



**Universität
Zürich^{UZH}**

Kriminologisches Institut

Zufriedenheitsbefragung von Betroffenen eines Gewaltdelikts 2017

Bericht zu ihrer Zufriedenheit mit dem Kontakt zur Kantonspolizei Zürich

MSc Ladina Cavelti, Dr. phil. Mirjam Loewe-Baur und Prof. Dr. iur. Christian Schwarzenegger

**Kriminologisches Institut der Universität Zürich
Treichlerstrasse 10
8032 Zürich**

Zürich, Januar 2018

Das Wichtigste in Kürze

Der vorliegende Bericht präsentiert die Resultate der jährlichen Zufriedenheitsbefragung der Kantonspolizei Zürich, welche 2017 mit betroffenen Personen eines Gewaltdeliktes durchgeführt wurde.

Das Ziel der Befragung ist es zu untersuchen, wie zufrieden Personen, welche im vergangenen Jahr von einem Gewaltdelikt betroffen waren mit der Tätigkeit der Kantonspolizei waren und wie sie die Qualität der Tätigkeit einschätzen. Neben der Erfassung der Zufriedenheit wurden zusätzliche Aspekte untersucht, welche in einem Zusammenhang mit der Zufriedenheit stehen und die Beurteilungen der betroffenen Personen beeinflusst haben können. So kommen etwa die Bekanntheit der Tatperson oder die Furcht vor ähnlichen Vorfällen in den Blick.

Anhand des Berichtes und der Vergleiche mit den Berichten der Vorjahre (speziell 2011 und 2014) sollen Hinweise ersichtlich werden, worauf Unterschiede in der Zufriedenheit und der Einschätzung der Qualität der Tätigkeit der Kantonspolizei zurückzuführen sein könnten. Dies im Hinblick darauf, die Zufriedenheit gewaltbetroffener Personen zu optimieren.

Dank den regelmässigen Befragungen können Veränderungen der Zufriedenheit, gleich in welche Richtung, frühzeitig erkannt werden. Obwohl der Fragebogen für die aktuelle Befragung leicht angepasst und erweitert wurde, bleibt die Vergleichbarkeit mit den Resultaten der Vorjahre gewährleistet.

Wie in den Vorjahren bestätigte sich auch 2017 das positive Bild der hohen Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei, mehr noch: die Qualitätseinschätzungen und die Gesamtzufriedenheit waren noch etwas höher als in der letzten Befragung von gewaltbetroffenen Personen 2014. Beinahe 92% der befragten Personen waren gesamthaft zufrieden mit der Polizei und nur etwa 8% unzufrieden. Zum Vergleich: 2014 waren 90.4% gesamthaft mit der Polizei zufrieden und 2011 waren es „lediglich“ 87.2%. In 6 Jahren steigerte sich also die Gesamtzufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei bei von Gewalt betroffenen Personen um knapp 5%. Auch die Qualitätseinschätzungen hinsichtlich des Telefonkontaktes mit der Einsatzzentrale und der Betreuung vor Ort wurden weiterhin hoch eingeschätzt.

Bei der Auswertung der Ergebnisse zeigte sich, dass im Vergleich zu den Vorjahren deutlich mehr Personen von Drohungen und Nötigungen berichteten (58.7% resp. 43.8%), die Anteile der Körperverletzung wie auch Tötlichkeit hingegen zurückgegangen sind. Keinen Einfluss auf die Qualitätseinschätzung sowie die Zufriedenheit mit der polizeilichen Tätigkeit hatten das Geschlecht sowie das Alter, ob die Person verletzt wurde und ob die Person die Polizei selber verständigte. Auch keinen Zusammenhang mit der Qualitätseinschätzung oder der Zufriedenheit hatte die Beziehung zum Täter, also ob die betroffene Person die Tatperson(en) persönlich kannten oder nicht. Von Gewalt betroffene Personen, denen ihre Ansprechperson bei der Polizei bekannt war, die nach dem Abschluss der Fallaufnahme nochmals kontaktiert wurden und die über die Möglichkeit der Opferhilfe informiert wurden zeigten sich im Allgemeinen zufriedener und stuften die Qualität der polizeilichen Tätigkeit höher ein.

Inhaltsverzeichnis

Das Wichtigste in Kürze	1
Inhaltsverzeichnis.....	2
1 Einleitung.....	4
2 Methode und Durchführung der Zufriedenheitsbefragung 2016	5
2.1 Stichprobe.....	5
2.2 Erhebung.....	5
2.3 Fragebogen	7
2.4 Auswertungen.....	8
3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen	9
3.1 Deliktart (Frage 1).....	9
3.2 Tatort (Frage 2)	11
3.3 Tatzeitpunkt (Frage 3).....	13
3.4 Erster Kontakt mit der Polizei (Fragen 4 & 5)	14
3.5 Qualität des ersten Telefonkontaktes (Frage 6)	16
3.6 Dauer bis zur Alarmierung der Kantonspolizei (Frage 7)	17
3.7 Zeitraum der Alarmierung der Kantonspolizei (Frage 8)	19
3.8 Dauer bis zum Eintreffen der Polizei (Frage 9)	19
3.9 Erlittene Verletzung (Frage 10).....	20
3.10 Täterschaft (Frage 11 & 12)	21
3.11 Beratungsangebot (Frage 13-15)	23
3.12 Aspekte des Strafantrages (Frage 16-18).....	25
3.13 Furcht vor ähnlichem Vorfall (Frage 19)	28
3.14 Verhaltensanpassungen (Frage 20)	29
3.15 Beurteilung der Betreuungsqualität durch die Kantonspolizei (Frage 21)	31
3.16 Erhaltene Informationen durch die Kantonspolizei (Frage 22)	33
3.17 Feedback zum Kontakt mit der Kantonspolizei Zürich (Fragen 23 & 24).....	34
3.17.1 Positives Feedback (Frage 23)	34
3.17.2 Negatives Feedback (Frage 24).....	36
3.18 Gesamthafte Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei (Frage 25).....	38
3.19 Zusätzliche Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise (Frage 26).....	39
4 Zufriedenheitsbefragung 2017: Ausgewählte Zusammenhänge	42
4.1 Der Faktor „Zeit“ bei Gewaltdelikten	43
4.1.1 Dauer bis zur Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach der Verständigung.....	43
4.1.2 Uhrzeit Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung.....	44
4.1.3 Dauer bis zum Eintreffen der Polizei und Qualitätseinschätzung/ Zufriedenheit ..	46
4.2 Zufriedenheit mit der Polizei	46
4.2.1 Alter/ Geschlecht und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit.....	48
4.2.2 Verletzung der gewaltbetroffenen Person und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	49

4.2.3	Alarmierung durch betroffene oder andere Person und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit.....	50
4.2.4	Bekanntheit Tatperson und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit.....	50
4.2.5	Positives bzw. negatives Feedback und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	50
4.2.6	Information über das weitere Vorgehen und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	54
4.2.7	Bekanntheit Ansprechperson und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit.....	55
4.2.8	Erneute Kontaktaufnahme der Polizei und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit*	56
4.2.9	Information über Möglichkeit der Opferhilfe und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit*	57
4.2.10	Kontaktweg und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit*	58
4.2.11	Beratungsangebot und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit.....	58
4.2.12	Furcht ähnlicher Vorfall und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit.....	61
4.3	Weitere ausgewählte Zusammenhänge	62
4.3.1	Zusammenhang zwischen Art des Delikts und der Furcht vor ähnlichen Vorfällen.....	62
4.3.2	Zusammenhang zwischen Furcht vor ähnlichen Vorfällen und Anpassung des Verhaltens	63
4.3.3	Zusammenhang zwischen der Anzahl Tatpersonen und Furcht vor ähnlichen Vorfällen	64
4.3.4	Zusammenhang zwischen der Bekanntheit der Tatperson und Furcht vor ähnlichen Vorfällen.....	64
5	Vergleich der Zufriedenheitsbefragungen 2011, 2014 und 2017	65
6	Zusammenfassung und Fazit.....	71
7	Abbildungsverzeichnis	73
8	Tabellenverzeichnis	75
9	Anhang 1: Fragebogen der Kantonspolizei.....	77
10	Anhang 2: Statistischer Hintergrund.....	81
11	Anhang 3: Statistische Kennwerte.....	83

1 Einleitung

Gemäss der polizeilichen Kriminalstatistik des Kantons Zürich wurden 2016 9'214 Gewaltstraftaten verübt, wovon insgesamt über 80% aufgeklärt wurden.¹ Beinahe 38% der Gewaltstraftaten geschehen in Wohnräumen, das heisst in privaten Räumlichkeiten wie auch in Treppenhäusern oder Waschküchen. Insgesamt wurden 7'227 Personen durch Gewaltstraftaten geschädigt. Die polizeiliche Kriminalstatistik verzeichnet einen Anstieg um 16% im Bereich der häuslichen Gewalt wie auch einen markanten Anstieg bei erstmaligen Tötlichkeiten um 53% und einen Anstieg der Nötigungen um 8.2%. Auch Raubdelikte weisen gegenüber dem Vorjahr eine Zunahme von 4.8% auf.

Vor diesem Hintergrund stellt die Aufnahme und Bearbeitung von Gewaltdelikten für die Kantonspolizei Zürich ein wichtiger Tätigkeitsbereich dar. Opfer eines Gewaltdeliktes zu werden bedeutet für die betroffenen Personen mit einer belastenden Situation umzugehen. Die Folgen können je nach Schwere des Delikts und Situation, in welcher sich eine Person befindet, unterschiedlich belastend sein. Im Umgang mit von Gewalt betroffenen Personen sind die einzelnen sich im Einsatz befindenden Polizisten gefordert. Rasches Eingreifen und ein einfühlsames und professionelles Auftreten sind für eine adäquate und menschliche Betreuung der betroffenen Personen dabei äusserst relevant.

Seit 2001 werden Personen, welche als Geschädigte unfreiwillig in Kontakt mit der Polizei getreten sind gefragt, wie zufrieden sie mit dem Kontakt waren und wie sie die Qualität der polizeilichen Tätigkeit einschätzen. In abwechselndem Turnus werden Betroffene von Gewaltdelikten, Einbruchdiebstählen und beteiligte oder geschädigte Personen eines Verkehrsunfalles schriftlich befragt. Dabei werden verschiedene Aspekte erfragt, auch zu den Umständen des Deliktes. Das Hauptmerkmal der Befragung liegt jedoch auf der Erfassung der Zufriedenheit und der Qualitätseinschätzung. Analysen die aufzeigen, welche Aspekte mit Zufriedenheit oder der Einschätzung der Qualität mit der polizeilichen Tätigkeit im Zusammenhang stehen, sollen den Polizisten darüber Aufschluss geben, wie ihre Arbeit wahrgenommen wird und welche Rückmeldungen die betroffenen Personen haben. Die periodische Wiederholung der Befragung zeigt zudem, wie sich verschiedene Aspekte der Zufriedenheit über die Jahre entwickelt haben.

2017 wurden nach 2014, 2011, 2008 und 2004 zum fünften Mal von Gewaltdelikten betroffene Personen befragt. Zum ersten Mal wurde die Erhebung nicht mittels Papierfragebogen sondern online durchgeführt, was auch Auswirkungen auf die Rückläufe hatte.

Der Fragebogen wurde in Zusammenarbeit der Kantonspolizei Zürich und des Kriminologischen Institutes erweitert und spezifiziert um neue Zusammenhänge zu überprüfen und um nicht eindeutige Formulierungen zu vermeiden. Die Vergleichbarkeit mit früheren Befragungen von gewaltbetroffenen Personen kann jedoch weitgehend eingehalten werden.

Der aktuelle Bericht geht in einem ersten Schritt auf die Methode und Durchführung der Befragung ein. In einem nächsten Schritt folgen die deskriptiven Auswertungen der Fragen sowie die Ergebnisdarstellung der untersuchten Zusammenhangsanalysen. Abschliessend wird ein Vergleich der Resultate mit den Befragungen der Vorjahre vorgenommen.

¹ Vgl.: <https://www.kapo.zh.ch/internet/sicherheitsdirektion/kapo/de/ueber_uns/zahlen_fakten/statistiken2.html> (letzter Zugriff : 26.01.2018).

2 Methode und Durchführung der Zufriedenheitsbefragung 2016

2.1 Stichprobe

Für die insgesamt fünfte Zufriedenheitsbefragung² von betroffenen Personen eines Gewaltdeliktes wurden diejenigen Personen einbezogen, welche sich auf Deutsch verständigen konnten und bei denen die Fallbearbeitung zum Zeitpunkt der Datenerhebung abgeschlossen war. Die Datenerhebung erfolgte vom Oktober 2016 bis zum September 2017, also in einem Zeitraum von 12 Monaten.

Dabei wurden insgesamt 827 Personen angeschrieben, wovon 219 Personen den Fragebogen ausfüllten. Von den 219 Personen wurden nachträglich 11 Personen von der Stichprobe entfernt, da sie den Fragebogen nicht komplett ausgefüllt haben.

Die Stichprobe umfasst daher 208 Personen. Tabelle 1 zeigt die Verteilung der Stichprobe nach Alter und Geschlecht. 9 Personen haben die Frage nach dem Geschlecht nicht beantwortet, 1 Person die der Alterskategorie nicht. Die meisten Befragten waren zwischen 41 und 60 Jahre alt (48.2%), gefolgt von den 21 bis 40-Jährigen (28.6%). Mit 51.3% gaben etwas mehr Männer als Frauen (48.7%) an, Opfer eines Gewaltdeliktes geworden zu sein. Zu beachten ist jedoch, dass der Unterschied zwischen den Geschlechtern auf 5 Fällen beruht.

Tabelle 1 Verteilung Stichprobe nach Alter und Geschlecht

Alter	Geschlecht		
	Männlich	Weiblich	Total
bis 20 Jahre	12 (6.0%)	9 (4.5%)	21 (10.6%)
21 bis 40 Jahre	23 (11.6%)	34 (17.1%)	57 (28.6%)
41 bis 60 Jahre	48 (24.1%)	48 (24.1%)	96 (48.2%)
über 60 Jahre	19 (9.5%)	6 (3.0%)	25 (12.6%)
Total	102 (51.3%)	97 (48.7%)	199 (100.0%)

Hinweis: total 199 Antworten, 10 fehlende.

Die Rücklaufquote beträgt 26.5% - diese liegt deutlich unter der Rücklaufquote der letzten Zufriedenheitsbefragung Betroffener von Gewaltdelikten (2014: 44.8%). Die geringe Rücklaufquote ist auf die Online-Methode zurückzuführen, welche nachfolgend thematisiert wird.

2.2 Erhebung

Zur Befragung wurden in den Vorjahren jeweils Papierfragebogen verschickt. Da die Übertragung der Antworten in eine Datentabelle sehr zeitaufwändig ist, wurde im Jahr 2017 der Versuch unternommen, eine Online-Befragung durchzuführen. Die Online-Erhebung ermöglicht eine automatische und dadurch vereinfachte Filterführung in der Hoffnung einer Steigerung der Datenqualität, da weniger Filterfragen falsch ausgefüllt werden.

Im Oktober 2016 wurden die ersten von Gewaltdelikten betroffenen Personen brieflich angeschrieben. Der Brief beinhaltete Informationen zu der Befragung sowie einen Link und ein Passwort für die Online-Plattform, auf welcher der Fragebogen aufgeschaltet war. Im Mai 2017, nach sieben Monaten

² frühere Zufriedenheitsbefragungen zu Gewaltdelikten: 2004, 2008, 2011 und 2014.

wurde aufgrund des geringen Rücklaufes entschieden, Anpassungen bei der Erhebung vorzunehmen. Bis zu diesem Zeitpunkt wurden 322 Briefe versandt und lediglich 73 abgeschlossene Teilnahmen konnten verzeichnet werden, was eine vorläufige Rücklaufquote von 22.7% ausmachte. Im Referenzjahr 2014 wurden nach sieben Monaten von den insgesamt 786 verschickten Fragebogen über 350 retourniert, was einer Rücklaufquote von über 44% entspricht. Daher wurde entschlossen, ab dem 01. Juni 2017 zusätzlich Papierfragebogen zu verschicken. Somit hatten die Betroffenen neu die Möglichkeit, online oder analog an der Befragung teilzunehmen. Von den zwischen Juni und September 210 ausgefüllten Fragebögen wurden 108 in Papierform retourniert.

Die geringe Rücklaufquote dürfte darauf zurückzuführen sein, dass die Teilnehmenden den Wechsel vom Papier (briefliche Zugangsdaten) ins Internet als umständlich empfinden. Leider gibt es für die Kantonspolizei keine Möglichkeiten, einen Zugangslink per Mail zu verschicken.

Tabelle 2 Befragungszeiträume und Rücklaufquoten im Vergleich der Befragungen

	Jahr 2004		Jahr 2008		Jahr 2011		Jahr 2014		Jahr 2017		
Zeitraum Befragungen	6 Monate März – Mai 2004 Aug – Okt 2004		6 Monate April – Juni 2008 Aug – Okt 2008		7 Monate April – Nov 2011		7 Monate April – Nov 2014		12 Monate Okt 16 – Sept 17		
Anzahl versandter Fragebogen	März – Mai 291 Aug – Okt 324	Apr – Jun 351 Aug – Okt 451	keine genaueren Angaben		April 14 164 Mai 14 113 Juni 14 132 Juli 14 82 Aug 14 123 Sept 14 156 Nov 14 16	Okt 16 75 Nov 16 86 Dez 16 77 Jan 17 84 Feb 17 66 März 17 84 Apr 17 60 Mai 17 85 Jun 17 55 Jul 17 52 Aug 17 43 Sept 17 60	TOTAL 615	TOTAL 802	TOTAL 1'125	TOTAL 786	TOTAL 827
Rücklauf Fragebogen	TOTAL 261	TOTAL 339	TOTAL 450	TOTAL 352	TOTAL 219						
Rücklaufquote	TOTAL 42.4%	TOTAL 42.3%	TOTAL 40.0%	TOTAL 44.8%	TOTAL 26.5%						

Hinweis: Die Rücklaufquote von 25.2% in der aktuellen Befragung (2017) bezieht sich nur auf die komplett ausgefüllten Fragebogen (n=208) und nicht auf die insgesamt retournierten Fragebogen (n=219)

Tabelle 2 gibt einen Überblick über die Befragungszeiträume und die Rücklaufquoten. Aus Gründen der Vergleichbarkeit mit den Vorjahren sind neben dem aktuellen Erhebungsjahr 2017 auch die Angaben von 2004, 2008, 2011 und 2014 aufgeführt.

Hierbei ist deutlich ersichtlich, dass die aktuelle Erhebung sowohl beim Befragungszeitraum wie auch bei der Rücklaufquote von den Vorjahren abweicht. Während dem in den letzten Befragungen der Befragungszeitraum zwischen 6 und 7 Monaten lag, wurde für die aktuelle Erhebung der Zeitraum vorsorglich auf 12 Monate ausgeweitet, um mögliche negative Auswirkungen der Online-Methode auf den Rücklauf auffangen zu können. Trotz dieser Vorkehrung fällt die Stichprobe mit 208 verwertbaren Fragebogen deutlich geringer aus als in den Vorjahren, womit eine geringere Aussagekraft der Resultate einhergeht.

2.3 Fragebogen

Der ursprüngliche Fragebogen zur Zufriedenheit von Betroffenen eines Gewaltdelikt mit dem Kontakt zur Kantonspolizei Zürich wurde 2004 in Zusammenarbeit der Kantonspolizei Zürich und dem Institut für Verwaltungs-Management (IVM) der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) entwickelt. In den folgenden Zufriedenheitsbefragungen von Betroffenen von Gewaltdelikten 2008 und 2011 wurde der Fragebogen soweit angepasst, dass die Vergleichbarkeit gewährleistet wurde. 2014 wurde das erste Mal die Zufriedenheitsbefragung von Betroffenen von Gewaltdelikten durch das Team des Kriminologischen Instituts der Universität Zürich durchgeführt. An dieser Stelle soll auf die Veränderungen des Fragebogens zwischen der Zufriedenheitsbefragung 2014 und der aktuellen Zufriedenheitsbefragung eingegangen werden (der aktuelle Fragebogen ist im Anhang auf Seite 77 einsehbar). Für den aktuellen Fragebogen wurden bestehende Fragen präzisiert sowie neue Fragen hinzugefügt. Der Fragebogen besteht neu aus 27 Fragen (2014: 19 Fragen) auf vier auszufüllenden Seiten. Mit den Ergänzungen und Präzisierungen sollen differenziertere Aussagen zur Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit der betroffenen Personen gemacht werden können. Es wurde darauf geachtet, dass die Vergleichbarkeit mit früheren Erhebungsjahren gewährleistet blieb. Die Fragen weisen weiterhin ein geschlossenes Antwortformat auf, indem Antwortoptionen vorgegeben wurden, und werden durch einige offene Fragen ergänzt (z.B. Frage 20 zur Anpassung der Verhaltensweisen nach dem Vorfall).

- Zu der Frage 1 bei den Deliktarten: In der aktuellen Befragung wurde die Unterscheidung zwischen versuchtem und vollendetem Delikt nicht mehr vorgenommen. Dies zum einen, da zu wenige Personen von Versuchen berichteten, als dass Zusammenhangsanalysen hätten durchgeführt werden können, zum anderen liessen die Antworten vermuten, dass die Befragungsteilnehmenden durch die Komplexität der Frage überfordert waren und keine validen Aussagen machen konnten. Zudem wurde bei den sogenannten Antragsdelikten (Körperverletzung, Tötlichkeit und Drohung) nicht mehr direkt im Anschluss daran die Frage gestellt, ob die betroffenen Personen auf die Möglichkeit eines Strafantrages hingewiesen wurden. Die Fragestellungen zum Strafantrage wurden neu separat erfragt (Frage 16).³ Neben der Frage, ob die Strafantragsformalitäten ausreichend durch die Polizei erläutert wurden wurde auch gefragt, ob die Personen Strafantrag gestellt haben (Frage 17) und falls ja, ob sie den Strafantrag zurückgezogen haben (Frage 18).
- Die 2014 gestellte Frage, ob die Polizei aufgefordert wurde sofort zum Tatort zu kommen wurde geändert und erweitert. Neu wurde die Frage gestellt, auf welchem Wege die Polizei informiert wurde. Dies erlaubt die erstmalige Erkenntnis, wie viele Personen die Notrufnummer 117 wählten und wer auf einem anderen Wege die Polizei kontaktierte (Frage 5).
- Bei der Frage zur Bekanntheit der Täterschaft (Frage 12) wurden die Antwortoptionen präzisiert und erweitert. Neu wurde die Unterscheidung hervorgehoben, ob die Tatperson ein/e (Ex-) Partner/in war oder ein anderes Familienmitglied. Zudem wurde neu unterschieden ob die Tatperson aus dem Arbeitsumfeld oder aus dem privaten Umfeld bekannt war.

³ Die Offizialisierung von Antragsdelikten im Kontext häuslicher Gewalt wurde dabei berücksichtigt.

2 Methode und Durchführung der Zufriedenheitsbefragung 2016

2.4 Auswertungen

- **Komplett neu in den Fragebogen aufgenommen wurden die Fragen zum Beratungsangebot (Fragen 13-15) um zu überprüfen, ob sich die Inanspruchnahmen eines Beratungsangebotes auf die Zufriedenheit mit der Kantonspolizei auswirken könnte.**
- **Neu sind ebenfalls die Fragen zur Furcht, künftig in einen ähnlichen Vorfall verwickelt zu werden (Frage 19) und zur Verhaltensanpassung als Folge des Vorfalls (Frage 20). Es soll insbesondere geprüft werden, ob sich die Furcht und die daraus resultierenden Verhaltensanpassungen auf die Einschätzung der Polizei auswirken.**

2.4 Auswertungen

Die Auswertungen für die Zufriedenheitsbefragung 2017 wurden bewusst analog der Auswertungen der letzten Zufriedenheitsbefragung von Betroffenen von Gewaltdelikten im Jahre 2014 vorgenommen um eine möglichst hohe Vergleichbarkeit garantieren zu können.

Wie 2014 wurden daher in einem ersten Schritt die einzelnen Fragen deskriptiv ausgewertet und interpretiert. In einem nächsten Schritt erfolgte die Betrachtung ausgewählter Zusammenhänge, mit besonderem Fokus auf die Zufriedenheit mit dem Kontakt zur Kantonspolizei, der Qualitätseinschätzung ihrer Tätigkeit, ihrem persönlichen Verhalten und weiteren Aspekten. Dabei wurden sowohl bereits im 2014 thematisierte Zusammenhänge berechnet als auch neue Zusammenhänge mit neuen Fragestellungen ausgewertet um zusätzliche Erkenntnisse gewinnen zu können. In einem letzten Schritt wurden die Resultate der aktuellen Befragung mit denen der vorherigen Zufriedenheitsbefragungen von betroffenen Personen von Gewaltdelikten verglichen, soweit machbar, um potentielle Veränderungen in der Zufriedenheit aufzeigen zu können.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.1 Deliktart (Frage 1)

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

Vorab ist anzumerken, dass nicht alle befragten Personen alle Fragen beantwortet haben, weshalb die Anzahl Antworten (das „total“) von Frage zu Frage variiert. Die Hinweise unter den Abbildungen geben Aufschluss darüber, wie viele der Antworten jeweils insgesamt dargestellt werden (Total Antworten) und wie viele aller Befragten keine Antwort zur entsprechenden Frage gegeben haben (fehlende).

3.1 Deliktart (Frage 1)

Wie bereits bei der letzten Auswertung der Gewaltdelikte im 2014 wurden die Deliktarten einzeln erfragt. Die teilnehmenden Personen konnten ankreuzen, von welchem Delikt, resp. welchen Delikten sie betroffen waren. Im Gegensatz zu der Befragung im 2014 wurde der Versuch nicht mehr als Antwortoption angeboten, da dies viele der befragten Personen überfordert hatte und damit die Aussagekraft der Resultate in Bezug auf die Versuche als gering eingestuft werden musste.

Wie im Jahr 2014 wurden die Straftaten erneut durch eine Umschreibung des Delikts erfragt, da einzelne Deliktsbezeichnungen eventuell schwieriger verständlich sind. Die beschreibende Fragestellung orientiert sich an sogenannten „Standardindikatoren“, welche sich in der kriminologischen Forschung etabliert haben, um verschiedene Delikte möglichst genau zu erfassen. In Tabelle 3 sind diese Fragestellungen sowie die möglichen Antwortoptionen dargestellt.

Tabelle 3 Erfassung der erlittenen Delikte (Frage 1)

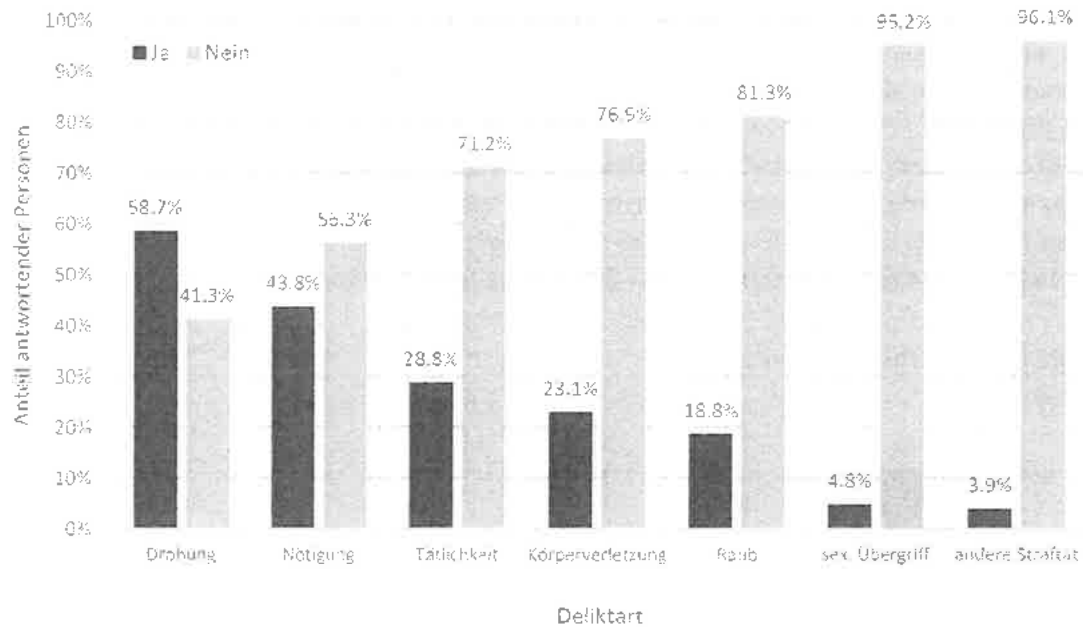
Delikt	Fragestellung	Antwortoptionen
Raub	Hat Ihnen jemand etwas gestohlen, in dem er oder sie Gewalt angewendet oder damit gedroht (hat)?	Nein Ja
Körperverletzung	Sind Sie von jemandem absichtlich am Körper verletzt worden (z.B. mit einer Waffe oder mit Fäusten und Füßen)?	Nein Ja
Tätlichkeit	Wurden Sie von jemandem geschlagen oder getreten oder mit einem Gegenstand angegriffen?	Nein Ja
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
Nötigung	Hat Sie jemand durch Gewalt oder Androhung schlimmer Nachteile dazu genötigt, etwas zu tun, zu unterlassen oder zu dulden?	Nein Ja
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?	Nein Ja
andere Straftat	Betroffen von anderer Straftat (bitte angeben)	offene Antwortmöglichkeit

Wie in Grafik 1 ersichtlich ist die am häufigsten erlebte Deliktsart die Drohung mit 58.7%. Es ist zugleich auch die einzige Deliktart, bei welcher die „Ja“ Antworten die „Nein“ Antworten überwiegen. Am seltensten wurde die Frage nach einem sexuellen Übergriff mit Ja beantwortet, etwas weniger als 5% oder 10 Personen berichten, dass sie Opfer eines sexuellen Übergriffes geworden sind.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.1 Deliktart (Frage 1)

Grafik 1 Betroffenheit eines Delikt (Anordnung in absteigender Häufigkeit der „Ja“ Antworten)



Hinweis: andere Straftat: total 205 Antworten, 3 fehlende; Sexueller Übergriff: total 208 Antworten, keine fehlenden; Raub: total 208 Antworten, keine fehlenden; Körperverletzung: total 208 Antworten, keine fehlenden; Tötlichkeit: total 208 Antworten, keine fehlenden; Nötigung: total 208 Antworten, keine fehlende; Drohung: total 208 Antworten, keine fehlenden.

3.9% oder 8 Personen gaben an, von einer anderen, nicht aufgeführten Straftat betroffen zu sein. Diese Teilnehmenden hatten die Möglichkeit, in einem freien Textfeld hinzuschreiben, um welche Straftat es sich dabei handelt. In Tabelle 4 sind diese Nennungen wiedergegeben.

Tabelle 4 Betroffenheit durch andere Straftat

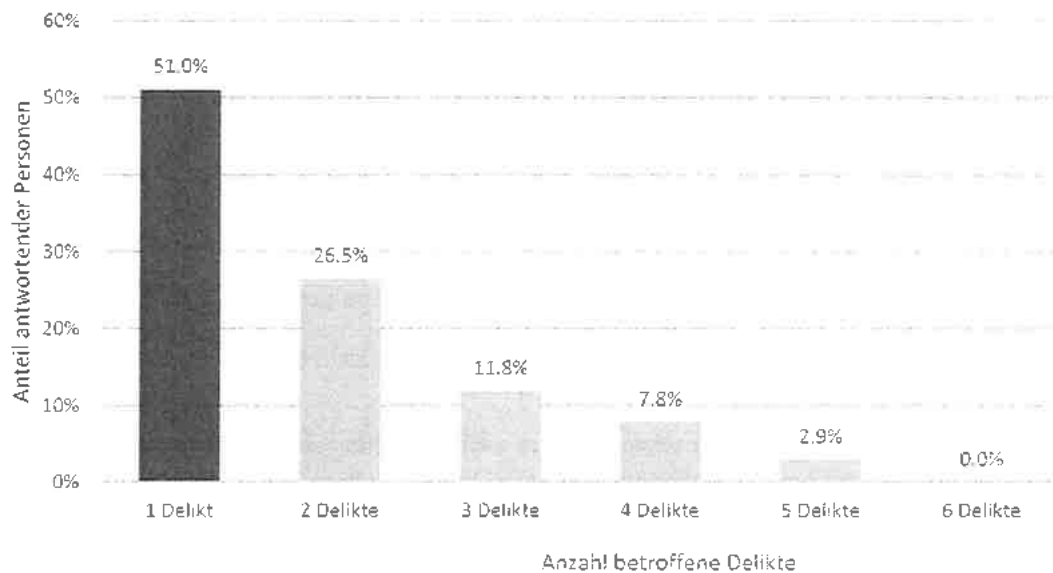
Beschreibung andere Straftat	Anzahl betroffener Personen
„Anonyme Briefe erhalten“	1
„Mobbing und Cybermobbing“	1
„Psychische Gewalt durch Drogensüchtigen“	1
„Stalking und Belästigung über verschiedene Medien nach der Trennung [...]“	1
„Verbale Gewalt“	1
„Verbale häusliche Gewalt“	1
„Zerstörung von Eigentum, Stalking“	1
„Zustellung von Bildern von Gewalttaten“	1

Hinweis: insgesamt 8 Antworten; Zitate wiedergegeben ohne Änderung mit Ausnahme der Nennung von Stalking und Belästigung (4. Nennung von oben), wo [...] eine gestrichelte Textstelle kennzeichnet. Diese wurde aus Gründen der Anonymisierung gestrichen.

Bei der ersten Frage zur Deliktsart wurden die teilnehmenden Personen gebeten, diejenigen Delikte mit „Ja“ zu beantworten, von denen Sie betroffen waren. Dies führt dazu, dass gewisse Personen bei mehr als einem Delikt bejaht haben. Grafik 2 veranschaulicht dies. Mehr als die Hälfte der Personen,

welche die Frage 1 beantworteten, war demzufolge betroffen von einem Delikt (51.0% oder 104 Personen). Von denjenigen Personen, welche „lediglich“ von einem Delikt betroffen waren, wird Drohung mit 47 Nennungen und Nötigung mit 32 Nennungen am häufigsten angegeben. Bei den 2 betroffenen Delikten sind die Kombinationen Drohung und Nötigung (Häufigkeit: 18), Raub und Drohung (Häufigkeit: 10), und Körperverletzung und Tötlichkeit (Häufigkeit: 10) am häufigsten vorhanden. Bei 4 verschiedenen Deliktarten ist die Kombination „Körperverletzung + Tötlichkeit + Drohung + Nötigung“ am häufigsten (Häufigkeit: 8 von insgesamt 16) vorgekommen. Noch 6 Personen hatten bei den Deliktarten insgesamt 5 verschiedene Fragen nach Deliktarten mit „Ja“ beantwortet, davon 5 die Kombination „Raub + Körperverletzung + Tötlichkeit + Drohung + Nötigung“.

Grafik 2 Betroffenheit von Mehrfachdelikten



Hinweis: 1 Delikt: n=104, 2 Delikte: n=54, 3 Delikte: n=24, 4 Delikte: n=16, 5 Delikte: n=6, 6 Delikte: n=0.

3.2 Tatort (Frage 2)

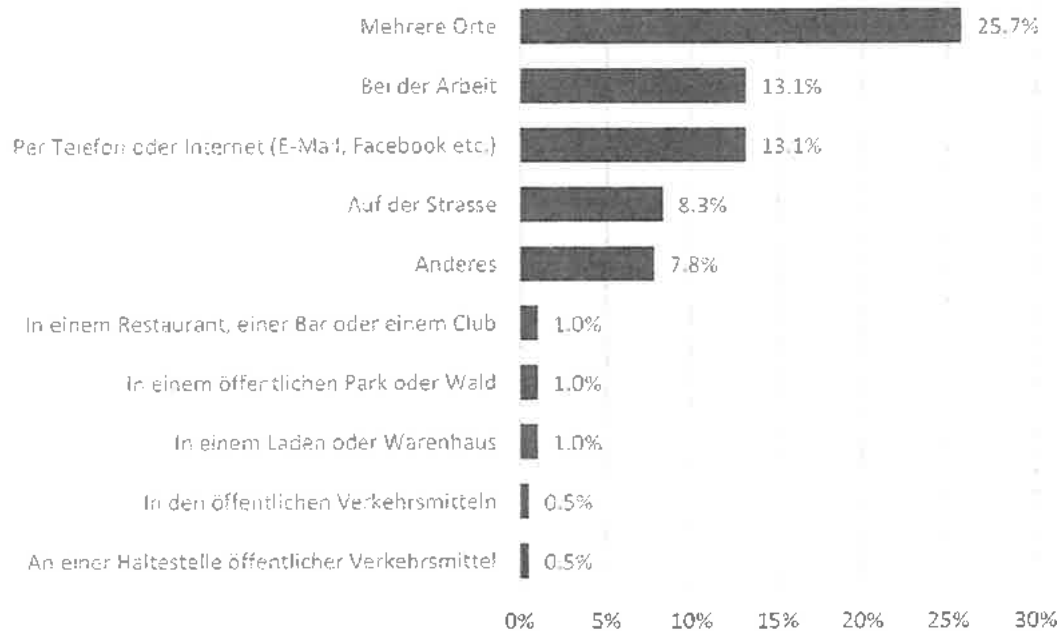
Die Frage nach dem Tatort war identisch mit dem Fragebogen der letzten Zufriedenheitsbefragung von betroffenen Personen von Gewaltdelikten aus dem Jahre 2014.

Wie bereits 2014 zeigt die Auswertung, dass mehr als ein Viertel der Personen zu Hause von Gewalt betroffen war (28.2% oder 58 Personen). Weitere je gut 13% wurden bei der Arbeit oder per Telefon oder Internet Opfer eines Gewaltdelikts. Nur vereinzelte Personen gaben an, in einem Restaurant/Bar oder Club, in einem öffentlichen Park oder Wald, in einem Laden/Warenhaus oder in den öffentlichen Verkehrsmitteln oder an einer Haltestelle von Gewalt betroffen gewesen zu sein. Auffallend ist, dass ein Viertel der Personen (25.7% oder 53 Personen) an mehreren Orten von Gewalt betroffen waren. Die Resultate deuten darauf hin, dass die Mehrheit der Opfer die Täterschaft kannte – ein Bilde, welches sich später bestätigen wird (siehe Kapitel 3.10).

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.2 Tatort (Frage 2)

Grafik 3 Tatort (Frage 2)



Hinweis: total 206 Antworten, 2 fehlende. Fragestellung: „Wo geschah die Tat?“, Antwortoptionen: „Zu Hause (bei mir oder bei der Tatperson oder im gemeinsamen Heim)“; „Bei der Arbeit“; „Per Telefon oder Internet (E-Mail, Facebook etc.)“; „Auf der Strasse“; „Anderes (bitte angeben)“; „In einem Restaurant, einer Bar oder einem Club“; „In einem öffentlichen Park oder Wald“; „In einem Laden oder Warenhaus“; „In den öffentlichen Verkehrsmitteln“; „An einer Haltestelle öffentlicher Verkehrsmittel“.

Um später Vergleiche zu den Vorjahren anstellen zu können, werden die Antwortoptionen aus den vorgegebenen Kategorien der Frage 2 sowie die Nennungen der offenen Antwortoption den fünf Kategorien „Einfamilienhaus/ Wohnung/ Umgebung“, „Öffentlicher Grund“, „Öffentliches Gebäude“, „Arbeitsplatz“ und „Andere“ zugewiesen (siehe Tabelle 5).

Tabelle 5 Kategorisierung der Antworten bzgl. Tatort für Vorjahresvergleich

Kategorie	Antwort	Anzahl	Summe Anzahl	Relative Häufigkeit
EFH/ Wohnung/ Umgebung	Zu Hause	80	80	27,8%
Öffentlicher Grund	Auf der Strasse	36	63	21,9%
	Öff. Park oder Wald	8		
	Öff. Verkehrsmittel	8		
	Haltestelle	11		
Öffentliches Gebäude	Restaurant/ Bar/ Club	6	11	3,8%
	Laden/ Warenhaus	5		
Arbeitsplatz	Bei der Arbeit	55	55	19,1%
Andere	Per Telefon oder Internet	54	79	27,4%
	Anderes	25		
Total		288	288	100,0%

Hinweis: total 288 Angaben von 206 Personen (Mehrfachnennungen möglich), 2 fehlende.

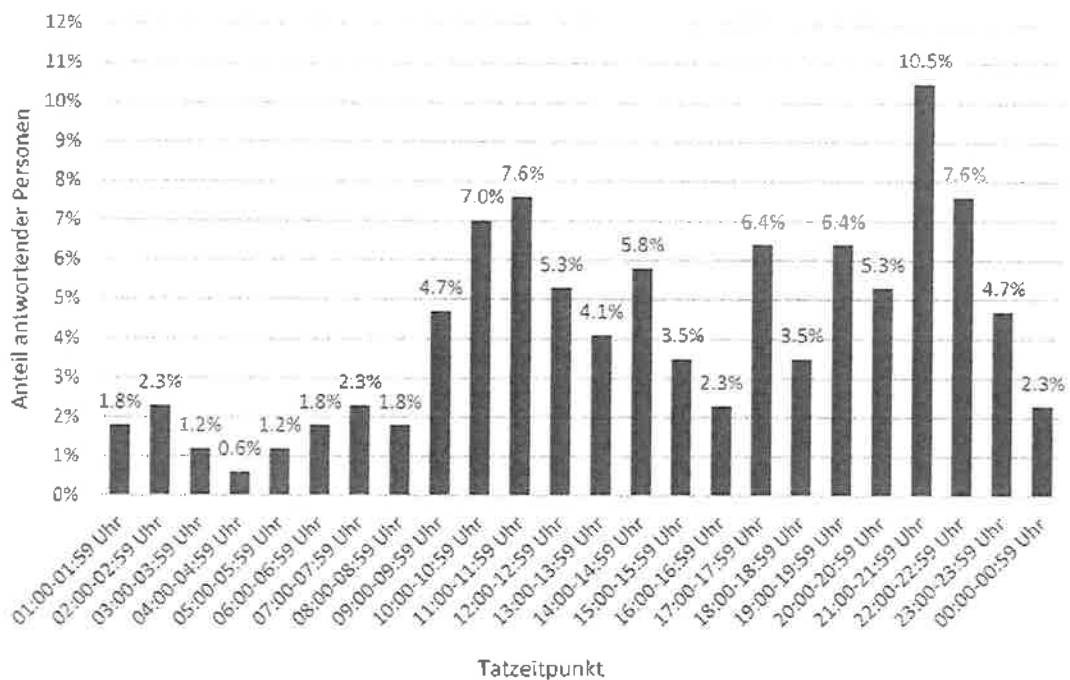
3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.3 Tatzeitpunkt (Frage 3)

3.3 Tatzeitpunkt (Frage 3)

Zum zweiten Mal nach 2014 wurde spezifisch nach dem Tatzeitpunkt gefragt. Falls die teilnehmenden Personen den Zeitpunkt nicht mehr wussten, konnten sie eine Schätzung angeben. Bei einer Stichprobe von 208 Personen und insgesamt 24 Antwortkategorien ist zu bedenken, dass die einzelnen Kategorien, in diesem Fall die einzelnen Stunden, relativ kleine Ausprägungen haben können. Dies verdeutlicht sich auch an der Uhrzeit, welche am meisten genannt wurde: zwischen 21 und 22 Uhr fand ca. jede zehnte Tat statt (10.5%). Dies entspricht jedoch nur 18 Nennungen. Die nächst häufigsten Tatzeitpunkte waren gemäss Auswertungen zwischen 09.00 – 09.59 Uhr, 10.00 – 10.59 Uhr und 22.00 – 22.59 Uhr in welchen 12 respektive jeweils 13 Gewaltdelikte verübt wurden. Des Weiteren ist zu beachten, dass 37 Personen diese Frage nicht beantwortet haben, so viele wie sonst bei keiner anderen Frage. Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass viele Personen mehrfach Gewalt erlebten und deshalb Mühe hatten, einen konkreten Zeitpunkt zu nennen.

Grafik 4 Tatzeitpunkt (Frage 3)



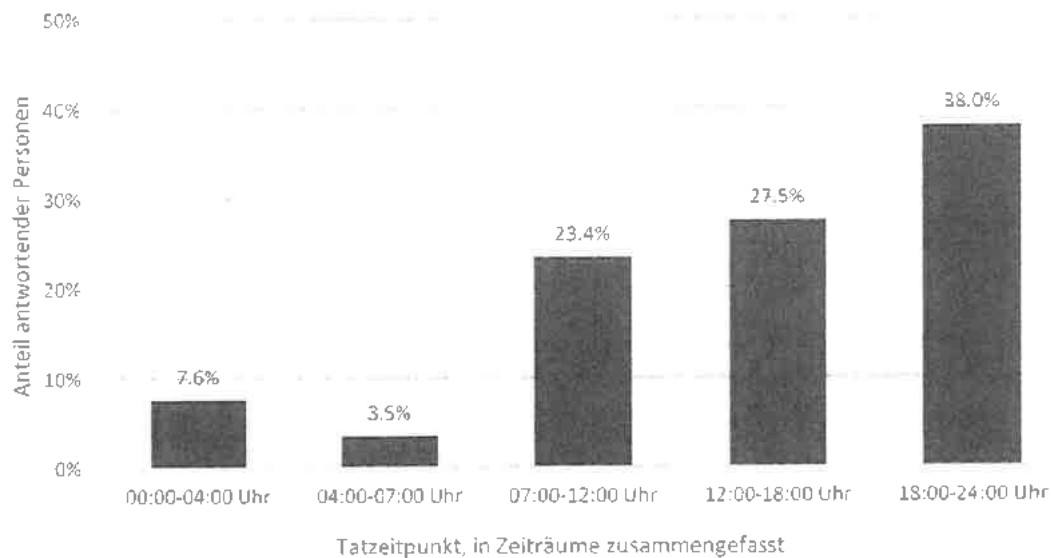
Hinweis: total 171 Antworten, 37 fehlende. Fragestellung: „Wann geschah die Tat? Falls Sie den genauen Zeitpunkt nicht mehr wissen, geben Sie bitte eine Schätzung an.“ Antwortoption: „Um (ca.) ___ Uhr“.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.4 Erster Kontakt mit der Polizei (Fragen 4 & 5)

Fasst man die Antworten in fünf Zeiträume zusammen, lassen sich Tendenzen erkennen. Gemäss Grafik 5 geschahen 38.0% der Gewaltdelikte abends zwischen 18.00 und 24.00 Uhr (Häufigkeit: 65) und 3.5% (Häufigkeit: 6) frühmorgens zwischen 04.00 und 07.00 Uhr. Je ungefähr ein Viertel der Tatzeitpunkte fallen auf den Morgen zwischen 07.00 und 12.00 Uhr (23.4% oder 40 Nennungen) und auf einen Mittag/Nachmittag zwischen 12.00 und 18.00 Uhr (27.5% oder 47 Nennungen).

Grafik 5 Tatzeitpunkt in Kategorien zusammengefasst



Hinweis: total 171 Antworten, 37 fehlende. Fragestellung: „Wann geschah die Tat? Falls Sie den genauen Zeitpunkt nicht mehr wissen, geben Sie bitte eine Schätzung an.“ Antwortoption: „Um (ca.) ___ Uhr“.

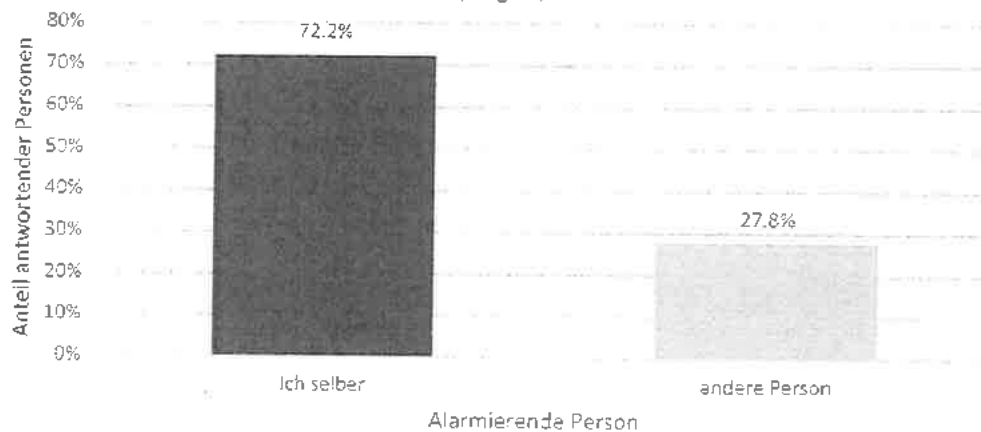
3.4 Erster Kontakt mit der Polizei (Fragen 4 & 5)

Ein wichtiger Aspekt bei der Zufriedenheitsbefragung ist die Beurteilung des Erstkontaktes mit der Kantonspolizei. Um sicherzugehen, dass diejenige Person, welche den Fragebogen ausfüllt auch in einen Erstkontakt mit der Kantonspolizei getreten ist, wird vorgängig gefragt, wer die Polizei alarmierte (Frage 4). Diese Filterfrage dient dazu, dass nur jene Personen den Kontakt mit der Kantonspolizei beurteilen, die auch tatsächlich mit der Notrufzentrale verbunden waren.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.4 Erster Kontakt mit der Polizei (Fragen 4 & 5)

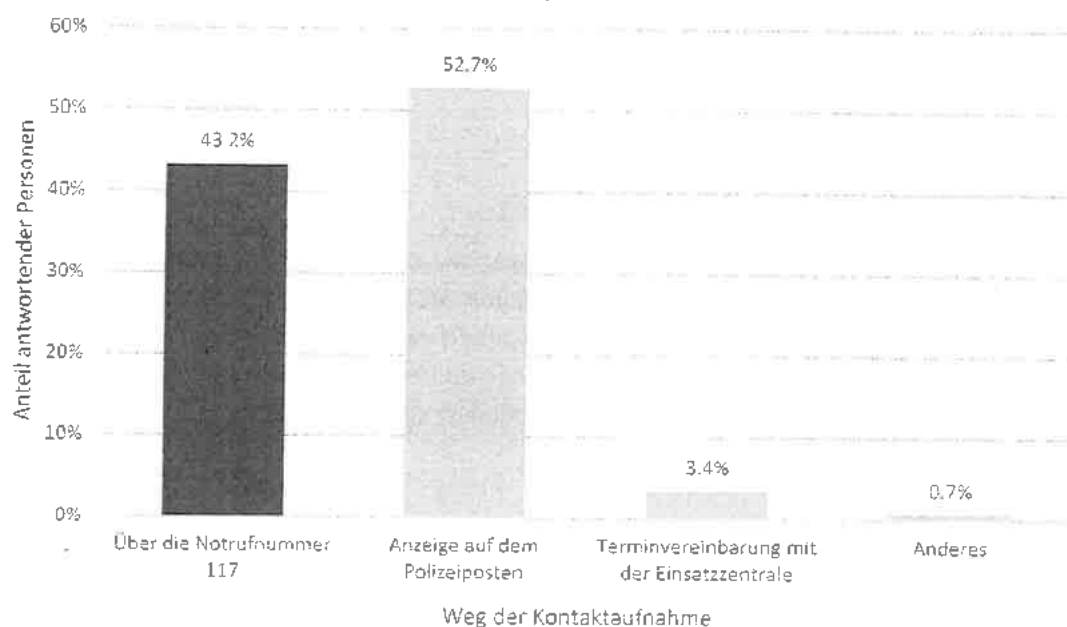
Grafik 6 Person, welche die Polizei alarmierte (Frage 4)



Hinweis: total 205 Antworten, 3 fehlende. Fragestellung: „Wer alarmierte die Polizei?“ Antwortoptionen: „Ich selber“, „Eine andere Person“.

In der aktuellen Befragung kontaktierten mehr als zwei Drittel der teilnehmenden Personen die Polizei selber (72.2% oder 148 Personen). Die 27.8% (oder 57 Personen), welche die Polizei nicht selber kontaktierten, wurden per Filterführung direkt zur Frage 7 („Wie lange dauerte es, bis nach dem Vorfall die Kantonspolizei Zürich über den Vorfall verständigt wurde?“) weitergeleitet.

Grafik 7 Weg der Kontaktaufnahme mit der Polizei (Frage 5)



Hinweis: total 148 Antworten, 3 fehlende und 57 Personen, welche die Frage nicht beantworteten mussten (weil sie die Polizei nicht selber alarmierten). Fragestellung: „Auf welchem Weg kontaktierten Sie die Polizei?“ Antwortoptionen: „Über die Notrufnummer 117“, „Anzeige auf dem Polizeiposten“, „Terminvereinbarung mit der Einsatzzentrale“ und „Anderes (bitte angeben)“.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017. Auswertung der einzelnen Fragen

3.5 Qualität des ersten Telefonkontaktes (Frage 6)

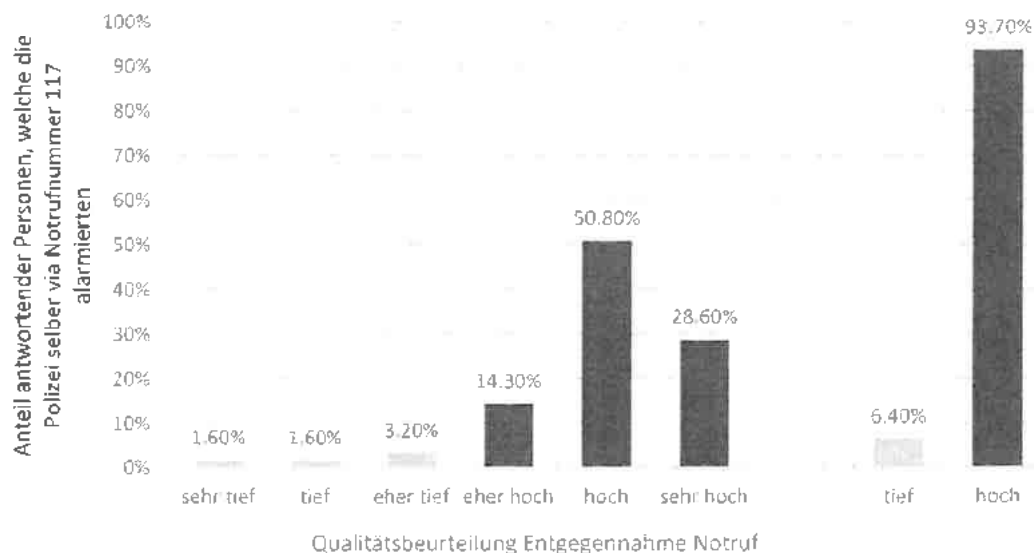
Grafik 7 zeigt eine Neuerung der aktuellen Befragung. Diejenigen Personen, welche die Polizei selber alarmierten (148 Personen) wurden zum ersten Mal gefragt, auf welchem Weg die Kontaktaufnahme geschah. Etwas über die Hälfte der antwortenden Personen kontaktierte die Polizei via Anzeige auf dem Polizeiposten (52.7% oder 78 Personen). Etwas weniger nahmen über die Notrufnummer 117 Kontakt mit der Polizei auf nach einem Gewaltdelikt (43.2% oder 64 Personen). Vereinzelt wurde eine Terminvereinbarung direkt mit der Einsatzzentrale vorgenommen (3.4% oder 5 Personen).

Personen, welche die Polizei selber alarmierten (Frage 4, 148 Personen) *und* auch den Kontakt über die Notrufnummer 117 herstellten (Frage 5, 64 Personen) wurden gebeten, die Qualität der Tätigkeit der Notrufzentrale zu beurteilen (Frage 6). Personen, welche die Polizei selber alarmierten, aber die Kontaktaufnahme via Anzeige auf dem Polizeiposten oder Terminvereinbarung mit der Einsatzzentrale stattfand, wurden per Filterführung direkt zur Frage 10 („Wurden Sie selbst durch die Tat verletzt?“) weitergeleitet.

3.5 Qualität des ersten Telefonkontaktes (Frage 6)

Von denjenigen Personen, welche die Polizei persönlich über die Notrufnummer 117 kontaktierten, beurteilen beinahe 80% die Qualität der raschen Entgegennahme des Notrufs als „eher hoch“, „hoch“ oder „sehr hoch“ (insgesamt 79.4% oder 50 Personen). Lediglich je 1 Person beurteilte die Qualität der raschen Entgegennahme des Notrufs als „sehr tief“ oder „tief“ (je 1.6%), und 2 Personen gaben an, dass die Qualität „eher tief“ (3.2%) war. Insgesamt gaben nur gerade 4 Personen die Qualitätsbeurteilung als entweder „sehr tief“, „tief“ oder „eher tief“ an.

Grafik 8 Beurteilung der Qualität der raschen Entgegennahme des Notrufs (Frage 6)



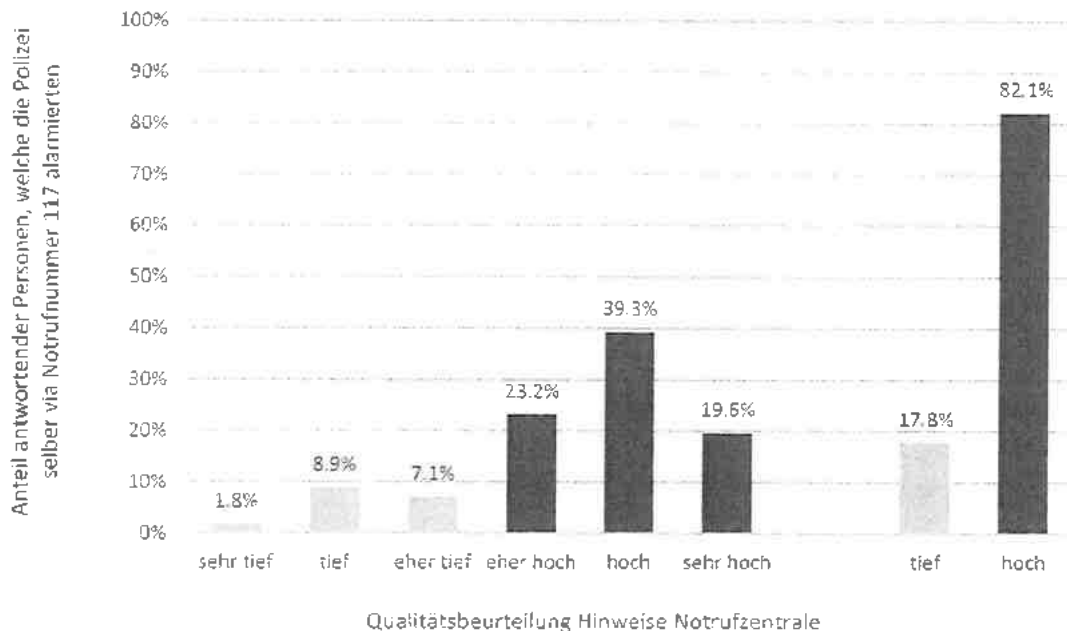
Hinweis: total 63 Antworten, 5 fehlende und 140 Personen, welche die Frage nicht beantworten mussten weil sie weder die Polizei selbst, noch diese über die Notrufnummer 117 kontaktierten. Fragestellung: „Wie beurteilen Sie die Qualität der Tätigkeit durch die Kantonspolizei Zürich betreffend rascher Entgegennahme des Notrufs.“ Antwortoptionen: „sehr tief“, „tief“, „eher tief“, „eher hoch“, „hoch“, „sehr hoch“.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.6 Dauer bis zur Alarmierung der Kantonspolizei (Frage 7)

Die Qualitätsbeurteilung der Hinweise der Notrufzentrale betreffend Verhalten bis zum Eintreffen der Polizei lag im Vergleich zur Qualitätsbeurteilung der raschen Entgegennahme des Notrufs verhältnismässig etwas tiefer. Etwas weniger als 60% (oder 33 Personen) schätzen die Qualität der Hinweise der Notrufzentrale als „eher hoch“, „hoch“ oder „sehr hoch“ ein (insgesamt 58.9% oder 33 Personen). 10 Personen beurteilten die Qualität der Hinweise der Notrufzentrale als tief ein (Summe von „sehr tief“, „tief“ und „eher tief“).

Grafik 9 Beurteilung der Qualität der Hinweise der Notrufzentrale (Frage 6)



Hinweis: total 55 Antworten, 12 fehlende und 140 Personen, welche die Frage nicht beantworten mussten weil sie weder die Polizei selbst, noch diese über die Notrufnummer 117 kontaktierten. Fragestellung: „Wie beurteilen Sie die Qualität der Tätigkeit durch die Kantonspolizei Zürich betreffend Hinweise der Notrufzentrale betreffend dem Verhalten bis zum Eintreffen der/des Beamten.“ Antwortoptionen: „sehr tief“, „tief“, „eher tief“, „eher hoch“, „hoch“, „sehr hoch“.

3.6 Dauer bis zur Alarmierung der Kantonspolizei (Frage 7)

Die Frage nach der Dauer, bis die Kantonspolizei über den Vorfall verständigt wurde, sollte nur in Fällen beantwortet werden, in welchen die Polizei über die Notrufnummer 117 kontaktiert wurde und bei welchen die Polizei aufgefordert wurde, zum Tatort zu kommen. Im Gegensatz zur Frage 6 konnte diese Frage auch beantwortet werden, wenn eine andere Person die Polizei verständigte (siehe Frage 4).

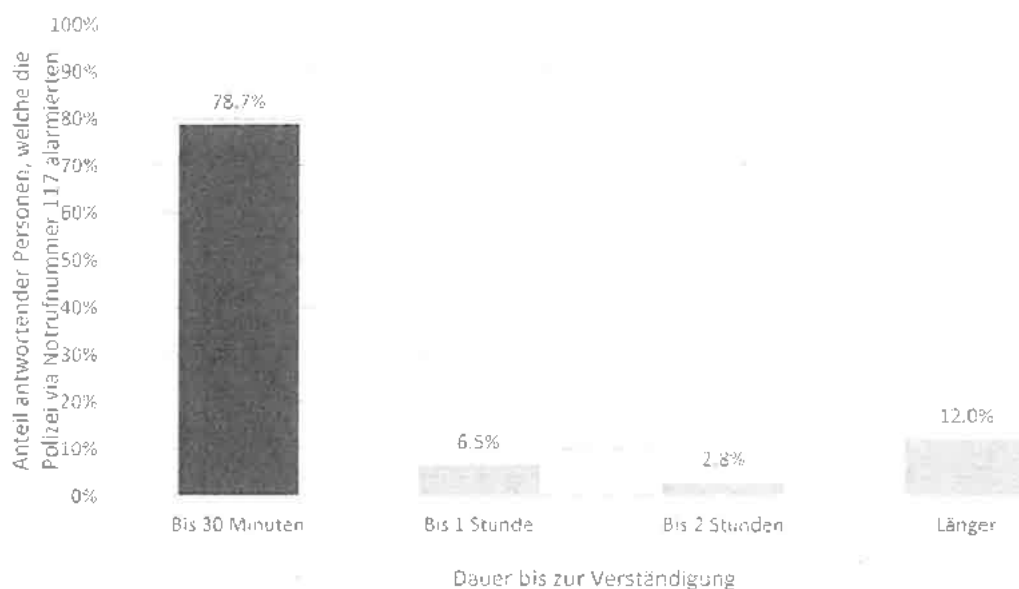
Grafik 10 zeigt, dass in mehr als drei Viertel der Fälle die Polizei innerhalb von 30 Minuten verständigt wurde (78.7% oder 85 Fälle). In einzelnen Fällen wurde die Polizei innerhalb 1 Stunde (6.5% oder 7 Personen) oder innerhalb 2 Stunden (2.8% oder 3 Personen) verständigt.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.6 Dauer bis zur Alarmierung der Kantonspolizei (Frage 7)

In 13 Fällen (12.0%) wurde angegeben, dass bis zur Alarmierung der Polizei mehr Zeit verging. Diese Nennungen sind im Detail ersichtlich in der Tabelle 6.

Grafik 10 Dauer nach dem Vorfall bis zur Alarmierung der Polizei (Frage 7)



Hinweis: total 108 Antworten, 13 fehlende und 87 Personen, welche die Frage nicht beantworten mussten weil die Polizei nicht über die Notrufnummer 117 kontaktiert wurde. **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“.

Tabelle 6 Dauer bis zur Verständigung der Polizei, wenn länger als 2 Stunden (Frage 7)

Länger als 2 Stunden	Nennungen
Mehr als 2 Stunden	1
1 Tag oder 24 Stunden	7
1 bis 2 Tage	1
2 Tage	2
3 Tage	1
Unbekannt (Wortlaut: „Ging erst in der schule und hat der lehrer das gesagt“)	1

Hinweis: total 13 Nennungen.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

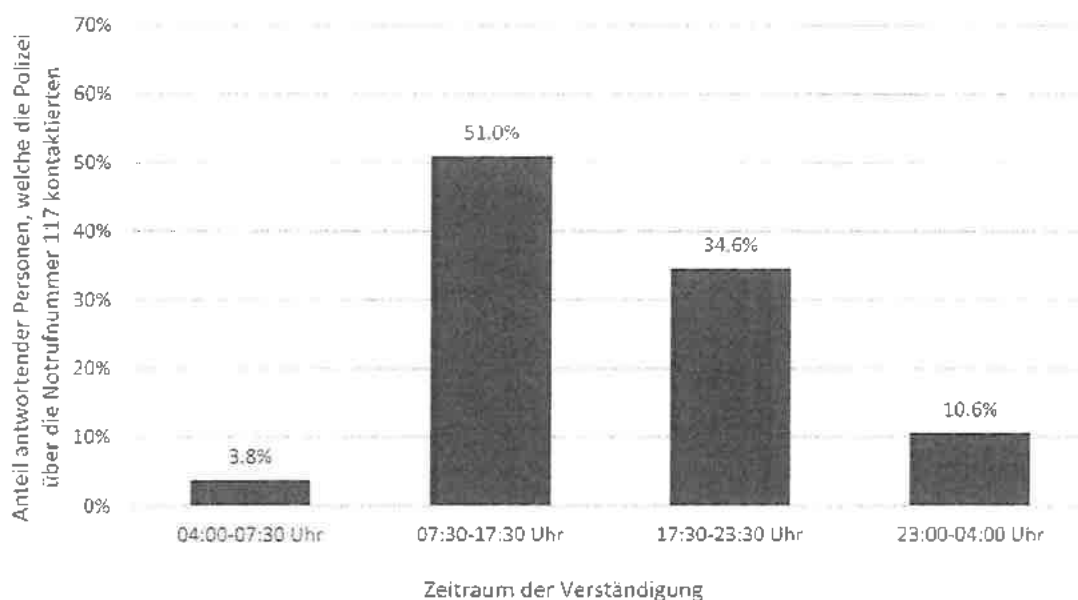
3.7 Zeitraum der Alarmierung der Kantonspolizei (Frage 8)

3.7 Zeitraum der Alarmierung der Kantonspolizei (Frage 8)

Die Frage 8 bezieht sich auf den Zeitraum, in welchem die Polizei alarmiert wurde. Die antwortenden Personen konnten auch angeben, nicht mehr zu wissen, in welchem Zeitraum sie die Polizei verständigten. Dies hat jedoch keine Person getan. 23 Personen liessen diese Frage offen und etwas mehr als die Hälfte der antwortenden Personen verständigte gemäss eigenen Angaben die Polizei während sogenannten Bürozeiten zwischen 07:30 – 17:30 Uhr (51.0% oder 53 Personen).

Etwa ein Drittel alarmierte die Polizei am Abend, also zwischen 17:30 und 23:30 Uhr (34.6% oder 36 Personen) und 15 Personen oder insgesamt 14.4% haben die Polizei in der Nacht verständigt (zwischen 23:00 – 04:00 Uhr oder zwischen 04:00 – 07:30 Uhr).

Grafik 11 Zeitraum der Verständigung der Polizei (Frage 8)



Hinweis: total 104 Antworten, 23 fehlende, und 81 Personen mussten Frage nicht beantworten, da sie die Polizei nicht über die Notrufnummer 117 kontaktierten. **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“.

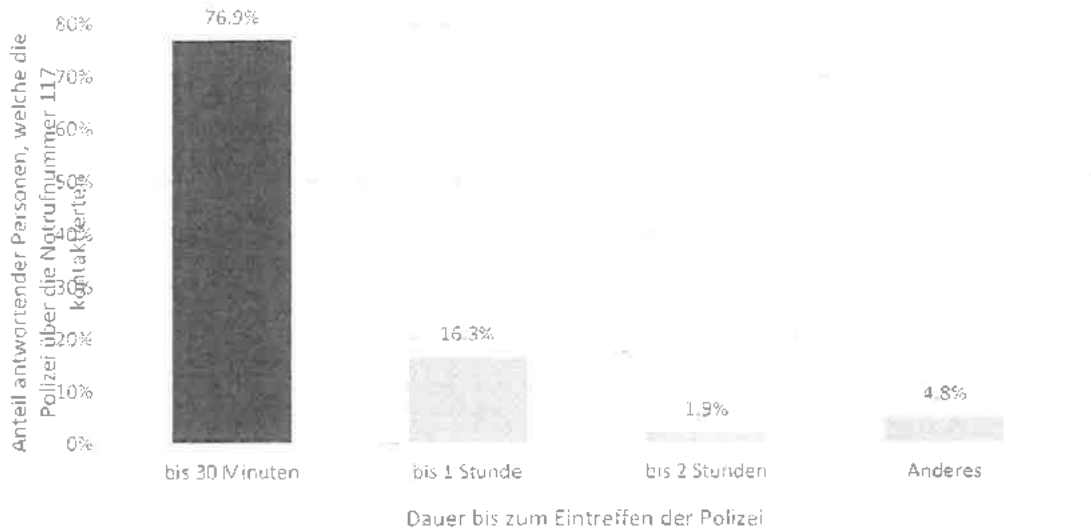
3.8 Dauer bis zum Eintreffen der Polizei (Frage 9)

In der Grafik 12 ist die Dauer bis zum Eintreffen der Polizei am Tatort eingetragen. Bei drei Viertel der Fälle war die Polizei innerhalb von 30 Minuten vor Ort (76.9% oder 80 Personen). In 17 Fällen oder 16.3% benötigte die Polizei zwischen 30 Minuten und 1 Stunde um vor Ort einzutreffen. 4.8% (5 Personen) gaben bei dieser Frage „Anderes“ an und konnten im Nachhinein nicht einer der Kategorien zugeordnet werden. Dabei wurde zweimal genannt, dass ein Erscheinen der Polizei vor Ort nicht nötig war, dass der persönliche Kontakt mit der Polizei sich auf einen telefonischen beschränkte und eine Person machte folgende Angabe: „Polizei lehnte Erscheinen ab, Hinweis, mich in 2 Tagen auf dem Polizeiposten zu melden, da Wochenende war“.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.9 Erlittene Verletzung (Frage 10)

Grafik 12 Dauer bis zum Eintreffen der Polizei (Frage 9)

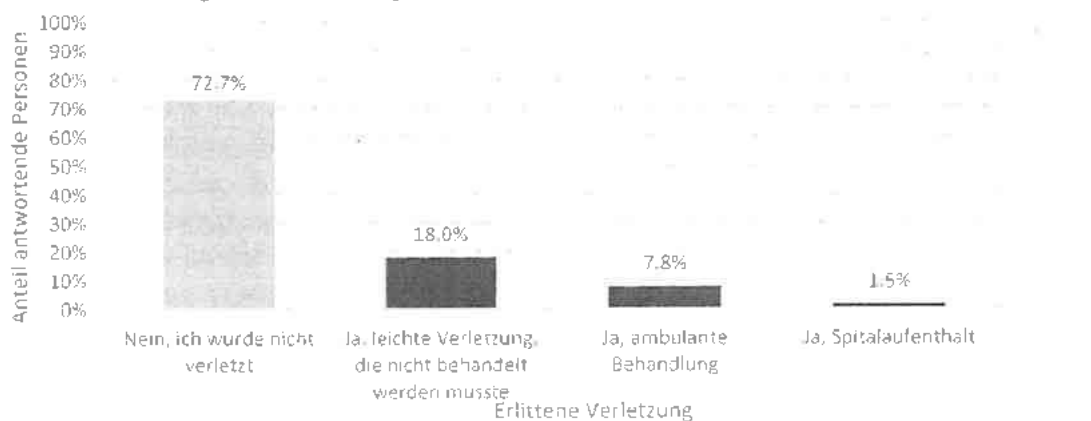


Hinweis: total 104 Antworten, 23 fehlende und 81 mussten nicht antworten, da sie die Polizei nicht über die Notrufnummer 117 kontaktierten. **Fragestellung:** „Wie lange dauerte es, bis die Polizei nach der Verständigung bei Ihnen eintraf?“ Antwortoptionen: „Bis 30 Minuten“, „Bis 1 Stunde“, „Bis 2 Stunden“, „Länger (bitte angeben)“, „Weiss nicht“.

3.9 Erlittene Verletzung (Frage 10)

Wie in der Grafik 13 ersichtlich, gaben über 70% der teilnehmenden Personen an, dass sie durch das Gewaltdelikt nicht verletzt worden sind (72.7% oder 149 Personen). Knapp jede fünfte Person erlitt leichte Verletzungen, welche nicht behandelt werden mussten (18.0% oder 37 Personen). Insgesamt gaben 27.3% aller Personen an, verletzt worden zu sein. 3 Personen (1.5%) mussten dabei sogar einen Spitalaufenthalt auf sich nehmen.

Grafik 13 Verletzung durch die Tat (Frage 10)



Hinweis: total 205 Antworten, 3 fehlende. **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“.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

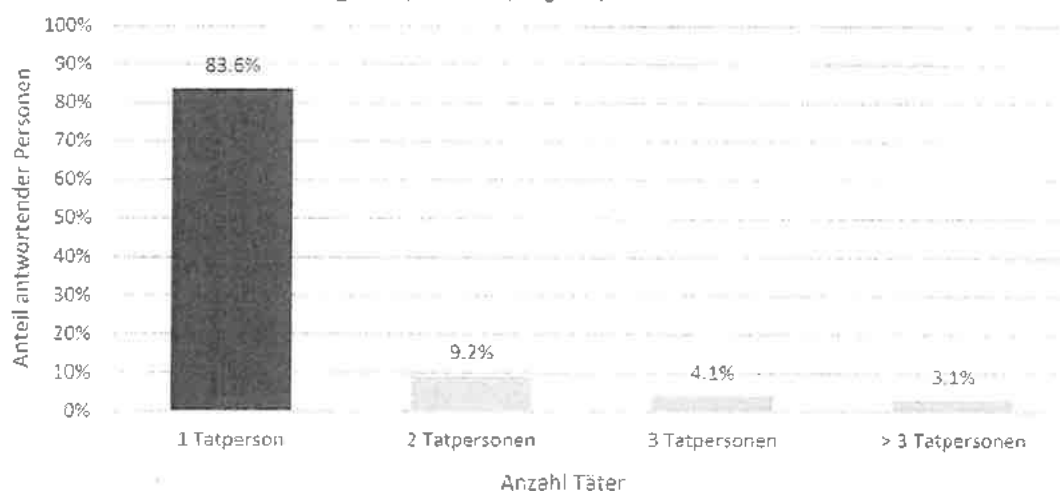
3.10 Täterschaft (Frage 11 & 12)

3.10 Täterschaft (Frage 11 & 12)

Die Frage, wie viele Täter an der Tat beteiligt waren wurde 2017 zum zweiten Mal gestellt (nach 2014). Die Frage, ob die Täterschaft den betroffenen Personen zum Tatzeitpunkt persönlich bekannt waren wurde für die Befragung 2017 um weitere Antwortoptionen erweitert.

In der Grafik 14 ist ersichtlich, dass in mehr als 80% der Fälle das Gewaltdelikt von einer Tatperson ausgeübt wurde (83.6% oder 163 Personen). In beinahe jedem zehnten Fall wurde die Tat von 2 Personen verübt (9.2% oder 18 Personen). 6 Personen (oder 3.1%) gaben an, dass die Tat durch mehr als 3 Personen begangen wurde.

Grafik 14 Anzahl am Delikt beteiligte Tatpersonen (Frage 11)



Hinweis: total 195 Antworten, 13 fehlende. Fragestellung: „Wie viele Tatperson/en waren an der Tat beteiligt?“ Antwortoptionen: „1 Tatperson“, „2 Tatpersonen“, „3 Tatpersonen“, „mehr als 3 Tatpersonen“.

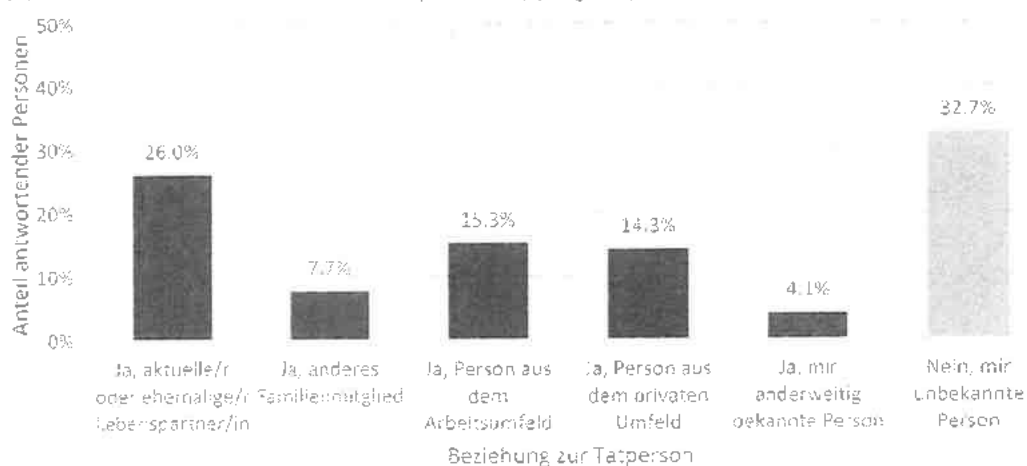
Wie bereits erwähnt wurden die Antwortoptionen bei der Frage nach der persönlichen Bekanntheit der Tatperson(en) angepasst und erweitert. In der Tabelle 7 sind die Antwortoptionen aus der aktuellen Befragung (2017) und der letzten Befragung von betroffenen Personen von Gewaltdelikten aus dem Jahre 2014 einander gegenüber gestellt. Daraus wird ersichtlich, dass die Antwortoption „Ja, Familienmitglied“ spezifiziert wurde in neu zwei Antwortoptionen, in welchen zum einen die Tatperson ein/e aktuelle/r oder ehemalige/r Lebenspartner/in sein kann oder ein anderes Familienmitglied. Auch die Antwortoption „Ja, bekannte Person aus dem Umfeld“ aus 2014 wurde spezifiziert und neu wurde erfragt, ob die Tatperson aus dem Arbeitsumfeld oder aus dem privaten Umfeld stammt. Die Antwortoption „Ja, flüchtig bekannte Person“ wurde hingegen ersetzt mit der Antwortoption „Ja, mir anderweitig bekannte Person“ bei welcher die antwortenden Personen hinschreiben konnten, woher sie die Tatperson kennen.

Tabelle 7 Persönliche Bekanntheit der Tatperson(en): Antwortoptionen 2014 und 2017

Frage 12: War/en Ihnen der/die Tatperson/en zum Zeitpunkt der Tat persönlich bekannt?	
Antwortoptionen 2014	Antwortoptionen 2017
1 Ja, Familienmitglied	1 Ja, aktuelle/r oder ehemalige/r Lebenspartner/in 2 Ja, anderes Familienmitglied
2 Ja, bekannte Person aus dem Umfeld	3 Ja, Person aus dem Arbeitsumfeld 4 Ja, Person aus dem privaten Umfeld
3 Ja, flüchtig bekannte Person	5 Ja, mir anderweitig bekannte Person: _____
4 Nein, mir unbekannte Person	6 Nein, mir unbekannte Person

Die Ergebnisse der Frage nach der persönlichen Bekanntheit der Tatperson(en) sind in Grafik 15 abgebildet. Die Mehrheit der von Gewaltdelikten betroffenen Personen kannte die Tatperson(en) zum Zeitpunkt der Tat persönlich. Insgesamt haben 67,4% (oder 132 Personen) geantwortet, dass sie die Tatperson(en) persönlich kannten. Bei etwas mehr als einem Viertel der antwortenden Personen war die Tatperson der/die aktuelle/r oder ehemalige/r Lebenspartner/in (26,0% oder 51 Personen). Bei weiteren 15 Personen (oder 7,7%) waren die Tatperson(en) Personen aus der Familie, ausgenommen aktuelle/r oder ehemalige/r Lebenspartner/in. Je ungefähr 15% der antwortenden Personen antworteten, dass sie die Tatperson(en) entweder aus dem Arbeitsumfeld (15,3% oder 30 Personen) oder aus dem privaten Umfeld (14,3% oder 28 Personen) kannten. Etwa 4% kannten die Tatperson(en) anderweitig. Diese 8 Personen gaben an, woher sie die Tatperson(en) kennen: dreimal waren es Patienten, zweimal wurde Klient oder Kunde genannt, und je einmal wurde folgendes genannt: Behördenakten, Stockwerkeigentümer, Gefängnisinsasse. Die durch die differenzierte Fragestellung gewonnenen Erkenntnisse gehen dahin, dass der/die aktuelle Lebenspartner/in im Rahmen häuslicher Gewalt am häufigsten als Gefährder auftritt und das Arbeitsumfeld in Bezug auf eine potentielle Schädigung nicht unterschätzt werden darf.

Grafik 15 Persönliche Bekanntheit der Tatperson(en) (Frage 12)



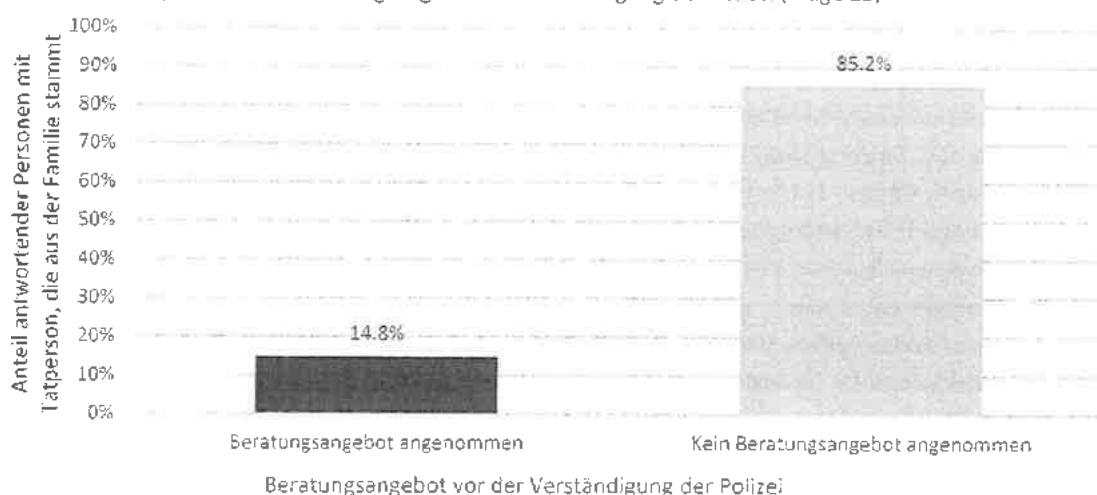
Hinweis: total 196 Antworten, 12 fehlende. Fragestellung: „War/en Ihnen der/die Tatperson/en zum Zeitpunkt der Tat persönlich bekannt?“ Antwortoptionen: „Ja, aktuelle/r oder ehemalige/r Lebenspartner/in“, „Ja, anderes Familienmitglied“, „Ja, Person aus dem Arbeitsumfeld“, „Ja, Person aus dem privaten Umfeld“, „Ja, mir anderweitig bekannte Person“, „Nein, mir unbekannte Person“.

3.11 Beratungsangebot (Frage 13-15)

Die Fragen 13 bis und mit 15 wurden neu in die Befragung 2017 aufgenommen und von denjenigen Personen beantwortet, bei welchen die Tatperson(en) entweder der/die aktuelle/r oder ehemalige/r Lebenspartner/in oder ein anderes Familienmitglied war (siehe Frage 12). Gemäss den Auswertungen zur Frage 12 galt dies für insgesamt 66 Personen.

Die erste Frage zum Beratungsangebot fokussiert sich darauf, ob die von Gewalt betroffene Person ein Beratungsangebot in Anspruch nahm, bevor die Polizei alarmiert wurde. Dies haben 14.8% der Personen getan, welche die Frage beantworten konnten. Zu beachten ist hingegen, dass 14.8% der antwortenden Personen bei dieser Frage lediglich 9 Personen ausmachen und dass 52 Personen (oder 85.22%) antworteten, dass sie kein Beratungsangebot angenommen haben bevor sie die Polizei verständigten. In der 0 ist ersichtlich, welche Beratungsangebote die 9 Personen angenommen haben.

Grafik 16 Inanspruchnahme Beratungsangebot vor Verständigung der Polizei (Frage 13)



Hinweis: insgesamt 61 Antworten, 5 fehlende, und 142 Personen bei welchen die Tatperson(en) weder der/die ehemalige od. aktuelle/r Lebenspartner/in ist noch ein anderes Familienmitglied. Fragestellung: „Haben Sie ein Beratungsangebot in Anspruch genommen, bevor die Polizei alarmiert wurde?“ Antwortoptionen: „Ja, folgendes Angebot: _____“, „Nein“.

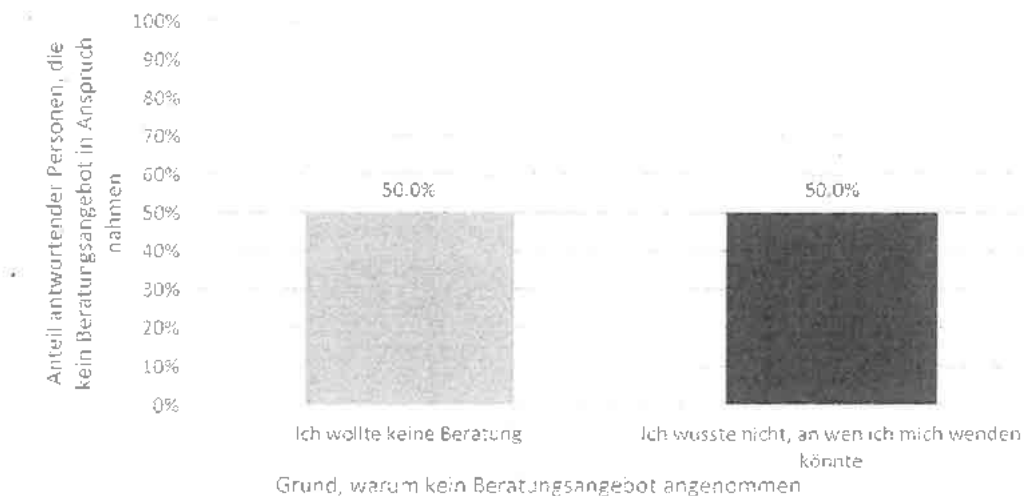
Tabelle 8 In Anspruch genommene Beratungsangebote (Frage 13)

Folgende Beratungsangebote wurden in Anspruch genommen, bevor die Polizei alarmiert wurde	Häufigkeit
„Beratungsstellen diverse“	1
„BjF Zürich“	1
„Jugendamt“	1
„Kontaktstelle für häusliche Gewalt (per Telefon)“	1
„Opferhilfe“	2
„Psychiater, KIZ Winterthur“	1
„Psychologe“	1
„Rechtsberatung von Arbeitgeber“	1

Hinweis: Wiedergabe der Antworten ohne Änderung.

Diejenigen Personen (insgesamt 52 Personen), welche bei der Frage 13 angegeben haben, dass sie kein Beratungsangebot angenommen haben, wurden per Filterführung in der nächsten Frage gebeten, anzugeben warum sie kein Beratungsangebot in Anspruch genommen haben. Die Grafik 17 zeigt dabei ein eindeutig nicht eindeutiges Bild. Die Hälfte der Personen wollte keine Beratung, die andere Hälfte wusste nicht, an wen sie sich hätte wenden können (je 23 Personen oder 50.0%).

Grafik 17 Grund für Nicht-Inanspruchnahme von Beratungsangebot (Frage 14)



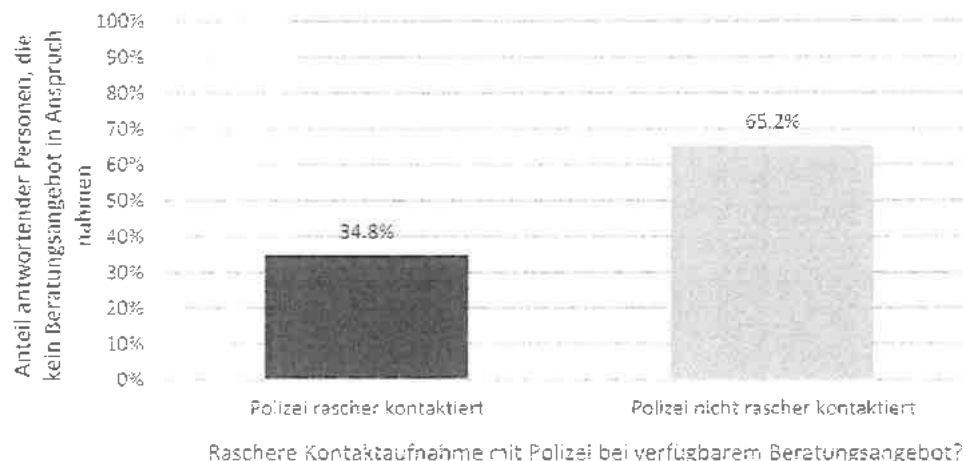
Hinweis: total 46 Antworten, 7 fehlende und 156 Personen, welche die Frage nicht beantworten mussten. Fragestellung: „Weshalb haben Sie kein Beratungsangebot in Anspruch genommen?“ Antwortoptionen: „Ich wollte keine Beratung“, „Ich wusste nicht, an wen ich mich wenden könnte“.

Gut ein Drittel der Personen, die kein Beratungsangebot in Anspruch genommen hatten gab im Nachhinein an, dass sie die Polizei wohl rascher kontaktiert hätten, wenn ihnen ein Beratungsangebot zur Verfügung gestanden hätte. Die Zusammenarbeit zwischen Polizeiarbeit und Beratungsstellen ist eine wichtige Schnittstelle, welche gut definiert und gepflegt werden sollte.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.12 Aspekte des Strafantrages (Frage 16-18)

Grafik 18 Raschere Kontaktaufnahme Polizei bei verfügbarem Beratungsangebot



Hinweis: total 23 Antworten.

3.12 Aspekte des Strafantrages (Frage 16-18)

Nach 2014 wurde in der aktuellen Befragung 2017 zum zweiten Mal danach gefragt, ob die von Gewalt betroffene Person von der Polizei auf die Möglichkeit hingewiesen wurde, Strafantrag zu stellen. Im Gegensatz zu 2014, als direkt unter den jeweiligen Antragsdelikten Körperverletzung, Tötlichkeit und Drohung nach der Möglichkeit eines Strafantrages gefragt wurde, wurden für die Befragung 2017 drei neue, separate Fragen zum Thema Strafantrag erstellt:

Tabelle 9 Fragestellung für den Aspekt Strafantrag (Frage 16-18)

Fragestellung	Antwortoption
Wurden Ihnen die Strafantragsformalitäten durch die Polizei ausreichend erläutert?	Ja Nein Weiss nicht
Haben Sie Strafantrag gestellt?	Ja Nein
Haben Sie den Strafantrag zurückgezogen?	Ja, weil: _____ Nein

Dieser Fragenblock konnte nur beantwortet werden, wenn die Opfer von einem Antragsdelikt (und nicht gleichzeitig von einem Offizialdelikt) betroffen waren und die Tatperson nicht aus dem Familienkreis stammte. In letzterem Fall findet eine Offizialisierung des Deliktes statt, wodurch ein Strafantrag hinfällig wird.

Wie in der Tabelle 10 ersichtlich ist, konnten 54 Personen Auskunft zum Strafantrag geben.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.12 Aspekte des Strafantrages (Frage 16-18)

Tabelle 10 Antragsdelikt und Bekanntheit Täterschaft

Antrags-, aber kein Offizialdelikt	Bekanntheit Täterschaft (Frage 12)		
	Tatperson aus der Familie oder (Ex-) Partner/in	Tatperson ander- weitig bekannt	Total
Ja	29 (14.8%)	54 (27.6%)	83 (42.3%)
Nein	38 (19.4%)	75 (38.3%)	113 (57.7%)
Total	67 (34.2%)	129 (65.8%)	196 (100.0%)

Hinweis: total 196 Personen, 12 fehlende.

In der Grafik 19 ist ersichtlich, dass von denjenigen Personen, welche von einem Antragsdelikt betroffen waren und bei denen die Tatperson nicht aus der Familie stammte, nur eine Person die Strafantragsformalitäten nicht ausreichend erläutert bekommen hat. 46 Personen oder 86.8% sagten, dass die Strafantragsformalitäten ihnen ausreichend erläutert wurde und 6 Personen (11.3%) wussten es nicht.

Grafik 19 Strafantragsformalitäten ausreichend erläutert (Frage 16)



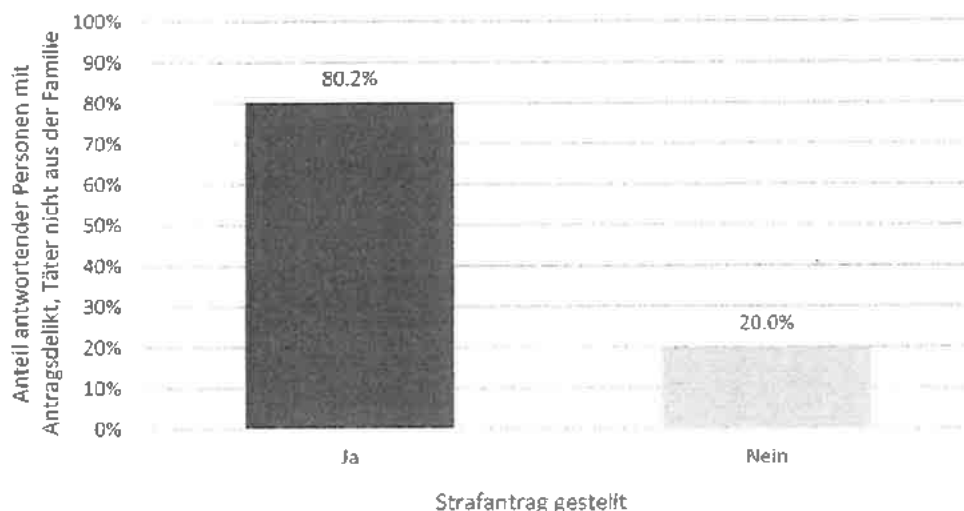
Hinweis: total 53 Antworten, 1 fehlend.

Von den 54 Personen, welche die Voraussetzungen für einen Strafantrag erfüllten, haben 80.2% (oder 36 Personen) einen Strafantrag auch gestellt. 9 Personen haben auf diese Frage nicht geantwortet (und sind auch nicht im Gesamttotal der Fragen enthalten) und weitere 9 Personen gaben an, dass sie keinen Strafantrag stellten (siehe Grafik 20).

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.12 Aspekte des Strafantrages (Frage 16-18)

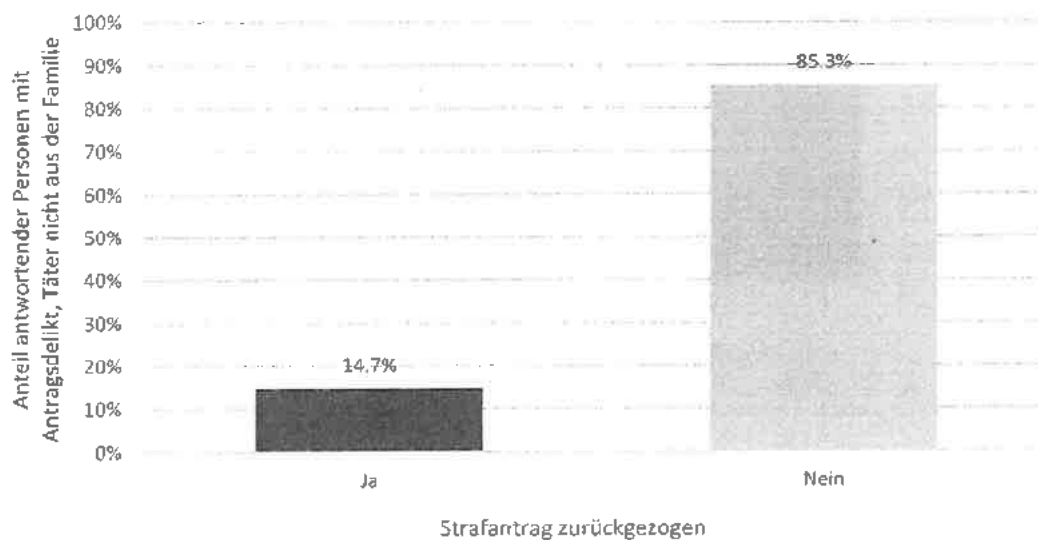
Grafik 20 Strafantrag gestellt (Frage 17)



Hinweis: total 45 Antworten, 9 fehlende.

In der Grafik 21 ist ersichtlich, wie viele der 36 Personen, welche einen Strafantrag gestellt haben, den Strafantrag wieder zurückgezogen haben. 5 Personen (14.7%) antworteten demzufolge, dass sie ihren Strafantrag zurückzogen und 29 Personen (85.3%) haben die Frage verneint.

Grafik 21 Strafantrag zurückgezogen



Hinweis: total 34 Antworten, 2 fehlende.

Gefragt wurden auch die Gründe für den allfälligen Rückzug des Strafantrages. Tabelle 11 zeigt die aufgeführten Gründe, welche sehr unterschiedlich ausfallen. Zweimal wurde genannt, dass dank Hilfe der Staatsanwaltschaft einen Vergleich oder ein Einverständnis zustande kam und aus diesem Grund

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.13 Furcht vor ähnlichem Vorfall (Frage 19)

de der Strafantrag zurückgezogen wurde. Eine Person erwähnte ein fehlendes Vertrauen in das Rechtssystem und die Polizei als Grund, den Strafantrag zurückzuziehen.

Tabelle 11 Gründe für Rückzug des Strafantrages (Frage 18)

Gründe für den Rückzug des Strafantrages	Häufigkeit
„Kein Vertrauen in Polizei, Rechtssystem (Angst)“	1
„Wir die Sache zu Ende bringen wollten.“	1
„Staatsanwalt-Vergleich“	1
„Gegenseitiges Einverständnis mit Hilfe des Staatsanwaltes“	1
„Weil der Beschuldigte sich entschuldigt hat und Aussage gegen Aussage besteht, er hat das Gespräch zugegeben nicht aber die Drohung“	1

Hinweis: total 5 Personen haben Strafantrag zurückgezogen. Antworten ohne Korrektur übernommen.

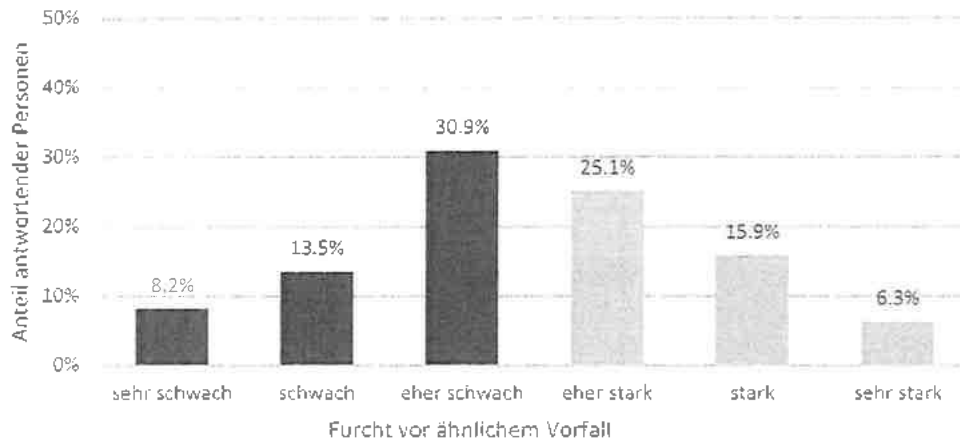
3.13 Furcht vor ähnlichem Vorfall (Frage 19)

Neu im Fragebogen 2017 wurde die Frage nach der Furcht, künftig in einen ähnlichen Vorfall verwickelt zu werden, aufgenommen. Die antwortenden Personen konnten auf einer 6er-Skala angeben, wie stark ihre Furcht dabei ist.

0 veranschaulicht die Ergebnisse. Die Antworten scheinen ausgeglichen zu sein zwischen denjenigen Personen, welche insgesamt weniger bzw. stärker fürchten. Dabei zeigt sich, dass sowohl wenige Personen entweder „sehr schwache“ (8.2% oder 17 Personen) oder „sehr starke“ (6.3% oder 13 Personen) Furcht haben vor einem ähnlichen Vorfall haben. Etwa 30% der Personen sagten aus, dass sie haben „eher schwache“ Furcht haben (30.9% oder 64 Personen), ein und ein weiterer Viertel „eher starke“, dass bei ihnen die Angst „eher stark“ ist (25.1% oder 52 Personen). Summiert man die Skalen auf der „schwachen“ und „starken“ Seite, dann zeigt sich ein ungefähr ausgeglichenes Bild zwischen denjenigen Personen, welche „schwache“ Furcht haben vor einem künftigen Vorfall (insgesamt 52.7% oder 109 Personen) und denjenigen, welche „starke“ Furcht haben (47.3% oder 98 Personen).

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.14 Verhaltensanpassungen (Frage 20)

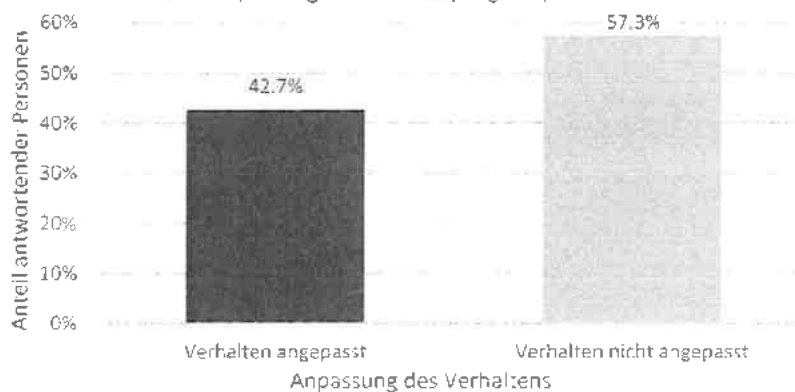
Grafik 22 Furcht vor ähnlichem Vorfall (Frage 19)

Hinweis: total 207 Antworten, 1 fehlend. **Fragestellung:** „Wie sehr fürchten Sie sich davor, künftig in einen ähnlichen Vorfall verwickelt zu werden?“ Antwortoptionen: „sehr schwach“, „schwach“, „eher schwach“, „eher stark“, „stark“, „sehr stark“.

3.14 Verhaltensanpassungen (Frage 20)

Neben der Frage 19 zur Furcht wurde neu auch die Frage 20 zu Verhaltensanpassungen in den Fragebogen aufgenommen. Die Frage zielt darauf ab, festzustellen ob die von Gewalt betroffenen Personen nach einem solchen Vorfall ihr Verhalten anpassen und bestimmte Orte meiden, um nicht erneut Opfer zu werden.

Von den 199 Personen, welche diese Frage beantworteten, sagten etwas weniger als die Hälfte, dass sie ihr Verhalten angepasst hätten (42.7% oder 85 Personen). Beinahe 60% sagten hingegen, sie hätten ihr Verhalten nicht angepasst oder sie meiden keine Orte, um nicht erneut von einem Gewaltdelikt betroffen zu sein (57.3% oder 114 Personen).

Grafik 23 Verhaltensanpassung nach Vorfall (Frage 20)

Hinweis: total 199 Antworten, 9 fehlende. **Fragestellung:** „Haben Sie Ihr Verhalten angepasst oder meiden Sie bestimmte Orte, um nicht erneut in einen solchen Vorfall verwickelt zu werden?“ Antwortoptionen: „Ja, nämlich: _____“, „Nein“.

Bei dieser Frage interessiert natürlich, wie das Verhalten angepasst wurde und welche Orte eventuell vermieden werden. Von den 85 Personen, welche das Verhalten nach einem Gewaltdelikt anpassten (siehe Grafik 23) machten 81 Personen nähere Angaben. Davon wurden 81 Nennungen zu Kategorien zusammengefasst, welche in der Tabelle 12 beispielhaft aufgeführt sind.

Tabelle 12 Verhaltensanpassungen nach Vorfall (Frage 20)

Kategorie	Häufigkeit	Beispielnennungen
Vermeidung von Orten	15	<ul style="list-style-type: none"> - Spezifische Orte: Schulgelände, ehemaliger Arbeitsort, Luzern, Zürich Bahnhofstrasse (Mehrfache Nennungen zusammengefasst) - „Gehe nicht mehr zum Sport, meide viele Orte etc.“ - „Öffentl. Stellen (Post, Bank, Flughafen etc.)“
Vermeidung des Kontaktes zur Tatperson oder zu Menschen allgemein	28	<ul style="list-style-type: none"> - Trennung/ Scheidung (mehrfach genannt) - Kontaktabbruch oder -vermeidung (mehrfach genannt) - „(Nicht mehr) alleine mich im Dorf aufzuhalten“ - „Habe mich seit der Tat auf keinen neuen Mann mehr eingelassen“ - „Ich verbringe die meiste Zeit zu Hause und gehe nicht mehr alleine nach Draussen“
Technische Präventionsmassnahmen	14	<ul style="list-style-type: none"> - „Alle Wohnungstüren verriegeln“ - „Auto bei der Fahrt schliessen (AutoLock), Haus abschliessen und verriegeln, Büro tagsüber abschliessen“ - „Gehe nicht mehr in die Waschküche. Lüfte nicht mehr. Fenster und Fensterladen immer geschlossen“ - „Habe zur Sicherheit Überwachungskameras installiert zur Beweisführung und Abschreckung“
Erhöhung der Aufmerksamkeit	8	<ul style="list-style-type: none"> - „Besser auf meine Gegenstände aufpassen, wenn ich an öffentlichen Plätze bzw. Veranstaltungen bin“ - „Mehr Vorsicht“ (mehrfach genannt)
Anpassung der Kommunikation	3	<ul style="list-style-type: none"> - „Anrufe aufhängen, nicht entgegennehmen...sich nicht treffen unter alkoholisiertem Zustand“
Diverses	14	<ul style="list-style-type: none"> - „Gehe in die Selbstverteidigung“ - „In Therapie, Gedanken über Jobwechsel“ - „Keine Routine Alltagsaktivitäten mehr“ - „Nicht mehr zu Fuss zu gehen“

Aus der Tabelle 12 wird ersichtlich, dass das Vermeiden des Kontakts zu gewissen Menschen wie der Tatperson oder allgemein Menschen eine der häufigsten Verhaltensanpassungen ist, die genannt wurde. Dies führt jedoch auch dazu, dass die betroffenen Personen misstrauischer werden, sich zurückziehen und mehr alleine sind als sie dies vorher (vermutlich) waren. Als zweithäufigste Antwort wurde genannt, dass gewisse Orte vermieden werden. Nur ein Teil der Personen erwähnte spezifisch Orte, welche nach dem Vorfall vermieden werden, aber es scheint, dass diese Vermeidung für sie teilweise weitreichende Konsequenzen hat. Eine Person vermeidet eine grössere Stadt in der Schweiz, da sich dort die Ex-Partnerin aufhält, eine weitere Person begibt sich zu einer gewissen Zeit nicht mehr in das Fitness und eine weitere Person begibt sich bei der Arbeit nicht mehr alleine in gewisse Räumlichkeiten.

Mit dieser Frage wurde lediglich in Erfahrung gebracht, ob die betroffenen Personen ihr Verhalten angepasst haben, interessant wäre zudem zu erfahren, ob und in welchem Umfang solche Verhal-

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.15 Beurteilung der Betreuungsqualität durch die Kantonspolizei (Frage 21)

tensanpassungen oder das Vermeiden von Orten als einschränkend oder umständlich betrachtet werden.

3.15 Beurteilung der Betreuungsqualität durch die Kantonspolizei (Frage 21)

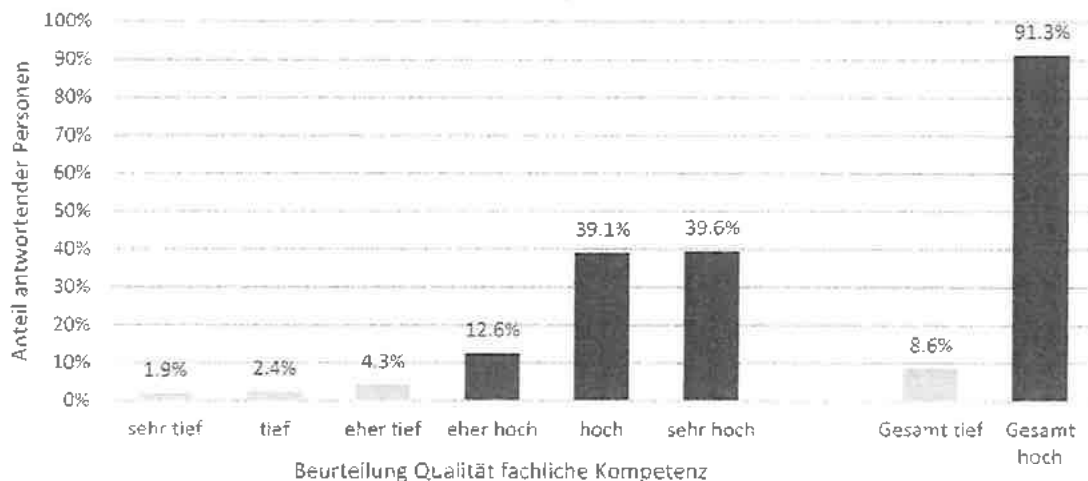
Wie in der letzten Befragung von betroffenen von Gewaltdelikten gilt auch in der aktuellen Befragung, dass die Qualität der Betreuung vor Ort eine wichtige Komponente der Zufriedenheit mit dem Kontakt zur Kantonspolizei darstellt.

Die teilnehmenden Personen wurden gebeten, die Qualität aufgrund der folgenden drei Aspekte zu beurteilen:

- Fachliche Kompetenz (Professionalität, Erste Hilfe, Bestandesaufnahme, Erfahrung, etc.) (Frage 21.1)
- Persönliches Verhalten (Umgangston, Hilfsbereitschaft, Einfühlungsvermögen, etc.) (Frage 21.2)
- Informationen und Ratschläge zum weiteren Vorgehen (Frage 21.3)

Um eine bessere Übersicht zu erhalten, wird eine Summierung der Ergebnisse präsentiert (d.h. ein Gesamt „hoch“ und „tief“).

Grafik 24 Qualitätsbeurteilung fachliche Kompetenz (Frage 21.1)



Hinweis: total 207 Antworten, 1 fehlend **Fragestellung:** „Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung durch die Kantonspolizei Zürich? Fachliche Kompetenz (Professionalität, Erste Hilfe, Bestandesaufnahme, Erfahrung, etc.). Antwortoptionen: „sehr tief“, „tief“, „eher tief“, „eher hoch“, „hoch“, „sehr hoch“.

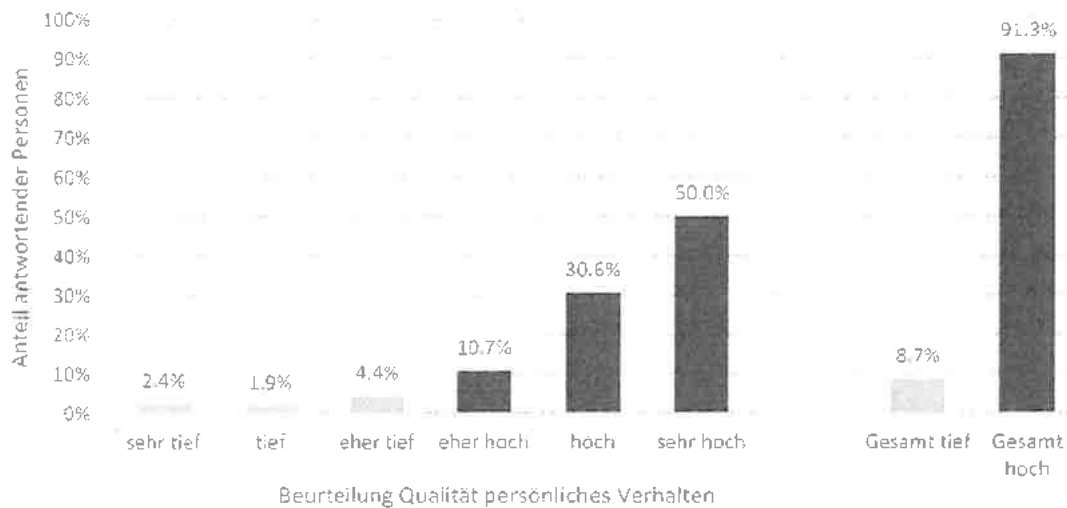
Wie bereits in den vorgängigen Befragungen von betroffenen Personen von Gewaltdelikten liegen die Beurteilungen der Betreuungsqualität sehr hoch. In allen drei Aspekten liegt die Summe für die Antwortoptionen „eher hoch“, „hoch“ und „sehr hoch“ bei über 90% (siehe Grafik 24 bis Grafik 26). Bei der Beurteilung des persönlichen Verhaltens der Kantonspolizisten schätzten sogar 50.0% der antwortenden Personen die Qualität als „sehr hoch“ ein. Weiter ist zu beachten, dass nur wenige Personen die Qualität über alle Aspekte als „tief“ einschätzten. Bei der fachlichen Kompetenz gaben insgesamt 18 Personen an, dass die Qualität „sehr tief“, „tief“ oder „eher tief“ war. Beim persönli-

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.15 Beurteilung der Betreuungsqualität durch die Kantonspolizei (Frage 21)

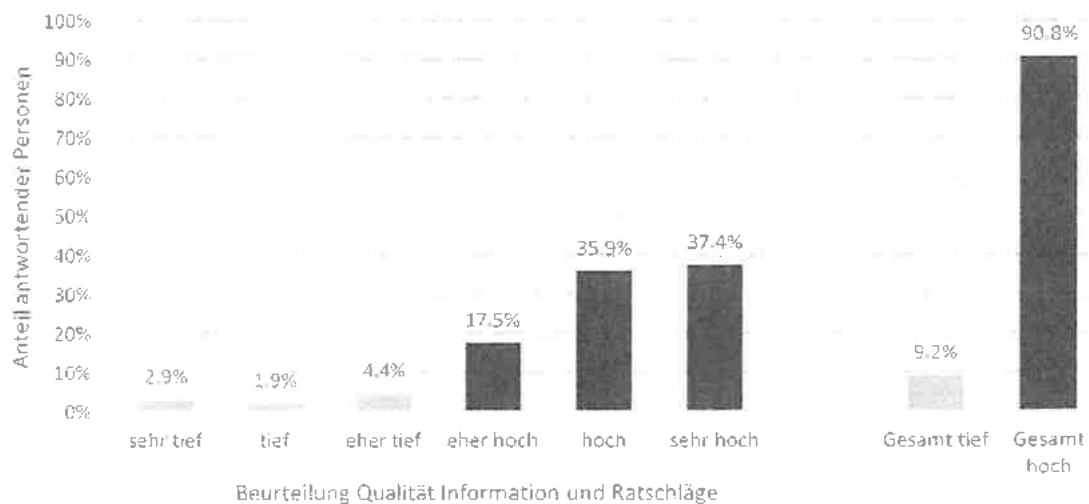
chen Verhalten von Kantonspolizisten waren es gleich viele Personen, welche die Qualität als tief beurteilten (8.7%) und bei der Qualität bezüglich Informationen und Ratschlägen zum weiteren Vorgehen waren es insgesamt 19 Personen (oder 9.2%).

Grafik 25 Qualitätsbeurteilung persönliches Verhalten (Frage 21.2)



Hinweis: total 206 Antworten, 2 fehlende. Fragestellung: „Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung durch die Kantonspolizei Zürich? Persönliches Verhalten (Umgangston, Hilfsbereitschaft, Einfühlungsvermögen, etc.)“ Antwortoptionen: „sehr tief“, „tief“, „eher tief“, „eher hoch“, „hoch“, „sehr hoch“.

Grafik 26 Qualitätsbeurteilung Information und Ratschläge (Frage 21.3)



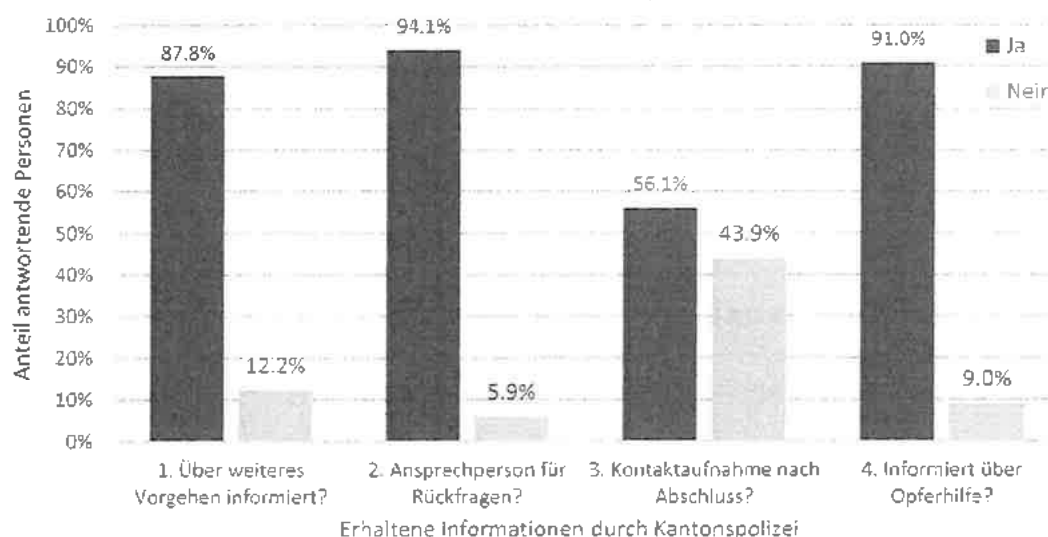
Hinweis: total 206 Antworten, 2 fehlende. Fragestellung: „Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung durch die Kantonspolizei Zürich? Informationen und Ratschläge zum weiteren Vorgehen“ Antwortoptionen: „sehr tief“, „tief“, „eher tief“, „eher hoch“, „hoch“, „sehr hoch“.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.16 Erhaltene Informationen durch die Kantonspolizei (Frage 22)

3.16 Erhaltene Informationen durch die Kantonspolizei (Frage 22)

Die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Polizei kann von verschiedenen Faktoren beeinflusst werden, unter anderem auch dadurch, wie gut sich die mit der Polizei in Kontakt stehende Person informiert fühlt. Nach der Befragung 2014 wurde aus diesem Grunde 2017 erneut danach gefragt, ob die gewaltbetroffene Person über das weitere polizeiliche Vorgehen (Frage 22.1.) und darüber, wer als Ansprechperson bei allfälligen Rückfragen zur Verfügung stünde (Frage 22.2.), informiert wurde. Neu in die Befragung 2017 aufgenommen wurden die Fragen, ob die gewaltbetroffene Person nach Abschluss der Fallaufnahme nochmals durch die Polizei kontaktiert wurde (Frage 22.3.) und ob sie ausreichend über die Möglichkeit informiert wurde, Opferhilfe in Anspruch zu nehmen (Frage 22.4.). Die letzte Teilfrage wurde abgeändert, im 2014 wurde den gewaltbetroffenen Personen die Frage gestellt, ob sie froh waren oder gewesen wären um einen Hinweis, wo sie allenfalls weiterführende psychologische Unterstützung erhalten könnten.⁴ An dieser Stelle soll erwähnt werden, dass es sich bei den Antworten um rein subjektive Aussagen handelt. Es ist gut möglich, dass die Möglichkeit der Inanspruchnahme von Opferhilfe eröffnet wurde, sich die betroffene Person jedoch aufgrund der aufwühlenden Umstände nicht mehr daran erinnern kann.

Grafik 27 Erhaltene Informationen durch die Kantonspolizei (Frage 22.1. – 22.4.)

Hinweis: Frage 22.1.-3.: total 205 Antworten, 3 fehlende.; Frage 22.4.: total 201 Antworten und 7 fehlende.

Fragestellung: „Wurden Sie über folgende Punkte informiert?“; 1. „Wurden Sie über das weitere polizeiliche Vorgehen informiert (z.B., ob sich die Polizei nochmals bei Ihnen melden wird)?“; 2. „War Ihnen klar, wer Ihre Ansprechpersonen für allfällige Rückfragen war?“; 3. „Wurden Sie nach Abschluss der Fallaufnahme nochmals durch die Polizei kontaktiert (abgesehen von diesem Kontakt)?“; 4. „Wurden Sie ausreichend über die Möglichkeit informiert, Opferhilfe in Anspruch zu nehmen?“. Antwortoptionen: „Ja“, „Nein“.

Der Übersichtlichkeit wegen wurden die Ergebnisse der Fragen 22.1.-22.4. in einer Grafik dargestellt (siehe Grafik 27). Dabei zeigt sich, dass ca. 9 von 10 Personen über das weitere Vorgehen informiert wurden (87.8% oder 180 Personen), die Ansprechperson für Rückfragen bekannt war (94.1% oder

⁴ Da die Polizei bei Opfern von Gewaltdelikten dazu verpflichtet ist, die Möglichkeit der Opferhilfe zu eröffnen, wurde die Frage entsprechend angepasst.

193 Personen) und sie ausreichend über die Möglichkeit, Opferhilfe in Anspruch zu nehmen informiert wurden (91.0% oder 183 Personen). Dies sind sehr hohe und erfreuliche Werte. Die Frage, ob sie nach Abschluss der Fallaufnahme nochmals durch die Polizei kontaktiert wurden, beantworteten 56.1% (oder 115 Personen) mit einem „Ja“.

3.17 Feedback zum Kontakt mit der Kantonspolizei Zürich (Fragen 23 & 24)

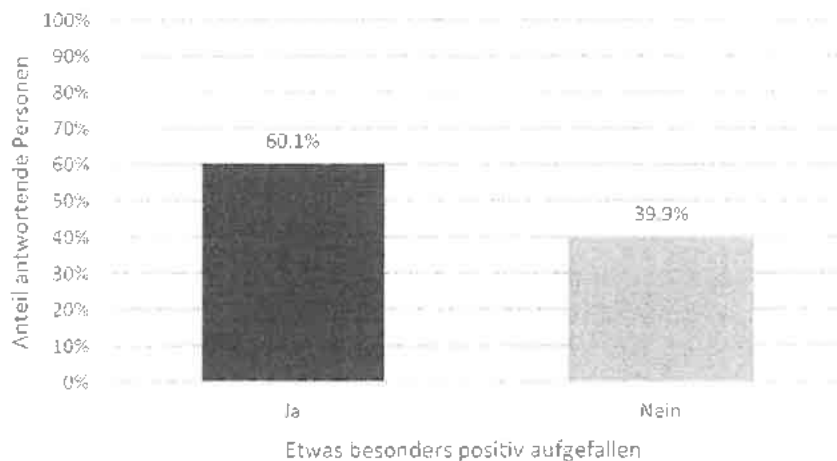
Wie bereits bei der Befragung 2014 wurde die Frage, ob den betroffenen Personen beim Kontakt mit der Kantonspolizei etwas besonders positiv oder negativ auffiel, in zwei separate Fragen aufgeteilt.

3.17.1 Positives Feedback (Frage 23)

Als erstes wurden die teilnehmenden Personen gefragt, ob ihnen etwas besonders positiv aufgefallen ist im Kontakt mit der Polizei. War dies der Fall, dann konnten die Personen zusätzlich in einem Textfeld hinschreiben, was ihnen positiv aufgefallen war.

Wie in der Grafik 28 ersichtlich ist, war über 60% der antwortenden Personen etwas besonders positiv aufgefallen (60.1% oder 125 Personen) und knapp weniger als 40% verneinten diese Frage (39.9% oder 83 Personen).

Grafik 28 Etwas besonders positiv aufgefallen (Frage 23)



Hinweis: total 208 Antworten, keine fehlende. Fragestellung: „Ist Ihnen beim Kontakt mit der Kantonspolizei etwas besonders positiv aufgefallen?“ Antwortoptionen: „Ja“, „Nein“.

Die Personen, welchen etwas besonders positiv aufgefallen war, präzisierten ihre Antwort nachfolgend (bis auf 3 der 125 Personen, welche keine näheren Angaben machten). Dabei waren Mehrfachnennungen möglich, was das Total aller positiven Nennungen auf 176 ansteigen lässt.

Um eine möglichst grosse Vergleichbarkeit mit der letzten Befragung aus dem Jahr 2014 zu gewährleisten wurden die Präzisierungen denselben Kategorien wie 2014 zugeordnet. Zusätzlich wurde neu noch die Kategorie „Geschwindigkeit der Handlung/ Tätigkeit/ Massnahmen“ gebildet.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.17 Feedback zum Kontakt mit der Kantonspolizei Zürich (Fragen 23 & 24)

Viele der genannten Äusserungen enthielten mehrere inhaltliche Aspekte, welche im Rahmen der Kategorisierung mehreren Kategorien zugeordnet wurden. Tabelle 13 veranschaulicht dies und weist gleichzeitig einige Beispielnennungen auf.

Ähnlich wie in der Befragung 2014 wurden vor allem persönliche Eigenschaften der beteiligten Polizisten positiv hervorgehoben, wie die Empathie/Hilfsbereitschaft und Höflichkeit. Aber auch ein professionelles Auftreten wurde gemäss der aktuellen Befragung als sehr positiv eingeschätzt. Wie bereits 2014 gilt, dass gewaltbetroffene Personen es sehr schätzen, wenn sich die Polizisten einfühlsam, hilfsbereit, beruhigend, geduldig und menschlich zeigten und die betroffenen Personen ernst nahmen („ich wurde ernst genommen“ wurde 18mal von verschiedenen Personen als besonders positiv erwähnt).

Tabelle 13 Besonders positiv aufgefallen beim Kontakt mit der Kantonspolizei (Frage 23)

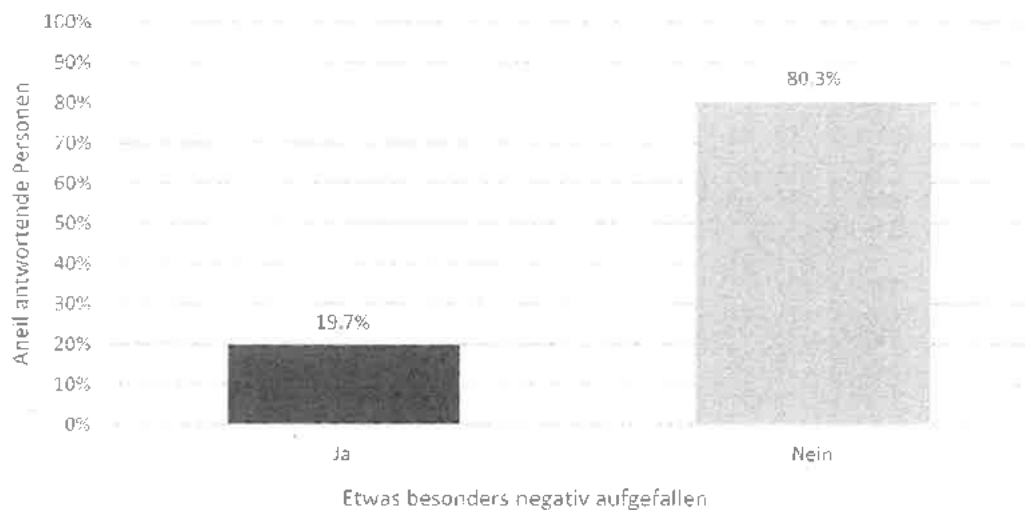
Positives Feedback zum Kontakt mit der Kantonspolizei		
Kategorie	Häufigkeit	Beispielnennungen
Freundlichkeit, Höflichkeit	32	<ul style="list-style-type: none"> - „Die Beamtin und der Beamte waren sehr freundlich, hilfsbereit und einfühlsam. Sie haben mich gut beraten, waren menschlich und sehr kompetent. Ich war sehr angenehm überrascht“ - „Sie waren sehr freundlich und sehr Hilfsbereit. Danke vielmal. Sie waren innert 5.Minuten bei mir und ich war sehr froh dass ich nicht mehr Alleine war“
Empathie, Hilfsbereitschaft, Verständnis	61	<ul style="list-style-type: none"> - „Unkompliziert, hilfsbereit, menschlich, dennoch professionell. Tip top, genau so muss es sein ;o)“ - „Sehr positiv war die Art und Weise wie die Polizei bei der Befragung vorging, da die Situation äusserst peinlich und unangenehm war“ - „Ich wurde fair behandelt & wurde auch immer ernst genommen“
Professionalität, Kompetenz	55	<ul style="list-style-type: none"> - „Trotz sehr langer mühsamer Vorgeschichte waren die Beamten vor Ort professionell aber trotzdem menschlich, was mir in der Situation sehr geholfen hat“ - „Professionelle Fallabwicklung mit sehr viel Empathie“
Unparteilichkeit Unvoreingenommenheit	1	<ul style="list-style-type: none"> - „Die waren Neutral auch die Täter gegenüber Die waren sehr Korrekt Die haben die Situation richtig eingeschätzt“
Informationsfluss, Beratung	7	<ul style="list-style-type: none"> - „Die Kontaktaufnahme im Nachgang“ - „Gute Beratung“
Geschwindigkeit des Eintreffens oder der Hilfeleistung	3	<ul style="list-style-type: none"> - „Sie waren in 10 Minuten bei mir. Sie waren sehr hilfsbereit“ - „Als ich sie angerufen habe, waren sie innerhalb von 5 min da“
Geschwindigkeit der Handlung/ Tätigkeit/ Massnahmen	9	<ul style="list-style-type: none"> - „Extrem rasche und zielintensive Abwicklung“ - „Schnelle, kompetente Fallbehandlung und gute Beratung“ - „Auf dem Polizeiposten sehr schnelle Handlung und hohe Fähigkeit und Hilfsbereitschaft“
Positive Folgen des polizeilichen Handelns	3	<ul style="list-style-type: none"> - „Nachdem ich mich überwunden habe zur Polizei zu gehen, habe ich mich sicherer gefühlt“ - „Ich war einfach froh, dass sie da waren. Und mir geholfen haben. Da ich die Situation nicht mehr ertragen konnte“

Hinweis: total 176 Nennungen von 122 Personen, davon 5 nicht zuordenbare Nennungen. Fragestellung: „Falls Sie mit ja geantwortet haben, was ist Ihnen besonders positiv aufgefallen?“ Antworten ohne Korrektur übernommen.

3.17.2 Negatives Feedback (Frage 24)

Die Frage, ob etwas negativ aufgefallen ist, beantwortete jede fünfte Person mit ja (19.7% oder 41 Personen). Verglichen mit dem positiven Feedback fällt auf, dass weitaus weniger Personen etwas negativ aufgefallen ist als etwas positiv. Über 80% sagten auch, dass ihnen nichts negativ aufgefallen ist beim Kontakt mit der Kantonspolizei (siehe Grafik 29).

Grafik 29 Etwas besonders negativ aufgefallen (Frage 24)



Hinweis: total 208 Antworten, keine fehlende. Fragestellung: „Ist Ihnen beim Kontakt mit der Kantonspolizei etwas besonders negativ aufgefallen?“ Antwortoptionen: „Ja“, „Nein“.

Die 41 Personen, denen etwas negativ aufgefallen ist, konnten hinschreiben, was genau negativ auffiel. Diese Möglichkeit nahmen dann auch alle 41 Personen in Anspruch und insgesamt wurden 47 Nennungen getätigt (mehrfache Nennungen in einem Statement möglich). Die Nennungen wurden in Kategorien zusammengefasst, welche sich wiederum auf die Kategorien von 2014 stützen. Die Tabelle 14 verdeutlicht dies.

Auffallend ist dabei, dass nur 2 Personen eine Aussage darüber gemacht haben, dass die anwesenden Polizisten unfreundlich oder sogar arrogant gewesen wären. Am häufigsten negativ aufgefallen oder aufgenommen wurde der Umstand, dass die betroffene Person sich nicht ernst genommen fühlte (13 Nennungen). Besonders kritisch betrachtet wurde auch die fehlende Empathie für die Situation, in der man sich nach einem Vorfall befindet und auch ein fehlendes Verständnis. 7 Personen merkten an, dass der Informationsfluss ungenügend war und dass sie teilweise nicht wussten, was (auch mit der Täterperson) nach dem Erstkontakt passierte.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.17 Feedback zum Kontakt mit der Kantonspolizei Zürich (Fragen 23 & 24)

Tabelle 14 Besonders negativ aufgefallen beim Kontakt mit der Kantonspolizei (Frage 24)

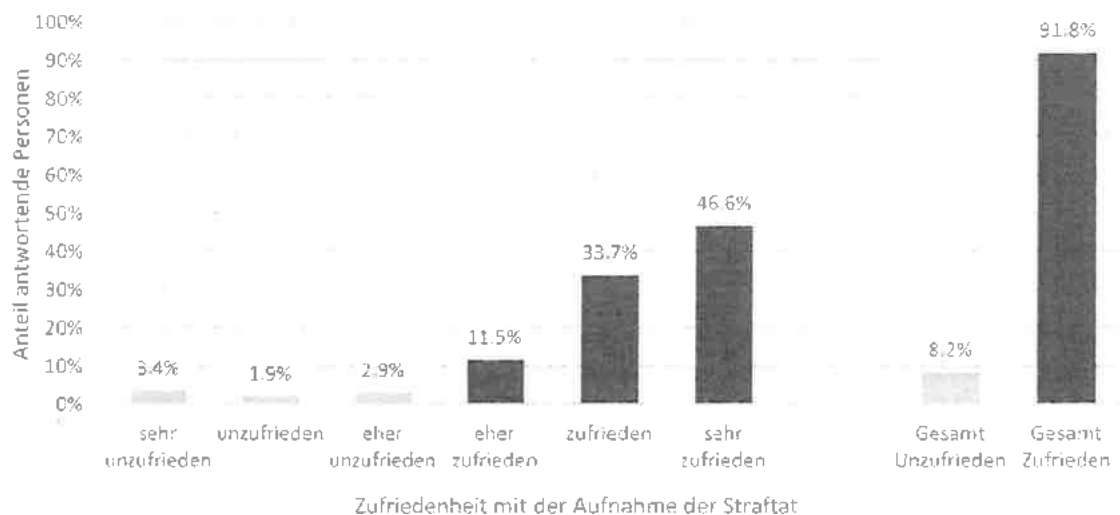
Negatives Feedback zum Kontakt mit der Kantonspolizei		
Kategorie	Häufigkeit	Beispielnennungen
Unfreundlichkeit, Arroganz	2	<ul style="list-style-type: none"> - „Der Einsatzleiter war gegenüber uns Betroffenen sehr ungeduldig & unhöflich. Gab uns erst nach meiner intensiven Nachfrage die Möglichkeit die Familie zu benachrichtigen, dass uns nichts schlimmeres passiert ist“ - „Telefonzentrale 117 sehr unfreundlich, vorwurfsvoll, unverschämt“
Fehlende Empathie, Verständnis	7	<ul style="list-style-type: none"> - „Unser Sohn wurde wie ein Schwerverbrecher behandelt. Doch ich denke auch, dass das halt die "übliche" vorgehensweise ist“ - „Bei dem ersten Einsatz [...] wurde mir von einer Kantonspolizistin und ihrem Kollegen vorgeworfen, ich müsste mich gegen meinen Mann wehren und mir die Drohungen nicht gefallen lassen. Das fand ich unpassend, ich hatte Angst und genau aus diesem Grund habe ich die Polizei gerufen. Mein Mann macht Kampfsport und ich war ihm in seinen aggressiven Wutausbrüchen nicht gewachsen. Sie hat mir zu verstehen gegeben ich sei "selber schuld"“
Fehlende Professionalität, Kompetenz	5	<ul style="list-style-type: none"> - „Die Protokollierung der EV wurde nicht laut vorgelesen beim Schreiben, so dass im Anschluss viele Handbemerkungen als Ergänzungen/Korrekturen/Anpassungen meinerseits erforderlich waren“
Betroffene nicht ernst nehmen, nicht glauben	13	<ul style="list-style-type: none"> - „Wurde mit meinen Ängsten nicht ernst genommen, da ich mich nicht umgehend unter Tel. 117 gemeldet habe und erst einen Tag darauf mich auf dem Polizeiposten gemeldet habe. Als ich auf dem Polizeiposten vorbeigegangen bin, hatte ich das Gefühl sehr ungelegen zu kommen, weshalb ich einwilligte erst tags darauf die Anzeige zu machen, was mir dann angelastet wurde“ - „Es kam mir so vor, das wenn Dinge und Ansichten für die Polizisten nicht von grosser Belange sind es für mich auch so sein sollte“
Mangelnde Kommunikation/ Information/ Beratung	7	<ul style="list-style-type: none"> - „Nachdem ich die Anzeige erstattet habe, wurde ich nicht kontaktiert, obwohl anders mitgeteilt. Auch nachdem ich mich tel. gemeldet habe, kam nichts“ - „Bei telefonischer Beratung wurde vor extremen Situationen gewarnt, ohne dass eine Lösungsmöglichkeit vorgeschlagen werden konnte“
Lange Wartezeiten bis Eintreffen/ Hilfe	4	<ul style="list-style-type: none"> - „Trotz intensiver befragung zu hause, mussten wir anschliessend noch auf den polizeiposten und wurden dort erneut fast 3 stunden befragt.um ca. 01.00 uhr durften wir endlich nach hause!“ - „Es geht sehr lange bis etwas unternommen wird“ - „Als ich am Montag morgen eine Anzeige infolge Todesdrohung usw auf Posten ging... wollte man mir einen Termin am folgenden Freitag geben...??? 5 Tage später...?? Bei Todesdrohung“
Diverses	7	<ul style="list-style-type: none"> - „Auf Tel. 117 kam der Anrufbeantworter (Band)!“ - „Es wurde kein Care Team aufgeboden“ - „Machtlosigkeit/Ohnmacht aller Beteiligten (inkl. Polizei) in Bezug auf das Verhalten der "nachgelagerten" Justizorgane: Offenkundige Gleichgültigkeit der Staatsanwaltschaft = fehlende Grundlagen für weiteres polizeiliches Handeln, trotz eindeutiger Beweislage und Mehrfachtäter“

Hinweis: total 41 Antworten mit 47 Nennungen. Fragestellung: „Falls Sie mit ja geantwortet haben, was ist Ihnen besonders positiv aufgefallen?“ Antworten ohne Korrektur übernommen.

3.18 Gesamthafte Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei (Frage 25)

Die gewaltbetroffenen Personen wurden auch gefragt, ob sie mit der Tätigkeit der Kantonspolizei in Zusammenhang mit der Aufnahme der Straftat zufrieden waren. Auf einer 6-stufigen Skala konnten sie ihrer (Un-) Zufriedenheit Ausdruck verleihen, was ausnahmslos alle Teilnehmenden wahrnahmen. In der Grafik 30 sind nicht nur die prozentualen Anteile des Antwortverhaltens der befragten Personen ersichtlich, sondern am rechten Rand auch eine Summierung der Antwortoptionen „sehr unzufrieden“, „unzufrieden“, „eher unzufrieden“ zum neuen Wert „Gesamt Unzufrieden“ sowie analog dazu die Antwortoptionen „eher zufrieden“, „zufrieden“ und „sehr zufrieden“ zur Summe „Gesamt Zufrieden“. Erfreulicherweise gaben 91.8% (oder 191 Personen) an, dass sie zufrieden mit der Tätigkeit der Kantonspolizei Zürich im Zusammenhang mit der Aufnahme der Straftat waren. Ungefähr jede 12. Person wählte eine der Antwortoptionen auf dem Spektrum der Unzufriedenheit, wobei 3.4% oder 7 Personen sogar „sehr unzufrieden“ sind.

Grafik 30 Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei bei der Aufnahme der Straftat (Frage 25)

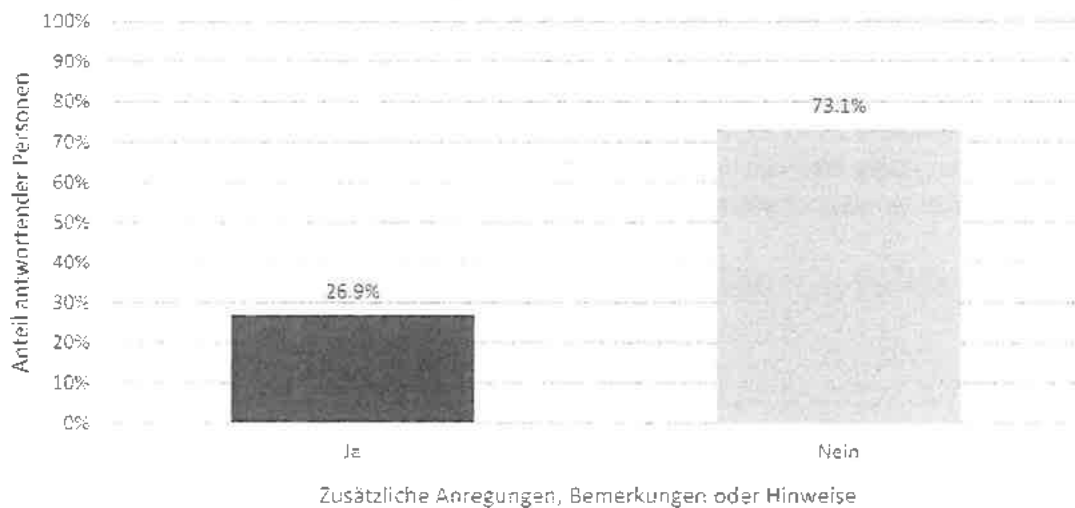


Hinweis: total 208 Antworten, keine fehlend. **Fragestellung:** „Sind Sie mit der Tätigkeit der Kantonspolizei Zürich in Zusammenhang mit der Aufnahme der Straftat zufrieden?“ Antwortoptionen: „sehr unzufrieden“, „unzufrieden“, „eher unzufrieden“, „eher zufrieden“, „zufrieden“, „sehr zufrieden“.

3.19 Zusätzliche Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise (Frage 26)

Am Ende des Fragebogens hatten die teilnehmenden Personen mit einer offenen Fragestellung die Möglichkeit, zusätzliche Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise zu platzieren. In dieser Befragung nutzten 58 Personen (27.9%) die Möglichkeit, einen Kommentar hinzuschreiben.

Grafik 31 Zusätzliche Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise



Hinweis: total 208 Antworten, keine fehlend. Fragestellung: „Haben Sie zusätzliche Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise zur Arbeit der Kantonspolizei Zürich?“

Die Anregungen und Rückmeldungen wurden erneut – wie bei der Frage 23 und 24 zum Feedback – anhand der bestehenden Kategorisierung der Befragung aus dem Jahre 2014 vorgenommen. Die Kategorien wie auch Beispielnennungen sind in Tabelle 15 für positive Aspekte und 0 für negative Aspekte aufgeführt.

6 der Anmerkungen sind mehr Tipps oder Hinweise an die Polizei und wurden aus diesem Grunde nicht den positiven oder negativen Aspekten zugeordnet. Dabei wurde mehrfach erwähnt, dass weitere Informationen einerseits zum Vorfall (dabei fiel das Stichwort Transparenz) und andererseits zum weiteren Verlauf des Strafverfahrens wünschenswert wären. Eine Person würde sich wünschen, dass die Polizei mehr präventiv zur Hilfe kommt, um im Vorfeld eventuell eine Eskalation entschärfen zu können. Eine weitere Person bemerkte zur Befragung, dass es ihr lieber gewesen wäre, „erst das Resultat zu erhalten und danach ein Fragebogen auszufüllen.“

Insgesamt wurden 30 positive Aspekte genannt (siehe Tabelle 15), am häufigsten wurde dabei das Kommentarfeld genutzt, um allgemein ein Lob oder Dank an die Kantonspolizei auszurichten. Des Weiteren wurde erneut mehrfach erwähnt, dass die von Polizisten entgegengebrachte Empathie und Betreuung sehr positiv und dankbar aufgenommen wurde. Aus den Antworten ist herauszulesen, dass ein empathischer und hilfsbereiter Umgang der Polizisten nicht für alle eine Selbstverständlichkeit darstellte. Auch das professionelle und kompetente Handeln wurde mehrfach positiv hervorgehoben.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.19 Zusätzliche Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise (Frage 26)

Tabelle 15 Positive Anregungen, Bemerkungen und Hinweise zur Tätigkeit der Kantonspolizei (Frage 27)

Positive Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise zur Tätigkeit		
Kategorie	Häufigkeit	Beispielnennungen
Allgemeines Lob, Dank, Verständnis	17	<ul style="list-style-type: none"> - „Die Kantonspolizei Zürich macht einen „irrsinnig“ guten Job und ich darf mich als „Fan“ von dieser Organisation bezeichnen. (...) Die Angestellte machen einen super Job und ich bedanke mich für den täglichen Einsatz aller Polizeier und Polizistinnen. Als Anregung kann ich nur sagen, macht bitte weiter so, wie bis anhin! Ich schätze die tägliche Arbeit der KAPO sehr! DANKE!“ - „Ich bin einfach dankbar, dass sie mir helfen, denn ich habe mich wirklich hilflos und verloren gefühlt. Danke viel viel mal.“ - „Sie haben ein guten Job gemacht. Sicherheit für die Bevölkerung ist wichtig und wird immer wichtiger. Danke für Ihre Unterstützung.“
Empathie Hilfsbereitschaft, Betreuung, Betroffene fühlten sich ernst genommen	4	<ul style="list-style-type: none"> - „Da ich mich wissenschaftlich recht intensiv mit Opferhilfe, Psycho-traumatologie und Viktimologie beschäftigt habe, weis ich, dass ein sorgfältiger und empathischer Umgang mit einem Opfer besonders wichtig ist. Opfer von Straftaten sind grundsätzlich immer als psychotraumatisiert zu betrachten. Es variieren lediglich der Grad der Beeinträchtigung und die Resilienz des Opfers. Da eine unangemessene Behandlung durch das Helfersystem eine sekundäre Traumatisierung zu Folge haben kann, ist dies besonders zu berücksichtigen. Somit habe ich diesen Aspekt recht bewusst wahrgenommen. Ich kann meine Zufriedenheit nur unterstreichen.“ - „Ich finde, dass die Polizei mir gut geholfen hat. Habe mich zu jedem Zeitpunkt sicher und verstanden gefühlt. Vielen Dank für alles.“
Freundlichkeit, Höflichkeit	3	<ul style="list-style-type: none"> - „Da mein Fall leider noch nicht abgeschlossen ist, habe ich mit den zuständigen Beamten immer noch Kontakt. Dieser ist sehr höflich und trotz der sehr mühsamen Situation erhalte ich Zuspruch und auch ein Lächeln des Beamten, was ich sehr schätze. Vielen Dank.“
Professionalität, Kompetenz	5	<ul style="list-style-type: none"> - „Die Kantonspolizistinnen und -Polizisten leisten eine tolle Arbeit. Als ich Unterstützung brauchte, habe ich diese kompetent bekommen. Das hat sich in den letzten Jahrzehnten sehr stark verbessert. Leider habe ich als Kind bereits häusliche Gewalt erlebt, und in den 70er und 80er Jahren haben wir keine Unterstützung bekommen.“ - „Machen Sie weiter so! Gerade auch die jungen Polizisten und Polizistinnen machten mir immer einen guten professionellen Eindruck.“
Erhaltene Hilfe, positive Auswirkungen der polizeilichen Arbeit	1	<ul style="list-style-type: none"> - „Ich bin so froh, dass es diese Option gibt. Die haben mir mehrmals geholfen. Da Gewalt oder Gewaltandrohung bei gewissen Menschen normal ist, denkt man dann es ist normal. Ich bin froh bin ich diesen Partner los und versuche all das zu vergessen, also hinter mir zu lassen.“

Hinweis: total 30 Antworten. Nennungen ohne Korrektur übernommen.

Die Themen der Empathie und Hilfsbereitschaft brachten jedoch nicht nur positive Kommentare hervor, das Fehlen dieser Kompetenzen wurde auch häufig kritisiert, wie schon bei der Frage 24. Mehrere Personen berichten, dass sie nicht ernst genommen wurden und auch, dass sie in der schwierigen Situation alleine gelassen gefühlt haben. Weiter wurde auch mangelnde Kommunikation oder Beratung erwähnt.

3 Zufriedenheitsbefragung 2017: Auswertung der einzelnen Fragen

3.19 Zusätzliche Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise (Frage 26)

Tabelle 16 Negative Anregungen, Bemerkungen und Hinweise zur Tätigkeit der Kantonspolizei (Frage 27)

Negative Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise zur Tätigkeit		
Kategorie	Häufigkeit	Beispielnennungen
Mangelnde Kommunikation/Information/Beratung	4	<ul style="list-style-type: none"> - „Es wäre mir sehr wichtig gewesen, zu erfahren, wie der Täter auf meine Anschuldigungen reagiert hat. Was jetzt weiter läuft, etc. Sonst alles top. Dank!“ - „Musste einige male anrufen was mit meinem Eigengut nun ist, was ich tun sollte und wann ich sie wieder bekomme. Bisschen schlechte Verständigung gewesen, sonst Tip Top.“
Fehlende Empathie/Verständnis, Betroffene nicht ernst nehmen	10	<ul style="list-style-type: none"> - „Habe ab und zu das Gefühl, wenn man halt einige Male und immer wieder anrufen muss, dass man einem nicht mehr ernst nimmt. Habe das Gefühl, dass ich "registriert" bin. Anrufen... aha der schon wieder. So kommt es rüber. Habe das auch bei der Befragung bei der Anzeige angegeben.“ - „Man sollte die Angst eines Opfers ernst nehmen und nicht mit der Entscheidung das Opfer alleine lassen. Die Betreuerinnen waren ratloser als ich und wussten mir wenig zu helfen, nur auf meine Bitte hin wurde ich in meine Wohnung begleitet (meine Angst war riesig dass mein Ex-Partner irgendwo wartet). Für mich ist die Polizei eine Art Rettung in Not, aber damals habe ich mich alleine, schutzlos und nicht ernst genommen gefühlt.“
Fehlende Professionalität, Kompetenz	1	<ul style="list-style-type: none"> - „Leider habe ich zwei Anläufe gebraucht bei der KaPo um ernst genommen zu werden. Das erste mal hiess es am Telefon leider ist es Freitagabend kommen sie am Montag zu uns ins Büro. Beim 2.ten Hilfeanruf (immer durch den gleichen Polizist) wurde ich weitergeleitet und durch einen supertollen Polizist ernst genommen. Merci dafür.“
lange Wartezeiten, fehlende Hilfsbereitschaft, Polizei konnte/wollte nichts tun	1	<ul style="list-style-type: none"> - „Es war später sehr schwierig, jemanden auf dem Posten unserer Gemeinde zu erreichen, wir wurden immer auf die Einsatzzentrale umgeleitet... Als es endlich geklappt hat (nach 3 Tagen), wurden wir sehr kompetent beraten und begleitet.“
Diverses	4	<ul style="list-style-type: none"> - „Ich finde es ungerecht, dass der Täter bereits auf freiem Fuss ist, und mir kein Schmerzensgeld bezahlen muss!! Mein Leben hat sich gravierend zum Negativen verändert, und habe keine Genugtuung!“ - „Beim Erstkontakt mit der Polizei wäre ich froh gewesen, wenn eine Frau dabei gewesen wäre (es waren zwei Männer).“

Hinweis: total 20 Antworten. Nennungen ohne Korrektur übernommen.

4 Zufriedenheitsbefragung 2017: Ausgewählte Zusammenhänge

Zusammenhangsanalysen sind für die Zufriedenheitsbefragung von besonderem Interesse, da die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei mit verschiedenen im Fragebogen erhobenen Aspekten in Verbindung steht. Ziel solcher Zusammenhangsanalysen ist, dass wertvolle Hintergrundinformationen ersichtlich werden. Diese können Hinweise dazu liefern, worauf die Polizisten bei der Aufnahme von Gewaltdelikten und im Umgang mit gewaltbetroffenen Personen besonders achten sollten und wo eventuelles Verbesserungspotential besteht.

Bereits in den Vorjahren wurden Zusammenhangsanalysen durchgeführt, weshalb sich die kommenden Analysen und Ausführungen v.a. an der letzten Zufriedenheitsbefragung von gewaltbetroffenen Personen aus dem Jahre 2014 orientieren. Der Fragebogen wurde jedoch für die aktuelle Befragung aktualisiert, resp. erweitert, weshalb einige neue Analysen durchgeführt werden.

Bei der Ermittlung der Zusammenhänge kommt der Gesamtzufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei Zürich (Frage 25) die wohl wichtigste Bedeutung zu, aber auch die Qualitätseinschätzung des Telefonkontakts (Frage 6) und der Betreuung vor Ort (Frage 21) stellen wichtige Zufriedenheitsbereiche dar. Eine Regressionsanalyse zeigt, dass alle Qualitätsaspekte zusammen (also Qualitätseinschätzung der raschen Entgegennahme des Notrufs, der Hinweise der Notrufzentrale betreffend dem Verhalten bis zum Eintreffen der/des Polizisten, der fachlichen Kompetenz, des persönlichen Verhaltens und der Informationen und Ratschläge zum weiteren Vorgehen) 52.7% der Varianz der Gesamtzufriedenheit aufklären können. Mit anderen Worten, die Unterschiede der antwortenden Personen in ihrer Gesamtzufriedenheit lassen sich zu über 50% (52.7%) durch ihre Qualitätseinschätzungen erklären.

Zur Statistik von Zusammenhangsanalysen

Die folgenden Zusammenhangsanalysen werden mittels Kreuztabellen dargestellt. Wo es die Daten zulassen, werden die Zusammenhänge mittels statistischer Tests auf ihre Bedeutsamkeit überprüft. Die Darstellung der absoluten und prozentualen Werte in Kreuztabellen geben einen Überblick über Zusammenhänge zweier Variablen, sie sagen jedoch nichts aus über ihre statistische Relevanz. Die statistischen Tests werden daher benötigt, um die Relevanz unter anderem durch die sogenannte Signifikanz zu prüfen. Ist ein Resultat signifikant, dann kann man von einer statistischen Bedeutsamkeit ausgehen, das Resultat ist also nicht durch Zufall entstanden. Die Durchführung solcher statistischer Tests stellt jedoch gewisse Anforderungen an die Daten, so dass sie nicht für jeden Zusammenhang gleichermassen umgesetzt werden können. Die wichtigsten statistischen Begriffe und Verfahren sind im Anhang 2 auf Seite 81 zusammengestellt.

Zur Leseweise von Kreuztabellen

Die nachfolgenden Hinweise zur Leseweise von Kreuztabellen erleichtern deren Verständnis. Am sinnvollsten ist es, parallel zu den Hinweisen eine Kreuztabelle zu betrachten wie beispielsweise jene auf Seite 44.

- 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

4 Zufriedenheitsbefragung 2017: Ausgewählte Zusammenhänge

4.1 Der Faktor „Zeit“ bei Gewaltdelikten

- 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 Der Faktor „Zeit“ bei Gewaltdelikten

Ein rasches Eintreffen der Polizei vor Ort kann massgeblich über die Situation der betroffenen Person sowie die Deliktaufklärung entscheiden, das gilt insbesondere auch für Personen, die von einem Gewaltdelikt betroffen sind. Durch die Darstellung von Zusammenhängen der erfragten Zeitaspekte kann einerseits eruiert werden, 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.

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

Die erste Zusammenhangsanalyse untersucht, ob es einen Zusammenhang gibt zwischen der Dauer, bis die Polizei nach einem Gewaltdelikt verständigt oder alarmiert wird (Frage 7) und der Dauer, bis die Polizei nach der Verständigung vor Ort eintrifft (Frage 9).

Dabei ist anzumerken, dass die Frage 7 wie auch die Frage 9 nur diejenigen Personen beantworteten, bei welchen entweder eine andere Person die Polizei alarmierte (siehe Frage 4) oder die selber über die Notrufnummer 117 die Polizei alarmierten (siehe Frage 4 und 5). Diese Filterführung plus die fehlenden Angaben von Personen, welche eine oder beide Fragen nicht beantworteten (obwohl sie die Frage gesehen haben), führt dazu, dass für diesen Zusammenhang insgesamt 92 Personen betrachtet werden können.

Aufgrund der geringen Fallzahlen bzw. um eine Zusammenhangsanalyse vornehmen zu können (Chi-Quadrat-Test) wurden die Antwortoptionen in zwei Kategorien zusammengefasst: „Bis 30 Minuten“ und „Länger als 30 Minuten“.

Tabelle 17 zeigt, dass insgesamt 92 Personen berücksichtigt werden konnten. In mehr als 8 von 10 Fällen wurde die Polizei in den ersten 30 Minuten nach dem Gewaltvorfall kontaktiert und sie traf auch spätestens innerhalb von (weiteren) 30 Minuten am Tatort ein (in 83.9% der Fälle oder bei 68 Personen). In 13.0% der Fälle wurde die Polizei innerhalb 30 Minuten des Vorfalls kontaktiert, diese benötigte jedoch mehr als weitere 30 Minuten, um vor Ort einzutreffen. Nur in vereinzelten Fällen ging es länger als 30 Minuten, bis die Polizei nach einem Vorfall kontaktiert wurde (insgesamt in 12 Fällen).

Tabelle 17 Dauer bis zur Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei

		Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung (Frage 9)		
		Bis 30 Min	Länger als 30 Min	Total
Dauer bis zur Verständigung der Polizei (Frage 7)	Bis 30 Min	68 83.9% (85.0%)	12 13.0% (15.0%)	80 87.0% (100.0%)
	Länger als 30 Min	6 6.5% (50.0%)	6 6.5% (50.0%)	12 13.0% (100.0%)
	Total	74 80.4% (80.4%)	16 17.4% (19.6%)	92 100.0% (100.0%)

Untersuchter Zusammenhang: 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? Hinweis: n=92, 116 fehlend. Signifikanter Zusammenhang der beiden Variablen ($\chi^2(1) = 8.1, p \leq 0.01^{**}$). Stärke des Zusammenhangs: Mittelstarker Zusammenhang (Spearman's $\rho = 0.3$).

Die Annahme, dass mit der Zunahme der Dauer bis zur Verständigung der Kantonspolizei sich auch die Dauer bis deren Eintreffen verlängert, lässt sich einerseits durch die Betrachtung der Tabelle erkennen, andererseits wird dieser Zusammenhang vom Chi-Quadrat-Test sowie vom Korrelationskoeffizient (Spearman's ρ) bestätigt. Es handelt sich hier um einen signifikanten, mittelstarken Zusammenhang. Aufgrund der geringen Fallzahlen, speziell bei der Ausprägung „Länger als 30 Minuten“ bei der Frage 7, müssen diese Ergebnisse allerdings mit Vorsicht interpretiert werden.

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

Anzunehmen ist, dass die Dauer bis zum Eintreffen der Polizei von verschiedenen Faktoren abhängig ist, wie beispielsweise der Abdeckung eines Gebietes oder auch der Tageszeit, in welcher die Polizei verständigt wurden. Aus diesem Grunde wird der Zusammenhang zwischen der Uhrzeit der Verständigung der Kantonspolizei (Frage 8) und der Dauer bis zum Eintreffen der Polizei (Frage 9) untersucht. Wie bei der ersten Zusammenhangsanalyse (siehe 4.1.1) wurden diejenigen Personen ausgeschlossen, welche die Polizei zwar selber kontaktierten, aber dies nicht über die Notrufnummer 117 taten (sondern über eine Anzeige auf dem Polizeiposten, Terminvereinbarung etc.). Auch Personen, welche

eine oder beide der Fragen nicht beantworteten (obwohl sie die Frage angezeigt bekamen), wurden für die Analyse ausgeklammert.

Wie in 4.1.1 mussten die Antwortkategorien aufgrund der kleinen Fallzahlen zusammengefasst werden. Aus diesem Grunde wurden bei der Variable Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung die Kategorien dichotomisiert (zu „Bis 30 Min“ und „Länger als 30 Min“) und bei der Dauer bis zur Verständigung (Frage 7) wurden die Antwortkategorien „23:00 – 04.00 Uhr“ und „04.00 – 07.30 Uhr“ zu einer Antwortkategorie („23:00 – 07:30 Uhr“) zusammengefasst.

Tabelle 18 zeigt den Zusammenhang zwischen der Uhrzeit der Verständigung und der Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach ihrer Alarmierung dar.

Tabelle 18 Uhrzeit der Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei

		Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung (Frage 9)		
		Bis 30 Min	Länger als 30 Min	Total
Uhrzeit der Verständigung (Frage 8)	07:30 – 17:30 Uhr	38 40.0% (82.6%)	8 8.4% (17.4%)	46 48.4% (100.0%)
	17:30 – 23:00 Uhr	28 29.5% (82.4%)	6 6.3% (17.6%)	34 35.8% (100.0%)
	23:00 – 07:30 Uhr	11 11.6% (73.3%)	4 4.2% (26.7%)	15 15.8% (100.0%)
	Total	77 81.1% (81.1%)	18 18.9% (18.9%)	95 100.0% (100.0%)

Untersuchter Zusammenhang: Besteht ein Zusammenhang zwischen der Uhrzeit der Verständigung und der Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach der Verständigung? Hinweis: n=95, 113 fehlende. Kein signifikanter Zusammenhang der beiden Variablen ($\chi^2(2) = 0.7, p = n.s.$).

Betrachtet man die jeweils zweite Zeile der Zellen, dann wird sichtbar, dass die Kombination „Verständigung zwischen 07:30 – 17:30 Uhr“ und „Dauer bis zum Eintreffen bis 30 Minuten“ mit 40.0% am häufigsten vorkam. Am zweithäufigsten kam die Kombination „Verständigung zwischen 17:30 – 23:00 Uhr“ und „Dauer bis zum Eintreffen bis 30 Minuten“ vor mit knapp 30% (29.5% oder in 28 Fällen). Bei der Dauer länger als 30 Minuten liegen jeweils kleine Fallzahlen vor, weshalb hier von einer Interpretation oder Schlussfolgerung abzuraten ist.

Der Zusammenhang zwischen Uhrzeit der Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei ist statistisch nicht signifikant. Das heisst, die Uhrzeit zu welcher von Gewalt betroffene Personen die Kantonspolizei kontaktierten, hatte keinen Einfluss darauf, wie schnell die Polizei am Tatort eintraf.

4 Zufriedenheitsbefragung 2017: Ausgewählte Zusammenhänge

4.2 Zufriedenheit mit der Polizei

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 (Fragen 6 und 21) sowie ihrer Zufriedenheit (Frage 25) verglichen.

Der dafür eingesetzte t-Test (siehe Anhang 2) ergibt dabei keine statistisch bedeutsamen Mittelwertunterschiede, gleich wie auch im Jahre 2014. Das bedeutet, dass die Zufriedenheit und die Qualitätseinschätzung der gewaltbetroffenen Personen nicht davon abhängt, ob sie bis zu 30 Minuten oder länger als 30 Minuten auf das Eintreffen der Polizei warten mussten.

4.2 Zufriedenheit mit der Polizei

Geht es um die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Polizei, können neben dem vorherig untersuchten Faktoren wie der Dauer des Eintreffens der Polizei am Tatort auch andere Faktoren, wie beispielsweise ob und wie eine Person von der Polizei über das polizeiliche Vorgehen informiert wurde, im Zusammenhang stehen. Wie im vorherigen Kapitel 4.1 werden die Zusammenhangsanalysen aufgrund der Vergleichbarkeit analog den Auswertungen von 2014 vorgenommen. Neue Zusammenhänge werden mit einem Sternchen* versehen.

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?
 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?
6. 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?

4 Zufriedenheitsbefragung 2017: Ausgewählte Zusammenhänge

4.2 Zufriedenheit mit der Polizei

7. 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?
8. Unterscheiden sich Personen, welche nach Abschluss der Fallaufnahme nochmals durch die Polizei kontaktiert wurden von denjenigen, welche nicht erneut kontaktiert wurden, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?*
9. Unterscheiden sich Personen, welche ausreichend über die Möglichkeit der Opferhilfe informiert wurde, von Personen, welche nicht über eine solche Möglichkeit informiert wurden, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?*
10. Unterscheiden sich Personen, welche die Polizei über die Notrufnummer 117 kontaktierten von Personen, welche auf einem anderen Wege die Polizei kontaktierten hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?*
11. Unterscheiden sich Personen, welche ein Beratungsangebot in Anspruch genommen haben von Personen die kein Beratungsangebot in Anspruch nahmen, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit voneinander?*

Unterscheiden sich Personen, welche keine Beratung wollten von Personen, welche nicht wussten an wen sie sich bezüglich Beratungsangebots wenden konnten, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit voneinander? *

Unterscheiden sich Personen, welche die Polizei rascher kontaktiert hätten wenn ihnen ein Beratungsangebot zur Verfügung gestanden hätte von Personen, welche die Polizei nicht schneller kontaktiert hätten, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit voneinander?*

12. Unterscheiden sich Personen, welche wenig Furcht haben, künftig in einen ähnlichen Vorfall verwickelt zu werden von Personen, welche starke Furcht haben, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit voneinander?*

Zur Erinnerung: Qualitätseinschätzung und Zufriedenheit

Wenn von den Faktoren Qualitätseinschätzung und Zufriedenheit gesprochen wird, werden darunter immer folgende Aspekte verstanden, welche durch die folgenden Fragen abgefragt wurden:

- Frage 6.1: Qualitätseinschätzung der Entgegennahme des Notrufs
- Frage 6.2: Qualitätseinschätzung der Hinweise der Notrufzentrale betreffend dem Verhalten bis zum Eintreffen des/der Polizisten
- Frage 21.1: Qualitätseinschätzung der fachlichen Kompetenz der Polizisten
- Frage 21.2: Qualitätseinschätzung des persönlichen Verhaltens der Polizisten
- Frage 21.3: Qualitätseinschätzung der Informationen und Ratschläge zum weiteren Vorgehen
- Frage 25: Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Polizei mit der Aufnahme der Straftat

4 Zufriedenheitsbefragung 2017: Ausgewählte Zusammenhänge

4.2 Zufriedenheit mit der Polizei

4.2.1 Alter/ Geschlecht und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit

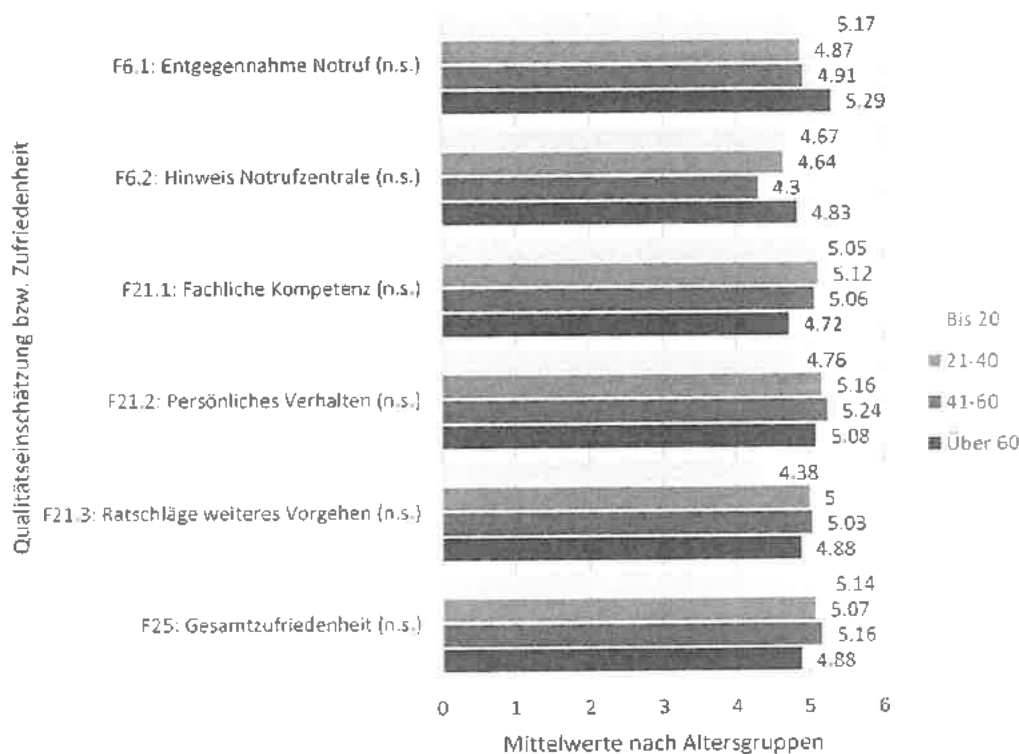
Vermutet wird, dass geschlechts- oder alterstypische Lebensstile (wie bspw. einer Erwerbstätigkeit nachgehen) zu unterschiedlichen Einschätzungen der Qualität sowie Zufriedenheit führen können. Nachfolgend wird untersucht, ob das Alter und/oder das Geschlecht einen Einfluss auf die Einschätzungen haben.

Alter und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit

Hierbei interessiert, ob sich die Altersgruppen „bis 20 Jahre“, „21 – 40 Jahre“, „41 – 60 Jahre“ und „über 60 Jahre“ von ihrer Einschätzung der Qualität und Zufriedenheit bezüglich der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander unterscheiden. Zu diesem Zwecke wurde eine Varianzanalyse gerechnet (siehe Anhang 2).

Die Unterschiede zwischen den vier Altersgruppen stellten sich jedoch als statistisch unbedeutend heraus (siehe Grafik 32). In den letzten Zufriedenheitsbefragungen von gewaltbetroffenen Personen konnte immerhin ein mit zunehmendem Alter ersichtlicher Aufwärtstrend erkannt werden. Personen über 60 Jahre haben die Qualität der Entgegennahme des Notrufs (Frage 6.1) und die Hinweise der Notrufzentrale (Frage 6.2) tendenziell etwas höher bewertet als die jüngeren Befragten, dabei handelt es sich jedoch nicht um statistisch signifikante Resultate.

Grafik 32 Alter und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit (Mittelwertvergleiche)



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

Geschlecht und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit

Die Geschlechtsvergleiche in Bezug auf die Qualitätseinschätzung und die Zufriedenheit sind ohne statistische Bedeutung geblieben. Mit anderen Worten, es gibt keinen Unterschied darin, wie Männer und Frauen die Qualität der Tätigkeit der Kantonspolizei einschätzen oder wie zufrieden sie sind. Im Anhang 3 auf Seite 48 sind für Interessierte die deskriptiven Statistiken zu Geschlecht und Alter aufgeführt.

4.2.2 Verletzung der gewaltbetroffenen Person und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit

Wird eine Person durch ein Gewaltdelikt verletzt, kann dies sehr belastend oder traumatisierend sein. Daher ist es besonders wichtig, dass die Polizei rasch reagiert und in der belastenden Situation durch professionelles und einfühlsames Verhalten unterstützend wirkt. Geschieht dies nicht in einem optimalen Sinne der betroffenen Person, dann kann sich dies unter Umständen negativ auf die Qualitätseinschätzung hinsichtlich der polizeilichen Arbeit sowie auch auf ihre Zufriedenheit auswirken.

Die Frage zur Verletzung (Frage 10) hat ursprünglich vier Antwortoptionen:

1. „Nein, ich wurde nicht verletzt“
2. „Ja, leichte Verletzung, die nicht behandelt werden musste“
3. „Ja, ambulante Behandlung“
4. „Ja, Spitalaufenthalt“

Aufgrund des Antwortverhaltens wurden die Antwortoptionen 2-4 zu der Antwortoption „Ja“ zusammengefasst. Natürlich wäre es spannend zu untersuchen, ob sich die Qualitätseinschätzungen bzw. Zufriedenheit von schwer verletzten Personen (solche, die „Ja, Spitalaufenthalt“ angegeben haben) zu vergleichen mit Personen, die keine physische Verletzung davon tragen. Jedoch sind dafür die Fallzahlen in den verschiedenen Antwortoptionen zu gering, als dass man damit statistische Tests durchführen könnte.

Mit der neu dichotomisierten Variable der Verletzung (neu: „Ja“ oder „Nein“) wurden t-Tests durchgeführt. Die t-Tests zeigten jedoch keine statistisch bedeutsamen Unterschiede zwischen Personen, die durch den Gewaltvorfall verletzt wurden und solchen, die nicht verletzt wurden.

Die ähnlich hohen Qualitätseinschätzungen und Zufriedenheiten (ersichtlich an den Mittelwerten im Anhang 3 auf Seite 84) und die nicht-signifikanten Unterschiede deuten darauf hin, dass die Polizisten bei Gewaltdelikten gleichermassen gut reagieren, so dass weder die Qualitätseinschätzung noch die Gesamtzufriedenheit dadurch beeinträchtigt wurden.

4.2.3 Alarmierung durch betroffene oder andere Person und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit

Eine weitere interessierende Frage ist, ob die Qualitätseinschätzung sowie die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei davon abhängt, ob die von Gewalt betroffene Person selber die Polizei kontaktierte oder dies eine andere Person tat. Dabei muss erwähnt werden, dass die Qualitätseinschätzungen der raschen Entgegennahme des Notrufs (Frage 6.1) und der Hinweise der Notrufzentrale betreffend dem Verhalten bis zum Eintreffen des/der Polizisten (Frage 6.2) nur diejenigen Personen beantworteten, welche die Polizei selber kontaktierten.

Die statistischen Analysen mittels t-Tests ergaben keine statistisch bedeutsamen Unterschiede. Mit anderen Worten, die Qualitätseinschätzungen wie auch die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Polizei ist nicht abhängig davon, ob die gewaltbetroffene Person selber die Polizei verständigte oder dies jemand anderes machte. Im Anhang 3 auf Seite 85 ist die deskriptive Statistik zu diesem Zusammenhang aufgeführt.

4.2.4 Bekanntheit Tatperson und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit

Die Beziehung, in welcher die gewaltbetroffene Person zur Tatperson steht (respektive auch die Nähe zur Tatperson) kann einen Einfluss haben auf ihre Einschätzung der Qualität sowie Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei. Bei einer polizeilichen Intervention innerhalb einer Familie oder im näheren sozialen Umfeld einer betroffenen Person, kann dies Scham- und Schuldgefühle auslösen. Dies kann unter Umständen dazu führen, dass von Beginn weg eine ablehnende Haltung gegenüber der Polizei vorhanden ist. Was sich dann in der Bewertung der Qualität wie auch der Zufriedenheit mit der Polizei auswirken kann.

Mittels einer Varianzanalyse wurde überprüft, ob sich von Gewalt betroffene Personen, denen der/die Tatperson zum Zeitpunkt der Tat unbekannt war, von gewaltbetroffenen Personen unterscheiden, bei welchen der/die Tatperson der/die aktuelle/r oder ehemalige/r Partner/in ist oder ein anderes Familienmitglied oder ob sie die/den Tatperson anderweitig kennen (Arbeitsumfeld, privates Umfeld), hinsichtlich ihrer Zufriedenheit und Qualitätseinschätzung mit der Tätigkeit der Polizei unterscheiden.

Dabei haben sich erneut keine signifikanten Unterschiede zwischen den untersuchten Gruppen gezeigt. Das heisst, bei der Beurteilung der Qualität oder der Zufriedenheit mit der Kantonspolizei spielt der Bekanntheitsgrad der Tatperson keine bedeutsame Rolle. Für weitere Informationen zur deskriptiven Statistik siehe Anhang 3 auf Seite 85.

4.2.5 Positives bzw. negatives Feedback und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit

In den Fragen 23 und 24 wurden die betroffenen Personen gefragt, was ihnen beim Kontakt mit der Kantonspolizei besonders positiv oder negativ aufgefallen war. Insgesamt ist 106 Personen etwas besonders positiv aufgefallen, aber nichts besonders negativ. 22 Personen ist etwas besonders negativ aufgefallen aber nichts besonders positiv. Eine positive Auffälligkeit schliesst eine negative Auffälligkeit nicht aus, so haben 19 Personen geantwortet, dass ihnen sowohl etwas besonders positiv wie auch besonders negativ aufgefallen ist.

Im Folgenden ist von Interesse, ob die Nennung einer positiven bzw. einer negativen Auffälligkeit in einem Zusammenhang mit der Zufriedenheit oder der Qualitätseinschätzung der Tätigkeit der Kantonspolizei steht. Dafür werden zwei Annahmen separat überprüft:

- 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?

Diejenigen 19 Personen, denen sowohl etwas positiv wie auch negativ aufgefallen ist, werden dabei in beide Untersuchungen miteinbezogen.

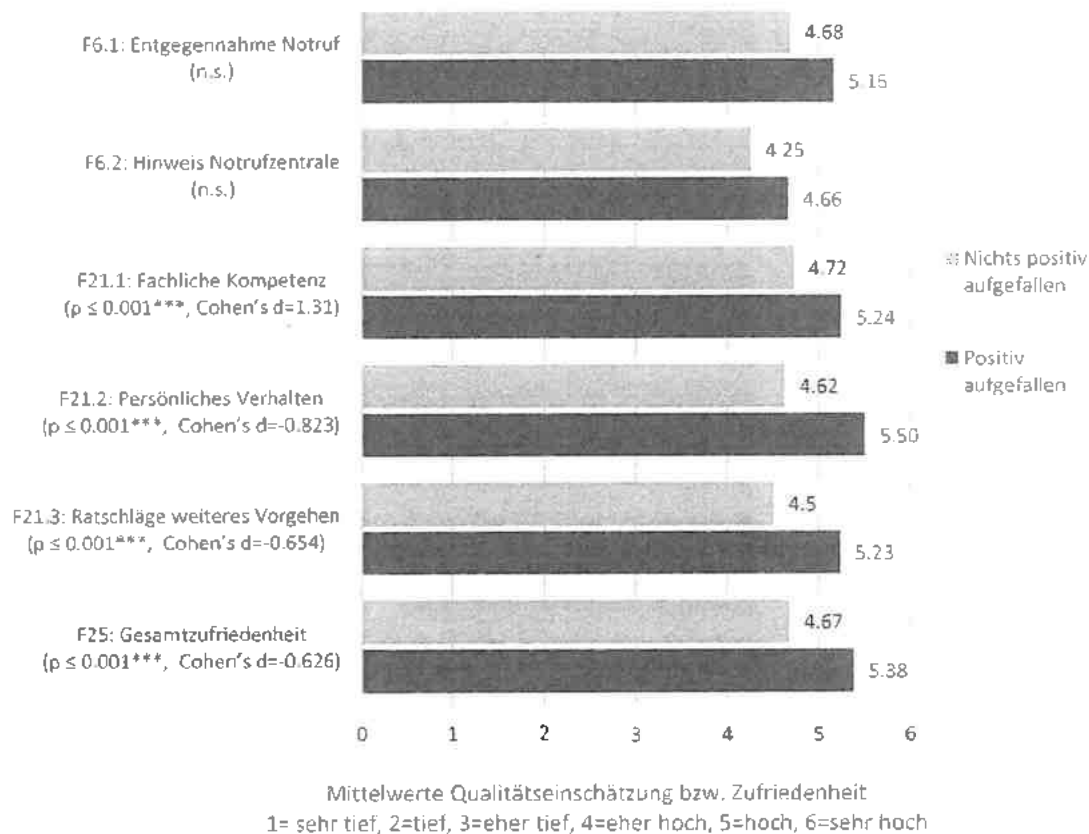
Die statistischen Auswertungen (mittels t-Tests) zeigen, dass diejenigen Personen, welchen etwas besonders positiv aufgefallen ist, signifikant zufriedener mit der Tätigkeit der Kantonspolizei als Personen, denen nichts besonders positiv aufgefallen ist. Das Gleiche gilt umgekehrt für die negativen Auffälligkeiten: Personen, denen etwas besonders negativ aufgefallen ist, sind signifikanter unzufriedener mit der Tätigkeit der Kantonspolizei als Personen, denen nichts besonders negativ aufgefallen ist.

Zur Verdeutlichung und weiteren Informationen der Resultate stellen die 0 sowie die 0 die Mittelwerte der Qualitätseinschätzungen bzw. Zufriedenheiten dar. 0 zeigt die Mittelwerte der beiden Kategorien „Positiv aufgefallen“ (dunkelblaue Balken) und „Nichts positiv aufgefallen“ (hellblaue Balken). Neben den einzelnen Fragen zur Qualitätseinschätzung und Zufriedenheit ist jeweils in Klammern dargestellt, ob der Unterschied zwischen den beiden Kategorien statistisch bedeutend ist oder nicht (wenn nicht, dann steht „n.s.“ für „nicht signifikant“).

Als Lesebeispiel die Frage zur Qualitätseinschätzung der fachlichen Kompetenz (Frage 21.1). Personen, denen nichts positiv beim Kontakt mit der Kantonspolizei aufgefallen ist (hellblauer Balken) haben die fachliche Kompetenz im Durchschnitt mit 4.72 bewertet auf einer Skala von 1 bis 6, also zwischen 4 = „eher hoch“ und 5 = „hoch“. Diejenigen Personen, welchen etwas positiv auffiel, haben im Durchschnitt die fachliche Kompetenz mit 5.24 bewertet, also deutlich besser. Dies bestätigt auch der Signifikanztest, der einen statistisch bedeutsamen Unterschied zwischen den Mittelwerten dieser zwei Kategorien („nichts positiv aufgefallen“ und „positiv aufgefallen“) zeigt. Neben der statistischen Signifikanz ist in 0 auch die Stärke des Zusammenhangs ersichtlich durch die Anzeige des Cohen's d. Bei der fachlichen Kompetenz ist dieser Zusammenhang mit über 1.3 sehr stark (vgl. Anhang 2 zum statistischen Hintergrund).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Personen, denen etwas besonders positiv im Kontakt mit der Kantonspolizei aufgefallen war, nicht nur die fachliche Kompetenz der Polizisten, sondern auch das persönliche Verhalten (Frage 21.2) sowie die Ratschläge über das weitere Vorgehen (Frage 21.3) signifikant besser einschätzten als diejenigen, welchen nichts positives aufgefallen war. Sie waren auch signifikant zufriedener mit der Aufnahme der Straftat (Frage 25).

Grafik 33 Besonders positive Auffälligkeiten und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit



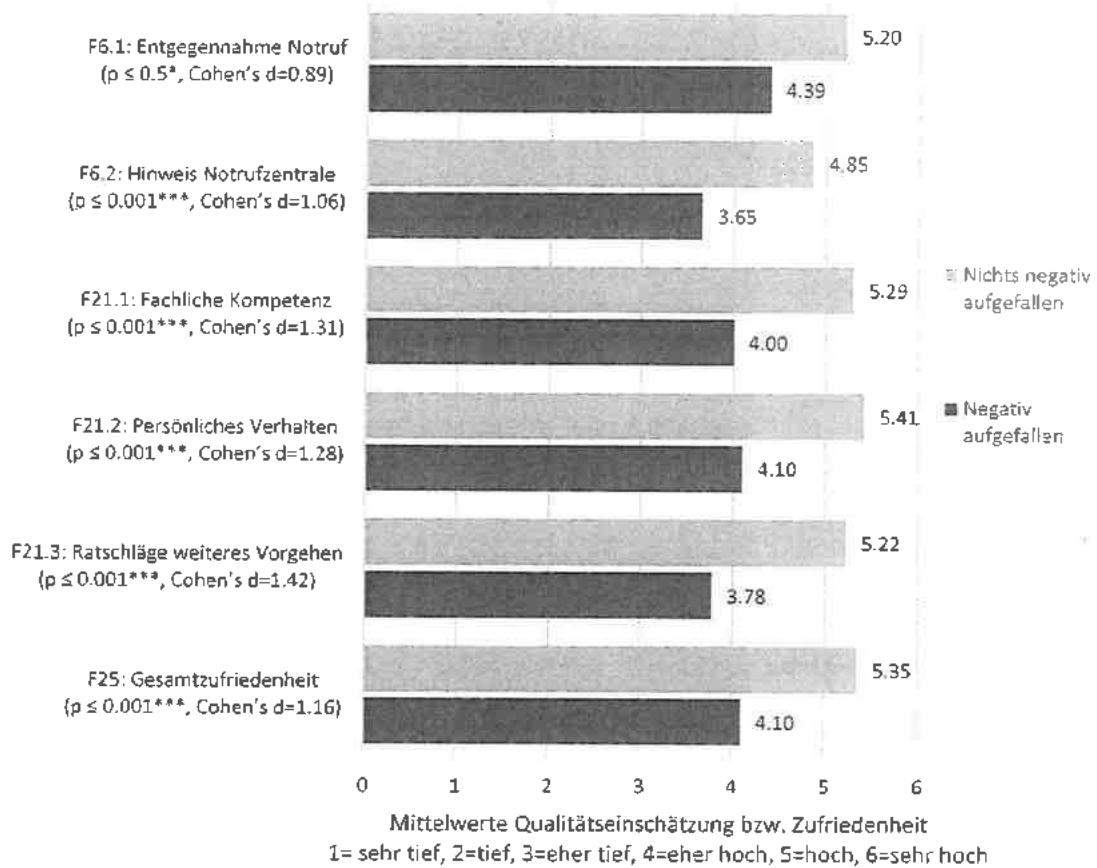
Untersuchter Zusammenhang: „Unterscheiden sich Personen, die von einer positiven Auffälligkeit beim Kontakt mit der Kantonspolizei berichtet haben von Personen, denen nichts besonders positiv aufgefallen ist, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei, voneinander?“
Hinweis: „nichts positiv aufgefallen“: F6.1 n=25, F6.2 n=24, F21.1 n=83, F21.2 n=82, F21.3 n=82, F25 n=83; „positiv aufgefallen“: F6.1 n=38, F6.2 n=32, F21.1 n=124, F21.2 n=124, F21.3 n=124, F25 n=125.

Umgekehrt zeigt sich das Bild bei gewaltbetroffenen Personen, welchen etwas besonders negativ aufgefallen war. Sie schätzten die Qualität über alle Aspekte signifikant tiefer ein als diejenigen, denen nichts besonders negativ aufgefallen war. Auch die Mittelwerte der Gesamtzufriedenheit (Frage 25) sind bei denjenigen, welchen etwas negativ aufgefallen war, signifikant tiefer als bei den Personen, denen nichts negativ aufgefallen war.

4 Zufriedenheitsbefragung 2017: Ausgewählte Zusammenhänge

4.2 Zufriedenheit mit der Polizei

Grafik 34 Besonders negative Auffälligkeiten und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit



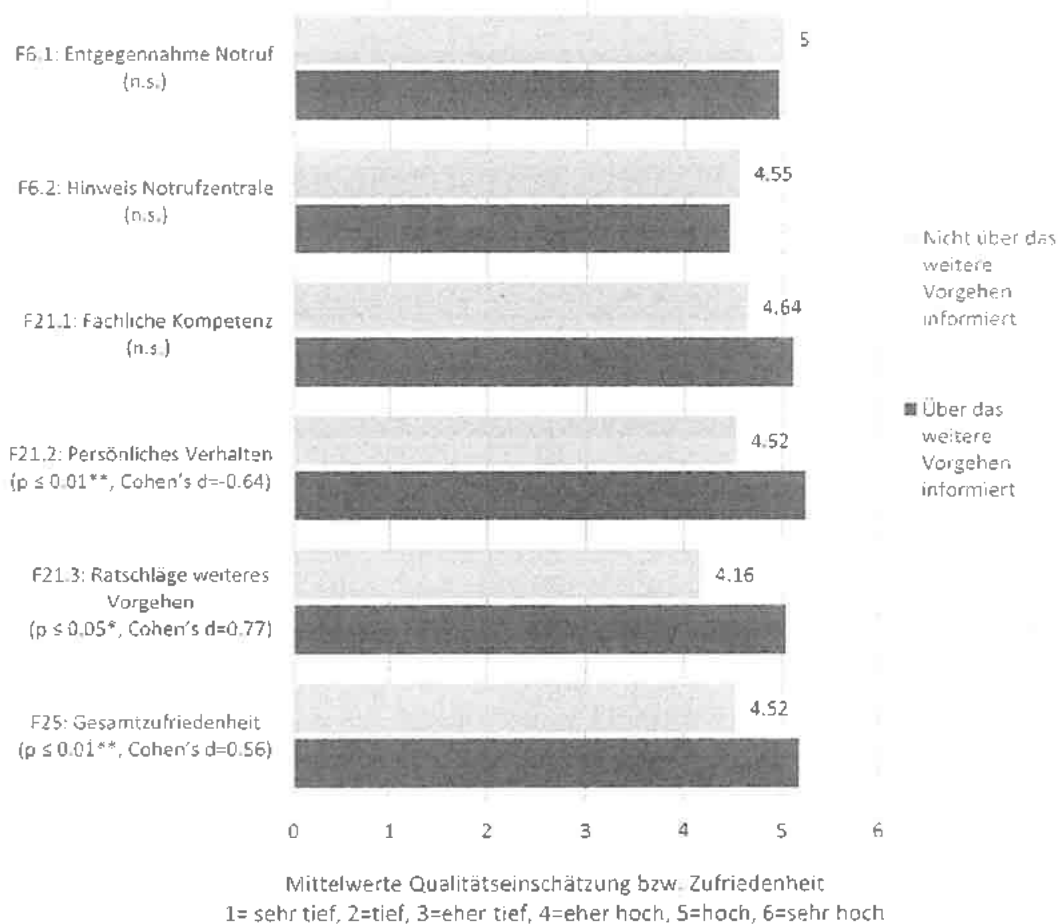
Untersuchter Zusammenhang: „Unterscheiden sich Personen, die von einer negativen Auffälligkeit beim Kontakt mit der Kantonspolizei berichtet haben von Personen, denen nichts besonders negativ aufgefallen ist, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei, voneinander?“
Hinweis: „nichts negativ aufgefallen“: F6.1 n=45, F6.2 n=38, F21.1 n=166, F21.2 n=165, F21.3 n=165, F25 n=167; „negativ aufgefallen“: F6.1 n=18, F6.2 n=17, F21.1 n=41, F21.2 n=41, F21.3 n=41, F25 n=41.

4.2.6 Information über das weitere Vorgehen und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit

Im Folgenden geht es um die Unterschiede zwischen Personen, welche über das weitere polizeiliche Vorgehen informiert wurden (Frage 22.1) und Personen, welche nicht informiert wurden, bezüglich ihrer Einschätzung der Qualität und Zufriedenheit.

Der durchgeführte t-Test zeigt, dass es statistisch bedeutsame Unterschiede betreffend die Einschätzung der Qualität des persönlichen Verhaltens, der Ratschläge über das weitere Vorgehen sowie die Gesamtzufriedenheit gibt. Es besteht ein starker Effekt bezüglich Beurteilung der Informationen und Ratschläge zum weiteren Vorgehen, sowie moderate Effekte bezüglich Beurteilung des persönlichen Verhaltens und der Gesamtzufriedenheit.

Grafik 35 Information über das weitere Vorgehen und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit

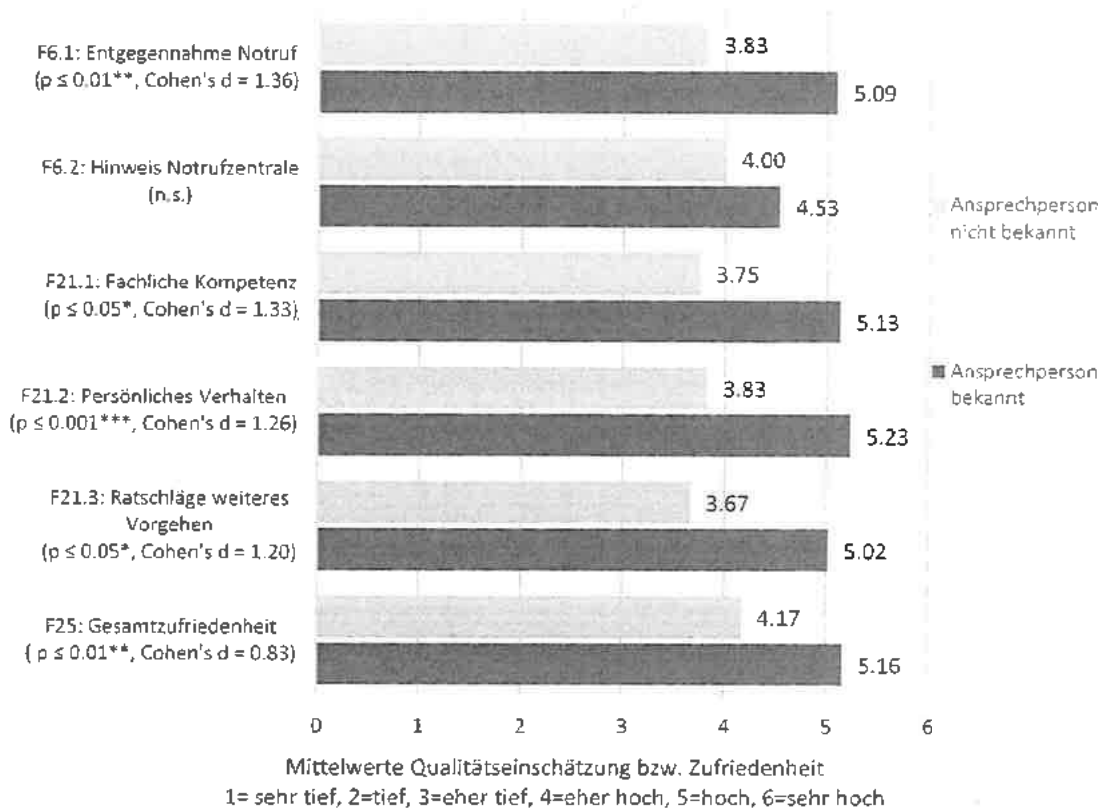


Untersuchter Zusammenhang: „Unterscheiden sich Personen, die über das weitere polizeiliche Vorgehen informiert wurden, von denjenigen, welche darüber nicht informiert wurden, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?“ Hinweis: „Über das weitere Vorgehen informiert“: F6.1 n=50, F6.2 n=44, F21.1 n=180, F21.2 n=180, F21.3 n=180, F25 n=180; „Nicht über das weitere Vorgehen informiert“: F6.1 n=12, F6.2 n=11, F21.1 n=25, F21.2 n=25, F21.3 n=25, F25 n=25.

4.2.7 Bekanntheit Ansprechperson und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit

Von Bedeutung für gewaltbetroffene Personen, auch im Hinblick auf ihre Einschätzung der Qualität und ihrer Zufriedenheit ist, ob sie wissen wer ihre Ansprechperson für allfällige Rückfragen ist. Grafik 36 zeigt hochsignifikante, starke Effekte bezüglich Einschätzung der Qualität des persönlichen Verhaltens, sowie signifikante, mittelstarke Effekte bezüglich der Gesamtzufriedenheit und Geschwindigkeit der Entgegennahme des Notrufs.

Grafik 36 Bekanntheit Ansprechperson und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit

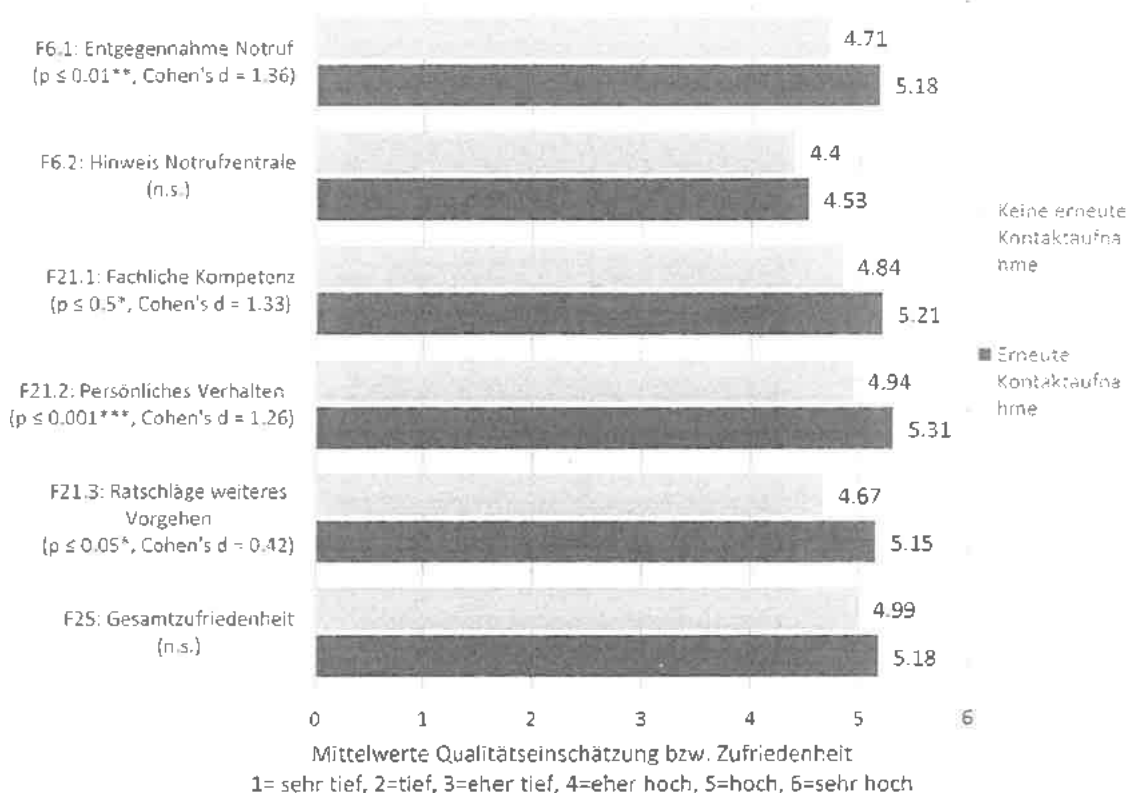


Untersuchter Zusammenhang: Unterscheiden sich Personen, welchen klar war, wer ihre Ansprechperson für allfällige Rückfragen wäre, von denjenigen, denen dies nicht klar war, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander? Hinweis: „Ansprechperson bekannt“: F6.1 $n=56$, F6.2 $n=49$, F21.1 $n=193$, F21.2 $n=193$, F21.3 $n=193$, F25 $n=193$; „Ansprechperson nicht bekannt“: F6.1 $n=6$, F6.2 $n=6$, F21.1 $n=12$, F21.2 $n=12$, F21.3 $n=12$, F25 $n=12$.

4.2.8 Erneute Kontaktaufnahme der Polizei und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit*

Die Frage, ob die von Gewalt betroffenen Personen nach Abschluss der Fallaufnahme nochmals durch die Polizei kontaktiert wurden, wurde in der aktuellen Befragung zum ersten Mal gestellt. Dabei interessiert der Zusammenhang zwischen einer erneuten Kontaktaufnahme und der Einschätzung der Qualität bzw. Zufriedenheit. Die Ergebnisse der durchgeführten t-Tests sind in der Grafik 37 ersichtlich. Die Auswertungen ergaben einen höchst signifikanten und starken Effekt der erneuten Kontaktaufnahme bezüglich persönlichen Verhaltens. Personen, die erneut kontaktiert wurden schätzten die Qualität des persönlichen Verhaltens signifikant höher ein. Auch die Einschätzung der Geschwindigkeit der Entgegennahme des Notrufs und die Einschätzung der Ratschläge über das weitere Vorgehen stehen in Zusammenhang mit einer erneuten Kontaktaufnahme.

Grafik 37 Erneute Kontaktaufnahme der Polizei und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit



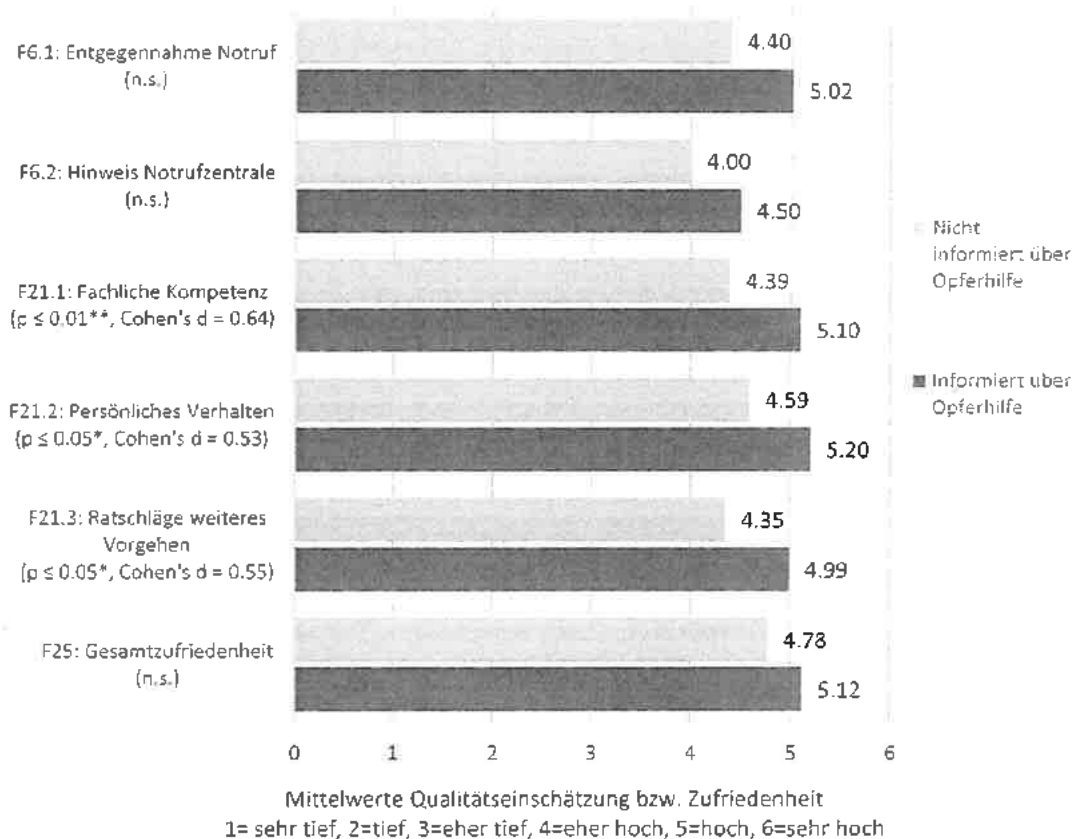
Untersuchter Zusammenhang: „Unterscheiden sich Personen, welche nach Abschluss der Fallaufnahme nochmals durch die Polizei kontaktiert wurden von denjenigen, welche nicht erneut kontaktiert wurden, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?“ **Hinweis:** „Erneute Kontaktaufnahme“: F6.1 $n=34$, F6.2 $n=30$, F21.1 $n=115$, F21.2 $n=115$, F21.3 $n=115$, F25 $n=115$; „Keine erneute Kontaktaufnahme“: F6.1 $n=28$, F6.2 $n=25$, F21.1 $n=90$, F21.2 $n=90$, F21.3 $n=90$, F25 $n=90$.

4.2.9 Information über Möglichkeit der Opferhilfe und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit*

Die Frage „Wurden Sie ausreichend über die Möglichkeit informiert, Opferhilfe in Anspruch zu nehmen?“ wurde in der aktuellen Befragung 2017 das erste Mal gestellt (Frage 22.4). Früher wurde gefragt, ob die Personen einen Hinweis bekamen, wo sie psychologische Unterstützung erhalten können und ob sie von der Kantonspolizei darauf hingewiesen wurden.

Der durchgeführte t-Test zeigt einen signifikanten Unterschied bezüglich der Einschätzung der fachlichen Kompetenz zwischen den Personen, welche nicht über die Möglichkeiten der Opferhilfe informiert wurden und solchen, die darüber informiert wurden. Zudem haben Personen, welche über die Möglichkeit der Opferhilfe informiert wurden das persönliche Verhalten wie auch die Ratschläge zum weiteren Vorgehen höher eingeschätzt als Personen, die nicht informiert wurden. Jedoch ist darauf hinzuweisen, dass die Fallzahlen in der Gruppe, die nicht über Opferhilfe informiert wurde, sehr gering ausfiel und daher Interpretationen mit Vorsicht zu geniessen sind.

Grafik 38 Information über Möglichkeit der Opferhilfe und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit



Untersuchter Zusammenhang: „Unterscheiden sich Personen, welche ausreichend über die Möglichkeit der Opferhilfe informiert wurde, von Personen, welche nicht über eine solche Möglichkeit informiert wurden, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei voneinander?“
Hinweis: „Informiert über Opferhilfe“: F6.1 n=55, F6.2 n=48, F21.1 n=183, F21.2 n=183, F21.3 n=183, F25 n=183; „Nicht informiert über Opferhilfe“: F6.1 n=5, F6.2 n=5, F21.1 n=18, F21.2 n=17, F21.3 n=17, F25 n=18.

4.2.10 Kontaktweg und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit*

Die Frage, auf welchem Wege die Polizei kontaktiert wurde, ist bei der Befragung 2017 neu gestellt worden. Die Frage konnten nur diejenigen Personen sehen und beantworten, welche die Polizei selber alarmierten, was insgesamt 148 Personen taten (siehe Frage 4). Die Frage zu dem gewählten Kontaktweg hat vier Antwortoptionen:

1. „Über die Notrufnummer 117“
2. „Anzeige auf dem Polizeiposten“
3. „Terminvereinbarung mit der Einsatzzentrale“
4. „Anderes (bitte angeben)_____“

Der Fragebogen wurde so konstruiert, dass nur die Personen, welche die Polizei über die Notrufnummer 117 kontaktierten die nächste Frage der Qualitätseinschätzung der Geschwindigkeit des Notrufs und der Hinweise der Notrufzentrale betreffend dem Verhalten bis zum Eintreffen der Polizisten (Frage 6) beantworten mussten. Aus diesem Grunde macht es wenig Sinn, wenn im Folgenden die Qualitätseinschätzung dieser zwei Aspekte betrachtet wird.

Von Interesse ist jedoch, ob sich Personen, welche die Polizei über die Notrufnummer 117 kontaktierten hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung (bezüglich fachlicher Kompetenz, persönliches Verhalten und Ratschläge weiteres Vorgehen) bzw. Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei von Personen unterscheiden, welche die Polizei auf einem anderen Wege (Anzeigen auf dem Polizeiposten, Terminvereinbarung mit der Einsatzzentrale oder Anderes) kontaktierten.

Aufgrund der Tatsache, dass die Antwortoptionen „Terminvereinbarung mit der Einsatzzentrale“ und „Anderes“ nur wenige Personen gewählt haben, werden die oben erwähnten Antwortoptionen 2-4 zu einer neuen Antwortoption „Anderer Kontaktweg“ zusammengefasst.

Der durchgeführte t-Test zeigt, dass es keinen statistisch signifikanten Unterschied gibt zwischen denjenigen Personen, welche die Notrufnummer 117 wählten und denjenigen, welche einen anderen Kontaktweg mit der Polizei wählten. Mit anderen Worten, die Qualität der fachlichen Kompetenz, des persönlichen Verhaltens, der Ratschläge zum weiteren Vorgehen (Frage 21) sowie die Einordnung der Gesamtzufriedenheit (Frage 25) werden nicht davon beeinflusst, ob die gewaltbetroffenen Personen die Notrufnummer 117 wählten oder nicht.

4.2.11 Beratungsangebot und Qualitätseinschätzung/Zufriedenheit

Die Fragen zur Inanspruchnahme von Beratungsangeboten wurden ebenso in der aktuellen Befragung neu in den Fragebogen aufgenommen. Dabei wurden die gewaltbetroffenen Personen gefragt, ob sie ein Beratungsangebot in Anspruch nahmen bevor sie die Polizei kontaktierten (Frage 13), weshalb sie kein Beratungsangebot in Anspruch nahmen falls sie die vorherige Frage verneinten (Frage 14) und ob die gewaltbetroffenen Personen denken, dass sie die Polizei rascher kontaktiert hätten, wenn ihnen ein Beratungsangebot zur Verfügung gestanden hätte (Frage 15).

Diese Fragen führen zur Annahme folgender Überlegungen bezüglich Zusammenhänge:

- Unterscheiden sich Personen, welche ein Beratungsangebot in Anspruch genommen haben von Personen die kein Beratungsangebot in Anspruch nahmen, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit voneinander? (bezieht sich auf Frage 13)

4 Zufriedenheitsbefragung 2017: Ausgewählte Zusammenhänge

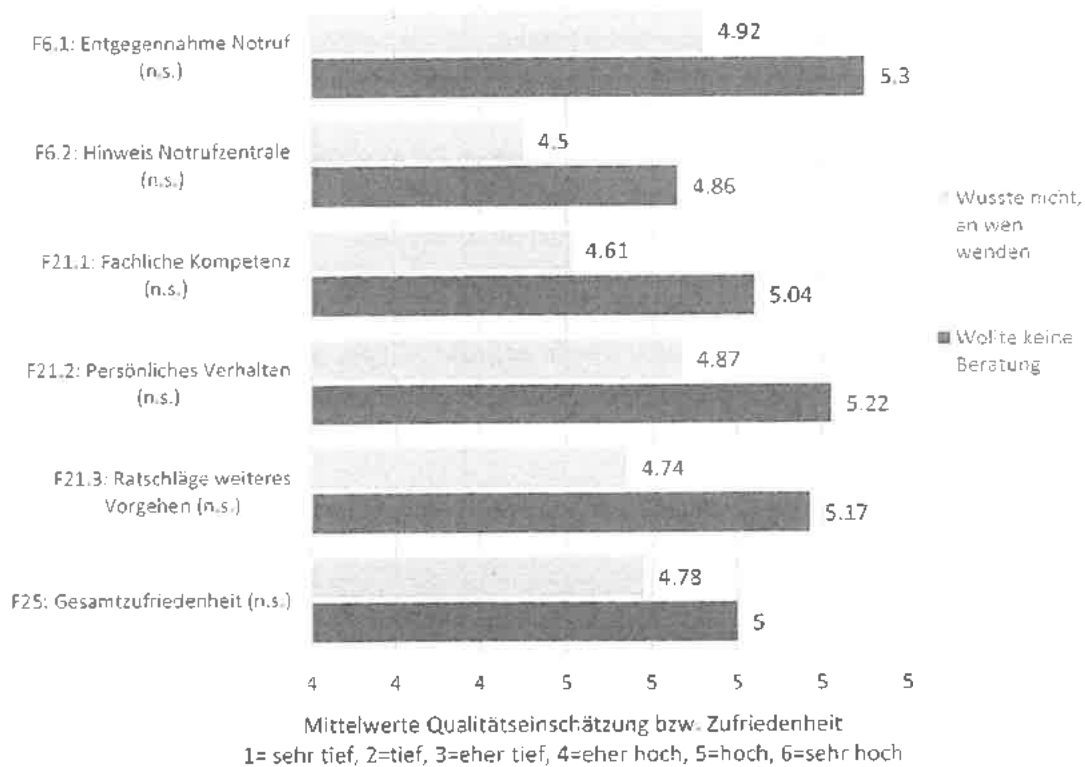
4.2 Zufriedenheit mit der Polizei

- Unterscheiden sich Personen, welche keine Beratung wollten von Personen, welche nicht wussten an wen sie sich bezüglich Beratungsangebots wenden konnten, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit voneinander? (bezieht sich auf Frage 14)
- Unterscheiden sich Personen, welche die Polizei rascher kontaktiert hätten wenn ihnen ein Beratungsangebot zur Verfügung gestanden hätte von Personen, welche die Polizei nicht rascher kontaktiert hätten, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit voneinander? (bezieht sich auf die Frage 15).

Die erste Zusammenhangsanalyse führte aufgrund der sehr geringen Fallzahlen in den einzelnen Aspekten der Qualitätseinschätzung und Zufriedenheit zu keinem statistisch verwertbaren Resultat. Zum Beispiel, nur 3 Personen, die ein Beratungsangebot in Anspruch nahmen, haben die Qualität der Geschwindigkeit der Entgegennahme des Notrufs (Frage 6.1) eingeschätzt. Im Vergleich dazu haben 27 Personen, welche kein Beratungsangebot in Anspruch nahmen, die gleiche Einschätzung vorgenommen. Eine Interpretation dieser Auswertungen wäre aus einer wissenschaftlichen Perspektive nicht vertretbar.

Die zweite Zusammenhangsanalyse in Bezug auf das Beratungsangebot (Frage 14) ergab keine statistisch bedeutsamen Unterschiede zwischen Personen, welche kein Beratungsangebot wollten und Personen, die nicht wussten an wen sie sich wenden konnten hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit. 0 zeigt die Mittelwertunterschiede der beiden Gruppen. Dabei ist ersichtlich, dass diejenigen Personen, welche keine Beratung wollten die Qualität der Arbeit der Kantonspolizei und die Zufriedenheit damit höher einschätzten als Personen, die nicht wussten an wen sie sich wenden können und eventuell eine solche Information geschätzt hätten. Auch wenn die Unterschiede sichtbar in der 0 sind, die Unterschiede sind statistisch betrachtet nicht bedeutsam und lassen nur eine gewisse Tendenz erahnen. Demnach scheint es wichtig, Beratungsangebote für Opfer bekannt zu machen – auch wenn die Polizei (noch) nicht alarmiert wird.

Grafik 39 Gründe kein Beratungsangebot und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit



Untersucher Zusammenhang: „Unterscheiden sich Personen, welche keine Beratung wollten von Personen, welche nicht wussten an wen sie sich bezüglich Beratungsangebots wenden konnten, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit voneinander?“ **Hinweis:** „Wollte keine Beratung“: F6.1 n=10, F6.2 n=7, F21.1 n=23, F21.2 n=23, F21.3 n=23, F25 n=23; „Wusste nicht an wen wenden“: F6.1 n=13, F6.2 n=12, F21.1 n=23, F21.2 n=23, F21.3 n=23, F25 n=23.

Wie in den vorherigen Zusammenhangsanalysen zum Thema Beratungsangebot, findet sich auch bei der dritten Analyse kein statistisch bedeutsamer Unterschied hinsichtlich der Qualitätseinschätzung der Personen, welche die Polizei rascher kontaktiert hätten wenn ihnen ein Beratungsangebot zur Verfügung gestanden hätte und den Personen, die auch dann die Polizei nicht rascher kontaktiert hätten.

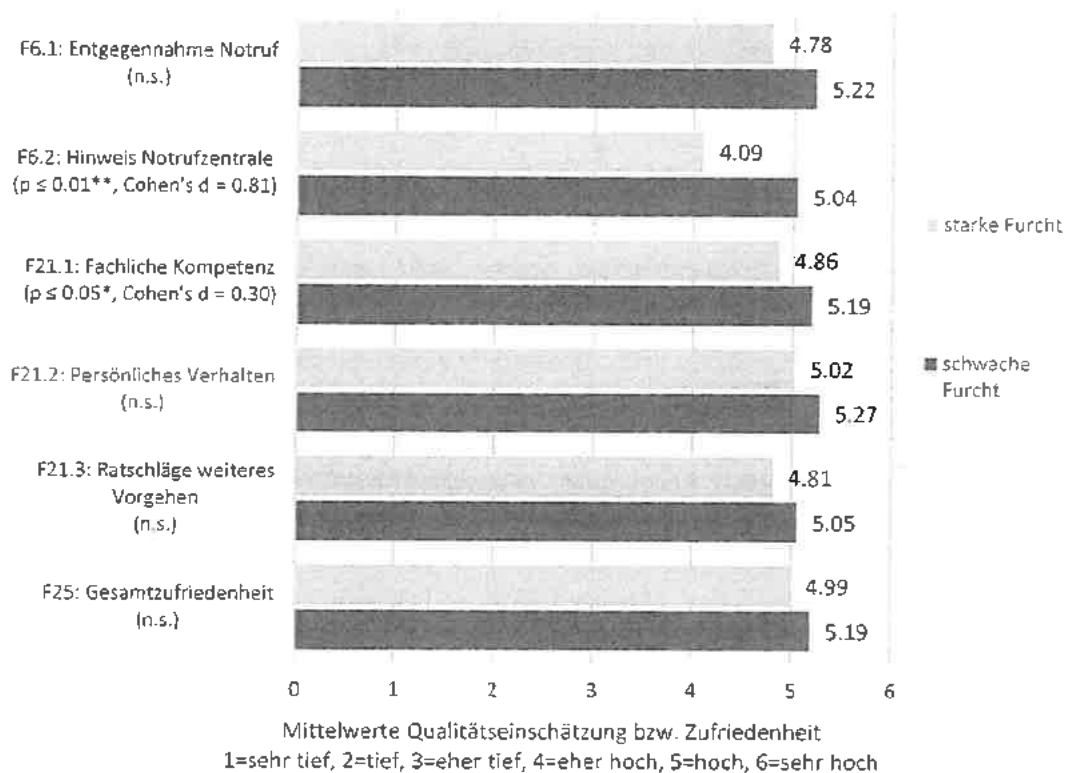
4.2.12 Furcht ähnlicher Vorfall und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit

Die Frage, wie sehr sich die betroffenen Personen davor fürchten, künftig in einen ähnlichen Vorfall verwickelt zu werden, wurde in der aktuellen Befragung 2017 das erste Mal gestellt. Die betroffenen Personen konnten dabei auf einer 6-er Skala von „sehr schwach“ bis „sehr stark“ angeben, wie gross diese Furcht ist.

Für die Zusammenhangsanalyse wurden die Ausprägungen der Skala aufgrund der kleinen Fallzahlen zusammengefasst, so dass zwei Kategorien „schwache Furcht“ und „starke Furcht“ entstanden. Die Mittelwertvergleiche wurden mittels t-Test durchgeführt (Grafik 40).

Betrachtet man dabei diejenigen Personen, welche sich stark vor künftigen Delikten fürchten (hellblaue Balken), dann sieht man, dass diese Personen die Qualität und Zufriedenheit tiefer einschätzten als diejenigen Personen, die schwache Furcht angeben. Bei der fachlichen Kompetenz ist der Unterschied signifikant und bei den Hinweisen der Notrufzentrale sogar sehr signifikant mit einem starken Effekt (Cohen's d liegt dabei um 0.8).

Grafik 40 Furcht ähnlicher Vorfall und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit



Untersuchter Zusammenhang: „Unterscheiden sich Personen, welche wenig Furcht haben, künftig in einen ähnlichen Vorfall verwickelt zu werden von Personen, welche starke Furcht haben, hinsichtlich ihrer Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit voneinander?“ Hinweis: „starke Furcht“: F6.1 n=36, F6.2 n=33, F21.1 n=98, F21.2 n=97, F21.3 n=97, F25 n=98; „schwache Furcht“: F6.1 n=27, F6.2 n=23, F21.1 n=109, F21.2 n=109, F21.3 n=109, F25 n=109.

4 Zufriedenheitsbefragung 2017: Ausgewählte Zusammenhänge

4.3 Weitere ausgewählte Zusammenhänge

4.3 Weitere ausgewählte Zusammenhänge

Auf den folgenden Seiten werden weitere Zusammenhänge zwischen Variablen untersucht, die jedoch nichts über die Qualitätseinschätzungen (Frage 6, Frage 21, Frage 25) oder Zufriedenheit (Frage 25) der polizeilichen Tätigkeit aussagen. Es handelt sich dabei um Zusammenhänge, die aus weiteren Gründen von Interesse sind und deshalb an dieser Stelle aufgegriffen und ausgeführt werden. Folgende Fragestellungen werden überprüft:

1. Besteht ein Zusammenhang zwischen der Art des Delikts und der Furcht davor, in einen ähnlichen Vorfall verwickelt zu werden?*
2. Besteht ein Zusammenhang zwischen der Furcht davor, in einen ähnlichen Vorfall verwickelt zu werden und der Anpassung des Verhaltens?*
3. Besteht ein Zusammenhang zwischen der Anzahl Tatpersonen und der Furcht, in einen ähnlichen Vorfall verwickelt zu werden?*
4. Besteht ein Zusammenhang zwischen der Bekanntheit der Tatperson und der Furcht, in einen ähnlichen Vorfall verwickelt zu werden?*

4.3.1 Zusammenhang zwischen Art des Delikts und der Furcht vor ähnlichen Vorfällen

Nachfolgend interessiert, ob es einen Zusammenhang zwischen der Art des Delikts und der Furcht vor einem ähnlichen Delikt gibt. Für die Auswertungen wurden die Ausprägungen der beiden Variablen zusammengefasst, um aussagekräftigere Resultate zu erhalten. Bei der Variable „Furcht“ (Frage 19) wurden wie schon bei 4.2.12 die Ausprägungen „sehr schwach“, „schwach“ und „eher schwach“ zusammengenommen zu „schwache Furcht“, gleich dazu die Ausprägungen „eher stark“, „stark“ und „sehr stark“ zu „starke Furcht“. Bei der Deliktart wurden die Straftaten den Kategorien Antrags- oder Officialdelikt zugeteilt. Berichtete eine Person davon, von einem Antrags- wie auch Officialdelikt betroffen zu sein, wurde der Fall dem Officialdelikt zugeordnet.

Die deskriptiven Resultate (siehe 0) zeigen auf den ersten Blick kein klares Muster, je etwa ein Viertel der befragten Personen berichten über schwache Furcht, gleich ob sie von einem Antrags- oder Officialdelikt betroffen waren. Am häufigsten kommt die Kombination Officialdelikt und starke Furcht vor. Die beiden Variablen stehen in einem statistisch bedeutsamen, aber schwachen Zusammenhang.

4 Zufriedenheitsbefragung 2017: Ausgewählte Zusammenhänge

4.3 Weitere ausgewählte Zusammenhänge

Tabelle 19 Zusammenhang zwischen der Art des Delikts und der Furcht vor einem ähnlichen Vorfall!

		Furcht (Dichotomisiert) (Frage 19)		
		schwache Furcht	starke Furcht	Total
Deliktart (Frage 1)	Antragsdelikt	56 27.1% (62.2%)	34 16.4% (37.8%)	90 43.5% (100.0%)
	Offizialdelikt	53 25.6% (45.3%)	64 30.9% (54.7%)	117 56.5% (100.0%)
	Total	109 52.7% (52.7%)	98 47.3% (47.3%)	207 100.0% (100.0%)

Untersuchter Zusammenhang: „Besteht ein Zusammenhang zwischen der Art des Delikts und der Furcht davor, in einen ähnlichen Vorfall verwickelt zu werden?“ Hinweis: n=207, 1 Fehlende. Signifikanter Zusammenhang der beiden Variablen ($\chi^2(1) = 5.844, p \leq 0.5^*$. Schwacher Zusammenhang der beiden Variablen ($\rho = 0.16$).

4.3.2 Zusammenhang zwischen Furcht vor ähnlichen Vorfällen und Anpassung des Verhaltens

Bei der vorliegenden Fragestellung steht die Vermutung im Hintergrund, dass Personen die Furcht vor einem ähnlichen Vorfall haben ihr Verhalten anpassen oder bestimmte Orte meiden können.

Für die Auswertung des Zusammenhanges wurde erneut die Variable Furcht in zwei Ausprägungen „schwache Furcht“ und „starke Furcht“ zusammengezogen. Die Ergebnisse in der Tabelle 20 präsentieren ein Muster, wie es vermutlich intuitiv zu erwarten wäre: Personen, die über eine starke Furcht vor ähnlichen Vorfällen berichten passten ihr Verhalten öfters an als Personen mit schwacher Furcht. Ein Viertel aller befragten Personen berichten einerseits davon, dass sie starke Furcht haben und andererseits, dass sie ihr Verhalten angepasst haben (24.1% oder 48 Personen). Die meisten Personen haben schwache Furcht und passen ihr Verhalten entsprechend nicht an (34%). Die beiden Variablen stehen in einem statistisch bedeutsamen, aber schwachen Zusammenhang.

Tabelle 20 Zusammenhang zwischen Furcht und Anpassung des Verhaltens

		Furcht (Dichotomisiert) (Frage 19)		
		schwache Furcht	starke Furcht	Total
Anpassung des Verhaltens (Frage 20)	Verhalten angepasst	37 18.6% (43.5%)	48 24.1% (56.5%)	85 42.7% (100.0%)
	Verhalten nicht angepasst	69 34.7% (60.5%)	45 22.6% (39.5%)	114 57.3% (100.0%)
	Total	106 53.3% (53.3%)	93 46.7% (46.7%)	199 100.0% (100.0%)

Untersuchter Zusammenhang: „Besteht ein Zusammenhang zwischen der Furcht davor, in einen ähnlichen Vorfall verwickelt zu werden und der Anpassung des Verhaltens?“ Hinweis: n=199, 9 fehlende. Signifikanter Zusammenhang der beiden Variablen ($\chi^2(1) = 5.651, p \leq 0.5^*$. Schwacher Zusammenhang der beiden Variablen ($\rho = 0.17$).

4 Zufriedenheitsbefragung 2017: Ausgewählte Zusammenhänge

4.3 Weitere ausgewählte Zusammenhänge

4.3.3 Zusammenhang zwischen der Anzahl Tatpersonen und Furcht vor ähnlichen Vorfällen

Vermutet wurde, dass es einen statistisch bedeutenden Zusammenhang zwischen der Anzahl der Tatpersonen und der Furcht vor ähnlichen Vorfällen geben könnte. Beispielsweise, dass Personen, welche von mehr als einer Person angegriffen wurden, stärkere Furcht vor einem ähnlichen Vorfall entwickeln könnten. Dies hat sich durch die Auswertungen nicht bestätigt, zwischen den beiden Variablen gibt es keinen statistisch bedeutsamen Unterschied.

4.3.4 Zusammenhang zwischen der Bekanntheit der Tatperson und Furcht vor ähnlichen Vorfällen

Mit der vorliegenden Zusammenhanganalyse sollte überprüft werden, ob die Furcht vor ähnlichen Vorfällen im Kontext häuslicher Gewalt stärker ist als wenn die Tatperson anderweitig bekannt oder unbekannt war.

Die Ergebnisse in Tabelle 21 präsentieren kein statistisch relevantes Muster. Stammt die Tatperson aus dem Familienkreis dann haben die gewaltbetroffenen Personen jedoch tendenziell häufiger starke Furcht als schwache Furcht.

Tabelle 21 Zusammenhang zwischen der Bekanntheit der Tatperson und Furcht vor ähnlichen Vorfällen

		Furcht (Dichotomisiert) (Frage 19)		
		schwache Furcht	starke Furcht	Total
Bekanntheit Tatperson (Frage 12)	Ja, Partner/ Familie	28 14.4% (42.4%)	38 19.5% (57.6%)	66 33.8% (100.0%)
	Ja, anderweitig bekannt	38 19.5% (57.6%)	28 14.4% (42.4%)	66 33.8% (100.0%)
	Nein	38 19.5% (60.3%)	25 12.8% (39.7%)	63 32.3% (100.0%)
	Total	104 53.3% (53.3%)	91 46.7% (46.7%)	195 100.0% (100.0%)

Untersuchter Zusammenhang: „Besteht ein Zusammenhang zwischen der Bekanntheit der Tatperson und der Furcht, in einen ähnlichen Vorfall verwickelt zu werden?“ Hinweis: n=195, 13 fehlende. Kein signifikanter Zusammenhang zwischen den Variablen.

5 Vergleich der Zufriedenheitsbefragungen 2011, 2014 und 2017

Um eine möglichst langfristige Qualitätssicherung gewährleisten und allfällige Veränderungen rasch erkennen zu können werden in einem letzten Schritt die Resultate der Befragungsjahre 2011, 2014 und 2017 miteinander verglichen, soweit möglich. Für die Vergleiche der Jahre 2004 und 2008 wird auf die Zufriedenheitsbefragung 2014 verwiesen.⁵

Wie bereits mehrfach erwähnt wurde der Fragebogen in den letzten Erhebungen (auch der aktuelle aus dem Jahre 2017) mehrfach erweitert, ergänzt oder Fragen wurden gestrichen.

Für den Jahresvergleich sind bei der Interpretation von Tabelle 22 folgende Punkte wichtig:

- Die Nummerierung der Fragen orientiert sich am neuen Fragebogen des Jahres 2017, so wie er im Anhang 1 auf Seite 77 zu finden ist. Die neu eingefügten oder gestrichenen Fragen fehlen, da ein Vergleich mit Vorjahren bei Ihnen nicht möglich ist. Dies führt zu Lücken in der Abfolge wie auch in der Nummerierung.
- Geänderte oder 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 Jahres 2017 stellen die gültigen Prozente dar, sie beziehen sich also auf die Anzahl der Personen, welche eine Antwort gegeben haben (und nicht auf die Grundgesamtheit). Diese variiert von Frage zu Frage. In den Berichten der vorhergehenden Jahre wird die Anzahl fehlender Antworten grösstenteils nicht ausgewiesen, weshalb ein Vergleich nur mit Vorbehalt interpretiert werden darf.

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

⁵ Um eine bessere Übersicht zu gewährleisten werden nur die letzten beiden Befragungen aus den Jahren 2011 und 2014 herangezogen. Für den Vergleich mit Resultaten früherer Befragungen wird auf den Bericht 2011 verwiesen.

Tabelle 22 Die Befragungen 2011, 2014 und 2017 im Vergleich

Fragen	Jahr 2011	Jahr 2014	Jahr 2017
Frage 1 Bitte geben Sie an, ob sie von den nachfolgenden Straftaten betroffen waren: A: Raub B: KV C: Tötlichkeit D: Drohung E: Nötigung F: Sex. Übergriff G: Andere Straftat	Raub: 9.0% Körperverletzung: 39.6% Drohung/ Nötigung: 43.6% Anderes: 7.8%	Raub: 22.2% Körperverletzung: 49.7% Drohung/ Nötigung: 78.3% Anderes: 7.1%	Raub: 18.8% Körperverletzung: 23.1% Drohung: 58.7% Nötigung: 43.8% Anderes: 3.9%
Frage 2 Wo geschah die Tat?	EFH/ Wohnung/ Umgebung: 45.6% Öff. Grund: 27.5% Öff. Gebäude: 7.6% Arbeitsplatz: 12.1% Andere: 7.2%	EFH/ Wohnung/ Umgebung: 28.8% Öff. Grund: 37.8% Öff. Gebäude: 5.8% Arbeitsplatz: 16.3% Andere: 11.3%	EFH/ Wohnung/ Umgebung: 27.8% Öff. Grund: 21.9% Öff. Gebäude: 3.8% Arbeitsplatz: 19.1% Andere: 27.4%
Frage 3 Wann geschah die Tat?	07:30-17:30: 40.1% 17:30-23:00: 37.6% 23:00-04:00: 16.8% 04:00-07:30: 5.5%	07:30-17:30: 43.6% 17:30-23:00: 30.6% 23:00-04:00: 20.2% 04:00-07:30: 5.5%	07:00-17:00: 44.4% 17:00-23:00: 39.7% 23:00-04:00: 12.3% 04:00-07:00: 3.6%
Frage 4 Wer alarmierte die Polizei?	Betroffene selber: 67.9% Andere Person: 32.1%	Betroffene selber: 70.2% Andere Person: 29.8%	Betroffene selber: 72.2% Andere Person: 27.8%
Frage 5⁶ Auf welchem Weg kontaktierten Sie die Polizei?	Terminvereinbarung: 6.7% Anzeige beim Polizeiposten: 36.9%	Terminvereinbarung: 9.4% Anzeige beim Polizeiposten: 41.4%	Terminvereinbarung: 3.4% Anzeige beim Polizeiposten: 52.7% Notruf 117: 43.2%
Frage 6 Beurteilung Qualität			
1. Rasche Entgegennahme Notruf	Hoch: 89.5% Tief: 10.5%	Hoch: 87.9% Tief: 12.1%	Hoch: 93.7% Tief: 6.4%
2. Hinweise Notrufzentrale	Hoch: 80.6% Tief: 19.4%	Hoch: 82.6% Tief: 17.4%	Hoch: 82.1% Tief: 17.8%
Frage 7 Wie lange dauerte es, bis nach dem Vorfall die Kantonspolizei verständigt wurde?	Bis 30 Min: 55.7% Bis 1 Stunde: 8.8% Bis 2 Stunden: 2.9% Länger: 32.6%	Bis 30 Min: 77.6% Bis 1 Stunde: 6.7% Bis 2 Stunden: 2.4% Länger: 4.2%	Bis 30 Min: 78.7% Bis 1 Stunde: 6.5% Bis 2 Stunden: 2.8% Länger: 12.0%
Frage 8 In welchem Zeitraum wurde die Polizei verständigt?	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%	07:30-17:30: 51.0% 17:30-23:00: 34.6% 23:00-04:00: 10.6% 04:00-07:30: 3.8%

⁶ 2017 wurde die ursprüngliche Frage „Wurde die Polizei (von Ihnen oder einer anderen Person) dazu aufgefordert, sofort zum Tatort zu kommen?“ umformuliert zu „Auf welchem Weg kontaktierten Sie die Polizei?“ und die Antwortoptionen um „Über die Notrufnummer 117“ erweitert.

5 Vergleich der Zufriedenheitsbefragungen 2011, 2014 und 2017

Fragen	Jahr 2011		Jahr 2014		Jahr 2017	
Frage 9 Wie lange dauerte es, bis die Polizei nach der Verständigung bei Ihnen eintraf?	Bis 30 Min:	43.1%	Bis 30 Min:	42.4%	Bis 30 Min:	76.9%
	Bis 1 Stunde:	10.6%	Bis 1 Stunde:	5.2%	Bis 1 Stunde:	16.3%
	Bis 2 Stunden:	1.6%	Bis 2 Stunden:	1.0%	Bis 2 Stunden:	1.9%
	Länger:	1.1%	Länger:	0.6%	Länger:	-
					Anderes:	4.8%
Frage 10 Wurden Sie selbst durch die Tat verletzt?	<i>Frage nicht vorhanden</i>		Nicht verletzt:	56.4%	Nicht verletzt:	72.7%
			Verletzt:	43.6%	Verletzt:	27.3%
Frage 11 Wie viele Tatperson/en waren an der Tat beteiligt?	<i>Frage nicht vorhanden</i>		1 Tatperson:	81.6%	1 Tatperson:	83.6%
			>1 Tatperson:	18.5%	>1 Tatperson:	16.4%
Frage 12 War/en Ihnen der/die Täter zum Zeitpunkt der Tat bekannt?	Ja:	61.1%	Ja:	62.2%	Ja:	67.4%
	Nein:	38.9%	Nein:	37.8%	Nein:	32.7%
Frage 21 Qualität betreffend Betreuung durch Polizisten:						
1. Fachliche Kompetenz	Hoch:	88.1%	Hoch:	89.6%	Hoch:	91.3%
	Tief:	11.9%	Tief:	10.4%	Tief:	8.6%
2. Persönliches Verhalten	Hoch:	87.2%	Hoch:	87.3%	Hoch:	91.3%
	Tief:	12.8%	Tief:	12.7%	Tief:	8.7%
3. Information/Ratschläge weiteres Vorgehen	Hoch:	85.2%	Hoch:	86.9%	Hoch:	90.8%
	Tief:	14.8%	Tief:	13.1%	Tief:	9.2%
Frage 23 Beim Kontakt etwas besonders positiv aufgefallen?	gefremt:	40.2%	Ja:	48.7%	Ja:	60.1%
			Nein:	51.3%	Nein:	39.9%
Frage 24 Beim Kontakt etwas besonders negativ aufgefallen?	geärgert:	10.9%	Ja:	18.4%	Ja:	19.7%
			Nein:	81.6%	Nein:	80.3%
Frage 25 Gesamtzufriedenheit	Hoch:	87.2%	Hoch:	90.4%	Hoch:	91.8%
	Tief:	12.8%	Tief:	9.6%	Tief:	8.2%
Frage 26⁷ Zusätzliche Angaben						
- Alter	Bis 20:	17.8%	Bis 20:	24.6%	Bis 20:	10.1%
	21 – 40:	39.0%	21 – 40:	35.7%	21 – 40:	28.6%
	41 – 60:	35.8%	41 – 60:	29.4%	41 – 60:	49.3%
	über 60:	7.4%	über 60:	10.3%	über 60:	12.6%
- Geschlecht	Männlich:	54.4%	Männlich:	40.9%	Männlich:	51.3%
	Weiblich:	45.6%	Weiblich:	59.1%	Weiblich:	48.7%

⁷ Bis 2014 wurde auch nach dem Bezirk gefragt, in der aktuellen Befragung 2017 wurde die Frage nach dem Bezirk nicht mehr gestellt.

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

Nach 2014 wurde 2017 erneut einzeln nach den erlittenen Delikten gefragt, anstelle die einzelnen Delikte als Antwortkategorien innerhalb der Frage zu stellen. Zwei Änderungen wurden jedoch 2017 im Vergleich zu 2014 vorgenommen: zum einen wurde nicht mehr nach dem Versuch gefragt (2014 gab es eine separate Antwortoption „Ja, jemand versuchte, mir dies anzutun“, welche gestrichen wurde) und zum anderen wurde die Frage nach dem Strafantrag nicht mehr direkt im Anschluss gestellt sondern neu zu separaten Fragen umformuliert (Fragen 16-18).

Im Vergleich zu den bisherigen Befragungen zeigt sich, dass etwas weniger Personen von Raub betroffen waren als 2014 (18.8% anstelle 22.2%), aber immer noch deutlich mehr als 2011 (9.0%). Interessanterweise gaben 2017 im Vergleich zum 2014 prozentual gesehen nur noch halb so viele Personen an, eine Körperverletzung erlitten zu haben. Nur gerade 23.1% erlitten eine Körperverletzung, 2014 waren es noch 49.7%. Die Gründe für diesen starken Rückgang sind nicht bekannt. Dagegen liegen die Häufigkeiten bei der Drohung und Nötigung deutlich über den Häufigkeiten der letzten Befragungen. 2014 waren 78.3% entweder von Drohung oder Nötigung betroffen (oder beidem), 2017 waren alleine beinahe 60% der befragten Personen nur von Drohung betroffen (58.7%) und weitere 43.8% von Nötigung. Dabei ist nochmals erwähnenswert, dass die Personen mehrere Delikte angeben konnten, weshalb die Summe der Häufigkeiten aller Delikte die 100% der Gesamtstichprobe übersteigt. Grössere Abweichungen sind auch bei den Tötlichkeiten sichtbar (2017: 28.8% im Vergleich zu 53.2% im 2014) sowie bei den sexuellen Übergriffen, von welchen noch 4.8% betroffen waren. Um die Gründe der Veränderungen zu eruieren wäre ein Abgleich mit der polizeilichen Kriminalstatistik sinnvoll, da das Antwortverhalten im Rahmen einer freiwilligen Befragung einen starken Einfluss auf die Resultate hat.

Frage 2: Wo geschah die Tat?

Um Vergleiche mit den früheren Befragungen in 2011 und 2014 anstellen zu können, wurden die 10 Antwortoptionen des Fragebogens 2017 zu den Kategorien „Einfamilienhaus/ Wohnung/ Umgebung“, „Öffentlicher Grund“, „Öffentliches Gebäude“, „Arbeitsplatz“ und „Anderes“ zugewiesen. Dabei zeigt sich, dass die Tat 2017 weniger auf öffentlichem Grunde, also auf der Strasse, in einem Park oder Wald, in einem öffentlichen Verkehrsmittel oder einer Haltestelle davon, stattfand. Zu beachten ist wiederum, dass die befragten Personen mehrfache Tatorte ankreuzen konnten (2017: 53 Personen).

2014 gaben noch beinahe 40% an, auf öffentlichem Grunde von einem Gewaltdelikt betroffen gewesen zu sein (37.8%), in der aktuellen Befragung sind es noch 21.9%, also etwas mehr als jede fünfte Person. Im Gegenzug haben sich die Häufigkeiten der Kategorie „Anderes“ mehr als verdoppelt im Vergleich zu 2014 und mehr als verdreifacht im Vergleich zu 2011, was an der Antwortoption „Per Telefon oder Internet“ liegt. 2017 gaben 18.8% der Personen an, ein Gewaltdelikt via Telefon oder Internet erlebt zu haben, 2014 waren es erst 9.3%. Es scheint, als würde sich im Zuge der Digitalisierung eine Verlagerung von der Strasse in das Internet abspielen.

Frage 3: Wann geschah die Tat?

Eine Änderung des Antwortverhaltens ist auch beim Zeitpunkt der Tat ersichtlich. 2017 antworteten beinahe 40% der Befragten, dass das Gewaltdelikt zwischen 17 und 23 Uhr passierte, also abends. 2014 waren es etwas über 30%. 2014 berichtete noch jede fünfte Person davon, dass die Tat während der Nacht zwischen 23 und 04 Uhr geschah (20.2%), 2017 waren es noch 12.3% im gleichen Zeitraum.

Frage 5: Auf welchem Weg kontaktierten Sie die Polizei?

Für die Befragung 2017 wurde die Frage „Auf welchem Weg kontaktierten Sie die Polizei?“ neu konzipiert, weshalb die Vergleichbarkeit mit den Vorjahren eingeschränkt ist. Nichtsdestotrotz scheint es 2017 einen Rückgang der Terminvereinbarungen mit der Einsatzzentrale zu geben, nur noch 3.4% oder 5 Personen wählten diesen Weg. Dafür nahmen verhältnismässig die Anzeigen auf dem Polizeiposten zu, 2017 wählten mehr als die Hälfte (52.7%) der Personen, welche die Polizei selber verständigten, diesen Kontaktweg. 2014 waren es 41.4% und 2011 lediglich 36.9%. Im Jahr 2017 gaben 43.2% der Personen an, die Notrufnummer 117 gewählt zu haben – ein Vergleich mit den Vorjahren ist in Bezug auf diese Antwortoption leider nicht möglich.

Frage 6: Wie beurteilen Sie die Qualität der Tätigkeit durch die Kantonspolizei Zürich betreffend...

Bei der Einschätzung der Qualität der Geschwindigkeit der Entgegennahme des Notrufs (Frage 6.1) konnte 2014 noch ein leichter Rückgang derjenigen Personen festgestellt werden, welche die Qualität als „hoch“ einschätzten (die also eine der Antwortoptionen „eher hoch“, „hoch“ oder „sehr hoch“ ankreuzten). In der aktuellen Befragung 2017 ist ein erfreulicher Anstieg festzustellen, für 93.7% war die Qualität der raschen Entgegennahme des Notrufs hoch und nur für vereinzelte Personen war die Qualität tief (6.4% oder 4 Personen). Die Qualitätseinschätzung der Hinweise der Notrufzentrale betreffend dem Verhalten bis zum Eintreffen der/des Polizisten blieb im Vergleich zu den Vorjahren etwa gleich.

Frage 8: In welchem Zeitraum wurde die Polizei verständigt?

Im Gegensatz zur letzten Befragung von gewaltbetroffenen Personen im Jahr 2014 wurde in der Mehrheit der Fälle die Polizei während des Tages, zwischen 07:30 bis 17:30 Uhr verständigt (51.0% im 2017). 2014 wurde im gleichen Zeitraum in 37.9% der Fälle die Polizei verständigt. Abgenommen haben gegenüber 2014 die Häufigkeiten der Alarmierung der Polizei zwischen 23 bis 04 Uhr morgens (10.4%). Der prozentuale Anteil befindet sich damit auf dem Niveau des Jahres 2011. 2017 haben diese Frage nur diejenigen Personen die Frage beantwortet, welche die Polizei über die Notrufnummer 117 alarmierten, in den vergangenen Befragungen wurde dieser Filter nicht gesetzt.

Frage 9: Wie lange dauerte es, bis die Polizei nach der Verständigung bei Ihnen eintraf?

Die Frage nach der Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach der Verständigung entspricht der Frage aus dem Jahre 2014. Geändert haben sich jedoch Filterführungen: Nur Personen, welche die Notrufnummer 117 wählten, konnten diese Frage beantworten, da ein sofortiges Erscheinen der Polizei nur unter diesen Umständen relevant ist. 2017 sagten mehr als drei Viertel der Personen, welche die

6 Zusammenfassung und Fazit

Die Interaktion von Polizisten mit von Gewalt betroffenen Personen erfordert viel Fingerspitzengefühl, zumal sich die betroffenen Personen in einer schwierigen und häufig auch schambehafteten Situation befinden. Ein adäquater Umgang mit ihnen ist demnach von bedeutender Relevanz.

Die Zufriedenheitsbefragung 2017 wurde bei Personen durchgeführt, die 2017 von einem Gewaltdelikt betroffen waren und die in Kontakt mit der Kantonspolizei Zürich standen. Zum ersten Mal wurde dabei auf eine Online-Erhebung gesetzt, was sich auf die Rücklaufquote auswirkte.

Die Auswertungen zeigen, dass die Mehrheit der Personen gesamthaft zufrieden mit der Tätigkeit der Kantonspolizei war und unterschiedliche Qualitätsaspekte der Betreuung durch die Kantonspolizei als qualitativ hoch einschätzte. Dabei stiegen die Qualitätseinschätzungen der Geschwindigkeit der Entgegennahme des Notrufs (hoch: 93.7%), der fachlichen Kompetenz (hoch: 91.3%), des persönlichen Verhaltens (hoch: 91.3%), der Ratschläge zum weiteren Vorgehen (hoch: 90.8%) sowie die gesamte Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei (hoch: 91.8%) im Vergleich zum Jahr 2014 deutlich bis sehr deutlich an.

Im Folgenden werden die zentralen Erkenntnisse der Zufriedenheitsbefragung 2017 verdichtet zusammengefasst, um zu verdeutlichen, welche Bereiche bei der Aufnahme eines Gewaltdelikt besonders fokussiert werden sollten. Dabei stellen nicht nur statistisch bedeutsame Zusammenhänge, sondern auch ausgebliebene Zusammenhänge wichtige Erkenntnisse dar.

Kein Zusammenhang mit der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit

In der aktuellen Befragung gab es mehrere Aspekte, welche keinen Zusammenhang mit der Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit aufwiesen. So sind die Qualitätseinschätzung und die Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei nicht vom Alter oder Geschlecht einer Person abhängig, davon ob die betroffene Person durch die Tat verletzt wurde, ob die betroffene Person selber die Polizei kontaktierte oder dies eine Drittperson tat, ob die Tatperson der betroffenen Person persönlich bekannt war (oder aus der Familie stammte), oder welcher Kontaktweg mit der Polizei gewählt wurde (Notrufnummer 117, Terminvereinbarung mit der Einsatzzentrale oder Anzeige auf dem Polizeiposten), oder ob vor der Kontaktaufnahme mit der Polizei ein Beratungsangebot in Anspruch genommen wurde.

Dauer bis zum Eintreffen der Polizei nach Verständigung

In der Befragung zeigte sich, dass die Polizei in über 80% der Fälle innerhalb 30 Minuten nach dem Vorfall verständigt wurde und die Polizei auch innerhalb der (nächsten) 30 Minuten bei den gewaltbetroffenen Personen eintraf. Dabei wurde ein statistisch bedeutsamer positiver Zusammenhang zwischen der Dauer bis zur Verständigung und der Dauer bis zum Eintreffen der Polizei am Tatort festgestellt. Zusätzlich konnte festgestellt werden, dass Personen, die nach der Verständigung länger als 30 Minuten auf die Polizei warten mussten, nicht weniger zufrieden waren als Personen, die weniger als 30 Minuten warten mussten. Auch in ihrer Einschätzung zur Qualität der polizeilichen Tätigkeit unterscheiden sich diese zwei Gruppen nicht signifikant voneinander.

Polizei über die Notrufnummer 117 kontaktierten, dass die Polizei innerhalb von 30 Minuten nach Kontaktaufnahme bei ihnen eintraf (76.9%). Das ist eine deutliche Mehrheit, in etwa 16% der Fälle benötigte die Polizei zwischen 30 Minuten und 1 Stunde und in seltenen Fällen länger. 2014 gaben 42.4% der Personen an, dass die Polizei nach der Kontaktaufnahme bis zu 30 Minuten benötigten bis zum Eintreffen, also über 30% weniger als 2017. Eine Interpretation dieses Unterschiedes darf jedoch aufgrund der neuen Filterführung nicht vorgenommen werden.

Frage 10: Wurden Sie selbst durch die Tat verletzt?

2014 wurde zum ersten Mal die Frage nach der Verletzung der von Gewalt betroffenen Person gestellt. Damals sagten etwas mehr als die Hälfte, dass sie durch die Tat nicht verletzt wurden (56.4%). 2017 berichteten 72.7%, dass sie nicht verletzt wurden. Weniger als 10% aller teilnehmenden Personen wurden so schwer verletzt, dass sie ambulant behandelt werden mussten (7.8%) oder die Verletzung einen Spitalaufenthalt nach sich zog (1.5%).

Frage 21: Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung durch die Kantonspolizei Zürich?

Die Frage zur Einschätzung der Qualität der fachlichen Kompetenz, des persönlichen Verhaltens sowie zu Informationen und Ratschlägen zum weiteren Verhalten der Kantonspolizei wurde in der gleichen Art und Weise bereits in den vergangenen Befragungen gestellt, wobei sich die Antworttendenzen der befragten Personen nicht gross unterschieden. In den vergangenen Jahren antworteten konstant zwischen 85-89% der Personen, dass sie die Qualität der fachlichen Kompetenz, des persönlichen Verhaltens und der Informationen/Ratschläge zum weiteren Vorgehen „eher hoch“, „hoch“ oder „sehr hoch“ empfanden. 2017 scheinen die teilnehmenden Personen besonders gute Erfahrungen im Kontakt mit der Kantonspolizei gemacht zu haben, bei allen drei Aspekten sagten über 90% (!) der betroffenen Personen, dass die Qualität hoch war (fachliche Kompetenz: 91.3%, persönliches Verhalten: 91.3%, Informationen/Ratschläge weiteres Vorgehen: 90.8%).

5 Zusammenfassung und Fazit

Information und Kommunikation

Die Befragung 2017 zeigte, dass die von Gewalt betroffenen Personen im Grossen und Ganzen gut durch die Polizei informiert wurden. Mehr als 87% der Personen wurden über das polizeiliche Vorgehen informiert, 94% der Personen wussten, wer ihre Ansprechperson war und 91% der Personen wurden über die Möglichkeiten der Opferhilfe informiert. Der hohe Informationsgehalt der polizeilichen Tätigkeit zeigt sich auch im Qualitätsaspekt der Hinweise der Notrufzentrale betreffend dem Verhalten bis zum Eintreffen der Polizei. Über 82% der Opfer gaben an, dass die Qualität dieser Hinweise hoch war. Positiv hervorzuheben ist auch, dass beinahe alle Geschädigten eines Antragsdeliktes über die Strafantragsformalitäten ausreichend informiert wurden. Nur eine Person verneinte diese Frage. Wie auch 2014 zeigte sich aus den Antworten zu den offenen Fragen, ob etwas besonders positiv oder negativ aufgefallen war, die Relevanz, die betroffenen Personen über die aktuelle Tätigkeit der Polizei sowie über das weitere polizeiliche Vorgehen zu informieren oder auf dem Laufenden zu halten. Personen, die über das weitere polizeiliche Vorgehen informiert wurden, schätzten das persönliche Verhalten der Polizisten sowie die Ratschläge zum weiteren Vorgehen signifikant höher ein als Personen, die nicht informiert wurden. Auch Personen, denen ihre Ansprechperson bei der Polizei bekannt war, waren signifikant zufriedener als Personen, die nicht wussten, wer ihre Ansprechperson war. Ein ähnliches Bild zeigt sich auch bei Personen, welche nach dem Abschluss der Fallaufnahme nochmals durch die Polizei kontaktiert wurden im Vergleich zu den Personen, die nicht nochmals kontaktiert wurden. Diese neue Fragestellung verdeutlicht erneut die Wichtigkeit der Informationskultur gegenüber Geschädigten. Auch aus den Antworten der offenen Fragen zeigt sich, dass ein verständnisvolles, freundliches, höfliches und kompetentes Auftreten der Polizei sowie empathisches Handeln und rasche Hilfe sehr geschätzt und das Ausbleiben dieser Verhaltensweisen scharf kritisiert oder vermisst wird. Die Antworten auf die offenen Fragen bestätigen und verdeutlichen die statistischen Auswertungen und Resultate der geschlossenen Fragen. Personen, welchen etwas positiv aufgefallen war im Umgang mit der Kantonspolizei, waren zufriedener als Personen, denen nichts aufgefallen war. Auch schätzten sie die Qualitätsaspekte höher ein. Umgekehrt gilt das Gleiche für Personen, denen etwas negativ aufgefallen war.

Furcht vor ähnlichen Vorfällen & Anpassung der Verhaltensweisen

Die Fragestellungen der Furcht vor ähnlichen Vorfällen und die Anpassung der Verhaltensweisen wurden neu in den Fragebogen 2017 aufgenommen. Dabei zeigte sich, dass die Furcht vor zukünftigen, ähnlichen Vorfällen die Einschätzung einzelner Qualitätsaspekte beeinflusst, jedoch nicht die Zufriedenheit. Mit anderen Worten, Personen die über mehr Furcht berichten sind gleich zufrieden mit der Tätigkeit der Kantonspolizei wie Personen, die sich weniger fürchten, sie schätzen jedoch die fachliche Kompetenz der Polizisten und die Hinweise der Notrufzentrale als deutlich geringer ein.

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 stets berücksichtigt 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 Abbildungsverzeichnis

Grafik 1	Betroffenheit eines Deliktes (Anordnung in absteigender Häufigkeit der „Ja“ Antworten).....	10
Grafik 2	Betroffenheit von Mehrfachdelikten.....	11
Grafik 3	Tatort (Frage 2).....	12
Grafik 4	Tatzeitpunkt (Frage 3).....	13
Grafik 5	Tatzeitpunkt in Kategorien zusammengefasst.....	14
Grafik 6	Person, welche die Polizei alarmierte (Frage 4).....	15
Grafik 7	Weg der Kontaktaufnahme mit der Polizei (Frage 5).....	15
Grafik 8	Beurteilung der Qualität der raschen Entgegennahme des Notrufs (Frage 6).....	16
Grafik 9	Beurteilung der Qualität der Hinweise der Notrufzentrale (Frage 6).....	17
Grafik 10	Dauer nach dem Vorfall bis zur Alarmierung der Polizei (Frage 7).....	18
Grafik 11	Zeitraum der Verständigung der Polizei (Frage 8).....	19
Grafik 12	Dauer bis zum Eintreffen der Polizei (Frage 9).....	20
Grafik 13	Verletzung durch die Tat (Frage 10).....	20
Grafik 14	Anzahl am Delikt beteiligte Tatpersonen (Frage 11).....	21
Grafik 15	Persönliche Bekanntheit der Tatperson(en) (Frage 12).....	22
Grafik 16	Inanspruchnahme Beratungsangebot vor Verständigung der Polizei (Frage 13).....	23
Grafik 17	Grund für Nicht-Inanspruchnahme von Beratungsangebot (Frage 14).....	24
Grafik 18	Raschere Kontaktaufnahme Polizei bei verfügbarem Beratungsangebot.....	25
Grafik 19	Strafantragsformalitäten ausreichend erläutert (Frage 16).....	26
Grafik 20	Strafantrag gestellt (Frage 17).....	27
Grafik 21	Strafantrag zurückgezogen.....	27
Grafik 22	Furcht vor ähnlichem Vorfall (Frage 19).....	29
Grafik 23	Verhaltensanpassung nach Vorfall (Frage 20).....	29
Grafik 24	Qualitätsbeurteilung fachliche Kompetenz (Frage 21.1).....	31
Grafik 25	Qualitätsbeurteilung persönliches Verhalten (Frage 21.2).....	32
Grafik 26	Qualitätsbeurteilung Information und Ratschläge (Frage 21.3).....	32
Grafik 27	Erhaltene Informationen durch die Kantonspolizei (Frage 22.1. – 22.4.).....	33
Grafik 28	Etwas besonders positiv aufgefallen (Frage 23).....	34
Grafik 29	Etwas besonders negativ aufgefallen (Frage 24).....	36
Grafik 30	Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Kantonspolizei bei der Aufnahme der Straftat (Frage 25).....	38
Grafik 31	Zusätzliche Anregungen, Bemerkungen oder Hinweise.....	39
Grafik 32	Alter und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit (Mittelwertvergleiche).....	48
Grafik 33	Besonders positive Auffälligkeiten und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit.....	52

8 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Verteilung Stichprobe nach Alter und Geschlecht.....	5
Tabelle 2	Befragungszeiträume und Rücklaufquoten im Vergleich der Befragungen	6
Tabelle 3	Erfassung der erlittenen Delikte (Frage 1).....	9
Tabelle 4	Betroffenheit durch andere Straftat.....	10
Tabelle 5	Kategorisierung der Antworten bzgl. Tatort für Vorjahresvergleich	12
Tabelle 6	Dauer bis zur Verständigung der Polizei, wenn länger als 2 Stunden (Frage 7)	18
Tabelle 7	Persönliche Bekanntheit der Tatperson(en): Antwortoptionen 2014 und 2017	22
Tabelle 8	In Anspruch genommene Beratungsangebote (Frage 13).....	24
Tabelle 9	Fragestellung für den Aspekt Strafantrag (Frage 16-18)	25
Tabelle 10	Antragsdelikt und Bekanntheit Täterschaft.....	26
Tabelle 11	Gründe für Rückzug des Strafantrages (Frage 18).....	28
Tabelle 12	Verhaltensanpassungen nach Vorfall (Frage 20).....	30
Tabelle 13	Besonders positiv aufgefallen beim Kontakt mit der Kantonspolizei (Frage 23).....	35
Tabelle 14	Besonders negativ aufgefallen beim Kontakt mit der Kantonspolizei (Frage 24)	37
Tabelle 15	Positive Anregungen, Bemerkungen und Hinweise zur Tätigkeit der Kantonspolizei (Frage 27)	40
Tabelle 16	Negative Anregungen, Bemerkungen und Hinweise zur Tätigkeit der Kantonspolizei (Frage 27).....	41
Tabelle 17	Dauer bis zur Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei.....	44
Tabelle 18	Uhrzeit der Verständigung und Dauer bis zum Eintreffen der Polizei.....	45
Tabelle 19	Zusammenhang zwischen der Art des Delikts und der Furcht vor einem ähnlichen Vorfall.....	63
Tabelle 20	Zusammenhang zwischen Furcht und Anpassung des Verhaltens	63
Tabelle 21	Zusammenhang zwischen der Bekanntheit der Tatperson und Furcht vor ähnlichen Vorfällen.....	64
Tabelle 22	Die Befragungen 2011, 2014 und 2017 im Vergleich	66
Tabelle 23	Statistik für Dauer bis zum Eintreffen und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit....	83
Tabelle 24	Statistik für Alter und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit.....	83
Tabelle 25	Deskriptive Statistik Geschlecht und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	84
Tabelle 26	Deskriptive Statistik Verletzung und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit.....	84
Tabelle 27	Deskriptive Statistik Alarmierung betroffene oder andere Person und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	85
Tabelle 28	Deskriptive Statistik Bekanntheit zur Tatperson und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	85
Tabelle 29	Deskriptive Statistik und Prüfstatistik für positives Feedback und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	86

Grafik 34	Besonders negative Auffälligkeiten und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	53
Grafik 35	Information über das weitere Vorgehen und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	54
Grafik 36	Bekanntheit Ansprechperson und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	55
Grafik 37	Erneute Kontaktaufnahme der Polizei und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit ..	56
Grafik 38	Information über Möglichkeit der Opferhilfe und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	57
Grafik 39	Gründe kein Beratungsangebot und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit.....	60
Grafik 40	Furcht ähnlicher Vorfall und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit.....	61

Tabelle 30	Deskriptive Statistik und Prüfstatistik für negatives Feedback und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	86
Tabelle 31	Deskriptive Statistik und Prüfstatistik für Information über das weitere polizeiliche Vorgehen und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	87
Tabelle 32	Deskriptive Statistik und Prüfstatistik zur Bekanntheit Ansprechperson und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	87
Tabelle 33	Deskriptive Statistik und Prüfstatistik zur Kontaktaufnahme nach Fallabschluss und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	88
Tabelle 34	Deskriptive Statistik und Prüfstatistik zur Information über Opferhilfe und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	88
Tabelle 35	Deskriptive Statistik und Prüfstatistik zu den Kontaktwegen und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	89
Tabelle 36	Deskriptive Statistik und Prüfstatistik zum Beratungsangebot und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	89
Tabelle 37	Deskriptive Statistik und Prüfstatistik für Gründe der Nichtannahme eines Beratungsangebotes und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	90
Tabelle 38	Deskriptive Statistik und Prüfstatistik zur Furcht vor ähnlichen Vorfällen und Qualitätseinschätzung bzw. Zufriedenheit	90

