatsächlich zeigen sich *hoch signifikante, starke* Effekte: Personen, die sich *wünschen*, darüber informiert zu werden, wo sie sich bei Bedarf psychologische Hilfe holen können, und dann durch die Polizei *tatsächlich* auf solche Angebote hingewiesen werden, sind *signifikant* zufriedener und schätzen die Qualität der polizeilichen Arbeit überall höher ein als diejenigen, die nicht mit Informationen versorgt werden.

Abbildung 33: Wunsch, Hinweise zu weiterführender psychologischer Betreuung zu erhalten / Hinweise erhalten vs. nicht erhalten und Zufriedenheit/Qualitätseinschätzung



Untersuchter Zusammenhang: „Unterscheiden sich Personen in ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei, die um Hinweise zu weiterführender psychologischer Betreuung froh gewesen wären/sind und solche tatsächlich bekommen haben von Personen, welche ebenfalls froh gewesen wären, solche Hinweise jedoch nicht bekommen haben?“ **Hinweis:** Ja, Informationen erhalten: Frage 5.1 $n=162$, Frage 5.2 $n=139$, Frage 13.1 $n=295$, Frage 13.2 $n=298$, Frage 13.3 $n=297$, Frage 17 $n=313$; Nein, Informationen nicht erhalten: Frage 5.1 $n=20$, Frage 5.2 $n=16$, Frage 13.1 $n=32$, Frage 13.2 $n=32$, Frage 13.3 $n=31$, Frage 17 $n=31$.

4.2.9 Fachliche Kompetenz und persönliches Verhalten der Polizei

Zwischen der Einschätzung der fachlichen Kompetenz und dem persönlichen Verhalten ist ein positiver *Zusammenhang* erkennbar: Eine hohe Bewertung in einem geht meist mit einer hohen Bewertung im anderen Bereich einher, eine tiefe Bewertung in einem Bereich mit einer tiefen im anderen. Die hervorgehobenen Zeilenprozente in Tabelle 17 machen diesen Zusammenhang sichtbar. Die Angaben zur Signifikanz müssen jedoch aufgrund der kleinen Fallzahlen pro Kombination mit Vorsicht interpretiert werden (vgl. dazu Kapitel 11).

Wird also das persönliche Verhalten der Kantonspolizei (Umgangston, Hilfsbereitschaft, Einfühlungsvermögen etc.) positiv bewertet, erhält auch ihre fachliche Kompetenz (Professionalität, Erste Hilfe, Bestandsaufnahme, Erfahrung etc.) eine gute Note. Schätzt jemand die Qualität des persönlichen Verhaltens als mittelmässig (eher tief/eher hoch) ein, wird auch die Qualität der fachlichen Kompetenz als durchschnittlich hoch eingestuft (eher tief/eher hoch). Der Zusammenhang zwischen den beiden Variablen ist *sehr stark und hoch signifikant*.

Bereits im Jahr 2011 wurde ein positiver Zusammenhang dieser beiden Qualitätsbereiche beobachtet, allerdings wurde dieser nicht auf Signifikanz überprüft.

Tabelle 17: Zusammenhang fachliche Kompetenz und persönliches Verhalten

		Qualität persönliches Verhalten (Frage 15.2)					
		Sehr tief	Tief	Eher tief	Eher hoch	Hoch	Sehr hoch
Qualität fachliche Kompetenz (Frage 15.1)	Sehr tief	7 2,1% (70,0%)	2 0,6% (20,0%)	1 0,3% (10,0%)	0 0,0% (0,0%)	0 0,0% (0,0%)	0 0,0% (0,0%)
	Tief	2 0,6% (22,2%)	5 1,5% (55,6%)	1 0,3% (11,1%)	1 0,3% (11,1%)	0 0,0% (0,0%)	0 0,0% (0,0%)
	Eher tief	1 0,3% (6,7%)	3 0,9% (20,0%)	8 2,5% (53,3%)	3 0,9% (20,0%)	0 0,0% (0,0%)	0 0,0% (0,0%)
	Eher hoch	1 0,3% (1,7%)	1 0,3% (1,7%)	7 2,1% (11,7%)	33 10,1% (55,0%)	15 4,6% (25,0%)	3 0,9% (5,0%)
	Hoch	1 0,3% (0,8%)	0 0,0% (0,0%)	2 0,6% (1,6%)	14 4,3% (11,1%)	85 26,1% (67,5%)	24 7,4% (19,0%)
	Sehr hoch	0 0,0% (0,0%)	0 0,0% (0,0%)	0 0,0% (0,0%)	1 0,3% (0,9%)	8 2,5% (7,5%)	97 29,8% (91,5%)
	TOTAL	12 3,7% (3,7%)	11 3,4% (3,4%)	19 5,8% (5,8%)	52 16,0% (16,0%)	108 33,1% (33,1%)	124 38,0% (38,0%)
							326 100,0% (100,0%)

Untersuchter Zusammenhang: „Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Einschätzung der fachlichen Kompetenz und dem persönlichen Verhalten der Polizei?“ **Hinweis:** N=326, 26 Fehlende. Signifikanter Zusammenhang der beiden Variablen ($\chi^2(25) = 585.570, p \leq .001^{***}$). Sehr starker Zusammenhang der beiden Variablen ($p=0.8$). Rot eingefärbte, kursive Zahlen weisen einen Erwartungswert von unter 5 auf.



4.3 Weitere ausgewählte Zusammenhänge

Auf den folgenden drei Seiten werden weitere Zusammenhänge zwischen Variablen untersucht, die jedoch nichts über die Zufriedenheit oder der Qualitätseinschätzung der polizeilichen Tätigkeit aussagen. Es handelt sich um Zusammenhänge, welche bereits in den vorhergehenden Befragungen (der Jahre 2008 und 2011) untersucht wurden und deshalb hier wieder aufgegriffen werden²³. Folgende Fragestellungen werden überprüft:

1. Besteht ein Zusammenhang zwischen der **Art des Delikts** und der **Beziehung zum Täter**?
2. Besteht ein Zusammenhang zwischen der **Art des Delikts** und dem **Tatort**?*
3. Besteht ein Zusammenhang zwischen der **Beziehung zum Täter** und dem **Tatort**?

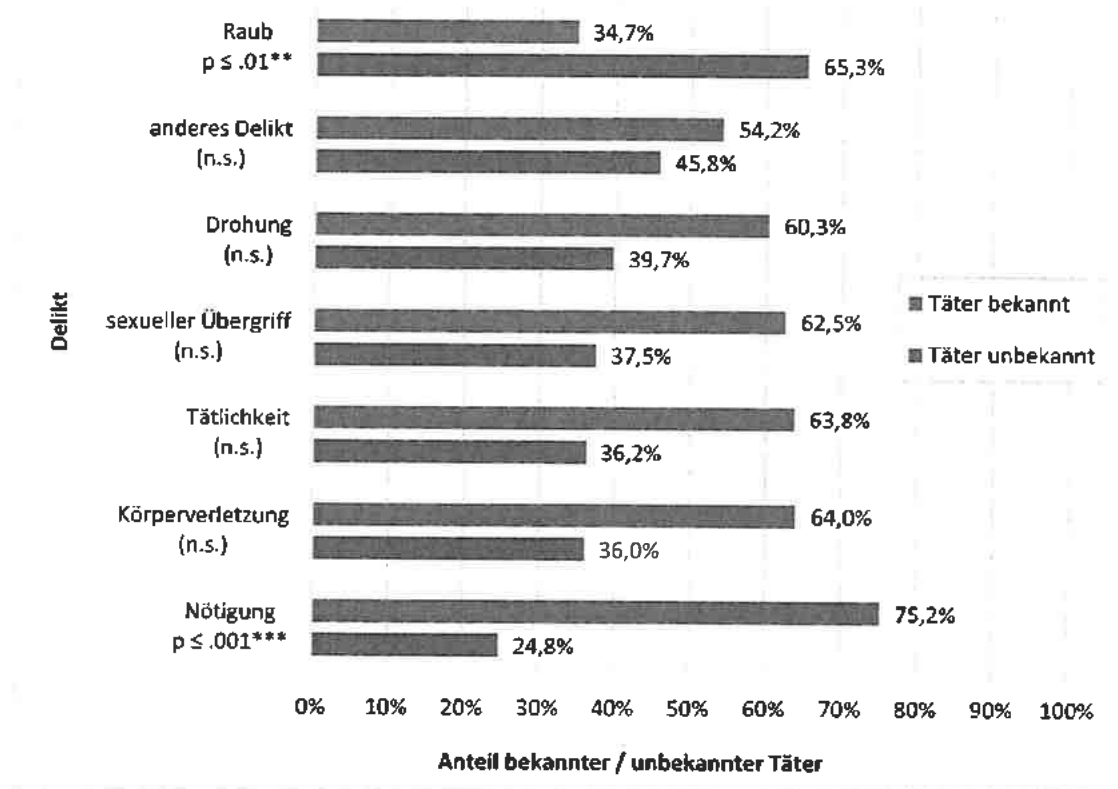
4.3.1 Zusammenhang zwischen der Art des Delikts und der Beziehung zum Täter

Bereits im Vorjahr wurde grafisch dargestellt, bei welchen Delikten die geschädigten Personen den/die Täter zum Zeitpunkt der Tat kannten. Abbildung 34 macht deutlich, dass die beschuldigte Person/en dem Opfer bei allen Delikten in einer Mehrheit der Fälle bereits zuvor bekannt war. Die einzige Ausnahme ist bei Raubüberfällen zu beobachten, in knapp zwei Drittel aller Fälle war der Täter der geschädigten Person unbekannt. Diese Ergebnisse bestätigen diejenigen aus dem Jahr 2011. Einzig bei Raubdelikten zeigte sich das Verhältnis zwischen bekannten und unbekannten Tätern noch deutlicher in vorliegender Untersuchung (Jahr 2011, bei Raubdelikten: 13.2% bekannt vs. 86.8% unbekannt).

Ein *signifikanter* Zusammenhang zwischen der Beziehung zum Täter (resp. bekannt/unbekannt) und der Art des Delikts besteht jedoch nur bei Raub und bei Nötigung.

²³ Diejenige, welche mit einem Sternchen versehen ist, wurde dieses Jahr das erste Mal untersucht.

Abbildung 34: Zusammenhang zwischen der Art des Delikts und der Beziehung zum Täter



Untersuchter Zusammenhang: „Besteht ein Zusammenhang zwischen der Art des Delikts und der Beziehung zum Täter?“. Raub: $\chi^2(1) = 26,1$, $p \leq .01^{**}$, Spearman's $\rho = -.29$; Nötigung: $\chi^2(1) = 11,7$, $p \leq .001^{***}$, Spearman's $\rho = .19$. Alle anderen Delikte weisen keinen signifikanten Zusammenhang zur Bekanntheit des Täters auf. **Hinweis:** Täter unbekannt: Körperverletzung $n=58$, Raub $n=47$, Tötlichkeit $n=63$, Drohung $n=56$, Nötigung $n=26$, sexueller Übergriff $n=12$, anderes Delikt $n=11$. Täter bekannt: Körperverletzung $n=103$, Raub $n=25$, Tötlichkeit $n=111$, Drohung $n=85$, Nötigung $n=79$, sexueller Übergriff $n=20$, anderes Delikt $n=13$.

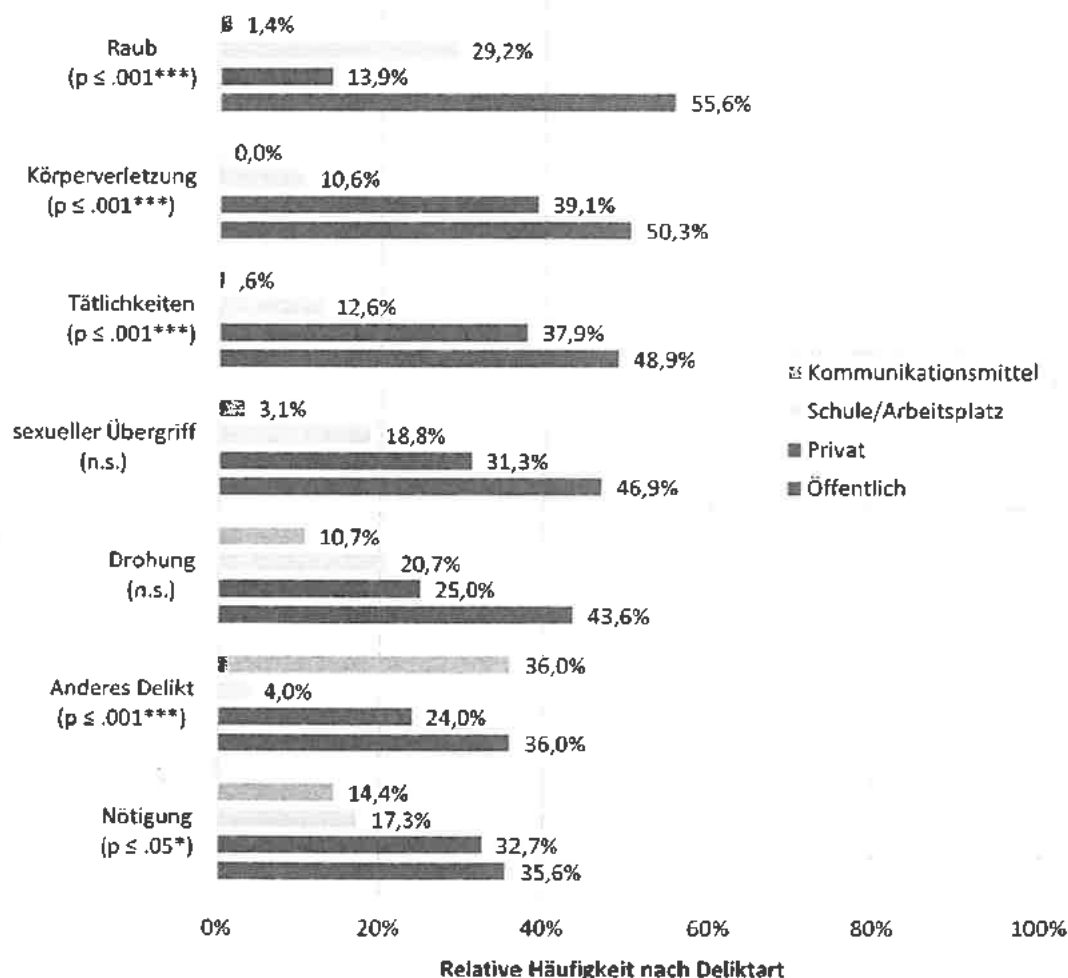
4.3.2 Zusammenhang zwischen der Art des Delikts und dem Tatort

Nachfolgend interessiert, welche Delikte sich wo ereignen, dazu wird der statistische Zusammenhang zwischen dem Tatort und der Art des Delikts untersucht. Wie bereits weiter oben deskriptiv gezeigt (vgl. Kapitel 3.2) spielt sich ein Grossteil der Delikte im öffentlichen Bereich ab (gut 40% aller berichteten Delikte) und knapp 30% im privaten Raum. Knapp jedes fünfte Delikt geschieht in der Schule oder am Arbeitsplatz und gut jede zehnte Gewaltstraftat wird über Kommunikationsmittel wie Internet, Chats oder Ähnlichem verübt.

Auch die Betrachtung der Tatorte nach Deliktart zeigt, dass sich nicht etwa einzelne Delikte ausschliesslich in der Öffentlichkeit oder im Privaten abspielen (vgl. Abbildung 35). Der Grossteil jeder Straftat geschieht an öffentlich zugänglichen Orten, gefolgt vom privaten Bereich, am dritthäufigsten ist der Tatort die Schule oder der Arbeitsplatz und am seltensten (bis gar nicht) werden die verschiedenen Gewaltdelikte mit Hilfe von Kommunikationsmittel verübt. Einzige Ausnahme bilden auch hier wieder die Raubdelikte – am häufigsten geschehen diese in der Öffentlichkeit, am zweithäufigsten nicht im privaten Raum, sondern in der Schule oder am Arbeitsplatz. Bei Drohungen und Nötigungen spielen

Kommunikationsmittel in 10 bis 14% der Fälle eine Rolle, bei „anderen Delikten“ sogar in einer Mehrheit der Fälle (36%). Bei der Betrachtung der Tabelle 4 (Kapitel 3.1) wird offenkundig, weshalb: 72% der Nennungen der offenen Antwortkategorie „anderes Delikt“ betreffen entweder mündliche Belästigungen/Stalking oder sexuelle Belästigungen, welche häufig mittels Internet oder anderen Kommunikationsmitteln verübt werden (18 Nennungen). Ausser bei Drohungen und sexuellen Übergriffen besteht ein signifikanter Zusammenhang zwischen Tatort und Delikt.

Abbildung 35: Zusammenhang zwischen der Art des Delikts und dem Tatort nach Öffentlichkeit



Untersuchter Zusammenhang: „Besteht ein Zusammenhang zwischen der Art des Delikts und dem Tatort?“

Raub: $\chi^2(3)$, 45.5, $p = .001$, Spearman's $\rho = -.09$, Körperverletzung: $\chi^2(3)$, 21.0, $p = .001$, Spearman's $\rho = -.26$, Tätlichkeit: $\chi^2(3)$, 39.9, $p = .001$, Spearman's $\rho = -.23$, Nötigung: $\chi^2(3)$, 8.1, $p = .05$, Spearman's $\rho = .13$, Andere Tat: $\chi^2(3)$, 24.2, $p = .001$, Spearman's $\rho = .09$.

Hinweis: Raub: Kommunikationsmittel (K.Mittel) $n=1$, Schule/Arbeitsplatz $n=21$, Privat $n=10$, Öffentlich $n=40$. Körperverletzung: K.Mittel, $n=0$, Schule/Arbeitsplatz $n=17$, Privat $n=63$, Öffentlich $n=81$. Raub: K.Mittel, $n=1$, Schule/Arbeitsplatz $n=21$, Privat $n=10$, Öffentlich $n=40$. Tätlichkeit: K.Mittel, $n=1$, Schule/Arbeitsplatz $n=22$, Privat $n=66$, Öffentlich $n=85$. Drohung: K.Mittel, $n=15$, Schule/Arbeitsplatz $n=29$, Privat $n=35$, Öffentlich $n=61$. Nötigung: K.Mittel, $n=15$, Schule/Arbeitsplatz $n=18$, Privat $n=34$, Öffentlich $n=37$. sexueller Übergriff: K.Mittel, $n=1$, Schule/Arbeitsplatz $n=6$, Privat $n=10$, Öffentlich $n=15$. Anderes Delikt: K.Mittel, $n=9$, Schule/Arbeitsplatz $n=1$, Privat $n=6$, Öffentlich $n=9$.

4.3.3 Zusammenhang zwischen der Beziehung zum Täter und dem Tatort

Zum Schluss wird die Beziehung, welche das Opfer zum Zeitpunkt des Delikts zum Täter hatte, in Abhängigkeit des Tatorts resp. der Öffentlichkeit des Tatorts betrachtet. So kann beispielsweise eruiert werden, ob sich häusliche Gewalt, also Gewaltdelikte im Rahmen einer partnerschaftlichen oder familiären Beziehung, auch tatsächlich zuhause, im privaten Bereich, abspielen.

Abbildung 36: Zusammenhang zwischen dem Tatort und der Beziehung zum Täter

		Wo geschah die Tat? (Frage 2)				
		Öffentlich	Privat	Schule/ Arbeitsplatz	Kommunikationsmittel	TOTAL
Warfen Ihnen der/die Täter zum Zeitpunkt des Vorfalls gekannt? (Frage 12)	Ja, Familienmitglied	9 2,6% (12,3%)	57 16,8% (78,1%)	0 0,0% (0,0%)	7 2,1% (9,6%)	73 21,5% (100,0%)
	Ja, bekannte Person aus dem Umfeld	27 7,9% (26,2%)	33 9,7% (32,0%)	27 7,9% (26,2%)	16 4,7% (15,5%)	103 30,3% (100,0%)
	Ja, flüchtig bekannte Person	12 3,5% (35,3%)	6 1,8% (17,6%)	12 3,5% (35,3%)	4 1,2% (11,8%)	34 10,0% (100,0%)
	Nein, unbekannte Person	98 28,8% (75,4%)	5 1,5% (3,8%)	23 6,8% (17,7%)	4 1,2% (3,1%)	130 38,2% (100,0%)
	TOTAL	146 86,5% (86,5%)	101 9,9% (9,9%)	62 2,1% (2,1%)	31 1,4% (1,4%)	340 100,0% (100,0%)

Untersuchter Zusammenhang: „Besteht ein Zusammenhang zwischen dem Tatort und der Beziehung zum Täter?“ **Hinweis:** $n=340$, 12 Fehlende. Signifikanter Zusammenhang der beiden Variablen ($\chi^2(9)=176.1$, $p \leq .001^{***}$). Schwacher Zusammenhang der beiden Variablen ($p = -.35$). Rot eingefärbte, kursive Zahlen weisen einen Erwartungswert von unter 5 auf.

Die Ergebnisse in Abbildung 36 präsentieren ein Muster, wie es auch intuitiv zu erwarten wäre: Unbekannte Personen verüben Delikte grösstenteils in der Öffentlichkeit (75.4% aller Taten durch Unbekannte), Familienmitglieder zuhause (78.1% aller Taten durch Familienmitglieder). Häusliche Gewalt spielt sich demnach tatsächlich vorwiegend zuhause in den eigenen vier Wänden ab. Etwa gleich häufig von Gewalt betroffen sind Personen durch Bekannte aus dem Umfeld in der Schule und am Arbeitsplatz (26.2%), an öffentlich zugänglichen Orten (26.2%) sowie zuhause (32%). Gewalt durch flüchtig bekannte Personen wird je zu 35% in der Öffentlichkeit oder in der Schule und am Arbeitsplatz erlebt. Die beiden Variablen stehen in einem *statistisch bedeutsamen*, aber *schwachen* Zusammenhang.



5 Vergleich der Zufriedenheitsbefragungen 2004, 2008, 2011 und 2014

Um möglichst rasch auf allfällige Veränderungen reagieren zu können und eine langfristige Qualitätssicherung zu gewährleisten, werden in einem letzten Schritt die Resultate aller Erhebungsjahre, das heisst 2004, 2008, 2011 und 2014, in Tabelle 18 verglichen.²⁴ Der Fragebogen wurde durch zusätzliche Fragen und teilweise verfeinerte Antwortkategorien bestehender Fragen ergänzt, andere Fragen wiederum wurden ganz aus dem Fragebogen entfernt oder abgeändert. Damit trotzdem ein Jahresvergleich vorgenommen werden kann, sind folgende Punkte für die Darstellung und Interpretation von Tabelle 18 wichtig:

- Die Nummerierung der Fragen orientiert sich am neuen Fragebogen des Jahrs 2014, wie er in Anhang 1 (S. 75) zu finden ist. Die neu eingefügten und die gestrichenen 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.
- Die aufgeführten Prozentzahlen des Jahrs 2014 stellen die *gültigen* Prozente dar, sie beziehen sich also auf die *Anzahl Personen, die eine Antwort gegeben haben* (und nicht auf die Grundgesamtheit N=352). Diese variiert von Frage zu Frage. In den Berichten der vorhergehenden Jahre wird die Anzahl fehlender Antworten grösstenteils nicht ausgewiesen, weshalb ein Vergleich wie vorliegender immer nur mit Vorbehalt durchgeführt werden kann. Da beim Addieren der Prozentzahlen jedoch jeweils ein Total von 100% resultiert, ist anzunehmen, dass sie sich ebenfalls auf die Anzahl antwortender Personen bezieht (ohne Fehlende).

Markante Veränderungen im Vergleich zu den Vorjahren werden in **fetter Schrift** dargestellt und die entsprechenden Fragen im Anschluss an Tabelle 18 erläutert. Fragen welche nicht aufgegriffen werden, weisen keine nennenswerten Veränderungen über die Jahre auf und werden deshalb nicht diskutiert.

²⁴ Die Daten der Jahre 2004 und 2008 werden dem Zufriedenheitsbericht 2008 (Braun, 2009, S. 35-36) entnommen. Es wird auf die Richtigkeit der Angaben vertraut. Die Zahlen des Jahrs 2011 konnten aus dem Zufriedenheitsbericht 2011 (Stoelker Reithaar, 2012), teilweise mittels Zusatzberechnungen, zusammengestellt werden. Es wird auf die Richtigkeit der Angaben vertraut.



Tabelle 18: Die Befragungen 2004, 2008, 2011 und 2014 im Vergleich

Fragen	Jahr 2004	Jahr 2008	Jahr 2011	Jahr 2014
Frage 1²⁵: Bitte geben Sie an, ob Sie von den nachfolgenden Straftaten betroffen waren: A: Raub B: Körperverletzung C: Tötlichkeit D: Drohung E: Nötigung F: sex. Übergriff G: Andere Straftat	Raub: 31.8% Körperverl.: 63.6% Drohung/ Nötigung: 46.7% anderes: 5.4%	Raub: 12.9% Körperverl.: 34.7% Drohung/ Nötigung: 45.2% anderes: 7.2%	Raub: 9.0% Körperverl.: 39.6% Drohung/ Nötigung: 43.6% anderes: 7.8%	Raub: 22.2% Körperverl.: 49.7% Drohung/ Nötigung: 78.3% anderes: 7.1% Tötlichkeit: 53.2% sex. Übergriff: 10.2%
Frage 2: Wo geschah die Tat?	EFH/Wohnung/ Umgebung: 36.4% Öff. Grund: 31.0% Öff. Gebäud.: 17.8% Andere: 14.7%	EFH/Wohnung/ Umgebung: 48.2% Öff. Grund: 26.8% Öff. Gebäud.: 8.6% Andere: 16.4%	EFH/Wohnung/ Umgebung: 45.6% Öff. Grund: 27.5% Öff. Gebäud.: 7.6% Arbeitsplatz: 12.1% Andere: 7.2%	EFH/Wohnung/ Umgebung: 28.8% Öff. Grund: 37.8% Öff. Gebäud.: 5.8% Arbeitsplatz: 16.3% Andere: 11.3%
Frage 3: Wann geschah die Tat?	07:30-17:30: 35.7% 17:30-23:00: 37.3% 23:00-04:00: 18.4% 04:00-07:30: 8.6%	07:30-17:30: 37.2% 17:30-23:00: 35.7% 23:00-04:00: 23.7% 04:00-07:30: 3.3%	07:30-17:30: 40.1% 17:30-23:00: 37.6% 23:00-04:00: 16.8% 04:00-07:30: 5.5%	07:30-17:29: 43.6% 17:30-22:29: 30.6% 23:00-03:59: 20.2% 04:00-07:29: 5.5%
Frage 4: Wer alarmierte die Polizei?	Ich selber: 64.3% Drittperson: 35.7%	Ich selber: 67.8% Drittperson: 32.2%	Ich selber: 67.9% Drittperson: 32.1%	Ich selber: 70.2% andere Pers.: 29.8%
Frage 5: Beurteilung Qualität 1. Rasche Entgegennahme Notruf 2. Hinweise Notrufzentrale	Hoch: 90.8% Tief: 9.2% Hoch: 68.8% Tief: 31.2%	Hoch: 91.1% Tief: 8.9% Hoch: 76.2% Tief: 23.8%	Hoch: 89.5% Tief: 10.5% Hoch: 80.6% Tief: 19.4%	Hoch: 87.9% Tief: 12.1% Hoch: 82.6% Tief: 17.4%
Frage 7: Wie lange dauerte es, bis Sie nach dem Vorfall die Kantonspolizei verständigten?	Bis 30 Min.: 60.1% Bis 1 Std.: 6.1% Bis 2 Std.: 6.8% Länger: 27.0%	Bis 30 Min.: 57.8% Bis 1 Std.: 10.8% Bis 2 Std.: 6.1% Länger: 25.3%	Bis 30 Min.: 55.7% Bis 1 Std.: 8.8% Bis 2 Std.: 2.9% Länger: 32.6%	Bis 30 Min.: 77.6% Bis 1 Std.: 6.7% Bis 2 Std.: 2.4% Länger: 4.2%

²⁵ Frühere Formulierung nur eine Frage: „Was war geschehen? (Es sind mehrere Antworten möglich)“. Jahr 2014: alle Delikte wurden zusätzlich in einer Frage umschrieben, vgl. dazu den Fragebogen auf Seite 76. Die im Jahr 2014 neu erfassten Versuche sind in den dargestellten Prozenten enthalten.



Fragen	Jahr 2004	Jahr 2008	Jahr 2011	Jahr 2014
Frage 8: In welchem Zeitraum wurde die Polizei verständigt?	Frage nicht vorhanden	Frage nicht vorhanden	07:30-17:30: 60.5% 17:30-23:00: 27.6% 23:00-04:00: 9.2% 04:00-07:30: 2.7%	07:30-17:30: 37.9% 17:30-23:00: 37.3% 23:00-04:00: 21.1% 04:00-07:30: 3.7%
Frage 6²⁶: Wurde die Polizei aufgefordert, sofort zum Tatort zu kommen?	Terminvereinbarung: 45.1% Anzeige beim Polizeiposten: 0.6%	Terminvereinbarung: 8.2% Anzeige beim Polizeiposten: 31.5%	Terminvereinbarung: 6.7% Anzeige beim Polizeiposten: 36.9%	Terminvereinbarung: 9.4% Anzeige beim Polizeiposten: 41.4%
Frage 9: Wie lange dauerte es, bis die Polizei nach Ihrem Anruf bei Ihnen eintraf?	Bis 30 Min.: 37.7% Bis 1 Std.: 9.3% Bis 2 Std.: 1.9% Länger: 0.6%	Bis 30 Min.: 46.6% Bis 1 Std.: 11.5% Bis 2 Std.: 1.4% Länger: 0.7%	Bis 30 Min.: 43.1% Bis 1 Std.: 10.6% Bis 2 Std.: 1.6% Länger: 1.1%	Bis 30 Min.: 42.4% Bis 1 Std.: 5.2% Bis 2 Std.: 1.0% Länger: 0.6%
Frage 12: War(en) Ihnen der/die Täter zum Zeitpunkt der Tat persönlich bekannt?	Ja: 46.1% Nein: 53.9%	Ja: 64.8% Nein: 35.2%	Ja: 61.1% Nein: 38.9%	Ja: 62.2% Nein: 37.8%
Frage 13: Qualität betreffend Betreuung durch den Beamten:				
3. Fachliche Kompetenz	Hoch: 91.2% Tief: 8.8%	Hoch: 88.8% Tief: 11.2%	Hoch: 88.1% Tief: 11.9%	Hoch: 89.6% Tief: 10.4%
4. Persönliches Verhalten	Hoch: 89.3% Tief: 10.7%	Hoch: 86.1% Tief: 13.9%	Hoch: 87.2% Tief: 12.8%	Hoch: 87.3% Tief: 12.7%
5. Informationen und Ratsschläge weiteres Vorgehen	Hoch: 85.2% Tief: 14.8%	Hoch: 84.1% Tief: 15.9%	Hoch: 85.2% Tief: 14.8%	Hoch: 86.9% Tief: 13.1%

²⁶ Im Jahr 2014 wurden die Antwortkategorien aus der Frage „Wie lange dauerte es, bis die Polizei nach Ihrem Anruf bei Ihnen eintraf?“ auf die Fragen 6 (Filterfrage) und 9 aufgeteilt. Zusammen stellen diese 100% der Antworten dar. Die Antworten der neu eingeführten Kategorie „Weiss nicht“ werden bei beiden Fragen aus der Darstellung ausgeschlossen (als Fehlende betrachtet).



Fragen	Jahr 2004	Jahr 2008	Jahr 2011	Jahr 2014
Frage 15: Beim Kontakt et- was besonders positiv aufgefal- len? ²⁷	gefreut: 72.5%	gefreut: 72.5%	gefreut: 40.2%	Ja: 48.7%
			geärgert: 10.9%	Nein: 51.3%
Frage 16: Beim Kontakt et- was besonders negativ aufgefal- len?	geärgert: 27.5%	geärgert: 27.5%	„weitere 10% mach- ten positive und ne- gative Erfahrungen“	Ja: 18.4%
				Nein: 81.6%
Frage 17: Gesamtzufrieden- heit	Hoch: 92.1%	Hoch: 88.5%	Hoch: 87.2%	Hoch: 90.4%
	Tief: 7.9%	Tief: 11.5%	Tief: 12.8%	Tief: 9.6%
Frage 18: Zusätzliche Anga- ben				
- Alter	Bis 20: 23.2%	Bis 20: 19.1%	Bis 20: 17.8%	Bis 20: 24.6%
	21 – 40: 44.4%	21 – 40: 43.1%	21 – 40: 39.0%	21 – 40: 35.7%
	41 – 60: 26.4%	41 – 60: 32.3%	41 – 60: 35.8%	41 – 60: 29.4%
	Über 60: 6.0%	Über 60: 5.5%	Über 60: 7.4%	Über 60: 10.3%
- Geschlecht	Männlich: 55.0%	Männlich: 41.9%	Männlich: 54.4%	Männlich: 40.9%
	Weiblich: 45.0%	Weiblich: 58.1%	Weiblich: 45.6%	Weiblich: 59.1%
- Bezirk (Tatort)	Affoltern: 4.6%	Affoltern: 5.3%	Affoltern: 3.1%	Affoltern: 4.3%
	Andelfingen: 1.1%	Andelfingen: 2.4%	Andelfingen: 1.8%	Andelfingen: 4.6%
	Bülach: 11.9%	Bülach: 13.3%	Bülach: 15.3%	Bülach: 16.2%
	Dielsdorf: 6.5%	Dielsdorf: 8.3%	Dielsdorf: 8.0%	Dielsdorf: 6.6%
	Dietikon: 10.3%	Dietikon: 6.5%	Dietikon: 10.2%	Dietikon: 5.4%
	Hinwil: 9.2%	Hinwil: 9.7%	Hinwil: 12.9%	Hinwil: 12.0%
	Horgen: 12.3%	Horgen: 9.1%	Horgen: 8.9%	Horgen: 9.4%
	Meilen: 3.1%	Meilen: 6.2%	Meilen: 7.1%	Meilen: 5.4%
	Pfäffikon: 3.8%	Pfäffikon: 5.0%	Pfäffikon: 4.2%	Pfäffikon: 4.3%
	Uster: 11.1%	Uster: 9.4%	Uster: 9.6%	Uster: 11.4%
	Winterthur: 11.5%	Winterthur: 9.4%	Winterthur: 6.7%	Winterthur: 6.6%
	Zürich: 13.4%	Zürich: 11.2%	Zürich: 8.9%	Zürich: 10.3%
	Andere: 1.1%	Andere: 4.1%	Andere: 3.3%	Andere: 3.7%

Frage 1: Bitte geben Sie an, ob Sie von den nachfolgenden Straftaten betroffen waren (...)

Für eine präzisere Erfassung und bessere Verständlichkeit wurde im Jahr 2014 erstmals einzeln nach den erlittenen Delikten gefragt, anstatt die Antwortkategorien „Raub“, „Körperverletzung“, „Drohung/Nötigung“ und „Andere“ innerhalb einer Frage zu platzieren. So entstand zusätzlich die Möglichkeit, bei den Antragsdelikten Drohung, Körperverletzung und Tötlichkeit²⁸ die Folgefrage „Wurden Sie

²⁷ Die früheren Befragungen formulierten: „Hat sie beim Kontakt mit der Kantonspolizei etwas 1) besonders gefreut, überrascht, 2) besonders gestört, geärgert?“

²⁸ Achtung: Die Delikte Drohung (Art. 180 Abs. 2 StGB) und wiederholte Tötlichkeiten (Art. 126 Abs. 2 Bst. b, b^{bis} und c StGB) sind im Rahmen partnerschaftlicher oder familiärer Beziehungen offiziellisiert. Schwere Körperverletzung (Art. 122 StGB) ist ebenfalls ein Offizialdelikt. Es wäre jedoch unnötig erschwerend für die Befragten, hier eine noch genauere Differenzierung vorzunehmen.



von der Polizei auf die Möglichkeit hingewiesen, einen Strafantrag zu stellen?“ anzufügen. So machte es weiter Sinn, die Delikte Drohung und Nötigung getrennt zu erfassen. Nebst den vier bestehenden Deliktskategorien wurde zusätzlich nach Tötlichkeiten und sexuellen Übergriffen gefragt.

Im Jahresvergleich zeigt sich, dass im Jahr 2014 vermehrt Personen von Raub (50%) und Körperverletzung (22%) betroffen waren als in den Vorjahren. Die Antworten verdeutlichen, dass die Aufteilung der Kategorie „Drohung/Nötigung“ sinnvoll war: Im Jahr 2014 wurden insgesamt massiv mehr Drohungen und Nötigungen (insgesamt 78%) berichtet als in den Vorjahren (44% bis 47%). Es ist anzunehmen, dass Drohungen und Nötigungen häufig miteinander einhergingen, vorher aber nicht getrennt berichtet werden konnten.

Frage 2: Wo geschah die Tat?

Die Antwortoptionen bei der Frage nach dem Tatort wurden im Jahr 2011 aufgrund der vielen Erwähnungen im Vorjahr um die Kategorie „Arbeitsplatz“ erweitert. Durch die weitere Verfeinerung der Kategorien in der vorliegenden Befragung wird ein Informationsgewinn erzielt. Insbesondere die neu hinzugenommene Kategorie „Per Telefon oder Internet“ wurde im Jahr 2014 mit 9.3% von fast jeder zehnten Person angekreuzt. Am wenigsten häufig erwähnt wurden die Tatorte „In einem Laden oder Warenhaus“ (4 Personen) und „In einem Restaurant, einer Bar oder einem Club“ (9 Personen).

Um den Vergleich zu den Vorjahren ziehen zu können, wurden die 10 Antwortoptionen wiederum den fünf Kategorien „Einfamilienhaus/Wohnung/Umgebung“, „Öffentlicher Grund“, „Öffentliches Gebäude“, „Arbeitsplatz“ und „Andere“ zugewiesen. Im Vergleich zu den Vorjahren ist der relative Anteil aller Straftaten auf öffentlichem Grund und in öffentlichen Gebäuden angestiegen, der Anteil an Delikten im privaten Bereich („EFH/Wohnung/Umgebung“) dafür von 45.6% (2011) auf 28.8% stark zurückgegangen²⁹.

Frage 5: Wie beurteilen Sie die Qualität der Tätigkeit der Polizei den Erstkontakt betreffend?

Im Jahr 2014 ist ein minimaler Rückgang (-1.6%) derjenigen Personen zu beobachten, welche die Qualität der Geschwindigkeit der Entgegennahme des Notrufs eher hoch bis sehr hoch einschätzen: Im Jahr 2011 schätzten 89.5% diese insgesamt hoch ein, im Jahr 2014 waren dies noch 87.9%. Dafür ist eine geringfügige Zunahme der Bewertung der Hinweise der Notrufzentraler betreffend dem Verhalten bis zum Eintreffen der/des Beamten zu verzeichnen: Von 80.6% gesamthaft „hohen“ Bewertungen (Qualität eher hoch bis sehr hoch) stieg dieser Anteil auf 82.6% (+2.0%).

Frage 7: Wie lange dauerte es, bis Sie nach dem Vorfall die Kantonspolizei verständigten?

Neu wurden die Fragen danach, wie lange es dauerte, bis die Polizei nach dem Vorfall verständigt wurde (Frage 7) und wie lange die Betroffenen dann warten mussten, bis die Polizei vor Ort eingetroffen war (Frage 9), weiter hinten, nach der Frage zur Qualitätseinschätzung des Erstkontakts gestellt. So soll vermieden werden, dass allfällige negative Erfahrungen das Antwortverhalten bei der Qualitätseinschätzung negativ beeinflussen.

Im Jahr 2014 ist eine markante Zunahme derjenigen Fälle zu verzeichnen, in welchen die Polizei innerhalb der ersten 30 Minuten nach dem Gewaltvorfall alarmiert wurde. War dies im Jahr 2011 noch in

²⁹ Dies muss jedoch nicht bedeuten, dass die absolute Anzahl an Gewaltdelikten in privaten Räumen abgenommen und diejenige im öffentlichen Bereich zugenommen hat. Diese Abnahme bezieht sich auf die Verteilung der Straftaten zwischen den verschiedenen Tatorten, nicht auf ihre Grundgesamtheit.



55.7% aller Gewaltereignisse der Fall, wurde die Polizei im Jahr 2014 in 77.6% aller Fälle innerhalb einer halben Stunde gerufen. Länger als zwei Stunden haben lediglich 4.2% aller Geschädigten gewartet, im Vergleich zum Jahr 2008 mit ganzen 32.6% ein sehr positives Ergebnis. Möglicherweise zeigt sich hier eine veränderte Wahrnehmung der Bevölkerung, dass es für die Fallaufklärung, Sicherstellung von Beweismitteln oder das Erhalten von Hilfeleistung und Schutz von Bedeutung sein kann, die Polizei so schnell wie möglich nach einem Gewaltdelikt zu alarmieren.

Frage 8: In welchem Zeitraum wurde die Polizei verständigt?

Im Vergleich zum Jahr 2011 wurde die Polizei nicht mehr in der Mehrheit der Fälle zwischen 07:30 und 17:30 Uhr verständigt, sondern zu je gut 37% in den Zeitspannen 07:30-17:30 und 17:30-23:00. Dies ist damit zu erklären, dass sich in diesen beiden Zeiträumen 43.6% und 30.6% aller Delikte ereignete und die Polizei, wie zuvor bei Frage 7 erläutert, in den meisten Fällen innerhalb einer halben Stunde alarmiert wurde.

Fragen 6 und 9: Wurde die Polizei aufgefordert, sofort zum Tatort zu kommen? (Falls ja), wie lange dauerte es, bis sie nach Ihrem Anruf bei Ihnen eintraf?

Mit Frage 6 wurde ein Filter in den Fragebogen eingebaut, damit Personen, welche die Polizei nicht aufgefordert hatten, sofort zum Tatort zu kommen, direkt bei Frage 10 (Wurden Sie selbst durch die Tat verletzt?) weiterfahren konnten. Um Geschädigte, welche die Polizei nicht selbst gerufen hatten oder sich nicht mehr erinnern konnten, ebenfalls eine Antwortmöglichkeit zu geben, wurde bei Frage 6 zusätzlich die Antwortoption „Weiss nicht“ integriert. In den Vorjahren fehlte dieser Filter, es wurde lediglich danach gefragt, wie lange es dauerte, bis die Polizei nach dem Anruf vor Ort eintraf. Die Antwortoptionen „Bis 30 Minuten“, „Bis 1 Stunde“, „Bis 2 Stunden“, „Länger“, „Terminvereinbarung mit der Einsatzzentrale“ und „Anzeige im Polizeiposten“ waren in den Befragungen 2004 bis 2011 alle in einer Frage enthalten, neu wurden diese auf die beiden Fragen 6 und 9 aufgeteilt.

Dabei ergab sich nur eine augenfällige, positive Veränderung im Antwortmuster im Vergleich zu den Vorjahren: Der Anteil Personen, welche länger als 30 Minuten warten mussten, ging von insgesamt 13.3% (Jahr 2011) auf 6.8% (2014) zurück. Etwas häufiger als 2011 wurde eine Terminvereinbarung mit der Einsatzzentrale abgemacht (+2.7%) oder der Vorfall direkt beim Polizeiposten angezeigt (+4.5%).

Fragen 15 und 16: Ist Ihnen beim Kontakt mit der Kantonspolizei etwas besonders positiv (Frage 15) bzw. besonders negativ (Frage 16) aufgefallen?

Die Fragen 15 und 16 wurden dahingehend umformuliert, als dass die Begriffe „besonders positiv/besonders negativ“ anstelle von „gefreut, überrascht/gestört, geärgert“ verwendet wurden. Die neuen Begriffe sind eindeutiger. Gerade der Begriff „überrascht“ kann sowohl positiv als auch negativ verstanden werden.

Knapp der Hälfte aller Personen ist im Jahr 2014 etwas besonders positiv beim Kontakt mit der Kantonspolizei aufgefallen. Ein Vergleich zu den Vorjahren ist nur näherungsweise möglich, da im Bericht 2011 keine genauen Prozentzahlen zum Total der „positiv“- und „negativ“-Antworten ausgewiesen werden. Im Vergleich zu den Jahren 2004 und 2008 ist ein klarer Rückgang der positiven, aber auch der negativen Nennungen festzustellen. Offenbar wurde bei den Auswertungen nur je die positive oder die negative Nennung berücksichtigt (Mehrfachnennungen nicht möglich), denn die Prozentzahlen der Positiv- und Negativ-Nennungen ergeben zusammen 100%. Ein Vergleich ist deshalb nicht aussagekräftig.



6 Zusammenfassung und Fazit

Im Jahr 2013 wurden schweizweit 45'584 Gewaltstraftaten in der polizeilichen Kriminalstatistik verzeichnet. Davon spielten sich 36% im Rahmen familiärer oder partnerschaftlicher Beziehungen ab. Im Kanton Zürich betrug der Anteil häuslicher Gewalt 18% aller Gewaltdelikte (1'738 von 9'556 Gewaltstraftaten). Gut jede siebte gewaltbetroffene Person wurde im Jahr 2013 im Kanton Zürich durch Gewalt körperlich leicht oder schwer verletzt. Das rasche Eintreffen am Tatort und ein adäquater Umgang mit den Geschädigten sind demnach von grosser Wichtigkeit.

Im Rahmen der Befragung betroffener Personen eines Gewaltdelikts 2014 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 bewertet, 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 2014 verdichtet zusammengefasst, um zu verdeutlichen, welche Bereiche bei der Aufnahme eines Gewaltdelikts 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 hoch eingestuft. Dennoch schätzten 17.4% der Befragten die Qualität der „Hinweise der Notrufzentrale betreffend dem Verhalten bis zum Eintreffen des Beamten“ als gesamthaft tief ein (davon 4.5% sehr tief, 1.9% tief und 11% eher tief). Es liegt auf der Hand, dass es für die Einsatzzentrale sehr schwierig ist, mit nur wenigen verfügbaren Informationen über die Umstände des Gewaltdelikts Hinweise zum Verhalten bis zum Eintreffen der Beamten zur Verfügung zu stellen. Einzelne Personen erwähnten bei den besonders negativ aufgefallenen Aspekten beim Kontakt mit der Kantonspolizei, dass sie einen späteren Termin vereinbaren mussten oder unfreundlich behandelt wurden – möglicherweise flossen solche Umstände ebenfalls in die Bewertung der Hinweise der Notrufzentrale mit ein. Denkbar ist auch, dass eine gewisse Überforderung mit der Gewaltsituation seitens der Geschädigten unter Umständen auch (zu) hohe Erwartungen an die Hinweise der Notrufzentrale hervorgerufen haben. Um genauer untersuchen zu können, wie die Hinweise zufriedenstellender gestaltet werden könnten, wäre eine genauere Analyse des telefonischen Erstkontaktes nötig.

Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung

Es zeigte sich, dass Personen, die nach der Verständigung länger als 30 Minuten auf die Polizei warten mussten, nicht weniger zufrieden waren als diejenigen, bei denen es weniger als eine halbe Stunde dauerte, bis die Polizei bei ihnen eintraf. Auch in ihrer Einschätzung zur Qualität der polizeilichen Betreuung vor Ort und des Erstkontakts unterschieden sich die beiden Gruppen nicht signifikant. Erfreulicherweise erreichte die Polizei in 86.5% aller Fälle den Tatort innerhalb von 30 Minuten. Je länger die Geschädigten mit der Verständigung warteten, desto länger dauerte es, bis die Polizei sich am Ort des Geschehens einfand. Im Vergleich zum Vorjahr 2011 (55.7%) alarmierten sehr viel mehr Geschädigte (77.6%) die Polizei innerhalb der ersten halben Stunde nach dem Vorfall. Die Geschwindigkeit des Eintreffens der Polizei ist nicht davon abhängig, zu welcher Tages- oder Nachtzeit sie über den Gewaltvorfall verständigt wurde.



Alter, Geschlecht, Alarmierung der Polizei, Verletzungen durch das Delikt und Beziehung zum Täter

Die Qualitätseinschätzung und die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei sind nicht vom Alter oder Geschlecht einer Person abhängig oder davon, ob die Geschädigten durch die Tat verletzt wurden, ob sie die Polizei selbst alarmierten oder ob andere dies übernahmen. Opfer, die den/die Täter zum Zeitpunkt der Tat kannten, waren im Schnitt gleich zufrieden mit der polizeilichen Tätigkeit wie diejenigen, denen der/die beschuldigte Person/en zuvor nie begegnet war.

Stand die geschädigte Person mit dem Täter/den Tätern in einer familiären Beziehung, fand die Tat in drei Vierteln aller Fälle in privaten Räumen. Je weniger gut die beschuldigte Person dem Opfer bekannt war, desto eher geschah das Delikt in der Öffentlichkeit (signifikanter Zusammenhang zwischen Tatort und Beziehung). In 9.3% der Fälle wurden Kommunikationsmittel zur Gewaltausübung benutzt.

Information und Kommunikation

Als sehr positives Resultat ist zu vermerken, dass praktisch alle Geschädigten eines Antragsdelikts durch die Polizei über die Möglichkeit einer Strafanzeige informiert worden sind. Lediglich drei Personen gaben an, diesen Hinweis nicht erhalten zu haben. Diese zeigten sich auch weniger zufrieden mit der Polizei (aufgrund der kleinen Fallzahl nicht auf Signifikanz untersucht).

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. Geschädigte, welche über das weitere polizeiliche Vorgehen, über Möglichkeiten weiterführender psychologischer Unterstützung, und darüber, wer ihre Ansprechperson bei weiteren Fragen wäre, aufgeklärt wurden, waren im allgemeinen zufriedener mit der Polizei und schrieben ihrer Tätigkeit (v.a. bei der Betreuung vor Ort) eine höhere Qualität zu als die nicht Informierten. Besonders hohe Effekte auf die Zufriedenheit und Qualitätseinschätzung zeigten dabei die Hinweise zu weiterführender psychologischer Betreuung.

Aus den offenen Fragen zeigte sich weiter, dass insbesondere ein verständnisvolles, freundliches und professionelles Auftreten seitens der Polizei sowie eine gute Betreuung und geleistete Hilfe sehr geschätzt werden, oder umgekehrt, wenn solche Handlungen oder Verhaltensweisen ausblieben, dies vermisst und kritisiert wurde. Die statistische Analyse bestätigt, dass Personen, welche über positive Auffälligkeiten berichteten, zufriedener waren als diejenigen, denen nichts besonders aufgefallen war. Umgekehrt waren Personen, die besonders negative Beobachtungen gemacht hatten, auch weniger zufrieden als solche, die keine über keine negativen Auffälligkeiten berichteten.

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. Am vorliegenden Fragebogen sollten deshalb künftig nur minime Änderungen vorgenommen werden. Eine nach wie vor bestehende (und in Papierfragebogen allgemein bekannte) Schwierigkeit ist bei der Filterführung festzustellen – häufig wird diese von den Befragten falsch verstanden oder ignoriert. Durch das Einsetzen eines Online-Fragebogens mit entsprechender Programmierung der Filterfragen könnte dies verhindert werden. Durch die Ergänzungen und Veränderungen im diesjährigen Fragebogen konnte in einigen Bereichen Informationsgewinne erzielt werden, ohne dabei die Vergleichbarkeit zu den früheren Befragungen zu gefährden.



7 Literatur

- Bundesamt für Statistik, BFS (2012). *Polizeilich registrierte häusliche Gewalt. Übersichtspublikation*. Neuchâtel: Bundesamt für Statistik. Online im Internet (besucht am 29.1.2015): <http://www.ebg.admin.ch/dokumentation/00012/00196/index.html?lang=de>
- Bundesamt für Statistik, BFS (2014). *Polizeiliche Kriminalstatistik (PKS). Jahresbericht 2013*. Neuchâtel: Bundesamt für Statistik. Online im Internet (besucht am 4.1.2015): <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/publikationen.html?publicationID=5512>
- Bundesamt für Statistik, BFS, Kantonspolizei Zürich (2014). *PKS – Polizeiliche Kriminalstatistik. Jahresbericht 2013 – Kanton Zürich*. Neuchâtel: Bundesamt für Statistik.
- Gloor, D. & Meier, H. (2004). *Frauen, Gesundheit und Gewalt im sozialen Nahraum. Repräsentativbefragung bei Patientinnen der Maternité Inselhof Triemli, Klinik für Geburtshilfe und Gynäkologie*. Zürich: Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann der Stadt Zürich und Maternité Inselhof Triemli.
- Klener, A., Graf, M., Schiffer, J., von Hölzen Beusch, E. & Fahrni, M. (2012). *Mobbing und andere psychosoziale Spannungen am Arbeitsplatz in der Schweiz*. Bern: Staatssekretariat für Wirtschaft Seco, Direktion für Arbeit, Bereich und Arbeitsbedingungen.
- Krieger, R. & Graf, M. (2011). *Arbeit und Gesundheit. Zusammenfassung der Ergebnisse der Schweizerischen Gesundheitsbefragung 2007*. Bern: Staatssekretariat für Wirtschaft, Direktion für Arbeit, Arbeitsbedingungen. Online im Internet (besucht am 30.01.2015): <http://www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00008/00022/02415/index.html?lang=de>
- Neter, J. (1970). Measurement errors in reports of consumer expenditures. *Journal of Marketing Research*, 7, 11-25.
- Schumann, S. (2012). *Repräsentative Umfrage. Praxisorientierte Einführung in empirische Methoden und statistische Analyseverfahren*, 6. Auflage. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- Strub, S. & Schär Moser, M. (2008). *Risiko und Verbreitung sexueller Belästigung am Arbeitsplatz. Eine repräsentative Erhebung in der Deutschschweiz und der Romandie*. Bern: BBL, Vertrieb Bundespublikationen. Online im Internet (besucht am 30.01.2015): <http://www.ebg.admin.ch/themen/00008/00074/00219/index.html?lang=de>
- Vanis, M. & Walder M. (2013). *Mobbing und andere Belästigungen. Schutz der persönlichen Integrität am Arbeitsplatz*. Bern: Staatssekretariat für Wirtschaft SECO, Direktion für Arbeit, Arbeitsbedingungen. Online im Internet (besucht am 30.01.2015): <http://www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00035/00036/01707/index.html?lang=de>



8 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Erfassung der erlittenen Delikte (Fragen 1. A bis G)	10
Abbildung 2: Betroffenheit nach Deliktart	11
Abbildung 3: Betroffenheit durch Anzahl Delikte	12
Abbildung 4: Tatort (Frage 2)	15
Abbildung 5: Einteilung der Tatorte in Öffentlich, Privat, Schule/Arbeitsplatz, Kommunikationsmittel	18
Abbildung 6: Person, welche die Polizei alarmierte (Frage 4)	19
Abbildung 7: Qualitätsbeurteilung rasche Entgegennahme des Notrufs (Frage 5.1)	20
Abbildung 8: Qualitätsbeurteilung Hinweise Notrufzentrale bzgl. Verhalten bis Eintreffen Polizei (Frage 5.2)	20
Abbildung 9: Aufforderung der Polizei, sofort zum Tatort zu kommen (Frage 6)	21
Abbildung 10: Dauer bis die Kantonspolizei nach dem Vorfall verständigt wurde (Frage 7)	22
Abbildung 11: Zeitraum Verständigung Kantonspolizei (Frage 8)	23
Abbildung 12: Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung (Frage 9)	24
Abbildung 13: Tatzeitpunkt (Frage 3)	25
Abbildung 14: Geschädigte Person wurde durch das Delikt körperlich verletzt (Frage 10)	26
Abbildung 15: Anzahl an Delikt beteiligter Tatpersonen (Frage 11)	27
Abbildung 16: War(en) Ihnen der/die Täter zum Zeitpunkt der Tat persönlich bekannt (Frage 12)	27
Abbildung 17: Qualitätsbeurteilung fachliche Kompetenz (Frage 13.1)	28
Abbildung 18: Qualitätsbeurteilung persönliches Verhalten (Frage 13.2)	29
Abbildung 19: Qualitätsbeurteilung Informationen und Ratschläge (Frage 13.3)	29
Abbildung 20: Informationen der Polizei über das weitere Vorgehen (Frage 14.1)	30
Abbildung 21: Informationen der Polizei zur Ansprechperson für Rückfragen (Frage 14.2)	31
Abbildung 22: Froh um Hinweise zu weiterführender psychologischer Unterstützung (Frage 14.3.a) 32	
Abbildung 23: Hinweise zu weiterführender psychologischer Unterstützung (Frage 14.3.b)	32
Abbildung 24: Etwas besonders positiv aufgefallen beim Kontakt mit der Kantonspolizei (Frage 15.1)	33
Abbildung 25: Etwas besonders negativ aufgefallen beim Kontakt mit der Kantonspolizei (Frage 16.1)	35
Abbildung 26: Gesamtzufriedenheit mit der Polizei in Zusammenhang mit der Aufnahme der Straftat (Frage 17)	37
Abbildung 27: Alter und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit (Mittelwertvergleich)	47
Abbildung 28: Besonders positive Auffälligkeiten und Zufriedenheit/Qualitätseinschätzung	51
Abbildung 29: Besonders negative Auffälligkeiten und Zufriedenheit/Qualitätseinschätzung	52
Abbildung 30: Erhaltene Informationen zum weiteren Vorgehen und Zufriedenheit/Qualitätseinschätzung	54
Abbildung 31: Erhaltene Informationen zur Ansprechperson und Zufriedenheit/Qualitätseinschätzung	55
Abbildung 32: Erhaltene Hinweise zu weiterführender psychologischer Unterstützung und Zufriedenheit/Qualitätseinschätzung	56



Abbildung 33: Wunsch, Hinweise zu weiterführender psychologischer Betreuung zu erhalten / Hinweise erhalten vs. nicht erhalten und Zufriedenheit/Qualitätseinschätzung	57
Abbildung 34: Zusammenhang zwischen der Art des Delikts und der Beziehung zum Täter	60
Abbildung 35: Zusammenhang zwischen der Art des Delikts und dem Tatort nach Öffentlichkeit.....	61
Abbildung 36: Zusammenhang zwischen dem Tatort und der Beziehung zum Täter.....	62



9 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Stichprobe nach Alter und Geschlecht.....	6
Tabelle 2:	Befragungszeiträume und Rücklaufquoten, Erhebungen 2003, 2006, 2010 und 2013...	8
Tabelle 3:	Rücklauf der Fragebogen 2014 nach Bezirk (Tatort).....	9
Tabelle 4:	Betroffenheit durch andere Straftat (Frage 1 G: offene Antwortkategorie)	12
Tabelle 5:	Übersicht Delikt und Möglichkeit Strafantrag.....	13
Tabelle 6:	Häufigkeit Hinweis Möglichkeit Strafantrag bei den Delikten Drohung, Tötlichkeit, Körperverletzung.....	14
Tabelle 7:	Anderer Tatort (Frage 2, Antwortoption „10=anderes“)	16
Tabelle 8:	Kategorisierung der Antworten bzgl. Tatort für Vorjahresvergleich	16
Tabelle 9:	Dauer bis zur Verständigung der Polizei, länger als 3 Stunden (Frage 7, Antwort 4)	23
Tabelle 10:	Besonders positiv aufgefallen beim Kontakt mit der Kantonspolizei (Frage 15.2).....	34
Tabelle 11:	Besonders negativ aufgefallen beim Kontakt mit der Kantonspolizei (Frage 16.2)	36
Tabelle 12:	Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise zur Arbeit der Kantonspolizei Zürich	39
Tabelle 13:	Dauer bis zur Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei.....	43
Tabelle 14:	Uhrzeit der Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei	44
Tabelle 15:	Verletzung der geschädigten Person und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit	48
Tabelle 16:	Deskriptive Statistik für Hinweis Möglichkeit Strafantrag und Qualitätseinschätzung/ Zufriedenheit.....	53
Tabelle 17:	Zusammenhang fachliche Kompetenz und persönliches Verhalten.....	58
Tabelle 18:	Die Befragungen 2004, 2008, 2011 und 2014 im Vergleich.....	64
Tabelle 19:	Deskriptive Statistik für Dauer bis zum Eintreffen und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit	81
Tabelle 20:	Deskriptive Statistik für Geschlecht/Alter und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit ..	81
Tabelle 21:	Deskriptive Statistik und Prüfstatistik für positives Feedback Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit	82
Tabelle 22:	Deskriptive Statistik und Prüfstatistik für negatives Feedback und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit	82
Tabelle 23:	Deskriptive Statistik und Prüfstatistik für erhaltene Informationen über das weitere polizeiliche Vorgehen und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit.....	83
Tabelle 24:	Deskriptive Statistik und Prüfstatistik für erhaltene Informationen zur Ansprechperson und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit	83
Tabelle 25:	Deskriptive Statistik und Prüfstatistik für erhaltene Hinweise zu weiterführender psychologischer Beratung und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit.....	84
Tabelle 26:	Deskriptive Statistik und Prüfstatistik für den Wunsch, Hinweise zu weiterführender psychologischer Beratung zu erhalten/Hinweise (nicht) erhalten und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit	84