



Polizei + Forschung

Rudolf Balß, Michael C. Baurmann,
Udo Lieser, Dieter Rein,
Hans-Georg W. Voß

Opfer und Zeugen bei der Polizei

Balß/Baurmann/
Lieser/Rein/Voß

Opfer und Zeugen bei der Polizei

ISBN 3-472-04605-8



9 783472 046059

www.luchterhand.de



Luchterhand

Opfer und Zeugen bei der Polizei

Polizei + Forschung
Bd. 11
herausgegeben vom
Bundeskriminalamt (BKA)
Kriminalistisches Institut

Beirat:

Prof. Dr. Hans-Jürgen Kerner
Direktor des Instituts für Kriminologie der Universität Tübingen

Wolfgang Sielaff
Leiter der Landespolizeiinspektion Hamburg

Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Klaus Tiedemann
Direktor des Instituts für Kriminologie und Wirtschaftsstrafrecht der
Universität Freiburg i. Br.

Klaus Jürgen Timm
Direktor des Hessischen Landeskriminalamts

**Rudolf Balß, Michael C. Baurmann,
Udo Lieser, Dieter Rein,
Hans-Georg W. Voß**

Opfer und Zeugen bei der Polizei

**Ein Modellprojekt zur
Professionalisierung der polizeilichen
Arbeit, durchgeführt beim
Polizeipräsidium Südhessen**

**Konzept, Erfahrungsbericht und
Ergebnisse der Begleitforschung**

Luchterhand



Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Opfer und Zeugen bei der Polizei / Rudolf Balß ... - Neuwied ; Kriftel : Luchterhand ,
2001

ISBN 3-472-04605-8

Redaktion:

Heinrich Schielke

Bundeskriminalamt
Kriminalistisches Institut

Alle Rechte vorbehalten

© 2001 by Hermann Luchterhand Verlag GmbH, Neuwied und Kriftel.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Umschlaggestaltung: arttec grafik simon & wagner, St. Goar

Satz: Satz Offizin Hümmer, Waldbüttelbrunn

Druck: Druckerei Wilhelm & Adam, Heusenstamm

Printed in Germany, November 2001

☺ Gedruckt auf säurefreiem, alterungsbeständigem und chlorfreiem Papier

Vorwort

Das Kriminalistische Institut (KI) des BKA hat mittlerweile eine 25-jährige Tradition im Bereich der Opferforschung und die Forschungsgruppe hat in diesem Zeitraum vielfach beachtete Beiträge geliefert zur Beantwortung viktimologischer Fragestellungen sowie für die opferfreundliche Umsetzung von Forschungsergebnissen in die Praxis der Strafverfolgungsbehörden.¹ Eine wesentliche viktimologische Untersuchung des BKA beschäftigte sich mit den Erwartungen und Bedürfnissen von Kriminalitätsoptionen an die Polizei und an die Justiz.² In der Folge haben Experten des BKA im Rahmen vieler parlamentarischer Anhörungen und Vortragsveranstaltungen mit dazu beigetragen, dass die Opferschutzgesetzgebung in Deutschland wesentlich verbessert wurde.

Im Jahr 1995 stellte das Bundeskriminalamt seine Jahrestagung unter den Titel „Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung“ und stellte dabei das Zusammenwirken von Opfer und Polizei in den Vordergrund. Auf dieser Tagung wurde unter anderem gefordert, dass bei der deutschen Polizei so genannte Opferschutzbeauftragte eingeführt werden sollten, die sich um die Verbesserung der Strukturen und Arbeitsabläufe innerhalb der Polizei kümmern sollten, damit Opfer und Zeugen – sie sind letztendlich die Kunden der Polizei – eine professionelle Behandlung auf den Polizeidienststellen erfahren. Weiterhin wurde im Rahmen dieser Tagung auch mehrfach dargestellt, wie stark der polizeiliche Erfolg von der Kooperation der Opfer und Zeugen abhängig ist.

Sämtliche Beiträge dieser Arbeitstagung wurden 1996 in der BKA – Forschungsreihe veröffentlicht³ und von der Polizeipraxis mit großer Aufmerksamkeit zur Kenntnis genommen. Das Polizeipräsidium Südhessen unter Leitung des Polizeipräsidenten Kilb wollte die Ergebnisse der BKA-Tagung in Form eines wissenschaftlich begleiteten Modellprojekts umsetzen. Ziel des zweijährigen Umsetzungsprojekts „Pro Opfer“ in Darmstadt war die Professionalisierung der Polizei im Umgang mit Opfern und Zeugen im Sinne von Bürgernähe und Kundenservice. Dazu wurde mit Unterstützung des Kriminalistischen Instituts des BKA ein spezifisches Konzept für das Polizeipräsidium Südhessen erarbeitet, es entstanden vor Ort mehrere Arbeitskreise zu verschiedenen Fragestellungen, es wurden viele der Verbesserungsvorschläge in der Dienststelle sofort umgesetzt, es wurde durch die Darmstädter

-
- 1 Die bisherigen viktimologischen Arbeiten des Bundeskriminalamts sind ausführlich dargestellt in Baumann und Bernhardt: Über 20 Jahre viktimologische Forschung im Bundeskriminalamt. In: Bundeskriminalamt (Hg.): Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung. BKA-Arbeitstagung 1995. (BKA – Forschungsreihe Band 36) Wiesbaden 1996, S. 7–26.
 - 2 Baumann und Schädler: Das Opfer nach der Straftat – seine Erwartungen und Perspektiven. Eine Befragung von Betroffenen zu Opferschutz und Opferunterstützung sowie ein Bericht über vergleichbare Untersuchungen. (BKA – Forschungsreihe Band 22) Wiesbaden 1999, 2. Aufl.
 - 3 Bundeskriminalamt (Hg.): Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung. BKA – Forschungsreihe Band 36) Wiesbaden 1996.

Polizei die Zusammenarbeit mit anderen lokalen opferhelfenden Einrichtungen herbeigeführt und es wurde schließlich eine wissenschaftliche Begleitforschung durch das Psychologische Institut der Technischen Universität Darmstadt entwickelt und durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Evaluationsforschung zeigen, dass das Darmstädter Modell sehr erfolgreich war.⁴

Im vorliegenden Band werden von Dr. Michael C. Baurmann (Bundeskriminalamt) die Entstehung und die Inhalte des Konzepts für das Modellprojekt beschrieben, die Projektleiter des Darmstädter Modells, KHK Dieter Rein, KHK Udo Lieser sowie KOR Rudolf Balß beschreiben die Leitung und Durchführung des eigentlichen Modellprojekts „Pro Opfer“ an ihrer Polizeidienststelle – dabei wird auch ein ganzes Bündel von Verbesserungsmaßnahmen im Detail dargestellt – und Prof. Dr. Hans-Georg W. Voß stellt zusammenfassend die interessanten Ergebnisse seiner evaluierenden Begleitforschung dar („Was hat das Projekt ‚Pro Opfer‘ letztendlich gebracht?“).

Das vorliegende Buch dokumentiert die sehr erfolgreiche und nachhaltige Umsetzung der Ergebnisse eines polizeilichen Forschungsprojekts in die polizeiliche Praxis hinein. Das Modellprojekt konnte so erfolgreich sein, weil alle drei Institutionen (Polizeipräsidium Südhessen, Technische Universität Darmstadt und Kriminalistisches Institut des Bundeskriminalamts) gut zusammenarbeiteten. Beide Seiten, Theorie und Praxis, haben bei diesem Forschungs- und Umsetzungsprojekt sehr viel voneinander gelernt. An dieser Stelle sei allen Verantwortlichen herzlich gedankt.

Es bleibt der Wunsch, dass das Modellprojekt „Pro Opfer“ beim Polizeipräsidium Südhessen (Darmstadt) als Vorbild für analoge und weiterführende Umsetzungsmaßnahmen an anderen Polizeidienststellen in Deutschland dienen wird. Solche Bemühungen sollten dazu beitragen, den Kriminalitätsopfern eine professionelle Behandlung durch die deutsche Polizei zukommen zu lassen. Es ist zu hoffen, dass die Lage der Kriminalitätsoffer in Deutschland mit solchen und ähnlichen Initiativen weiter verbessert wird. Opfer und Zeugen, die von der Polizei und von der Justiz eine faire Behandlung erfahren, werden dadurch auch stabilere Zeugen sein. Ein professionelles, opferfreundliches und insofern auch kundenorientiertes Verhalten der Polizei gegenüber Kriminalitätsopfern und Zeugen wird dazu beitragen, das positive Image der Polizei in der Gesellschaft weiter zu verbessern.

Prof. Dr. Jürgen Stock
Abteilungsleiter des Kriminalistischen Instituts
im Bundeskriminalamt

4 Die Ergebnisse dieser Evaluationsforschung sind im vorliegenden Band in verkürzter Form dargestellt. Der gesamte wissenschaftliche Abschlussbericht der Begleitforschung erschien ebenfalls 2001 als Band 12 der BKA-Reihe „*Polizei + Forschung*“ im Luchterhand Verlag Neuwied (Hans-Georg W. Voß: Professioneller Umgang der Polizei mit Opfern und Zeugen. Eine Evaluationsstudie).

Vorbemerkung zum Modellprojekt

Konsequente Bürgerorientierung hat im Polizeipräsidium Darmstadt seit Jahren eine herausragende Rolle. Dies ist um so bedeutender, da Prävention und Repression sich im Einklang mit den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger sowie der gesamtgesellschaftlichen Tendenz entwickeln müssen.

Um diese Tendenzen und Bedürfnisse zu erkennen, aufzugreifen und gegebenenfalls konsequente Ableitungen treffen zu können, ist es wichtig zu wissen, was der Einzelne und die Mehrheit wünschen. Zudem darf Sicherheit nicht „am Bürger vorbei“ produziert werden. So wurde beispielsweise 1999, unabhängig vom vorliegenden Projekt, beim Polizeipräsidium Darmstadt eine Bürgerbefragung zum Sicherheitsempfinden und zur Aufgabenbewältigung der Polizei durchgeführt.

Daneben müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Fokus des polizeilichen Sicherheitsmanagements stehen. Sozialer und fachlicher Kompetenz im Umgang mit den Bürgerinnen und Bürgern ist ein hoher Stellenwert einzuräumen, um die Idee der Bürgerpolizei umzusetzen. Im Vordergrund steht nicht mehr die alleinige Durchsetzung des staatlichen Ordnungsanspruchs, sondern mehr die Erfüllung der Bürgerbedürfnisse.

Durch unser bundesweit einmaliges Projekt, „Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen durch die Polizei“, unterstützt vom Bundeskriminalamt und evaluiert vom Psychologischen Institut der TU Darmstadt wurde diesen Kriterien Rechnung getragen. Nur nach selbstkritischer Auseinandersetzung mit eigenen Defiziten und den Wünschen und Anforderungen von Straftatopfern kann letztlich die Politik zu konkreten Handlungsschritten aufgefordert werden. Hierzu war es wichtig, die Betroffenen, sowohl Polizei als auch Opfer und Zeugen von Straftaten, zu befragen, ihre Auffassungen und Bewertungen der Polizeiarbeit zu erforschen.

Polizeibeamte sollen nicht zu Sozialarbeitern werden, aber Opfer von Straftaten erwarten mehr an Unterstützung als die Abwicklung ihres Verfahrens. Professionelle Hilfsorganisationen stehen allerorten bereit; unsere Aufgabe muss es sein diese Hilfe zu vermitteln. Ausschließliche Orientierung an Opferinteressen schließt nicht die Lücke zwischen reiner Verfahrensbewältigung und professionellen Helfern. Hier bedarf es eines „Brückenschlags“ durch die Polizei.

Gesteigerte Kompetenzen auf Seiten der Polizei bringen Verhaltensänderungen mit sich, die sich auch im Befinden der Opfer auswirken. So bleiben die psychischen Folgen der Traumatisierung begrenzt, die Interaktion zwischen Polizei und Opferzeuge wird besser. Dies trägt auch zur Berufszufriedenheit der Polizei bei.

Es muss noch viel auf den Weg gebracht werden, damit Opfer von Straftaten ein Stück ihrer Lebensqualität und Alltagssicherheit zurückerhalten. Ich bin mir sicher, dass wir im Zuge dieses Projekts vielen Polizeibehörden Anregun-

gen geben können, sich intensiver mit dieser Thematik zu befassen und das ein oder andere aufzugreifen.

Rudolf Kilb
Polizeipräsident Südhessen

Die Autoren

Rudolf Balß, Kriminaloberrat, geb. 1953. Seit 1975 bei der Hessischen Polizei. Leiter der Regionaldirektion 2 beim Polizeipräsidium Südhessen und Dozent an der VFHS Mühlheim/Main.

Michael C. Baurmann, Dr. phil., geb. 1946. Wissenschaftlicher Direktor und Dipl.-Psychologe. Studium der Psychologie an der Universität Mainz, seit 1992 Leiter des Fachbereichs „Kriminologie, Operative Fallanalyse, ViCLAS und wissenschaftliche Publikationen“ im Kriminalistischen Institut des Bundeskriminalamts, empirische Forschungsarbeiten und Veröffentlichungen vor allem zu „abweichendes Sexualverhalten“, „sexuelle Gewalt“, „Gewaltkriminalität“, zur „Viktimologie“ und zur „Operativen Fallanalyse“, seit 1998 Leiter der bundesweit koordinierten „Operativen Fallanalyse (OFA)“ (inklusive Fallanalyse, Täterprofilierung und ViCLAS).

Udo Lieser, Kriminalhauptkommissar und Diplom-Verwaltungswirt, geb. 1957. Seit 1972 bei der Hessischen Polizei. Nach dem Studium Verwendungen in den Bereichen „Kriminaldauerndienst“ und „Kapitalverbrechen“, Leiter des Kommissariats für Organisierte Kriminalität. Projektleiter bei „Pro Opfer“.

Dieter Rein, Kriminalhauptkommissar und Diplom-Verwaltungswirt, geb. 1962. Seit 1981 bei der Hessischen Polizei. Nach dem Studium Dienstgruppenleiter im Kriminaldauerndienst, Sachbearbeiter im Kommissariat für Organisierte Kriminalität und Milieustrafaten. Projektleiter bei „Pro Opfer“.

Hans-Georg W. Voß, geb. 1944 in Güstrow. Studium der Psychologie in Mainz, Diplom in Psychologie 1968. Promotion zum Dr. rer. nat. an der Universität Mainz 1972. Universitätsprofessor für Psychologie an der Technischen Universität Darmstadt ab 1978. Arbeitsschwerpunkte in Forschung und Lehre: Differentielle Psychologie und Persönlichkeitspsychologie, Entwicklungspsychologie, Familienpsychologie, Forensische Psychologie mit Schwerpunkt Kinder, Jugendliche, Familie, hier auch Tätigkeit als gerichtspsychologischer Sachverständiger. Kontakt und Information im Internet unter <http://www.tu-darmstadt.de/fb/fb3/psy/diffpsy/index.htm>.

Inhaltsverzeichnis

Teil I

Michael C. Baurmann

Die Entstehung des Konzepts und der Inhalte für das Modellprojekt „Pro Opfer“	1
--	---

Teil II

Dieter Rein

Udo Lieser

Rudolf Balß

Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen bei der Polizei. Das Modellprojekt „Pro Opfer“ beim Polizeipräsidium Südhessen	
Erfahrungsbericht	29

Teil III

Hans Georg W. Voß

Zur Bürgernähe der Polizei. Lässt sich der Umgang mit Geschädigten verbessern?

Zusammengefasste Ergebnisse der Evaluationsstudie zum Darmstädter Modell	159
--	-----

Teil I

Michael C. Baurmann

**Die Entstehung des Konzepts und der Inhalte
für das Modellprojekt „Pro Opfer“**

Gliederung zum Beitrag

1	Inhaltliche Ziele	11
2	Die Ziele bezüglich der <i>Arbeitsmethoden</i> im Projekt	15
3	Arbeitsabläufe, Arbeitsformen und konkrete Vorgehensweisen bei der inhaltlichen Arbeit im Modellprojekt (Vorschläge zur Arbeitsorganisation)	17
3.1	Inhaltlicher Wissensinput (als Einstieg)	17
3.2	Erste Bestandsaufnahme	17
3.3	Systematische Problemanalyse	18
3.4	(Eventuell:) Befragung von Opfern und Zeugen vor Projektbeginn, während des laufenden Projekts und nach Projektende vorbereiten	18
3.5	Erarbeiten von Vorschlägen durch die Kollegen für opferorientierte Verbesserungen bezüglich der eigenen Arbeitsplätze	18
3.6	Einplanen von Feedback-Schleifen	18
3.7	Erfolgskontrolle	18
3.8	Dokumentation	19
4	Vorschläge für die konkrete Ablaufplanung zu Projektbeginn für vier Projektsitzungen und parallel laufende Arbeitsgruppen.	21
4.1	Vorarbeiten	21
4.2	Arbeitsgruppen	21
4.3	Mögliche und teilweise schon planbare Inhalte bei den Arbeitssitzungen	23
4.3.1	Erste Sitzung	23
4.3.2	Zweite Sitzung	23
4.3.3	Dritte Sitzung	24
4.3.4	Vierte Sitzung	24
4.4	Abschließender Bericht durch Koordinationsteam (also durch die Projektleitung)	24

Die Vorgeschichte

Im Kriminalistischen Institut des Bundeskriminalamts (BKA) gibt es seit 1976 den Forschungsschwerpunkt „Viktimologie“. In diesem Forschungsschwerpunkt wurden in diesen 25 Jahren vielfältige viktimologische Beiträge zu unterschiedlichen Fragestellungen erarbeitet.¹ Mit Hilfe einer frühen und sehr umfangreichen empirischen Längsschnittuntersuchung wurden unter anderem die Auswirkungen von Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung auf die davon betroffenen Opfer untersucht.²

Bei weiteren Arbeiten stand die Erforschung von Bedürfnissen, die Kriminalitätsoffer vor, während und nach der Anzeige der Straftat haben, im Vordergrund. Mit Hilfe einer Opferbefragung untersuchten beispielsweise Baurmann und Schädler für das BKA erstmals in Deutschland empirisch die Erwartungen und Bedürfnisse, welche Kriminalitätsoffer an Polizei und an Justiz haben und sie verglichen die Ergebnisse ihrer empirischen Untersuchung mit den Ergebnissen ausländischer Studien.³

Weiterhin haben Experten des BKA im Rahmen vieler parlamentarischer Anhörungen und Vortragsveranstaltungen dazu beigetragen, dass die Opferchutzgesetzgebung in Deutschland – vor allem für die Opfer von (sexuellen) Gewalttaten – wesentlich verbessert wurde und sie haben sich eindeutig für die Belange der Kriminalitätsoffer eingesetzt.⁴

Schließlich hat das BKA in Zusammenarbeit mit dem Hessischen Justizministerium ein Konzept für ein nationales Trauma- und Krisenzentrum vorgelegt.⁵

-
- 1 Die bisherigen viktimologischen Arbeiten des Bundeskriminalamts sind ausführlich dargestellt in Michael C. Baurmann und Claudia Bernhardt: Über 20 Jahre viktimologische Forschung im Bundeskriminalamt. In: Bundeskriminalamt (Hg.): Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung. BKA-Arbeitstagung 1995. (BKA – Forschungsreihe Band 36) Wiesbaden 1996, S. 7–26.
 - 2 Michael C. Baurmann: Sexualität, Gewalt und psychische Folgen. Eine Längsschnittuntersuchung bei Opfern sexueller Gewalt und sexueller Normverletzungen anhand von angezeigten Sexualkontakten. (BKA – Forschungsreihe Band 15) Wiesbaden 1. Aufl.: 1983, 2. Aufl.: 1996.
 - 3 Michael C. Baurmann und Wolfram Schädler: Das Opfer nach der Straftat – seine Erwartungen und Perspektiven. Eine Befragung von Betroffenen zu Opferschutz und Opferunterstützung sowie ein Bericht über vergleichbare Untersuchungen. Mit weiteren Beiträgen von Margarete Mitscherlich sowie Rolf Guntermann und Inge Möbus. (BKA – Forschungsreihe Band 22) Wiesbaden 1999, 2. Aufl. Siehe auch: Michael C. Baurmann und Wolfram Schädler: Opferbedürfnisse und Opfererwartungen. In: Bundeskriminalamt (Hg.): Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung. BKA-Arbeitstagung 1995. (BKA – Forschungsreihe Band 36) Wiesbaden 1996, S. 67–101. In beiden Beiträgen findet sich umfangreiche weiterführende Literatur.
 - 4 Michael C. Baurmann: Unterstützung von Kriminalitätsoffern. Wer steht da in der Pflicht? Vortrag gehalten auf der Veranstaltung „Zehn Jahre Opferhilfe Hamburg – Überleben zwischen wachsender gesellschaftlicher Notwendigkeit und restriktiver Sparpolitik“ am 25. September 1996 in der Evangelischen Akademie in Hamburg.
 - 5 Michael C. Baurmann und Wolfram Schädler: Ein Trauma- und Krisenzentrum. Konzept für eine Bund-Länder-Einrichtung zur Betreuung von traumatisierten Opfern und Verletzten. In: Kriminalistik, 1998, 52, 3, S. 154–161.

Im Jahr 1995 stellte das Bundeskriminalamt seine Jahrestagung unter den Titel „Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung“. Auf dieser Tagung wurde von Baurmann und Schädler ein ganzer Katalog von rechtspolitischen Forderungen aufgestellt, die dazu beitragen sollen, die Situation der Kriminalitätsoffer im Ermittlungs- und im Strafverfahren zu verbessern. Dieser Forderungskatalog⁶ sei hier in einer aktualisierten Form noch einmal in Erinnerung gerufen:

- (1.) Die *Opferrechte* müssen wieder *als ein grundsätzliches Menschenrecht* wahrgenommen und eingeordnet werden. Die erforschten Opferbedürfnisse können uns zeigen, wie diese Opferrechte ausgestaltet werden können.
- (2.) Eine tatsächlich wirksame Prävention ist vor allem auch ein effizienter Opferschutz. Deshalb muss die Prävention in Deutschland im Vergleich zum westlichen Ausland auf ein angemessenes Niveau gebracht werden. Dabei ist darauf zu achten, dass *Prävention nicht einseitig zu Lasten der Opfer beziehungsweise der potenziellen Opfer* geht, indem sie aufgefordert werden, sich zurück zu ziehen, sie Angst entwickeln oder sich kostenintensiv sichern. In vielen Bereichen ist auch eine effiziente Prävention auf Seiten der potenziellen Täter möglich.
- (3.) Polizei und Justiz müssen ihren *Service gegenüber Opfern, Opferzeugen und Zeugen dringend weiter verbessern* (professionelleres Kommunikationsverhalten, verbesserte Empfangs- und Wartesituationen, besseres Informationsverhalten, grundsätzliches Vertrauen gegenüber Opferzeugen zum Ausdruck bringen usw.). Opfer und Zeugen müssen von Polizei und Justiz wie Kunden behandelt werden. Bei Polizei und Justiz muss es dafür entsprechende Aus- und Fortbildungsinhalte und Fortbildungsveranstaltungen geben.
- (4.) Polizei und Justiz sollten *Opfer- und Zeugenbeauftragte* einführen, die in ihren eigenen Behörden dafür sorgen, dass die Abläufe, Strukturen, Verhältnisse und auch die Architektur opferfreundlicher werden.
- (5.) Es muss bei Polizei und Justiz dafür Sorge getragen werden, dass die *Opfer* zu jedem Zeitpunkt ausreichend *informiert* werden *über den weiteren Verfahrensgang*. Opfer sind in der Regel über Ermittlungs- und Strafverfahren schlecht informiert, und sie fragen von sich aus auch selten nach.
- (6.) Für Opfer mit schwerer wiegenden Verletzungen müssen *von staatlicher Seite professionelle Opferunterstützungseinrichtungen* geschaffen werden. In Fällen mit extremen Verletzungen bei den Kriminalitätsoffern brauchen wir in Deutschland – ähnlich wie im Ausland – hoch spezialisierte, zentrale Einrichtungen.

⁶ Vgl. Michael C. Baurmann und Wolfram Schädler: Opferbedürfnisse und Opfererwartungen, 1996, S. 87–89.

- (7.) Bei *nicht vorsätzlichen* Gewalttaten darf das Opfer *beim Opferentschädigungsgesetz (OEG)* nicht leer ausgehen.
- (8.) Es muss ein *schonenderer Weg* gefunden werden, wenn es darum geht, dass Gewaltopfer über das *Opferentschädigungsgesetz* entschädigt werden sollen. Ansonsten bleibt das OEG ein „Krankenkassenentschädigungsgesetz“ und manbürdet dem Gewaltopfer unverhältnismäßige Strapazen auf, die aus Begutachtungen und aus grundsätzlichem Misstrauen herrühren.
- (9.) Es ist aus Opfersicht ein *Skandal*, dass *jährlich schätzungsweise 750 Millionen Mark über Geldstrafen in die Staatskasse fließen* (so eine Berechnung von Kilchling⁷), während die Opfer meist leer ausgehen oder auf den Privatklageweg verwiesen werden. Wenigstens die Hälfte dieser Summe muss opferhelfenden und opferschützenden Initiativen zu Gute kommen.⁸
- (10.) *Schadensausgleich und Wiedergutmachung* durch den Täter müssen wieder *neu belebt* werden. Das Adhäsionsverfahren ist aus Sicht der Opfer eine sehr sinnvolle Einrichtung.
- (11.) Die Konzepte von *Täter-Opfer-Ausgleich-Modellen* und die praktische Arbeit in solchen Einrichtungen müssen immer wieder sorgfältig überprüft werden, ob sie *auch den Bedürfnissen der betroffenen Opfer entsprechen*. Das Opfer darf im Täter-Opfer-Ausgleich-Modell nicht gegen seinen Willen für Resozialisierungszwecke des Täters instrumentalisiert werden.

Die Ergebnisse dieser Arbeitstagung wurden im November 1996 in der BKA – Forschungsreihe veröffentlicht⁹ und von der Polizeipraxis mit großem Interesse aufgenommen. So wurde von den oben genannten Forderungen die dritte, vierte und fünfte, die sich vor allem auf die polizeilichen Arbeitsweisen beziehen, von verschiedenen Polizeidienststellen in der Bundesrepublik in der Folgezeit aufgegriffen und es wurden Verbesserungen in diesen Dienststellen bewirkt.

Der Präsident des Polizeipräsidiums Darmstadt¹⁰, Herr Kilb, beauftragte nach der Publikation der Beiträge der BKA-Tagung einen seiner Mitarbeiter, die Ergebnisse der Tagung auf Umsetzungsmöglichkeiten für seine Dienststelle hin zu prüfen.

In meinem Beitrag möchte ich zunächst das ursprüngliche viktimologische Anliegen, die konzeptionellen Umsetzungsvorschläge und den Beginn des

7 Michael Kilchling: Opferinteressen und Strafverfolgung. (Kriminologische Forschungsberichte aus dem Max-Planck-Institut für ausländisches und internationales Strafrecht, Band 58) Freiburg i. Br. 1995.

8 Bezüglich dieser Problemstellung hat der Gesetzgeber nach der BKA-Arbeitstagung teilweise für eine Verbesserung gesorgt.

9 Bundeskriminalamt (Hg.): Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung. BKA-Arbeitstagung 1995. (BKA – Forschungsreihe Band 36) Wiesbaden 1996.

10 Heute neu organisiert und umbenannt in „Polizeipräsidium Südhessen“ mit einem erweiterten Zuständigkeitsbereich.

eigentlichen Umsetzungsprojekts als Ablauf beschreiben. Mein Beitrag sollte im Vergleich zu der daran anschließenden Beschreibung der konkreten Aktivitäten in Darmstadt, die der eigentlichen Umsetzung der Forschungs- und Tagungsergebnisse dienen¹¹, gelesen werden. Aus diesem Vergleich können die Probleme bei der Konzeption und bei der Umsetzung von viktimologischen Erkenntnissen besser verdeutlicht werden sowie der Rahmen, innerhalb dessen das spezifische Modellprojekt „Pro Opfer“ in Darmstadt ablief, besser verstanden werden. Auch dürfte die Beschreibung der Ausgangskonzeption hilfreich sein für das Verständnis des eigentlichen Ablaufs des Modellprojekts. Die gewollte und eingeplante Dynamik bei der eigentlichen Durchführung des Modellprojekts wird auf diese Weise sehr anschaulich.

Die folgenden Ausführungen zeigen, dass es immer kräfte- und zeitaufwändig ist, wenn kriminologische Forschungsergebnisse a) im größeren Umfang und b) auch erwiesenermaßen nachhaltig – so wie hier geschehen – in die Polizeipraxis übertragen werden sollen.

Viktimologische Forschungsergebnisse sollen in die Polizeipraxis umgesetzt werden. – Wie macht man das am besten?

Im März 1997 trat PHK Klaus Peter Pauls, Mitarbeiter im damaligen Polizeipräsidium Darmstadt, nachdem er den Tagungsband durchgearbeitet hatte, an mich als den verantwortlichen Viktimologen im BKA heran und fragte an, ob es möglich sei, dass ich einen Vortrag über die viktimologischen Forschungsergebnisse vor der Darmstädter Polizei halte. Dem Ansinnen stimmte ich zwar grundsätzlich zu; ich sprach jedoch meine Zweifel darüber aus, dass eine solche Vortragsveranstaltung von – üblicherweise – anderthalb Stunden Dauer tatsächlich zu einem dauerhaften Veränderungseffekt in der Dienststelle führen könnte.

Daran schloss sich zwischen uns eine ausführliche Grundsatzdiskussion an, bei der ich den Lerneffekt und die Langzeitwirkung von kurzen Vortragsveranstaltungen grundsätzlich in Frage stellte. Wir kamen überein, dass – falls im Darmstädter Polizeipräsidium wirklich ein Interesse an einer nachhaltigen Umsetzung bestünde – wir andere, neue Wege der Implementierung beschreiten sollten. Dabei müssten teilweise wohl auch eher unkonventionelle Wege der Umsetzung begangen werden.

Seitens des Bundeskriminalamtes seien wir gegebenenfalls bereit, ein umfangreicheres Projekt zur Umsetzung der Forschungsergebnisse in die polizeiliche Praxis personell und – in gewissen Grenzen – auch finanziell im Sinne eines Modellprojekts zu unterstützen. Im Sommer 1997 beschloss die Führung des Polizeipräsidiums Darmstadt, sich auf ein solches, ganz neuartiges Mo-

11 Siehe dazu den folgenden Beitrag im vorliegenden Buch von Dieter Rein, Udo Lieser und Rudolf Balß.

dellprojekt zur Umsetzung viktimologischer Forschungsergebnisse einzulassen.

Die Forschungsgruppe des BKA wurde gebeten, bis zum August 1997 ein Umsetzungskonzept zu erarbeiten, welches dann gemeinsam diskutiert werden sollte.¹² Seitens der Forschungsgruppe des BKA wurde ein Zweierteam, bestehend aus Dipl.-Psychologe Dr. Michael Baurmann und BA Manfred Lohrmann gebildet. Während der weiteren Arbeiten am Modellprojekt kam es aus organisatorischen Gründen zu einem Wechsel bei der Projektleitung im Polizeipräsidium Darmstadt (Südhessen); KHK Dieter Rein und KHK Udo Lieser übernahmen die Organisation des Umsetzungsprojekts von PHK Klaus Peter Pauls. Zusammen mit diesen beiden Projektleitern des PP Südhessens wurde das Projekt bis Dezember 2000 zu Ende geführt.¹³

Ein neuartiges Umsetzungskonzept entsteht

Im BKA wurde in der Folge ein ganz spezifisches Umsetzungskonzept für das Polizeipräsidium Darmstadt (Südhessen) entwickelt. Es enthielt die im folgenden beschriebenen Ziele und Grundzüge, die hier bewusst auch in der sprachlichen Form eines Planungskonzepts dargestellt sind, welche später erst in die Praxis übertragen werden sollten. Unsere Planungsskizze und der folgende Praxisbericht von Rein, Lieser und Balß können so miteinander verglichen werden. Der Vergleich zwischen dem hier dargestellten Ausgangskonzept und der tatsächlichen Praxisphase kann für andere Dienststellen, die erwägen, ähnliche Projekte durchzuführen, dazu dienen, ein für sie angemessenes Konzept für ihre Dienststelle zu entwickeln. (Erkennen der Absichten in den Planungsschritten; Vergleich zwischen Plan und Durchführung; welche Veränderungen wurden weshalb vorgenommen?)

12 Dieses Konzept wird im folgenden (Punkt 1 bis 4.4) ausführlicher dargestellt.

13 Im anschließenden Buchbeitrag beschreiben Udo Lieser, Dieter Rein und Rudolf Balß den inhaltlichen Ablauf des Umsetzungsprojekts zusammen mit allen durchgeführten Einzelmaßnahmen.

1 Inhaltliche Ziele

Die inhaltlichen Ziele speziell bezogen auf die Zielgruppe „Opfer und Zeugen“ wurden in der Konzeptphase folgendermaßen beschrieben:

- Wer ist die Zielgruppe beziehungsweise wer sind die Zielgruppen innerhalb der Polizeidienststelle? Wer sind die Opfer und Zeugen, mit denen man bei der Polizeidienststelle professionell oder noch professioneller umgehen möchte? Bezüglich welcher Zielgruppen ist eine Qualitätsverbesserung notwendig und möglich?

Damit das Konzept effizient greifen konnte, war es notwendig, die Zielgruppen von Opfern und Zeugen sowie deren Motive, überhaupt zur Polizei zu kommen, möglichst genau zu beschreiben, damit gegebenenfalls jeweils unterschiedliche, angemessene Vorgehensweisen entwickelt werden können.

Zur genaueren Beschreibung der Zielgruppe gehörten:

- Beschreibung der *zahlenmäßig* bedeutungsvollen Gruppen der Kriminalitätsoffer und Zeugen, die zur Anzeige bei der Polizei kommen,
 - Beschreibung der bedeutungsvollen Gruppen der Kriminalitätsoffer und Zeugen im Hinblick auf die *Deliktsschwere*,
 - Beschreibung der Opfer von Routinefällen (z. B. bei Versicherungsfällen),
 - Beschreibung von besonderen Problemgruppen von Kriminalitätsoffern und Zeugen, mit denen es schwierig ist, angemessen umzugehen, beispielsweise weil sie psychisch gestört, hilflos oder krank sind,
 - Beschreibung der unterschiedlichen Bedingungen, Situationen und Vorgehensweisen bezüglich der genannten Zielgruppen für die unterschiedlichen Dienststellen im Dienstbezirk sowie in der Stadt im Gegensatz zum ländlichen Bereich.
- Opferschutz muss in einer rechtsstaatlich begründeten Balance zwischen Opfer und Täter (Neutralität der Polizei) stattfinden.
Diese rechtsstaatlich notwendige Ausgewogenheit muss zunächst als Vorabinformation (Input) an die Kollegen/innen in den Polizeidienststellen vermittelt werden, damit es nicht zu einseitiger, voreingenommener, rechtsstaatlich bedenklicher Parteinahme ausschließlich auf Opfer- und Zeugenseite kommt.
 - Aufeinander aufbauende Schritte bei der Optimierung des Opfer- und Zeugenschutzes im Ermittlungsverfahren¹⁴; dabei ist folgende Schrittabfolge zu beachten:
 - Bevor die Polizei mit einem Programm zur Verbesserung des Umgangs mit Opfern und Zeugen an die Öffentlichkeit tritt, sollte zunächst eine interne Mängelanalyse, Weiterentwicklung und Fortbildung durchgeführt werden. Denn: Nur ein tatsächlich gut vorbereitetes Servicepro-

14 Siehe auch die Regelungen im Opferschutzgesetz.

gramm, welches von dem Großteil der Belegschaft überzeugend mitgetragen wird, kann überhaupt positive Wirkungen nach außen erzeugen. Ansonsten erscheinen das polizeiliche Auftreten und die polizeilichen Maßnahmen unglaubwürdig.

- Dazu gehört zunächst eine Schwachstellenanalyse, die durch die Beamten selbst, bezogen auf den eigenen Arbeitsplatz, durchgeführt wird.
 - Daraus können dann Verbesserungsvorschläge für die Arbeitsplätze in der Polizeidienststelle entwickelt werden.
 - Aufbauend darauf können dann durch interne Informationsveranstaltungen und durch interne Trainings Verhaltensänderungen im Sinne einer Optimierung und Professionalisierung bewirkt werden.
- Professionalisierung der polizeilichen (kriminalistischen) Arbeit, Optimierung des Personalbeweises, Stabilisierung von Zeugenaussagen
Bei der Polizei hat sich weitgehend eingebürgert, dass dem Sachbeweis eine zu große und dem Personalbeweis eine zu geringe Bedeutung beigemessen wird. Insbesondere bei vielen schwer wiegenden *Gewaltdelikten* hat der Personalbeweis im polizeilichen Arbeitsalltag aber eine sehr große Bedeutung. In solchen Fälle steht häufig die Aussage des Opfers (als Zeuge) gegenüber der des Täters als einziger oder wesentlichster Beweis im Raum. Die Stabilität der Opfer- beziehungsweise Zeugenaussage entscheidet dann oftmals darüber, ob es zu einer Anklage und zur Verurteilung des Täters kommen kann. Das Verhalten der vernehmenden Polizeibeamten kann sich dabei positiv oder negativ auf die Stabilität der Opfer- beziehungsweise Zeugenaussage auswirken. Die guten Erfahrungen aus speziellen Arbeitsgebieten (Beispiel: moderne Formen der polizeilichen Bearbeitung der Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung¹⁵) sollen als Information an alle Kollegen¹⁶ in der Polizeidienststelle vermittelt werden.
 - Es soll angestrebt werden, Opfer und Zeugen als Partner der Polizei für ein gemeinsames Ziel, nämlich das der Strafverfolgung, zu erkennen und Opfer und Zeugen entsprechend als potenzielle Kooperationspartner zu behandeln (kundenorientiertes Verhalten). Daraus ergibt sich: Es müssen professionelles Serviceverhalten, professionelles Informationsverhalten und Bürgernähe entwickelt und auch gegenüber der Kundschaft gezeigt werden.
 - Auch dazu ist eine Schwachstellenanalyse am eigenen Arbeitsplatz in der Polizeidienststelle notwendig, damit Mängel, die ein optimales Serviceverhalten erschweren, abgestellt werden können.
 - Auf der Basis von Schwachstellenanalysen müssen dann Verbesserungsvorschläge für die Arbeitsplätze in der Polizeidienststelle entwickelt werden. Diese führen beispielsweise zu Strukturveränderungen, organisato-

15 Bekannt sind mittlerweile die positiven Erfahrungen von speziell fortgebildeten Polizeibeamten/innen und Staatsanwälten/innen im Bereich der sexuellen Gewaltdelikte, speziell wenn es um kindliche Opferzeugen geht.

16 Im folgenden wird für die Kolleginnen und Kollegen an der Dienststelle sprachlich vereinfachend die männliche Form „Kollegen“ u. ä. verwendet.

rischen Veränderungen und/oder zu Verhaltensänderungen im Sinne von Optimierung und Professionalisierung des polizeilichen Handelns.

- Ein weiteres wichtiges Ziel ist die lokale Vernetzung der Polizei mit verschiedenen Institutionen vor Ort. Dies geschieht über Kooperation mit anderen Stellen, die sich im Dienstbezirks der Polizeidienststelle – unter Umständen auch in ganz anderer Weise – um Opfer und Zeugen kümmern (beispielsweise Beratungsstellen zum Schutz beziehungsweise zur Nachsorge von Opfern und Zeugen).

Dabei sollen die folgenden Stufen beschriftet werden:

- Zur-Kennntnis-Nehmen der potenziellen Hilfseinrichtungen im Bereich der Polizeidienststelle,
 - Feststellen der Zugänglichkeit und der Ansprechpartner/innen in diesen Einrichtungen,
 - Herstellen von persönlichen Kontakten,
 - Abklären, ob eine Kooperation inhaltlich möglich und sinnvoll ist und von beiden Seiten auch gewünscht wird,
 - Erproben der Kooperation bezüglich der Opfer und Zeugen über: Schaffen von Rollenklarheit bezüglich der unterschiedlichen Arbeitsfelder, gegebenenfalls Einbindung der externen Einrichtung ins Projekt (= Erproben und Lernen der Kooperation schon ab Projektbeginn), gemeinsame Fortbildung im Rahmen des Projekts, Arbeitsteilung und Synergie-Effekt während und nach Abschluss des Projekts;
 - bezüglich Opfer und Zeugen: deutliche Selbstbeschränkung der Polizei am Dienstort auf originär polizeiliche Aufgaben,
 - Vereinbarung mit helfenden Einrichtungen, dass sie bei Opfern und Zeugen keine polizeinahen Aufgaben wahrnehmen (auch das gehört zur Rollenklarheit und zum Opferschutz),
 - Entlastung der Polizei in ihrer helfenden Rolle durch die helfenden Stellen am Dienstort,
 - (gemeinsam mit anderen Einrichtungen:) eine professionelle Opfernachbetreuung gewährleisten,
 - Vereinbarungen zum regelmäßigen Informationsaustausch (Rückmeldung) über gemeinsam bearbeitete Fälle unter Beachtung des Datenschutzes,
 - Erstellen eines computergestützten und immer wieder aktualisierten Verzeichnisses der opferunterstützenden Stellen, ihrer Zugänglichkeit und ihrer Zuständigkeiten für Opfer und Zeugen im Bereich der Polizeidienststelle,
 - Erstellen einer Faltblattes zusammen mit den opferunterstützenden Stellen zur Information von Opfern und Zeugen.
- (Höchstens indirekt und als Begleiteffekt wird erwartet:) Die Zugangsschwelle zur Polizei wird durch ein solch professionelles, kundenorientiertes Handeln erniedrigt. Dadurch kann es unter Umständen zur teilweisen Aufhellung des Dunkelfeldes kommen. Grund hierfür: Die Opfer und Zeugen vertrauen sich vermehrt der Polizei an.

Die inhaltlichen Ziele, die sowohl für Polizeibeamten/innen als auch für Opfer und Zeugen gelten, wurden folgendermaßen beschrieben:

- Es wird angestrebt, dass das Bild der Polizei in der Öffentlichkeit des Zuständigkeitsbereichs (u. a. durch Presse- und Öffentlichkeitsarbeit) weiter verbessert wird. Dies könnte geschehen über:
 - Information an Kollegen über entsprechende Forschungsergebnisse, die besagen, dass das Image der Polizei in der Öffentlichkeit bereits relativ gut ist (dadurch: Ermunterung zum selbstbewussten Auftreten),
 - Überzeugen der Fachleute in den anderen Institutionen im örtlichen Zuständigkeitsbereich der Polizeidienststelle durch professionelle Vernetzungsarbeit (s. oben),
 - Professionalisierung des Serviceverhaltens gegenüber Opfern und Zeugen sowie praktizierte Bürgernähe (s. oben),
 - Erstellen eines Konzepts für eine entsprechende Öffentlichkeitsarbeit (Inhalt: Vertrauen in die polizeiliche Professionalität beim Umgang mit Opfern und Zeugen stärken),
 - glaubwürdige Darstellung des Umsetzungsprojekts in der lokalen Medienöffentlichkeit.
- Ein positiver Begleiteffekt solcher Aktivitäten könnte sein: Steigerung der Arbeitsplatzzufriedenheit bei den Kollegen/innen in der Polizeidienststelle
 - durch die Anerkennung, die aus den anderen Institutionen am Dienstort kommt,
 - durch die anerkennende Rückmeldung von Opfern und Zeugen,
 - durch positive Medienreaktion in der Lokalpresse.
 - durch Steigerung der Sicherheit im eigenen professionellen Handeln,
 - durch die Selbstwahrnehmung, professionell zu handeln (führt zu einem stärkeren professionellen Selbstbewusstsein),
- Ein weiterer positiver Begleiteffekt *könnte* sein: Steigerung des lokalen Sicherheitsgefühls in der Bevölkerung
 - durch positive Reaktionen in der Öffentlichkeit trauen die Bürger/innen des polizeilichen Zuständigkeitsbereichs der Polizei wieder mehr an Professionalität zu,
 - in der Folge kooperieren sie stärker mit der Polizei und
 - fühlen sich dann auch im Dienstbezirk wieder etwas sicherer.
- Ein *möglicher* positiver Nebeneffekt eines solchen Programms könnte sein: Durch Wertschätzung der Polizei im Zuständigkeitsbereich (öffentlich wahrgenommene Professionalität) und durch bessere Kooperation mit den Darmstädter Bürgern kann es sogar zu *kriminallpräventiven* Effekten kommen. (U. U. traut auch die Täterseite als Folge der öffentlichen Wahrnehmung des Modellprojekts der Polizei noch mehr Kompetenz als bisher bei der Kriminalitätsbekämpfung zu.)

2 Die Ziele bezüglich der Arbeitsmethoden im Projekt

- Die Ziele, Botschaften und Arbeitsweisen des Gesamtprojekts müssen – intern und extern – jederzeit glaubwürdig sein.
- Deshalb: Das Konzept des Projekts wird jederzeit und gegenüber allen, die es betrifft, offen dargestellt. Alle Kollegen innerhalb der Polizeidienststelle und auch Externe können sich jederzeit über die Arbeitsweisen und die Ziele des Projekts informieren.
- Alle Analysen, Ideen und Vorschläge beziehen sich immer ausdrücklich auf den Zuständigkeitsbereich der Polizeidienststelle (hier: Zuständigkeitsbereich des Polizeipräsidiums Darmstadt/Südhessen) und auf die Polizeidienststelle (hier: Polizeipräsidium).
- Deshalb können Analysen und Verbesserungsvorschläge nur von den Kollegen *vor Ort* gemacht werden (Hereinholen des Praxiswissens, welches in der lokalen Dienststelle bereits latent vorhanden ist).
- Die polizeilichen Kollegen arbeiten im Projekt selbstständig und auf der Basis ihrer konkreten praktischen Erfahrungen. Externe Berater können lediglich mit verallgemeinerbaren Informationen, Wissensinput, methodischen Anleitungen und Moderationen unterstützen. Die eigentliche Projektarbeit leisten jedoch die Kollegen der örtlichen Polizeidienststelle (hier: des Polizeipräsidiums Darmstadt/Südhessen).
- Die Arbeitsbasis wird ständig erweitert durch ein Verbreiten der Ideen und Ziele im Sinne eines „Schneeballeffekts“¹⁷ innerhalb der Polizeidienststelle. Dieser Effekt soll schon zu Beginn des Projekts initiiert werden (Ziel: Multiplizierung der kreativen, problemlösenden Impulse).
- Es gibt im Projekt kleinere Arbeitsgruppen (Teams) zu bestimmten Themen und diese Teams ergänzen sich arbeitsteilig (s. u.). Ihre Arbeiten werden durch die Projektleitung als zentrale Stelle koordiniert.
- Bei der Projektarbeit werden bezüglich der personellen Besetzung Hierarchieebenen, Sparten und Dienstorte in den Teams bewusst gemischt.
- Es entstehen Synergieeffekte durch gemeinsames Lernen und durch die Kooperation mit außen stehenden Professionellen der helfenden Einrichtungen (damit: einerseits Hereinholen von Wissen und andererseits Delegieren von helfenden Aufgaben).
- Durch selbstständiges Arbeiten der Kollegen mit dem jeweiligen Unterthema in den Arbeitsgruppen kommt es zu einer relativ starken Identifikation der einzelnen Kollegen mit dem Gesamtthema, dem Projekt und seinen Zielen.
- Der ständige Prozesscharakter des Projekts ist besonders wichtig: Der Weg ist wichtiger als das Ziel. Die Kollegen lernen während der eigentlichen Projektarbeit ständig hinzu, kommen auf neue, noch bessere Ideen und entwickeln das Projekt konzeptionell ständig weiter. Es kann auch zu we-

¹⁷ Einer wirft einen Schneeball, eine zweite Person beteiligt sich, ohne Absprache treten ganz viele Personen in eine kreative Schneeball-„Schlacht“ ein.

sentlichen inhaltlichen Umgestaltungen innerhalb des Projektkonzepts kommen.

- Angestrebt wird weiterhin: Auch nach Abschluss des konkreten Projekts soll mittelfristig ein ständiger Lern- und Optimierungsprozess weiter laufen. Dieser weiterführende Prozess wird bereits im Vorhinein geplant. (Was können und müssen wir tun, damit das Projekt „Pro Opfer“ auch nach der zweijährigen Laufzeit weiter läuft und wirkt?)
- Insgesamt handelt es sich bei dem Gesamtprojekt – didaktisch ausgedrückt – um eine Form der dezentralen Fortbildung.

3 **Arbeitsabläufe, Arbeitsformen und konkrete Vorgehensweisen bei der inhaltlichen Arbeit im Modellprojekt (Vorschläge zur Arbeitsorganisation)**

Das beständige transparente Darstellen der Ziele und der Philosophie des Projekts für alle beteiligten Kollegen ist unabdingbare Voraussetzung des Projekts.

Die Projektleitung beschreibt begleitend und zum Projektabschluss abschließend den materiellen Aufwand, den Arbeitsaufwand, die psychischen Anstrengungen für die Polizeidienststelle und für die Kollegen und die jeweiligen gemeinsamen Arbeitsergebnisse im Vergleich zum materiellen Nutzen, zur Arbeitserleichterung, zur Steigerung der Arbeitsqualität und zum individuellen psychischen Gewinn.¹⁸

3.1 **Inhaltlicher Wissensinput (als Einstieg)**

Zunächst soll in einem ersten Schritt den entstandenen Arbeitsgruppen (s. u.) und später der gesamten Dienststelle die Möglichkeit gegeben werden, das notwendige Basiswissen zu erfahren (z. B. durch populärwissenschaftlichen Fachvortrag). Dieser Wissensinput entspricht dem üblichen wissensvermittelnden Vortrag. Allerdings wird das Wissen hier zunächst an die Multiplikatoren gegeben, die es in ihre dienststellenbezogene Umsetzungskonzeption integrieren. Erst in einem zweiten Schritt – und nunmehr als Bestandteil einer geplanten Umsetzungskonzeption – wird der Wissensinput in die Dienstversammlung getragen.

3.2 **Erste Bestandsaufnahme**

Ausgestattet mit zusätzlichem viktimologischen Wissen findet ein Brainstorming zur Opfer- und Zeugensituation in der Polizeidienststelle statt: Wie begegnen wir den Opfern und Zeugen an unserer Dienststelle? Wie geht es den Opfern und Zeugen bei uns? (Erlernen der Fähigkeit, die psychische Situation von Opfern und Zeugen verstehen zu können, Hineinversetzen in deren Situation als Vorbedingung zu einem professionellen Kontakt = Empathie) Was sind die Probleme in der Polizeidienststelle bezüglich des Umgangs mit Opfern und Zeugen? Was sind die diesbezüglichen Mängel in der Polizeidienststelle? Was sind die Probleme speziell an meinem individuellen Arbeitsplatz?

Bei dieser Schwachstellenanalyse ist eine professionelle Moderation durch einen Angehörigen der Polizeidienststelle wichtig.

18 Siehe hierzu den folgenden Beitrag von Dieter Rein, Udo Lieser und Rudolf Balß.

3.3 Systematische Problemanalyse

Die Bestandsaufnahme unter 3.2 soll Basis für ein endgültiges Erhebungsrasster für die spezifischen Probleme an der Polizeidienststelle sein.

3.4 (Eventuell:) Befragung von Opfern und Zeugen vor Projektbeginn, während des laufenden Projekts und nach Projektende vorbereiten

Mit dieser Methode ist eine wissenschaftliche Kontrolle der Projektwirkung möglich (Wirkforschung, Evaluierung). Dies ist einerseits sehr aufwendig und deshalb wohl nur mit externer Unterstützung (Polizeischule? FHS? Universität?) durchführbar. Andererseits: Eine solche Befragung erhöht die Motivation und die emotionale Beteiligung der beteiligten Kollegen an dem Modellprojekt.

3.5 Erarbeiten von Vorschlägen durch die Kollegen für opferorientierte Verbesserungen bezüglich der eigenen Arbeitsplätze

Die Vorschläge können sich beispielsweise beziehen auf: das viktimologische Wissen an der Dienststelle, das übliche Verhalten gegenüber Opfern und Zeugen als Kunden, die Kommunikation gegenüber Opfern und Zeugen, die generelle Architektur im Polizeipräsidium, die Gestaltung der Räumlichkeiten beziehungsweise deren Einrichtung, die Organisationsstrukturen innerhalb der Polizei und so weiter.

3.6 Einplanen von Feedback-Schleifen

Während des gesamten Verlaufs des Umsetzungsprojekts sind ständige Rückmeldeschleifen notwendig, damit im Projektverlauf ständig Optimierungen möglich sind (Flusskonzept). Diese Feedback-Schleifen müssen schon zu Beginn des Projekts geplant werden.

3.7 Erfolgskontrolle

Die Erfolgskontrolle läuft über den Vergleich zwischen Kosten und Nutzen, beispielsweise mit Hilfe von rational strukturierten Einschätzungen innerhalb der Dienststelle oder – besser – über systematisierte, wissenschaftliche Beobachtungen durch eine externe Institution (z. B. über Befragungen von Opfern und Zeugen, die die Maßnahmen erfahren haben sowie von am Projekt beteiligten Polizeibeamten).¹⁹

¹⁹ S. o., Punkt 3.4.

3.8 Dokumentation

Die Lern-, Veränderungs- und Arbeitsprozesse während der Projektdurchführung müssen ständig dokumentiert werden. Dies dient zum einen der Transparenz des Projekts, zum andern der Erfolgskontrolle und schließlich der Nachvollziehbarkeit für andere Dienststellen, die von diesem Modellprojekt lernen wollen.

4 Vorschläge für die konkrete Ablaufplanung zu Projektbeginn für vier Projektsitzungen und parallel laufende Arbeitsgruppen

4.1 Vorarbeiten

In einem frühen Stadium des Umsetzungsprojekts ist es notwendig, dass Vorüberlegungen angestellt werden für einen eingängigen Projekttitel beziehungsweise -namen, für ein knappes, erklärendes, gut verständliches Projektpapier, für einen Slogan, mit dem das Projekt knapp betitelt werden kann und für ein Projekt-Logo. Diese konzeptionellen Festlegungen können während der internen Anfangsphase noch einmal modifiziert werden. Sobald jedoch externe Arbeitskontakte und die Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt haben, sollten diese konzeptionellen Festlegungen aber nicht mehr wesentlich variiert werden, weil sonst die Identität bei der Außendarstellung des Projekts gestört wird.

4.2 Arbeitsgruppen

Die Projektleitung spricht im Vorfeld des Projekts in der Polizeidienststelle gezielt einige Kollegen an, die zur Aktivität bereit sein könnten, die einen guten Status in der Kollegenschaft haben (z. B. Meinungsführer) und die am Thema generell interessiert sind. Bei diesen Kollegen wird darum geworben, dass sie sich in einer der Arbeitsgruppen engagieren. Sie sollen jeweils eine Arbeitsgruppe mit drei bis maximal zehn Mitgliedern leiten oder moderieren. Die Arbeitsgruppen erarbeiten während der Laufzeit des Projekts zu bestimmten Themen arbeitsteilig ihre Arbeitsergebnisse, beispielsweise Verbesserungsvorschläge und deren Umsetzung. Diese arbeitsteilige Vorgehensweise soll garantieren, dass eine Vielzahl von Kollegen der Polizeidienststelle direkt oder indirekt im Gesamtprojekt engagiert sind. Damit soll ein Multiplikationseffekt („Schneeballeffekt“) gefördert werden und einzelne personelle Ausfälle können – weil potenziell Ersatzleute vorhanden sind – leichter verkraftet werden. Das trägt zur Absicherung des Projekts bei.

Die fünf vorgeschlagenen Arbeitsgruppen (AG) und ihre Arbeitsthemen sind:

AG 1 a – „AG Projektkoordination“

Diese Gruppe koordiniert die verschiedenen Arbeitsgruppen untereinander und kümmert sich um den Projektablauf. Sie ist die eigentliche Projektleitung.

AG 1 b – „AG Protokoll“

Durch diese Gruppe wird der Abschlussbericht gefertigt.

AG 1 a und AG 1 b können eventuell zu einer gemeinsamen Arbeitsgruppe zusammengefasst werden.

AG 2 – „AG Ständiger Prozess“

Diese Arbeitsgruppe entwickelt Vorschläge dazu, wie das Thema (professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen), das Projekt selbst und die Ergebnisse des Projekts innerhalb der gesamten Dienststelle und im örtlichen Netz der helfenden Stellen ständig „am Kochen“ gehalten werden können. Die Vorschläge dieser Arbeitsgruppe sollen ganz bewusst auch über den eigentlichen Projektzeitraum hinaus mittelfristig weiterwirken (s. oben). Damit soll die Stabilität der Projektergebnisse über das eigentliche Ende der Modellphase hinaus garantiert werden.

AG 3 – „AG Professionalisierung“

Diese Gruppe sammelt die Problembeschreibungen sowie die Vorschläge zur Optimierung und Professionalisierung beim Umgang mit Opfer und Zeugen und macht zusätzliche Vorschläge. Sie ist inhaltlich die wichtigste Arbeitsgruppe.

AG 4 – „AG Interdisziplinäre Kooperation“ bzw. „AG Vernetzung“

Dieses Team erstellt eine Datei sowie Broschüren über die helfenden Einrichtungen für Opfer und Zeugen im Dienstbezirk der Polizeidienststelle (Beispiele: Polizeiliche Vorbeugung, Kommunalen Präventionsrat, therapeutische Beratungsstellen, feministische Gruppen, Jugendamt, Kindererschulung, Pro Familia, Beratungsstellen für ausländische Mitbürger, Weißer Ring, professionelle Opferhilfe-Einrichtung (falls vorhanden), Notfallseelsorge, Versorgungsamt, Schiedspersonen, Dolmetscher, Schlüsseldienst, Bürgerhilfen, Selbsthilfegruppen, psychiatrische Therapieeinrichtungen usw.). Die Arbeitsgruppe nimmt Kontakt zu diesen und ähnlichen örtlichen Stellen auf, erklärt den Zweck des Projekts, erfragt Arbeitsziele und Arbeitsweisen der anderen Einrichtungen, klärt gemeinsame Interessen ab und legt die jeweiligen Grenzen fest, versucht eine Kooperation sicherzustellen, ermittelt die Erreichbarkeiten der Ansprechpartner und entscheidet zusammenfassend, welche Stellen für Kriminalitätsoffer und Zeugen hilfreich sind.

Die Arbeitsgruppe richtet eine entsprechende Datei zu den so gewonnenen Daten ein, die – redaktionell aufgearbeitet – als Broschüre gedruckt oder über eine Datenbank den Kollegen sowie – als Broschüre – den Opfern und Zeugen an die Hand gegeben werden können.

AG 5 – „AG Veränderungen und Kontrolluntersuchung“

Dieses Team beobachtet und beschreibt die Veränderungen im Verlauf des Projektes und unterstützt gegebenenfalls eine wissenschaftliche Begleituntersuchung (Vergleich zwischen vorher und nachher = Evaluierung), welche im optimalen Fall durch eine externe und damit neutrale Institution durchgeführt werden sollte.

Die Arbeitsgruppe (oder die evaluierende Institution) schreibt am Ende einen Bericht über den Grad der Zielerreichung.

4.3 Mögliche und teilweise schon planbare Inhalte bei den Arbeitssitzungen

Im Rahmen des eigentlichen Projekts werden darüber hinaus, also parallel zu den Arbeiten in den Arbeitsgruppen, innerhalb der Polizeidienststelle etwa vier gemeinsame Arbeitssitzungen (Zeitdauer, Gruppengrößen und Durchführungsverantwortliche müssen jeweils festgelegt werden) vorgeschlagen:

4.3.1 Erste Sitzung

Inhalte:

- Vortrag von AG 1 a: Philosophie und Konzept des Projekts und Gesamt- ablauf (auch der vier Sitzungen) werden dargestellt. (Ziel: Transparenz)
- Anleitung durch AG 1 a: Kosten und Nutzen werden gemeinsam erarbei- tet. Die Ergebnisse werden festgehalten.

(ca. 30 Min.)

- Populärwissenschaftlicher Vortrag: Basisinformationen zum Thema „Pro- fessionalisierung des Umgangs mit Kriminalitätsoptionen und Zeugen“ (samt Lehrfilm und Druckmaterialien); Umsetzungen und Anwendungen werden erklärt.

(ca. 45 Min.)

- Beitrag von allen AG-Leitern (= Beitrag zum „Schneeballeffekt“): Kollegen möchten in den Arbeitsgruppen mitarbeiten, weil sie von den AG-Leitern für das Thema geworben oder motiviert werden.
- Unter Anleitung von AG 3: Brainstorming zum eigentlichen Thema: Pro- blemsammlung bezogen auf die Polizeidienststelle und Sammlung der ers- ten Verbesserungsvorschläge. Daraus entsteht später in der AG 3 das Ana- lyseraster, welches in der 2. Sitzung noch einmal ins Plenum eingebracht wird, ehe es zur Anwendung kommt.

(ca. 45 Min.)

4.3.2 Zweite Sitzung

Inhalte:

- Vortrag durch AG 3: Darstellen der Ergebnisse aus 4.3.1 (Problemanalyse und Verbesserungsvorschläge)

(ca. 30 Min.)

- Vortrag durch AG 3: Vorstellen des mittlerweile überarbeiteten Erhebungs- rasters (Problemanalyse und Verbesserungsvorschläge)

(ca. 45 Min.)

Dies führt dann zwischen der 2. und 3. Sitzung zu:

Jeweilige Analyse des eigenen Arbeitsplatzes (als Vorbereitung für 3. Sitzung) und könnte verbunden sein mit Vorher-Untersuchung (s. oben, Punkt 3.4).

4.3.3 Dritte Sitzung

Inhalte:

- Einschätzung und Vortrag durch AG 3: Welche Veränderungen werden bereits wahrgenommen?
- Vortrag durch AG 5: Endgültige Darstellung der Erkenntnisse aus der Problemanalyse und der Verbesserungsvorschläge;
(ca. 60 Min.)
- Vortrag durch AG 2: Ideen für Verbesserungsprozesse und für die *relative Dauerhaftigkeit* des Projekts;
(ca. 30 Min.)
- Erfahrungsbericht durch AG 4: Vorschläge für Kooperationen mit externen Stellen (ebenfalls prozesshaft und dauerhaft angelegt)
(ca. 30 Min.)

Zwischenphase zwischen 3. und 4. Sitzung:

Umsetzung der Ideen und entsprechende Arbeitsaufträge an die zuständigen Arbeitsgruppen.

4.3.4 Vierte Sitzung

Inhalte:

- Ziel: Abschlussbesprechung
(Siehe Lehrsatz: Jede, egal welche Veränderung kann zur persönlichen, subjektiven Verbesserung am Arbeitsplatz führen.)
- Was hat sich verändert (positiv, negativ)?
- Wie ging der einzelne Mitarbeiter damit um?
- Wie kann das Projekt neue Impulse bekommen und mit neuen, weiteren Ideen am Leben erhalten werden? (Jede Person sollte sich in ihrer weiteren Arbeitsplanung realistisch bescheiden und sich nicht zu viel vornehmen: „Jeder darf sich maximal nur *eine* Aufgabe auswählen!“)
- Vereinbarungen über weitere „Nachher-Untersuchungen“.

4.4 Abschließender Bericht durch Koordinationsteam (also durch die Projektleitung)

Der abschließende Bericht wird durch AG 1 in Kooperation mit AG 5 erstellt.²⁰

Unter den Gliederungspunkten 1 bis 4.4 wurde hier das Ausgangskonzept für das Umsetzungsprojekt vorgestellt. Es stellt sich nunmehr die Frage, wie sich das Konzept während der Durchführungsphase verändert hat. Dazu möchte ich zunächst einen kurzen Soll-Ist-Vergleich durchführen. Daran anschließend wird durch Dieter Rein, Udo Lieser und Rudolf Balß der eigentliche

²⁰ Dieser Bericht von Dieter Rein, Udo Lieser und Rudolf Balß ist als zweiter Teilbericht dieses Bandes weiter unten abgedruckt.

Projektverlauf mit den einzelnen konkreten Maßnahmen beschrieben. Daraus entsteht dann ein Vergleich zwischen dem ursprünglichen Konzept und der tatsächlichen Umsetzung.

Die Bewertung der Wirksamkeit der Maßnahmen erfolgte durch die externe empirische Untersuchung, die von Hans-Georg W. Voß dargestellt wird.²¹

Was hat sich in der Durchführungsphase getan? (erster Vergleich zwischen Konzept und Umsetzung)

Als Entwickler des Konzepts vertraten wir – in theoretisch formulierter Absprache mit den Projektleitern im Polizeipräsidium Südhessen – von Anfang an die Meinung, dass es im Sinne einer effizienten Umsetzung pädagogisch bedenklich gewesen wäre, zu versuchen, den Darmstädter Kollegen von außen ein Konzept überzustülpen, an dessen Entstehung sie selbst nicht mitgearbeitet haben. Der negative Effekt eines solcherart von Außenstehenden an die Dienststelle heran getragenen Aktionsprogramms wäre dann, dass innerhalb der Dienststelle Widerstände gegen das Modellprojekt entstanden wären.

Ziel war es vielmehr, Wege zu finden, wie die Kolleginnen und Kollegen dazu kommen könnten, sich mit dem Projekt im Sinne einer „intrinsic Motivation“ so stark zu identifizieren, dass sie es nach einer kurzen Anlaufphase als ihr ureigenes Projekt, als ihr ureigenes Bedürfnis betrachten und es dann nach den eigenen Wünschen und Bedürfnissen weiterentwickeln und verändern.

So erschien es uns als erstes notwendig, dass die Verantwortung für das Projekt möglichst schnell und vollständig in die Hände der Darmstädter Kollegen überging. Das hieß einerseits, dass wir als Ersteller des Konzepts bereits in einer frühen Phase lernen mussten, „loszulassen“ (uns von der Urheberschaft des Konzepts zu distanzieren), was bedeutete, dass wir die Gestaltungsmacht und die Verantwortung früh abgeben wollten. Das bedeutete andererseits aber auch, dass die durchführenden Kollegen in Darmstadt sehr schnell herausfinden mussten, welche Ideen und welche Entwicklungsmöglichkeiten innerhalb des Projekts bei ihnen auf Sympathie stießen. Um sich überhaupt mit dem Projekt identifizieren zu können, mussten sie herausfinden, welches ihre persönlichen Ziele und welches ihre für sie angemessenen Arbeitsmethoden waren. Daraus konnte dann eine sogenannte „intrinsic Motivation“ entstehen, die zur Akzeptanz des Modellprojekts führte und schließlich dazu beitrug, dass das Projekt tatsächlich in die Hände der örtlichen Kollegen überging. Erst auf dieser Basis konnten dann Veränderungsvorschläge entstehen, die für die örtliche Situation angemessen waren. Damit war der konzeptionelle Staffelpass weiter gegeben.

21 Eine Kurzfassung dieser Evaluationsstudie ist im dritten Teil dieses Bandes weiter unten abgedruckt.

Die Weiterentwicklung und Modifikation des Umsetzungsprojekts war ausdrücklich gewünscht und geschah ganz selbstverständlich im weiteren Verlauf des Modellprojekts. Etwa zur Halbzeit des Projektverlaufs hatten die Projektleiter – unter anderem auch bedingt durch den Wechsel in der Projektleitung – das ursprüngliche, schriftlich fixierte Konzept (s. o., 1 bis 4.4) völlig aus den Augen verloren. Dies war ein Beleg dafür, dass das Modellprojekt nunmehr als „das eigene Projekt“ empfunden wurde.

Die Akzeptanz und Modifikation des Konzepts führte im weiteren Verlauf dazu, dass die Struktur des Modellprojekts und die Maßnahmen, die entwickelt wurden, sich ganz eindeutig nach den örtlichen Gegebenheiten richteten.

Zu den strukturellen Veränderungen gehörte es beispielsweise, dass die Arbeitsgruppen nicht so stringent funktionierten, wie ursprünglich geplant war. Das lag einfach daran, dass die Polizeibeamten in Darmstadt die Arbeitsgruppentreffen und die Arbeitsaufträge neben ihrer alltäglichen Arbeit zu erledigen hatten und damit rasch an ihre Belastungsgrenzen stießen. Außerdem ist es innerhalb einer Polizeidienststelle wegen der vielen ungeplanten Einsätze sehr schwierig, konstante und verbindliche Teamzusammensetzungen für Arbeitsgruppen über einen längeren Zeitraum hinweg zu garantieren, wenn diese zusätzlich zur alltäglichen Arbeit laufen.

Das führte in der Folge auch dazu, dass die Arbeitsteilung zwischen verschiedenen Personen und Teams nicht so deutlich strukturiert war, wie es in der Planung in der Konzeptphase ursprünglich vorgesehen war.

Für die Projektleiter im Darmstädter Polizeipräsidium war es nicht immer leicht, das Projekt neben anderen Aufgaben, die auch noch zu erledigen waren, zu moderieren. Daraus entstand auch später der Vorschlag, dass die Weiterführung der Projektideen nach der Modellphase nur über eine feste Aufgabenzuschreibung für eine Fachkraft („Opferschutzbeauftragte(r)“ im Polizeipräsidium) zu bewältigen ist.

Es gab an der Polizeidienststelle vor Ort viele gute Ideen, die das Projekt voran brachten und es inhaltlich ausfüllten. Die Annahme, man müsse nur das bereits vorhandene Wissen und die vorhandene Kreativität abschöpfen, hat sich voll bestätigt. Dies führte mit Sicherheit dazu, dass sich die Polizeibeamt/innen vor Ort mit dem Projekt zum großen Teil identifizierten und zu Recht auf das Projekt stolz sein konnten. Auch wurden gute Ideen von anderen Polizeidienststellen und aus anderen Institutionen bereitwillig aufgegriffen.

Während der Arbeiten im Modellprojekt entwickelten die Kollegen rege Kontakte zu anderen, ganz ähnlichen Projekten in ganz Deutschland. Dies trug – neben der örtlichen Vernetzungsarbeit – automatisch auch zu einer überregionalen Vernetzung solcher Projekte bei.

Auffällig war weiterhin, dass die Beamten der Polizeidienststelle mangelnde finanzielle und materielle Möglichkeiten im großen Umfang durch private

Initiativen und durch Ersatzlösungen kompensierten. (Beispiel: Zeitschriften für den Warteraum). So wurde manchmal sehr kreativ und kostensparend mit Bordmitteln gearbeitet. So etwas funktioniert allerdings nur, wenn ein hohes Motivationslevel vorhanden ist und es ist *strukturell* grundsätzlich keine gute Lösung, weil sie dazu beiträgt, grundsätzliche strukturelle Mängel unangestastet zu lassen oder gar fest zu schreiben. An manchen Stellen versagt die „Bordmittel-Methode“ sogar, wenn es beispielsweise seitens des Arbeitgebers nicht ermöglicht werden konnte, das ausgearbeitete Informationssystem „Pro Opfer“ über PC-Bildschirme allen Arbeitsplätzen zur Verfügung zu stellen.

Interessant war weiterhin, dass vor Ort auch Kooperationen mit Vereinen und Berufsgruppen entstanden, die bisher bei der Opferhilfearbeit nicht im Fokus der Polizeidienststelle standen. (Beispiele: Notfallseelsorge und Technisches Hilfswerk).

Entgegen der Empfehlungen der Projektbegleiter des BKA sprachen sich die örtlichen Projektleiter in Darmstadt ausdrücklich für eine wissenschaftliche Begleitforschung (externe Evaluation) aus. Die Projektbegleiter des BKA hatten vor dem großen zusätzlichen Aufwand einer solchen Evaluationsforschung gewarnt und auch nicht ausgeschlossen, dass sich Veränderungen durch das Projekt eventuell kaum messen lassen würden, weil Einstellungs- und Verhaltensänderungen in einer Institution häufig sehr minimal sind. Trotz dieser beiden Bedenken sprachen sich die Polizeibeamten in Darmstadt ganz deutlich für eine externe Evaluationsforschung aus. Sie unterzogen sich damit großer zusätzlicher Mühen und auch einer scharfen externen Kontrolle. Die sehr guten Ergebnisse der Evaluationsforschung durch das Psychologische Institut der TH Darmstadt gaben den Projektleitern allerdings recht: der zusätzliche Forschungsaufwand hat sich gelohnt.

Nicht eingelassen haben sich die Projektleiter auf einen Vorschlag von Hans-Georg W. Voß, die Projektleiter und die Projektteilnehmer in den Arbeitsgruppen begleitend über eine Supervision zu coachen. Wahrscheinlich hätte diese Maßnahme zu noch stärkeren positiven Veränderungen geführt und wahrscheinlich hätten manche Umsetzungsschritte noch effizienter und noch strukturierter durchgeführt werden können. Allerdings hätte diese Maßnahme auch zusätzliche Kosten verursacht.

Seitens der Kollegen in der Darmstädter Dienststelle wurde mehrfach und bei verschiedenen Gelegenheiten deutlich gemacht, dass bezüglich der Situation von Opfern und Zeugen eine positive Form der Betroffenheit und Empathie in der Dienststelle entstanden ist. Das Gegenüber der Opfer und Zeugen wurde menschlicher, die Beamten erfuhren einiges über Opferbefindlichkeiten und Opfersituationen, was sie bislang im Kontakt mit Opfern und Zeugen übersehen hatten.

Vielfach wurde durch die Kollegen ausgedrückt, dass dieses Modellprojekt die beste Fortbildung war, die sie je in ihrem Berufsleben erfahren hatten. Diese Aussage bestätigte übrigens eine der wesentlichen Vorannahmen, die

zu diesem Umsetzungsprojekt führte. Zu Beginn war vermutet worden, dass eine reine Vortragsveranstaltung wahrscheinlich kaum positive Auswirkungen haben würde.

Für den außen stehenden Beobachter, für die Projektbegleiter des BKA war auffällig, dass die Projektleiter und Projektmitarbeiter/innen im Polizeipräsidium Darmstadt (Südhessen) mit dem Erreichten und mit den ganz offensichtlichen Erfolgen sehr bescheiden umgingen. Es hatte den Anschein, als empfänden sie das von ihnen Umgesetzte als „ganz normal“, „selbstverständlich“ und „kaum der Rede wert“. Das mag damit zusammen hängen, dass viele der umgesetzten Maßnahmen aus dem professionellen Alltag heraus entstanden waren und somit auch eingebettet waren in das normale professionelle Handeln der Polizeibeamten. Das zeigt allerdings auch, dass die getroffenen Maßnahmen und Initiativen im Berufsalltag der Dienststelle angenommen worden waren. Hier erwies sich die grundsätzliche Position „die positiven Veränderungen müssen von innen heraus entwickelt werden“ als richtig.

Wir Außenstehende hatten viel Respekt, Bewunderung und Anerkennung für all das, was die Darmstädter Kollegen tatsächlich und mit relativ bescheidenen finanziellen Mitteln in Gang gebracht hatten.

Schließlich nahmen die Darmstädter Kollegen – ohne dass dies vorher geplant war – an einem Wettbewerb zum Thema „Qualitätsmanagement und Serviceverhalten von Behörden“ der Verwaltungshochschule in Speyer teil. Das Darmstädter Modell kam dabei auch in der Endausscheidung auf die vorderen Plätze. Bei einer frühzeitigeren konzeptionellen Planung, an diesem Wettbewerb teilzunehmen, hätte das Darmstädter Modell – so meine Einschätzung – Chancen gehabt, auf den ersten Plätzen zu landen.

Insgesamt war das Modell „Pro Opfer“ im Polizeipräsidium Darmstadt (Südhessen) sehr erfolgreich. Dieser Erfolg entstand vor allem daraus, weil die Polizeibeamten grundsätzlich ein starkes Interesse an der Opfer- und Zeugenproblematik haben und weil die Frauen und Männer des Polizeipräsidiums Südhessen im Rahmen des Projekts die Möglichkeit hatten, eigene Ideen umzusetzen, die für ihre Dienststelle besonders passend waren.

Teil II

Dieter Rein
Udo Lieser
Rudolf Balß

**Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen bei der Polizei.
Das Modellprojekt „Pro Opfer“ beim Polizeipräsidium
Südhausen.**

Erfahrungsbericht

Gliederung zum Beitrag

1	Ausgangslage	35
1.1	Theoretischer Hintergrund, wissenschaftliche Erkenntnisse und Ableitungen	35
1.2	Ausgangslage bei der deutschen Polizei im Allgemeinen	38
1.3	Lagebeschreibung für das Polizeipräsidium Darmstadt und Bedarf zur Durchführung des Projekts	39
2	Projektziele	43
2.1	Beschreibung der Projektziele und Zielgruppen in der Planungsphase	43
2.2	Feinziele für die Durchführungsphase	43
3	Das Konzept	47
3.1	Die Projektprinzipien	47
3.2	Arbeitsgruppen und -aufgaben	48
3.3	Arbeitsinhalte und -sitzungen	49
3.4	Projektmodifizierung	51
3.5	Persönliche Interessen und Motivation der Projektleiter	52
4	Laufzeit, Aufwand und Kosten des Projekts	55
4.1	Laufzeit	55
4.2	Aufwand	55
4.3	Kosten	55
5	Durchführungsphase	59
5.1	Unterstützung durch die Leitung der Behörde	59
5.2	Fachliche Beratung und wissenschaftliche Begleitung	59
5.2.1	Kontrollgruppe Groß-Gerau	60
5.3	Umsetzung innerhalb der Behörde	60
5.4	Arbeitsgruppensitzungen	61
6	Das Programm und einzelne Aktionen	63
6.1	Materialien und Service	63
6.1.1	Logo, Plakate und Aufkleber	63
6.1.2	Stadtplan	65
6.1.3	Bürgertelefon	65
6.1.4	Zeitschriften	67
6.1.5	Faltblatt zum Opferentschädigungsgesetz (OEG)	67
6.1.6	Opfernachbetreuung	68
6.1.7	Visitenkarten	69
6.1.8	Behebung baulicher Defizite	70
6.1.8.1	Interne Erwartungen	71
6.1.8.2	Opfererwartungen versus Raumgestaltung	71
6.1.8.3	Mängelbeseitigung	72

6.1.9	Katalog „Pro Opfer“	73
6.1.10	Mitteilung über Verfahrensausgang	74
6.2	Fortbildungs- und Informationsveranstaltungen	76
6.2.1	Eröffnungsveranstaltung	76
6.2.2	Fortbildungsveranstaltungen	77
6.2.2.1	Winterseminar	77
6.2.2.2	Fishbowl-Gespräche	81
6.2.2.3	Interne Fortbildung der Projektgruppe	86
6.2.2.4	Opfernachbetreuung	86
6.2.3	Informationsveranstaltungen	90
6.2.3.1	Projektdarstellung in Führungsbesprechungen	90
6.2.3.2	Interne und externe Projektdarstellung	90
6.2.4	Bewertung der Fortbildungs- und Informations- veranstaltungen	91
6.3	Informationen aufarbeiten und Vernetzung bewirken	93
6.3.1	Software	93
6.3.2	Austausch mit ähnlichen Modellen in Deutschland	94
6.3.3	Zusammenarbeit mit der Notfallseelsorge (NFS)	94
6.3.4	Zusammenarbeit mit Opferhilfeeinrichtungen und anderen Beratungsstellen	98
6.3.5	Zusammenarbeit mit dem Versorgungsamt	100
6.3.6	Zusammenarbeit mit der Staatsanwaltschaft Darmstadt	101
7	Öffentlichkeitsarbeit	103
7.1	Pressemeldungen	103
7.2	Interviews	103
7.3	Homepage	104
7.4	Vorträge	104
7.5	Hospitation	105
7.6	Veröffentlichungen	105
8	Evaluierung	107
8.1	Warum Evaluierung bzw. Begleitforschung?	107
8.2	Auswahl der wissenschaftlichen Evaluation	107
8.3	Evaluierung aus Sicht der Behörde	108
8.3.1	Mängelanalyse durch erste interne und externe Befragungen	108
8.3.2	Befragung zum Zwischenstand	109
8.3.3	Dritte abschließende Befragung	109
8.4	Rückblickende Beurteilung der Evaluierung	109
8.5	Ausgewählte Ergebnisse der Evaluierungsstudie	110
8.5.1	Betroffenheit der Opferzeugen	110
8.5.2	Staatsbürgerliche Pflicht und Vertrauen in die Polizei	112
8.5.3	Räumliche Situation	112
8.5.4	Persönlicher Umgang mit den Opfern und Zeugen	114
8.5.5	Projektergebnisse zur Situation innerhalb der Polizei	115

9	Zusammenfassung	
	Ergebnisse des Umsetzungsprojekts, Reflexionen und	
	Schlussfolgerungen	119
9.1	Zusammenfassende Beschreibung des Umsetzungs-	
	projekts	119
9.2	Positive Aspekte im Projektablauf	120
9.3	Reflexionen	121
9.4	Kosten-Nutzen-Analyse	122
9.5	Forderungen, welche sich aus dem Projekt ergeben	123
9.5.1	Aus- und Fortbildung	123
9.5.2	Bauliche Vorgaben	123
9.5.3	Informationsbedürfnis der Opferzeugen	123
9.5.4	Opfernachbetreuung	124
9.5.5	Opferschutzbeauftragte	124
9.5.6	Selbsthilfegruppen	124
9.5.7	Verbesserung der materiellen Ausstattung	125
9.5.8	Interne psychologische Betreuung	125
9.5.9	Fachkompetenz	125
9.6	Idealbild der Polizei aus Opfersicht	126
9.7	Schlussbemerkung	128
Anhang 1		129
Anhang 2		135
Literatur		153
Stichwortverzeichnis		155

1 Ausgangslage

Neben internationalen Studien auf dem Gebiet der Viktimologie inspirierten nationale Forschungsprojekte die Kriminalpolitik „Mehr“ für Opfer von Straftaten zu tun. Dies schlug sich in verschiedenen Gesetzesvorhaben¹ zur Verbesserung der Situation von Straftatenopfern nieder. Offen ist, ob die aktuellen Angebote ausreichen oder ob nicht im psychosozialen Bereich weitere Initiativen im Sinne der Opferhilfe erforderlich sind. Zumindest der Service gegenüber Kriminalitätsopfern und Zeugen steckt in Deutschland noch in den Kinderschuhen.

1.1 Theoretischer Hintergrund, wissenschaftliche Erkenntnisse und Ableitungen

Schon im Jahre 1981 hatten Baurmann und Störzer staatliche Beratungsstellen zur Nachbetreuung von verletzten Kriminalitätsopfern vorgeschlagen.² Durch das Hessische Ministerium für Justiz und Europaangelegenheiten (HmdJuE) wurden erstmals in Deutschland staatliche Opferhilfeeinrichtungen (z. B. Hanauer Hilfe e. V., Opferhilfe Wiesbaden e. V.) geschaffen. Zur Betreuung schwer traumatisierter Opfer wurden vereinzelt Konzepte entwickelt.³

Ausgehend von verschiedenen Publikationen des Kriminalistischen Instituts des Bundeskriminalamtes war in der Folge eine stärkere Orientierung an Opferinteressen innerhalb der Polizei zu verzeichnen.

Neben dem gesellschaftlichen Anspruch weitergehender Ausrichtung an Opferinteressen, wurde dies auch immer wieder aus den Reihen der Polizei gefordert. Zum einen waren damit verbundene Schicksale einzelner Opfer, aber auch die aus Sicht der Polizei der Opferschädigung nicht angemessenen Verurteilungen von Straftätern ausschlaggebend.

Darüber hinaus ist in vielen Ermittlungsdienststellen die Einsicht gereift, dass nur ein psychisch stabiler Zeuge seine Rolle im Verfahren angemessen ausfüllen kann. Daneben gibt es weitere gewichtige Gründe, das Opfer stärker zu berücksichtigen.

So merkte der Bundesinnenminister⁴ anlässlich eines Grußwortes zur BKA-Arbeitstagung „Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung“ im Jahre 1995 treffend an: *„Es ist auch von spezifischer kriminalpolitischer Bedeutung, die Rolle*

1 Exemplarisch: Schutz des Zeugen vor Bloßstellung (§§ 68 a, 247 StPO, § 171 GVG), Information und anwaltl. Beistand für den Verletzten (§§ 406 d und 406 h StPO), Befugnis zur Nebenklage (§§ 395 ff StPO), Opferanspruchssicherungsgesetz usw.

2 Baurmann, Michael C. und Hans-Udo Störzer: S. O. S. Gewalt. In: Hans Dieter Degler (Hg.): Vergewaltigte Frauen berichten. Reinbeck bei Hamburg 1981, S. 39–56.

3 Exemplarisch: Baurmann, Michael C. und Wolfram Schädlér: Trauma- und Kriseninterventionszentrum in der Bundesrepublik Deutschland, In: Kriminalistik, H 3, 1998.

4 BMI a. D. Manfred Kanther, Eröffnungsansprache zur BKA Jahrestagung, „Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung“, Wiesbaden, 1995, S. 31.

des Opfers nicht nur bei der, sondern für die Kriminalitätsbekämpfung zu beleuchten. ... Zum einen ist häufig das Opfer diejenige Person, die der Polizei eine Straftat zur Kenntnis bringt. In 85 % bis 95 % der aufgeklärten Straftaten konnte der Tatverdächtige nur deshalb überführt werden, weil das betroffene Opfer mit seiner Anzeige den Impuls zur Strafverfolgung gab und weil seine Zeugenaussage die Überführung des Täters ermöglichte.

Zum anderen können wir von den Opfern und mit den Opfern für die Zukunft lernen. Die leidvolle Erfahrung der Opfer ist ein wesentlicher Ansatz für präventive Bemühungen.“

Studien und Erfahrungen belegen in diesem Zusammenhang, dass bei Opfern von Straftaten beste Ansatzmöglichkeiten für Prävention, für die polizeiliche Aufklärung und zur Selbstdarstellung der Polizei im Sinne der Bürgernähe gegeben sind. Zudem ist der professionellere Umgang mit Opfern immer Teil der Kriminalitätskontrolle und wird im Sinne der Polizei weit mehr bewirken als jegliche Präsenzkonzepte. So auch Jan van Dijk anlässlich der BKA-Jahrestagung im Jahr 1995: „... muss primäre Aufgabe der Polizei bleiben, wo immer möglich zusammen mit anderen, die Kriminalität zu bekämpfen. Wenn die Polizei diese Arbeit gut macht und die Kriminalität zurückgeht, werden automatisch auch die Unsicherheitsgefühle abnehmen“.⁵

Hieraus resultiert zwingend eine unmittelbare Ausrichtung an den Opferinteressen, um repressive und präventive Ableitungen treffen zu können, die zu einer weiteren Professionalisierung der Polizei führen. Dies kann nur gewährleistet werden, wenn neben fachlicher und sozialer Kompetenz adäquate aufbau- und ablauforganisatorische Voraussetzungen bei den Polizeibehörden vorhanden sind. Dies fordert den Dienstherrn bei Aus- und Fortbildung, Personalauswahl und Modifizierung der Organisationsstrukturen. Mit Omnipotenzansprüchen und mangelndem professionellem Hintergrund ist in diesem Bereich niemandem geholfen, schon gar nicht den Opfern.

Erfreulich ist in diesem Zusammenhang, dass es mehr und mehr Untersuchungen hinsichtlich der Erwartungen und Bedürfnisse von Opfern gibt. Hatten sich noch in den achtziger Jahren viele Experten berufen gefühlt, im Namen von Opfern zu sprechen und Forderungen zu erheben, ohne systematische und seriöse Datenerhebungen durchgeführt zu haben, so hat sich dies mittlerweile geändert.

Diese empirischen Untersuchungen sind von großer Bedeutung, da das Wissen um die Erwartungen und Bedürfnisse von Kriminalitätsopfern die Grundlage der Ableitung von Konzepten und Maßnahmen von Polizei, Justiz und Hilfsorganisationen bildet. Zudem ist offen, ob und in welcher Form gesamtgesellschaftliche Veränderungen auch diese Erwartungen der Betroffene

⁵ Jan van Dijk, „Opfer, Opferbild und Prävention“, Vortrag im Rahmen der BKA Jahrestagung „Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung“, Wiesbaden, 1995, S. 112.

nen an Staat und Hilfsorganisationen beeinflussen. So können neuere Forschungsprojekte wichtige Anhaltspunkte geben.

Baurmann und Schädler merkten anlässlich ihrer Hanauer Untersuchung (1993) an:

*„Wenn man die Betroffenen nicht selbst fragt, kann es aber zu erheblichen Fehleinschätzungen und Fehlplanungen sowie zu einer ineffektiven Strategie der Kriminalitätsbekämpfung bei Polizei und Justiz kommen“.*⁶

Dies ist sicherlich zutreffend. Allerdings wurde auch nie systematisch erhoben, wie denn Polizei und Justiz zu dieser Frage stehen. Wie ist deren Einstellung zu Opferschutz und Opferhilfe? Besteht hier Einsicht, Akzeptanz und Bereitschaft, sich mehr um Opferinteressen zu bemühen? Wird die derzeitige rechtliche und organisatorische Ausgestaltung als ausreichend angesehen?

Wie kann man ohne Forschung Missstände per Gesetz oder Erlass im Sinne der Opfer „regeln“, ohne Polizei und Justiz zu Vollstreckern von „Normen auf tönernen Füßen“ zu machen?

Weder Politiker, noch Führungskräfte von Polizei und Justiz werden Opferschutz oder -rechte in Frage stellen. So wird lediglich formal das umgesetzt, was politisch oder aktuell als wichtig erachtet wird. Was letztlich aber für Opfer als hilfreich und nützlich angesehen wird, ist in hohem Maße von handelnden Personen abhängig. Hier sind der einzelne Polizist, Staatsanwalt und Richter⁷ gefordert. Sie sind es, die von Berufs wegen unmittelbar mit Opfern umgehen. Hier muss keine Überzeugungsarbeit geleistet werden, sondern es gilt vielmehr auf deren Wünsche zur Kompensation von Defiziten einzugehen und diese mit gesetzlichen Vorgaben in Einklang zu bringen.

Daher sind Einstellungen und Meinungen der Justiz und Polizei zur Fragestellung dieses Projekts von großer Bedeutung. Will man professioneller im Sinne von Opferinteressen arbeiten, so ist es unerlässlich, zuvor eine systematische Datenerhebung bei Polizei und Justiz durchzuführen. Nur dann kann von wirklicher „Kundenorientierung“ und Bürgernähe gesprochen werden.

In diesem Zusammenhang ist ebenfalls die Tatsache von großer Bedeutung, dass auch Polizeibeamte mittelbar oder unmittelbar durch ihre Dienstverrichtung traumatisiert werden können und als Opfer darunter leiden.⁸ Will man sich aus Sicht der Polizei stärker an den Opferinteressen orientieren, so ist die

6 Baurmann, Michael C. und Wolfram Schädler: Opferbedürfnisse und Opfererwartungen. BKA-Forschungsreihe Band 36, Wiesbaden 1995, S. 69.

7 Hier und nachfolgend steht der Begriff Polizeibeamte (und andere Berufsbezeichnungen) für den jeweiligen Berufsstand als solchen und schließt selbstverständlich männliche und weibliche Beamte und Mitarbeiter ein.

8 Michael C. Baurmann und Claudia Bernhardt: Über 20 Jahre viktimologische Forschung im BKA. Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung, BKA-Forschungsreihe Band 36, 1996, S. 17 und 18.

interne Betreuung traumatisierter Einsatzkräfte untrennbar mit dem Thema verbunden.

Insofern galt es, bei einem Umsetzungsprojekt der Polizei, neben den Opfern von Straftaten auch Polizeibeamte zu befragen. Dieser Ansatz wurde im Darmstädter Opferprojekt konsequent verfolgt.

1.2 Ausgangslage bei der deutschen Polizei im Allgemeinen

Das Wissen um Defizite im polizeilichen Umgang mit Opfern ist nicht neu. Zahlreiche Publikationen beschäftigten sich mit den Problemen und mit neuen Lösungsansätzen. Allerdings erfolgt eine konkrete Umsetzung – warum auch immer – nur punktuell.

Die Ergebnisse der Veröffentlichung von Baurmann und Schädler 1991⁹ zur Situation von Kriminalitätsoptionen lassen Handlungsbedarf auch und gerade bei der Polizei erkennen.

Im vergangenen Jahrzehnt zogen einige vielversprechende Projekte bei verschiedenen Polizeibehörden die Aufmerksamkeit der Fachwelt auf sich und machten deutlich, dass sich die Polizei mehr und mehr diesem Problem widmet. Hervorzuheben ist hier die Initiative des PP Köln, welches in Zusammenarbeit mit dem Institut für Psychotraumatologie Köln sicherlich Beispielhaftes leistete.¹⁰ Die vom PP Köln und dem PFI Neuss (NRW) erstellten Dv-Anwendungen „Viktim 1“ und seit 1999 „Viktim 2“ erleichtern durch Hintergrundinformationen, Handlungsempfehlungen und Adressen von Hilfsorganisationen den Umgang mit Opfern von Straftaten in besonderer Weise. Diese Software sollte – nach hiesiger Einschätzung – Standard bei deutschen Polizeidienststellen werden.

Breiten Raum nimmt beim PP Köln die Opfernachbetreuung durch Beamte des Bezirksdienstes ein. Auch beim PP Dortmund wird diese Form der Opferachsorge mit viel Engagement, Professionalität und vor allem mit Erfolg durchgeführt.

Mittlerweile werden auf vielen deutschen Polizeidienststellen (bspw. Berlin, Brandenburg, Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen) Opferschutzbeauftragte eingesetzt, welche sich in erster Linie um in- und externe administrative Abläufe im Sinne des Opferschutzes kümmern. In Einzelfällen kümmern sie sich um die Belange der Opfer.

9 Michael C. Baurmann und Wolfram Schädler: Das Opfer nach der Straftat. Wiesbaden 1991 (1. Auflage) und 1996 (2., wesentlich überarbeitete und erweiterte Auflage).

10 Umfassend in „Neue Wege in der Hilfe für Gewaltopfer“, Reader über Ergebnisse und Verfahrensvorschläge aus dem Kölner Opferhilfe Modell (KOM) des Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW, 1998.

Standardisierter, flächendeckend ausgestalteter Opferschutz bei der Polizei ist ansatzweise nur in Nordrhein-Westfalen erkennbar.

Hinzuweisen ist auf das 1997 beim PP München eingerichtete Opferschutzkommissariat (K 314), welches sich nicht als Konkurrenz zu externen Opferhilfeeinrichtungen sieht, was aus hiesiger Sicht sehr wichtig ist. Diese Organisationseinheit nimmt nach interner Lageauswertung selbstständig Kontakt zu Straftatenopfern auf und vermittelt an geeignete externe Stellen.¹¹

Ob diese positiven Entwicklungen Erleichterungen für Opfer und vor allem auch für Polizeibeamte im Umgang mit Opfern brachten, ist offen. Evaluationsstudien wurden nicht bekannt. Deshalb ist man bei der Beurteilung bis dato durchgeführter Maßnahmen im polizeilichen Bereich auf persönliche Einschätzungen, auf indirekte (gleichwohl unscharfe) Indikatoren¹² und auf Vermutungen angewiesen.

1.3 Lagebeschreibung für das Polizeipräsidium Darmstadt und Bedarf zur Durchführung des Projekts

Für Führungskräfte und für die Behördenleitung des Polizeipräsidiums Darmstadt stellte sich die Frage, ob zur Professionalisierung des Umgangs ein so umfangreiches Projekt durchgeführt werden sollte, oder ob auch weniger arbeitsintensive Ansätze zu annähernd gleichen Ergebnissen führen könnten. Eine gewisse Projektmüdigkeit war in diesem Zusammenhang in den Dienststellen augenscheinlich, gerade in Verbindung mit der parallelen Erarbeitung und Präsentation des „Leitbildes der Hessischen Polizei“.

Zudem war jedem klar, dass ein solches Projekt zur „Professionalisierung des Umgangs mit Opfern und Zeugen“ in hohem Masse arbeitsintensiv und nur mit Akzeptanz der polizeilichen Basis durchzuführen war.

Hinsichtlich der Projektvorbereitung und -durchführung war von Vorteil, dass vier Qualifikanten für die Auswahl zum höheren Polizeivollzugsdienst zur Verfügung standen. Aus diesem Kreise wurde die Projektleitung gewonnen und kontinuierliche Begleitung gewährleistet.

Zur Beurteilung der Notwendigkeit einer solchen Opferinitiative muss zunächst differenziert werden. Eine Betrachtung der Ausgangslage ist unerlässlich.

Im Dienstbezirk des Polizeipräsidiums Darmstadt, und dies durfte für alle hessischen Polizeibehörden vermutet werden, waren keine Bestrebungen im Sinne des Opferschutzes wahrzunehmen. Opferschutzbeauftragte gab es nicht, entsprechende Anfragen oder Aufgaben wurden zumeist vom Haupt-

¹¹ Vgl. Münchner Polizei 98, 45. Jahrgang, Polizei-Verlag Heinz Krause, Nürnberg, S. 46 ff.

¹² Bspw. Anzahl der Dienstaufsichtsbeschwerden, Zuschriften an die Behördenleitung, Leserbriefe in lokaler Presse, Erfahrungsberichte von Einsatzkräften und Rückmeldungen von Hilfsorganisationen.

sachgebiet „Öffentlichkeitsarbeit (PÖA)“ oder den jeweiligen Sachbearbeitern bewältigt.

Zwar existiert in Darmstadt die Opferhilfe Südhessen e. V., in welcher sich auch Polizeibeamte ehrenamtlich engagieren, allerdings war eine Weitervermittlung von Opfern an andere Hilfsorganisationen im weiteren Sinne vom Engagement einzelner Mitarbeiter (Sachbearbeiter) abhängig und wurde sicherlich nur in Ausnahmefällen, zumeist zur materiellen Schadensregulierung, vorgenommen.

Auszunehmen sind Sexualstraftaten. Der Opferschutzgedanke war dort seit jeher deliktisch immanent, Hilfestellung wurde häufig geleistet. Polizeilicher Umgang mit Opfern erfolgte weitestgehend adäquat, Kontakte und Erfahrungsaustausch zu spezifischen Hilfsorganisationen bestanden seit Jahren.

Darüber hinaus blieb es, natürlich unter humanitären Aspekten, jedem Mitarbeiter selbst überlassen, wie er mit Opfern und deren Problemen nach traumatischen Ereignissen umging. In der Regel standen Aufklärungsaspekte im Vordergrund, die Täterermittlung hatte Priorität.

Praxis war, dass schwer verständliche Merkblätter oder Vordrucke an Opfer ausgehändigt werden sollten, welche weder zur Problemlösung oder zur Stabilisierung des Opfers und schon gar nicht zur Gewissensberuhigung verantwortlich agierender Polizeibeamter beitrugen und auch nur in den seltensten Fällen ausgehändigt wurden.

Zudem befürchteten viele Mitarbeiter, dass durch Aushändigung dieser Merkblätter falsche und nicht zu erfüllende Erwartungen bei Opfern geweckt werden könnten.

Unterstützung bei notwendig werdenden Kriseninterventionen war weit und breit nicht zu erkennen. Wobei sich die Frage stellt, wer bei der Polizei überhaupt über entsprechendes theoretisches Basiswissen verfügt, geschweige denn, wer in der Lage ist dieses anzuwenden.

Das Bedürfnis nach und Überlegungen zur Verbesserung der Opfersituation unter Berücksichtigung vorgenannter Defizite, gab es in verschiedenen Bereichen der Behörde des PP Darmstadt. Das Erfordernis verbesserter Opferbetreuung wurde bei jeder größeren polizeilichen Lagebewältigung deutlich und gedanklich bereits für Erpressungs- und Geisellagen vorstrukturiert.

Schnelle therapeutische Hilfe war und ist jedoch nicht nur für Opfer jeglicher Katastrophen erforderlich, sondern gerade auch für Opfer von Banküberfällen¹³ sowie vieler anderer Straftaten¹⁴. Die Sachbearbeiter von Raubdelikten

13 Diesem Aspekt kommt durch Zunahme von Raubüberfällen mit Geiselnahme immer größere Bedeutung zu.

14 Vgl. Ingrid Müller-Münch (Köln): „Wenige Minuten, die das Leben umkrepeln“, Frankfurter Rundschau vom 2. 2. 2000, S. 10.

waren vermehrt mit schwer traumatisierten Opfern konfrontiert, was sich unmittelbar auf die Erstvernehmungen auswirkte.

In Sonderkommissionen, bei Mordfällen, Verfahren im Zusammenhang mit organisierter Kriminalität, Gewaltverbrechen und auch bei Verkehrsunfällen gewann die Betreuung von Zeugen und Angehörigen immer größere Bedeutung. Ausdrücklich muss dabei der Wohnungseinbruch angeführt werden, welcher bekanntermaßen für viele davon betroffene Bürger traumatisierend wirkt und oftmals einen Verlust von Lebensqualität (bis hin zum Wohnortwechsel) bedingt.

Gerade in persönlichen Gesprächen mit Mitarbeitern verschiedener Fachbereiche wurde der Wunsch nach Unterstützung bei Hilfestellungen für Opfer deutlich, verbunden mit der Hoffnung auf Verbesserung.

Zudem wurde bei Vorliegen entsprechender Projektergebnisse die Kompensation personeller, räumlicher und materieller Defizite erwartet, die notwendig sind, damit ein professioneller Opferschutz stattfinden kann. An dieser Stelle seien beispielhaft nur separate Vernehmungs- und Warteräume erwähnt.

Es ergaben sich aus Sicht der verschiedenen Arbeitsebenen durchaus differierende Motive zur Durchführung eines solchen Projekts. Auch welcher Weg zur Zielerreichung letztlich beschritten werden sollte, war strittig. Hierdurch ergab sich für die Projektleitung ein hohes Maß an Gestaltungsspielraum.

Eine rein akademische Problembetrachtung reichte in diesem Zusammenhang nicht aus. Vielmehr mussten pragmatische Ansätze gefunden sowie die Opfer und der einzelne Polizeibeamte in den Mittelpunkt gestellt werden. In vielen Situationen werden von Polizeibeamten Handlungs- und Verfahrensweisen abverlangt, welche eigentlich von Sozialarbeitern oder Psychotherapeuten – nicht nur wegen der besonderen Ausbildung – zu leisten wären.

Somit konnte das Projekt nur greifen, wenn man Polizeibeamte nicht zu Sozialarbeitern macht, sondern hauptberuflich oder im Ehrenamt tätige, professionelle Helfer hinzuzieht bzw. an solche weitervermittelt. Bereits in der Planungsphase war den Projektverantwortlichen klar, dass nur unter diesen Voraussetzungen ein solches Vorhaben im polizeilichen Bereich Akzeptanz erzielen würde.

Für den Behördenleiter, Polizeipräsident Rudolf Kilb, hat konsequente Bürgerorientierung bei der polizeilichen Arbeit herausragende Bedeutung. Angeregt durch die gesamtgesellschaftliche Forderung nach mehr Opferorientierung, durch Stimmen aus den eigenen Reihen und vor allem durch die Jahrestagung des BKA im Jahre 1995 zu dem Thema „Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung“, wurde vom Polizeipräsidenten dieses Thema priorisiert und 1997 als Projekt der Behörde auf den Weg gebracht.

2 Projektziele

2.1 Beschreibung der Projektziele und Zielgruppen in der Planungsphase

Vorbereitend für das Umsetzungsprojekt waren Methodik und Zielsetzung zu definieren. Diese Planung begann im Herbst 1997. Durch PHK Klaus Pauls (Qualifikationsverwendung höherer Dienst) in Zusammenarbeit mit Dr. Michael Baurmann und Herrn Manfred Lohrmann vom Kriminalistischen Institut (KI 13) des BKA erfolgte eine Grobstrukturierung. Dr. Michael Baurmann und Manfred Lohrmann begleiteten das Projekt fachlich, was sich bei der Konzepterstellung und der anschließenden Modifizierung als enorm hilfreich erwies. Im übrigen, und dies sei an dieser Stelle gesagt, ist ein solches Projekt ohne kompetente fachliche Unterstützung nicht durchführbar.

Zur Erreichung der Projektziele war zunächst vorgesehen, möglichst viele Mitarbeiter der Behörde für das Projekt zu gewinnen. Zwangsweises Verpflichten schied aus, da man auf Engagement und Kreativität des Einzelnen angewiesen war. Daher wurden durch den Projektleiter zunächst Kollegen im Vorfeld angesprochen, welche am Thema interessiert und zur Mitarbeit bereit waren.

Diese sollten jeweils eine Arbeitsgruppe von fünf bis zehn Mitarbeitern leiten beziehungsweise moderieren und weitere interessierte Kollegen zur Mitarbeit gewinnen. Diese Vorgehensweise sollte sicherstellen, dass möglichst viele direkt oder indirekt im Gesamtprojekt mitwirken und ein Multiplikationseffekt erreicht wird. Weiterhin kam dem Aspekt der Diversifizierung große Bedeutung zu; das heißt es sollten Mitarbeiter aller Sparten, Hierarchieebenen und Dienstorte innerhalb des PP Darmstadt im Projekt vertreten sein.

Zunächst wurden die Zielgruppen festgelegt. Man wollte sich nicht nur auf Opfer und Zeugen von Straftaten beschränken, sondern

- Opfer von Verkehrsunfällen,
- häuslichen Unfällen,
- Katastrophen und
- Unglücksfällen usw.

mit einbeziehen.

Neben diesen Personen sollten Polizeibeamte zentrale Bedeutung im Projekt haben, da sie zumeist

- erste Ansprechpartner für Opfer und Zeugen nach der Straftat sind,
- deren Mitarbeit substantieller Bestandteil des Projekts war,
- sie von Berufs wegen traumatischen Erlebnissen ausgesetzt sind
- und sie dadurch mittel- oder unmittelbar ebenfalls Opfer werden können.

Das Projekt sollte zudem von der Basisarbeit aller Mitarbeiter getragen werden.

Hinsichtlich der Begriffe „Opfer“ und „Zeugen“ wurden kaum Einschränkungen vorgenommen. Opfer sollten ausschließlich natürliche Personen sein. Im weiteren Verlaufe wurde nicht mehr zwischen den Begriffen Opfer, Opferzeugen und Zeugen unterschieden, vielmehr wurde nur noch der Begriff „Opferzeuge“ (OZ) verwendet, da in der Regel jedes Opfer bei der Polizei auch gleichzeitig Zeuge ist.

In Verbindung mit der begrifflichen Festlegung war die Motivlage der Zielgruppen bedeutend. Daher musste zunächst eine Auseinandersetzung mit folgenden Fragen erfolgen:

- Warum kommen Opferzeugen zur Polizei?
- Welche Erwartungshaltung besteht gegenüber der Polizei?
- Welches Verständnis besteht bei den Kollegen für Opferzeugen?
- Wie gehen sie mit ihnen um?

Aus diesen Fragen ergaben sich weiter gehende Überlegungen:

- Welches sind die quantitativ bedeutungsvollen Gruppen der Kriminalitätsoffer?
- Welches sind die qualitativ bedeutungsvollen Gruppen der Kriminalitätsoffer?
- Welches sind die Problemgruppen innerhalb der Kriminalitätsoffer?
- Mit welchen Routinefällen haben wir es zu tun?
- Welche unterschiedlichen Situationen und Vorgehensweisen der einzelnen Hilfsorganisationen der Stadt Darmstadt und dem Landkreis Darmstadt-Dieburg bestehen?
- In welchem Verhältnis stehen Opferschutz und Strafverfolgung zueinander?

Nur in der Auseinandersetzung mit diesen Fragen konnten angemessene, mit einem fundierten Konzept unterlegte Vorgehensweisen entwickelt werden. Und so wurde unter Beachtung dieser Fragestellungen und Vorgaben ein erstes Gesamtkonzept erstellt.

2.2 Feinziele für die Durchführungsphase

Definition der Projektziele:

Das Projekt soll im Rahmen der Fortbildung beim PP Darmstadt zur Förderung fachlicher und sozialer Kompetenz der Mitarbeiter, zum Vermitteln von Grundkenntnissen und zur Erweiterung des Problembewusstseins im Umgang mit Opferzeugen beitragen. Durch direkte Beteiligung der Mitarbeiter und Einbinden externer helfender Stellen soll ein verbesserter Umgang mit Opferzeugen bei der Polizei realisiert werden.

Im Detail wurden folgende Projektziele entwickelt:

- Bewusstmachung der Erwartungen und Bedürfnisse von Opferzeugen;

- Vermitteln des Opferschutzgedankens im Sinne einer rechtsstaatlichen Aufgabe;
- Verbesserung des Opfer- und Zeugenschutzes im Ermittlungsverfahren:
 - Verbesserungsvorschläge für Arbeitsplätze im PP Darmstadt entwickeln;
 - Verhaltensänderung zur Optimierung und Professionalisierung erreichen und beibehalten;
 - soll als Reaktion auf die Schwachstellenanalyse zu Struktur-, Organisations- und Verhaltensänderungen führen;
- Erhöhung der Fachkompetenz bei der polizeilichen (kriminalistischen) Arbeit:
 - Optimierung des Personalbeweises;
 - Stabilisierung von Zeugenaussagen;
- Opferzeugen als Partner für ein gemeinsames Ziel erkennen und behandeln:
 - Schwachstellenanalyse am eigenen Arbeitsplatz im PP Darmstadt;
 - Entwickeln von professionellem Service- und Informationsverhalten (kundenorientiertes Verhalten);
- Vernetzung durch Kooperation mit externen Stellen (Hilfsorganisationen) und dadurch:
 - Selbstbeschränkung der Darmstädter Polizei auf originär polizeiliche Aufgaben im Verhältnis zu Opferzeugen;
 - Entlastung der Polizei durch Hilfsorganisationen;
 - professionelle Opfernachbetreuung gewährleisten durch Vermittlung;
- Verbesserung des Ansehens der Darmstädter Polizei in der Öffentlichkeit durch offene Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
 - nach innen und außen;
- Steigerung des Sicherheitsgefühls und vielleicht auch der Sicherheitslage in der Bevölkerung:
 - aufgrund positiver Reaktionen in der Öffentlichkeit;
 - durch gesteigerte Wertschätzung der Darmstädter Polizei und der damit verbundenen Bürgernähe;
 - kann es zu kriminalpräventiven Effekten kommen (verbessertes Hinweisverhalten der Bevölkerung);
- Steigerung der Arbeits- und Berufszufriedenheit der Mitarbeiter:
 - verbesserte persönliche Sicherheit im Umgang mit Opfern;
 - Anerkennung von Opferzeugen aufgrund positiver Rückmeldungen;
 - positive Medienreaktionen;
 - offene und gegenseitige Anerkennung in der Zusammenarbeit mit Hilfsorganisationen;
- Erzielung größtmöglicher Akzeptanz im Innenverhältnis durch Transparenz.

3 Das Konzept

3.1 Die Projektprinzipien

Um dieses, für eine Behörde wie das Polizeipräsidium Darmstadt umfangreiche Projekt durchzuführen, waren nachfolgende Voraussetzungen aus Sicht der Projektgruppe unerlässlich:

- Ziele, Botschaften und Arbeitsweisen müssen sowohl intern als auch extern unbedingt glaubwürdig sein.
- Transparenz: Das Projekt wird offen dargestellt. Kollegen und Externe können jederzeit über Arbeitsweisen und Ziele des Projekts informiert werden, soweit nicht vertraglich fixierte Veröffentlichungsrechte entgegenstehen.
- Analysen, Ideen und Vorschläge beziehen sich immer auf den Dienstbezirk des Polizeipräsidiums Darmstadt, weshalb auch nur die Kollegen vor Ort mit einbezogen werden sollen.
- Kollegen arbeiten auf Basis ihrer Erfahrungen im Projekt selbstständig. Externe können lediglich mit Informationen, methodischen Anleitungen und Moderationen unterstützen. Die Projektarbeit leisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des PP Darmstadt.
- Durch die Arbeit muss ein Schneeballeffekt erzielt werden, um weitere Mitarbeiter im Sinne des Projekts zu gewinnen. Das Motto ist „Der Weg ist das Ziel“, weil es durch die Mitarbeit zu Lern- und Umdenkprozessen kommen soll.
- Eine Stelle im Polizeipräsidium koordiniert die arbeitsteilig vorgehenden Arbeitsgruppen.
- Im Projekt werden Hierarchieebenen, Sparten und verschiedene Dienstorte in den Arbeitsgruppen zusammengeführt.
- Synergieeffekte sollen erreicht werden durch gemeinsames Lernen und Zusammenarbeiten mit externen Fachleuten helfender Einrichtungen in Projekt und Praxis (Hereinholen von Wissen und Delegieren von helfenden Aufgaben).
- Durch selbstständiges Arbeiten der Kollegen am Problem kommt es zu relativ starker Identifikation mit dem Thema, dem Projekt und mit den Zielen.
- Angestrebt wird, dass auch nach Abschluss des konkreten Projekts ein ständiger Lern- und Optimierungsprozess weiter geht (Einrichtung einer ständigen Ansprechstelle im Hause, Opferschutzbeauftragte/r, Einrichtung von „Opfertagen“, regelmäßige Treffen mit Hilfsorganisationen, Informationsaustausch).

Die weitgehende Freiheit – durch die grundsätzliche Befürwortung des Behördenleiters – bei Entwicklung und Durchführung förderte das Projekt wesentlich, schloss jedoch bei Problemen die Unterstützung durch Dienststellen- und Behördenleitung nicht aus. Im weiteren Verlauf des Opferprojekts war es hilfreich, dass es zur Chefsache erklärt wurde. So wurde die Priorität des Projekts im Innenverhältnis deutlich und entstehende Probleme konnten schnell-

ler bewältigt werden. Durch Einbeziehung des Opferprojekts in die Jahresziele der Behörde, lange Projektlaufzeit und die Priorisierung sollte ein höheres Maß an Verfestigung erzielt werden.

Eine Maxime war die zeitlich vorgezogene Fortbildung der Projektmitarbeiter in den Arbeitsgruppen. Erst danach sollten Ideen und Ziele des Projekts allen Kollegen der Behörde näher gebracht werden (Schneeballeffekt). Analog wurde mit der Öffentlichkeitsarbeit verfahren, denn als frustrierend empfinden es viele Mitarbeiter, wenn sie interne Belange über die Tagespresse erfahren.

Dass im Projekt eine Öffnung der Polizeibehörde nach außen (zu externen helfenden Stellen, unterstützenden Behörden und Organisationen, auch zu Privatpersonen) notwendig war, versteht sich von selbst, sollte aber erst nach der allgemeinen Schulung beginnen. Ziel dieses Ablaufs war es, dass erst nach dem Erreichen eines gewissen Problembewusstseins und einer gewissen Kompetenz überzeugend an externe Stellen herantreten werden kann.

3.2 Arbeitsgruppen und -aufgaben

Zunächst wurden sechs Arbeitsgruppen eingerichtet, welche sich mit spezifischen Aufgabenstellungen befassten.

- Arbeitsgruppe 1 a *AG Projektkoordination/Projektleitung*
Sie koordiniert die Arbeit der einzelnen Arbeitsgruppen und kümmert sich um den Projektablauf.
- Arbeitsgruppe 1 b *AG Protokoll*
Sie dokumentiert die AG-Sitzungen und fertigt einen Abschlussbericht.
- Arbeitsgruppe 2 *AG Ständiger Prozess*
Damit die Entwicklung von Vorschlägen, Themen, das Projekt selbst oder Ergebnisse des Projekts innerhalb der gesamten Behörde und in Kooperation mit helfenden Stellen ständig „am Kochen“ gehalten werden können, entwickelt diese AG Vorschläge, damit das Projekt dauerhaft am Leben erhalten wird. Vorschläge sollen auch über den eigentlichen Projektverlauf hinaus erarbeitet werden.
- Arbeitsgruppe 3 *AG Professionalisierung*
Sammeln, Analysieren und Bewerten von Problembeschreibungen sowie Erarbeitung von Vorschlägen zur Optimierung und Professionalisierung beim Umgang mit Opferzeugen.
- Arbeitsgruppe 4 *AG Interdisziplinäre Kooperation und Vernetzung*
Erstellen von Dateien und Broschüren über helfende Ein-

richtungen für den Dienstbezirk des Polizeipräsidiums Darmstadt.

Kontaktaufnahme zu helfenden Stellen, Bewertung (Qualitätskontrolle aus Sicht der Polizei), Sicherstellung der Kooperation und Vernetzung in Absprache mit den helfenden Stellen.

Arbeitsgruppe 5 *AG Veränderung und Kontrolluntersuchung*
Beobachtung und Beschreibung der Veränderungen im Projektverlauf. Unterstützung bei einer Kontrolluntersuchung durch eine externe Einrichtung. Fertigen eines Berichts über die Veränderungen.

Die Arbeitsgruppe 1 a und 1 b sollten im weiteren Verlauf des Projekts zu einer Arbeitsgruppe zusammengefasst werden. Für alle Arbeitsgruppen war ein Personalansatz von fünf bis zehn Mitarbeitern geplant. Parallel zur Arbeit in den Arbeitsgruppen sollten vier Arbeitssitzungen durchgeführt werden. Die Inhalte dieser Arbeitssitzungen waren vorher festgelegt. Zeitdauer, Teilnehmerkreis und Durchführungsverantwortliche waren noch zu bestimmen.

In diesen Arbeitssitzungen sollte die Ergebnisdarstellung der einzelnen Arbeitsgruppen und die Festlegung der weiteren Vorgehensweise geplant werden.

3.3 Arbeitsinhalte und -sitzungen

In den Arbeitsgruppen sollte gemeinsam erarbeitet und beschrieben werden, wie hoch die materiellen Kosten, der Arbeitsaufwand und die psychischen Anstrengungen für das PP Darmstadt im Vergleich zu dem materiellen Nutzen, zur Arbeiterleichterung, zur Steigerung der Arbeitsqualität und zum individuellen psychischen Gewinn sind.

Hier war zu Beginn vorgesehen, zunächst durch externe Referenten Basiswissen zu vermitteln, um so einen Einstieg zu ermöglichen. Im Anschluss war eine erste Bestandsaufnahme für das PP Darmstadt geplant (Wie geht und ergeht es den Opferzeugen innerhalb der Behörde? Wie begeben wir ihnen?).

So sollten Mitarbeiter befähigt werden, sich in die Situation von Opferzeugen hinein zu versetzen und diese verstehen zu können. Dieses Hineinversetzen ist eine Vorbedingung zu einem professionellen Kontakt der Polizei mit Opfern und soll zu Empathie führen.

Darüber hinaus waren Probleme und Mängel im Umgang mit Opferzeugen zu erarbeiten, das heißt eine Analyse eines jeden Arbeitsplatzes im Polizeipräsidium war prinzipiell erforderlich.

Nach der ersten Bestandsaufnahme erfolgte eine systematische Problemanalyse, welche für ein endgültiges, innerbehördliches Erhebungsraster erforderlich war. Schon hier wurde die Befragung von Opferzeugen und Behörden-

mitarbeitern ernsthaft in Erwägung gezogen, um den Ist-Stand und die Projektwirkung zu dokumentieren. Damit war – sozusagen als Nebeneffekt – auch die Erwartung verbunden, dass eine solche Befragung die Motivation und Empathie der Mitarbeiter im und für das Projekt steigern würde.

Ein Maßnahmenkatalog für den professionelleren Umgang mit Opferzeugen wurde erarbeitet. Eingeplant wurden Rückmeldungen (Feedback-Schleifen) zur ständigen Optimierung während des Projektverlaufs, Erfolgskontrolle (Evaluation) und Dokumentation der Lern-, Veränderungs- und Arbeitsprozesse.

Die vier Arbeitssitzungen wurden zeitlich offen, aber inhaltlich konkret geplant. Als Zeitanatz waren etwa neun Monate ab Projektbeginn vorgesehen.

1. Sitzung

Philosophie und Konzept des Projekts sowie geplanter Verlauf werden dargestellt. Kriterien und Vorgaben für die Kosten-Nutzen-Analyse werden gemeinsam erarbeitet und dokumentiert.

Basisinformationen zum Thema „Professionalisierung des Umgangs mit Kriminalitätsoptionen und Zeugen“ durch Dr. Michael Baurmann und Manfred Lohmann werden vermittelt. Unterstützend wird ein Videofilm des BKA „Das Opfer nach der Straftat – Erwartungen und Perspektiven“ gezeigt. Themenspezifische Druckmaterialien wurden verteilt.

Danach Problemsammlung mit regionalem Bezug, Sammeln erster Verbesserungsvorschläge und Vorbereitung eines Analyserasters zum Erkennen von Mängeln.

Weiterhin Aufforderung an die AG-Leiter, Mitarbeiter aus allen Dienststellen für die Projektarbeit in den einzelnen Arbeitsgruppen zu gewinnen.

2. Sitzung

Darstellen der Ergebnisse zur „Problemanalyse“ und der bisherigen Verbesserungsvorschläge. Vorstellen eines modifizierten Erhebungsrasters (Problemanalyse und Verbesserungsvorschläge).

3. Sitzung

Welche Veränderungen wurden bereits wahrgenommen? Endgültige Darstellung der Erkenntnisse aus Problemanalyse und Verbesserungsvorschlägen. Sammeln von Ideen für positiv wirkende Maßnahmen und Institutionalisierung der Projektinhalte. Vorschläge für Kooperation mit externen Hilfeeinrichtungen für Opfer (prozess- und dauerhaft angelegt).

4. Sitzung

Abschlussbesprechung mit dem Gedanken „Viele unterschiedliche Veränderung führen zur persönlichen, subjektiven Verbesserung am Arbeitsplatz“.

Feststellungen:

- Was hat sich bisher verändert?
- Wie erging es den einzelnen Mitarbeitern?
- Wie kann das Projekt mit weiteren Ideen am Leben erhalten werden?

Darüber hinaus Vereinbarung über weitere „Nachher-Untersuchung“ und Vorbereitung zur Fertigung eines abschließenden Berichts.

3.4 Projektmodifizierung

Nach Beginn des Projekts und der 1. Arbeitsgruppensitzung war sehr schnell klar, dass die Konzeption überarbeitet werden musste. Zwar waren zunächst ausreichend Mitarbeiter (40) aus allen Sparten und Dienststellen vertreten und die erste Arbeitssitzung durchgeführt, doch wie immer ergaben sich Probleme im Detail.

Einige Mitarbeiter versahen Schichtdienst, es kam zu fremdgesteuerter Einsatzbeanspruchung, Urlaub, Krankheit, Abordnungen zur Fachhochschule, zeitintensive Vertragsverhandlungen zur Begleitforschung und Finanzierung und zum Nachlassen der Anfangseuphorie. Dies stellte den Zeitansatz des Projekts in Frage. Interne Sitzungen der Arbeitsgruppen wurden kaum noch durchgeführt, es mangelte an Absprachen und Durchführungswillen.

Terminierungen von Arbeitssitzungen, Erstellen und Präsentieren von Arbeitsergebnissen erfolgten nicht zeitgerecht. Dies gefährdete die Fortführung des Projekts.

KHK Udo Lieser und KHK Dieter Rein übernahmen die Leitung kurz nach Beginn des Projekts im Februar 1998. Beiden war deutlich, dass der in der Konzeption vorgesehene Zeitansatz nicht einzuhalten war. Darüber hinaus stand die erfolgreiche Projektdurchführung mittels Arbeitsgruppen in Frage. Dies begründete sich in erster Linie auf nicht beherrschbare Fremdeinflüsse, fehlende Kontinuität sowie bisherige berufliche Erfahrungen. Nach dem geplanten Konzept hätte die eigentliche Projektarbeit in Arbeitsgruppen erfolgen müssen, was ein hohes Maß an Eigenverantwortung bedingen würde.

Deshalb war nun zu entscheiden, ob das Projekt zu modifizieren war.

Der konzeptionelle Grundstein war in Zusammenarbeit aller Arbeitsgruppen gelegt worden. An diesem Scheidepunkt, welcher sich nach und nach heraus kristallisiert hatte, galt es, das Projekt pragmatisch auszurichten und mit der Mängelbeseitigung und Schulung der Mitarbeiter zu beginnen. Hierzu waren kurze Entscheidungswege von Nöten, ohne zeitraubende Terminierung und breite Erörterung.

Nach interner eingehender Beratung wurden die Arbeitsgruppen de facto aufgelöst und die Projektdurchführung auf die Projektleiter Dieter Rein und Udo Lieser (als Motoren) konzentriert.

Weitere engagierte Projektmitarbeiter unterstützten im Rahmen ihrer Möglichkeiten und Interessenlage. Diese Verfahrensweise war nicht sinnwidrig, sie war unschädlich für die bereits begonnene Evaluation und erfolgte in Absprache mit Fachberatung und wissenschaftlicher Begleitung. Darüber hinaus boten sich Vorteile bezüglich der kontinuierlichen Projektentwicklung. Ansprechpartner zu allen Projektbereichen waren permanent vorhanden, Schnittstellen konnten minimiert werden. Die unerlässliche Unterstützung durch weitere Mitarbeiter war nach wie vor gewährleistet.¹⁵

Wichtig war bei der Projektmodifizierung, dass das Projekt nach wie vor basisorientiert angelegt, nicht „übergestülpt“ und von nahezu allen Beschäftigten mitgetragen wurde. Die Akzeptanz war nie – auch nicht nach Konzeptmodifizierung – in Frage gestellt.

3.5 Persönliche Interessen und Motivation der Projektleiter

Bei Anlage, Umfang und Dauer des angedachten Projektverlaufs war mitwirkenden Beteiligten und Verantwortlichen bewusst, dass auf die Projektleitung eine hohe Beanspruchung in qualitativer und quantitativer Hinsicht zukommen würde. Adäquate Betreuung war sicherzustellen.

Durch einen Bewerber der Qualifikationsverwendung für den höheren Polizeivollzugsdienst, PHK Pauls, wurden die Vorbereitungen getroffen, respektive Ziele definiert und das Konzept erstellt. Koordination in der Planungsphase, Leitung der ersten Arbeitssitzung und Durchführung der Auftaktveranstaltung des Projekts im Februar 1998 kamen hinzu.

Im Anschluss übernahmen Dieter Rein und Udo Lieser im Rahmen ihrer Qualifikationsverwendung zum höheren Polizeivollzugsdienst die Projektleitung. Beide waren an der eigentlichen Planungsphase nicht beteiligt. Eine reibungslose Übernahme der Projektverantwortung konnte jedoch gewährleistet werden.

Es stand fest, dass unter der Berücksichtigung weiterer Arbeitsbelastungen ein Beamter alleine das Projekt nicht würde leiten können; dies hat sich im Nachhinein bestätigt. Die Doppelbesetzung ermöglichte kontinuierliche und kreative Projektbetreuung und -durchführung sowie gesicherte Vertretungsregelungen.

Die persönliche Motivation der beiden vorgenannten Projektleiter ergab sich aus der Aufgabenstellung, Interesse an der Thematik und der Beauftragung im Rahmen ihrer Qualifikationsverwendung, war also a priori nicht ausschließlich intrinsisch. Es war zu erwarten, dass im Laufe des Projekts eine hohe Identifizierung mit dem Projekt und der damit verbundenen Aufgaben-

¹⁵ Zumal die Multiplikatorenwirkung sich schon auf allen Dienststellen entfaltet hatte und durch individuelle Ansprache Aufgaben übernommen werden konnten.

stellung erfolgen würde, weil das Projekt Bedürfnisse anspricht, die in der Regel bei Polizeibeamten bereits bewusst oder unbewusst vorhanden sind.

Aus Sicht der Projektleiter war die Beanspruchung durch die Aufgabe sehr hoch. Andere Aufgaben und Projekte waren daneben zu bewältigen. Es war von Vorteil, das Projekt ohne einengende Vorgaben, insbesondere den Zeitrahmen betreffend, durchführen und den Verlauf selbst bestimmen zu können. Dies könnte zum erfolgreichen Verlauf des Opferprojekts beigetragen haben. Daneben war zeitliche Flexibilität unerlässlich um anderen Aufgabenstellungen gerecht zu werden. Es muss offen bleiben, ob einengende Vorgaben dem Projekt grundsätzlich geschadet hätten. Aber die fördernde Wirkung der genannten positiven Rahmenbedingungen steht fest.

Die Projektleiter waren zuvor sachbearbeitend in der Kriminalitätsbekämpfung tätig. Entsprechende Kompetenz (auch „Stallgeruch“) verbessert die innerbehördliche Akzeptanz, erleichtert Änderungen, fördert die Bereitschaft zum Ändern von Einstellungen und „öffnet die Köpfe“ für Fortbildungsinhalte.

4 Laufzeit, Aufwand und Kosten des Projekts

Das Hessische Ministerium des Innern und für Sport (HMdJuS) stimmte mit Erlass vom 13. 3. 1998 der Durchführung des Projekts zu. Kosten für die Beteiligung externer Stellen sollten zu Lasten der Haushaltsmittel des Polizeipräsidiums Darmstadt gehen. Zeitlicher Aufwand und erforderlicher Personaleinsatz sollten in einem angemessenen Verhältnis stehen.

4.1 Laufzeit

Zunächst war mit Projektbeginn eine Laufzeit von sechs bis neun Monaten geplant. In Folge der Beauftragung der TU Darmstadt¹⁶ nach Projektbeginn eine Begleitstudie (Evaluation) durchzuführen, war der Zeitansatz zu modifizieren. Um dann die Wirkung der im Projekt getroffenen Maßnahmen annähernd erfassen zu können, musste die abschließende Befragung von Polizeibeamten und Opferzeugen zeitverzögert erfolgen. Insofern war die Datenerhebung mit der Befragung von Opferzeugen der Kontrollgruppe Groß-Gerau erst Ende Februar 2000 beendet.

Eine Projektverkürzung wäre durch Freistellung der Projektleitung möglich gewesen. Für eine längere Laufzeit sprach der höhere Verfestigungsgrad der Projektinhalte und diese bessere Verankerung bei den Mitarbeitern war vorzuziehen.

4.2 Aufwand

Der Personalaufwand ergab sich aus der Zusammensetzung der Arbeitsgruppen unter Beachtung der späteren Modifizierung. Breite Beteiligung in der Behörde war Grundvoraussetzung für das Gelingen des Projekts. Die Teilnahme an Arbeitsgruppensitzungen, projektbezogenen Veranstaltungen, externen Vorträgen und Schulungsmaßnahmen in der Freizeit wurden mit Mehrarbeit vergütet. Zahlenmäßig fielen diese Stunden kaum ins Gewicht.

4.3 Kosten

Es war klar, dass ein solches Projekt Kosten verursachen würde. Da die wissenschaftliche Begleitung zu Beginn nicht fest stand, war die Kostenfrage zunächst nachrangig zu beurteilen.

Zum Anfang würden für die interne Aus- und Fortbildung geringe Portokosten und Materialien (Folien, Schreibmittel, Briefumschläge usw.) anfallen. Eine Druckmaschine (für die Fragebögen) war bei der Behörde vorhanden. Hier würden nur Papierkosten anfallen.

Hinsichtlich erforderlich werdender Umbaumaßnahmen, erfahrungsgemäß verbunden mit hohen Kosten, musste zunächst das „Ist-Stand-Ergebnis“

16 Fachbereich Psychologie der TU Darmstadt unter Leitung von Prof. Dr. H. G. Voß.

aus der internen Befragung abgewartet werden. Eine Realisierung hätte hier – wenn überhaupt – nur über einen mehrjährigen Haushaltsansatz erfolgen können.

Insbesondere der Eingangsbereich des Polizeipräsidiums war unter Opferaspekten defizitär. Ein bereits vom Behördenleiter angedachter Umbau würde mehrere Hunderttausend Mark kosten. Diesem Ziel, welchem im Rahmen des Projekts keine Rechnung getragen werden konnte (Kosten), wird durch den Behördenleiter über das Projekt hinaus weiterverfolgt.

Erlassungsgemäß gehen alle Kosten zu Lasten des Etats des Polizeipräsidiums Darmstadt. Insofern war, neben den generell eng begrenzten finanziellen Ressourcen, kaum zusätzlicher Spielraum vorhanden. Zudem mussten zunächst die internen Befragungen abgewartet und die damit verbundenen Kosten zur Mängelbeseitigung erhoben werden.

Aus den Befragungen ergaben sich kaum Defizite bei der materiellen Ausstattung. Lesematerialien und Pflanzen für Warteräume wurden in Eigeninitiative beschafft; Schreibkladden, Diktiergeräte, Spurensicherungskoffer waren ausreichend vorhanden.

Der Umbau eines offenen Lichthofs zu einem Warteraum für Opfer von Gewalt- und Sexualstraftaten gestaltete sich unproblematisch. Die hierfür erforderlich Bauplatten und -materialien wurden über den Instandsetzungshaushalt bereitgestellt und beliefen sich auf eine Summe unter DM 1.000.

Der Umbau erfolgte durch Arbeiter der Behörde. Erforderliche Malerarbeiten, beispielsweise beim 1. Polizeirevier¹⁷, fielen finanziell ebenfalls nicht ins Gewicht.

Für die Evaluationsstudie wurden seitens der TU Darmstadt Kosten in Höhe von DM 32.500 veranschlagt. Diese Summe konnte nicht aus Mitteln der Behörde aufgebracht werden. Gemeinsam hatten Projekt und Begleitstudie Modellcharakter für die polizeiliche Forschung. Daher beteiligte sich das Bundeskriminalamt mit DM 25.000 an den Kosten.

Weitere DM 7.500 wurden durch die Opferhilfe Südhessen e. V. zur Verfügung gestellt. Die Rechtsbeziehung zwischen der TU Darmstadt und dem BKA, auch im Hinblick auf Erstveröffentlichungsrechte, wurde vertraglich geregelt. Die Projektgruppe im Präsidium musste sich nur am Rande um diese Aspekte, die Vertragsverhandlungen und -ausgestaltung, kümmern. Verantwortlichkeiten blieben davon unberührt.

Für im Projekt entwickelte Aufkleber und Plakate wurden DM 1.800 benötigt. Zum Erstellen der Begleitstudie mussten Opferdaten mittels Fragebogen erhoben werden. Einige wurden auf allen Dienststellen ausgelegt und bei An-

17 Beim 1. Polizeirevier (Innenstadt) wurde bemängelt, dass die Wände der Vernehmungsräume unbedingt einen Anstrich benötigten, um die Wartesituation von Opferzeugen angenehmer zu gestalten.

zeigerstattung den Opferzeugen ausgehändigt. Der überwiegende Teil wurde auf dem Postweg unmittelbar an Opferzeugen versandt. Insgesamt handelte es sich um 1.800 Bögen und damit verbunden waren Portokosten in Höhe von DM 6.400, wobei sich dieser Betrag auf drei Haushaltsjahre verteilte.

Unter dem Aspekt der Kostenminimierung, verbunden mit einem Lerneffekt, wurden bei der ersten Befragung von Opfern mehrere Hundert Fragebögen durch Streifen des Wach- und Wechselschichtdienstes in deren Briefkästen eingeworfen. Zusätzlich sollte hierdurch eine Sensibilisierung bei den Beamten erzielt werden, indem ihnen durch das Austeilen bewusst wurde, wie viele Opfer im jeweiligen Dienstbezirk leben (Opferdichte) und diesen gewissermaßen ihre Anonymität genommen wurde.

Externe Stellen unterstützten ebenfalls. Hier sei, stellvertretend für andere, die Grafikabteilung der örtlichen Tageszeitung angeführt, welche das Projekt bei der Erstellung eines Stadtplans mit Wegbeschreibung zum Präsidiums und zu den angegliederten städtischen Revieren unterstützte.

Insgesamt entstanden der Behörde durch das Projekt Kosten von etwa DM 9.200.

5 Durchführungphase

5.1 Unterstützung durch die Leitung der Behörde

Von Beginn an fand das Projekt breite Unterstützung innerhalb der Behörde, was nicht zuletzt auf die Beteiligung der Basis in den einzelnen Dienststellen zurückgeführt werden kann. Vom Behördenleiter initiiert und priorisiert, war dort keine Überzeugungsarbeit zu leisten, vielmehr wurde breite Unterstützung zuteil. Auch das Hessische Ministerium des Innern und Sport stimmte der Durchführung des Projekts zu.

5.2 Fachliche Beratung und wissenschaftliche Begleitung

Fachliche Beratung und Begleitung zum Hereinholen externen Wissens sind für ein derartiges Projekt wichtig. Die Grundlagen, in erster Linie Planung und Methodik, wurden durch Dr. Michael Baurmann und Manfred Lohrmann vom Kriminalistischen Institut (KI 13) des BKA, in Zusammenarbeit mit Vertretern der Projektgruppe des Polizeipräsidiums Darmstadt, erarbeitet. Weitere fachliche Unterstützung begleitend zum Projekt wurde durch Dr. Baurmann geleistet.

Durch diese für die Projektgruppe wichtige fachliche Begleitung konnten wissenschaftliche Erkenntnisse und Erfahrungen aus anderen analogen in- und ausländischen Projekten eingebracht werden. Darüber hinaus stand Dr. Baurmann mit seiner Fachkompetenz immer beratend für die Projektleitung zur Verfügung.

Auch durch Professor Dr. H. G. Voß, TU Darmstadt, wurde während der wissenschaftlichen Begleitung eine fachliche Unterstützung zuteil. Im weiteren wird unter Ziffer 8, Evaluierung, näher darauf eingegangen werden.

Prof. Dr. Voß regte eine Supervision der Projektgruppe und im weiteren Projektverlauf auch der anderen Mitarbeiter an. Dies wurde in den Arbeitsgruppen ausführlich diskutiert. Ein Erfordernis wurde durchaus gesehen. So hätte Supervision die Bewusstmachung eigener Erfahrungen und somit ein professionelles Umsetzen in praxisnahes Handeln gefördert. Zudem wären Stärkung des Selbstvertrauens und Sicherheit im Umgang mit Anderen (z. B. Opferzeugen) zu erwarten gewesen.

Auch aus Sicht der Projektleitung hätte begleitende Supervision den Vorteil effektiverer Leitung erbracht. Methoden und Zwischenergebnisse wären kritischer hinterfragt worden. Motivationsfördernde Aspekte wären auch hier möglich gewesen. Die Supervision scheiterte jedoch an den zusätzlichen Kosten von annähernd DM 9.000. Aus Sicht der Projektleitung wird Supervision bei ähnlichen Projekten der Polizei jedoch für erforderlich gehalten.

5.2.1 Kontrollgruppe Groß-Gerau

Im Zuge der wissenschaftlichen Begleitforschung war es unerlässlich mögliche Veränderung im Polizeipräsidium Darmstadt durch eine Kontroll- oder Vergleichsgruppe zu verifizieren. Veränderungen der gewünschten Art mussten gegen zufällige Schwankungen abgesichert werden.

Zunächst war wegen ähnlicher Strukturen an das Polizeipräsidium Offenbach gedacht. Da dort jedoch Schulungsmaßnahmen für den Umgang mit Opfern bei Dienstgruppenleitern vorgesehen waren, kam Offenbach nicht mehr in Frage. Daher wurde die Polizeidirektion Groß-Gerau ausgewählt. Nach einer kurzen Vorstellung des Projekts in einer Führungsbesprechung bei der PD Groß-Gerau stimmte deren Leitung der Teilnahme am Projekt als Kontrollgruppe zu.

5.3 Umsetzung innerhalb der Behörde

Zu Beginn des Projekts waren die Einstellungen der Mitarbeiter zur Opferthematik nicht bekannt, beziehungsweise nur zu vermuten. Es war nicht abzusehen, in welchem Umfang Überzeugungsarbeit zu leisten war.

Die Befragung im Sommer 1998 brachte ein erstes belegbares Meinungsbild. Hiernach waren 30 % aller befragten Mitarbeiter der Meinung, dass Opferschutz Vorrang vor Täterschutz (-ermittlung) haben sollte. Die überwiegende Mehrzahl (56 %) wollte sich nicht festlegen, 14 % der Befragten gaben der Täterermittlung Vorrang. Allerdings waren 85 % der Befragten der Ansicht, dass Opferschutz bei der Polizei beginnt.

So war zu vermuten, dass die Mehrzahl der Mitarbeiter Opferschutz als wichtig erachtet oder diesem zumindest nicht negativ gegenüberstand. Dem Anliegen bot sich somit die Chance, positiv aufgenommen zu werden, um Veränderungen im Sinne der Projektziele herbeizuführen.

Da sich die Projektmitarbeiter aus fast allen Dienstbereichen rekrutierten, war die Möglichkeit gegeben, das Projekt im Allgemeinen und die Ziele im Speziellen in alle Bereiche hinein zutragen, um Verständnis zu werben und Überzeugungsarbeit zu leisten. Zudem fand durch das Bearbeiten der ersten Fragebögen, der Hospitation von Notfallseelsorgern und Diplomantinnen der TU Darmstadt (Projektmitarbeiterinnen von Prof. Dr. Voß) auf einzelnen Polizeidienststellen durch jeden Mitarbeiter eine persönliche Auseinandersetzung mit dem Projekt und dessen Inhalten statt.

Durch Abarbeitung der Mängel, Ergebnisdarstellungen im Rahmen von Seminaren, Dienstbesprechungen, Plakate, Umbaumaßnahmen, Visitenkarten, Fishbowl¹⁸ und so weiter war eine Steigerung der Akzeptanz für das Projekt festzustellen.

¹⁸ Talkveranstaltung mit Opfern unter professioneller Moderation (wird im weiteren Verlauf noch gesondert dargestellt).

Des Weiteren wurden der Führungsebene der Behörde das Projekt, seine Ziele und der jeweilige Fortgang durch die Projektleitung dargestellt und um weitere Unterstützung geworben. Es wurden Einzelergebnisse – auch Mängeldarstellung – aus ersten Befragungen und daraus resultierende Verhaltensänderungen im Umgang mit Opferzeugen vorgestellt sowie ableitbare Konsequenzen eingefordert.

Das allgemeine Interesse an Opfermeinungen im Umgang mit der Polizei war besonders hoch. So erzielte Betroffenheit dürfte den einzelnen am ehesten zum Umdenken veranlasst und Überzeugungen im Sinne der Projektziele befördert haben.

5.4 Arbeitsgruppensitzungen

Im gesamten Projektverlauf wurden 12 Arbeitsgruppensitzungen durchgeführt. In jeder Sitzung wurde der aktuelle Sachstand von der Projektleitung oder einzelnen Arbeitsgruppenverantwortlichen dargestellt. Der weitere Fortgang wurde erörtert und festgelegt.

Soweit möglich und erforderlich, wurden externe Referenten (Opferhilfeeinrichtungen, Versorgungsamt, Mitarbeiter der Projektgruppe der TU Darmstadt) eingeladen, um Fachinformationen aus erster Hand zu vermitteln.

Planungsgemäß sollten lediglich die jeweiligen AG-Leiter an den Sitzungen teilnehmen. Da sich jedoch nie alle Projektteilnehmer im Dienst befanden und die Teilnahme mit zunehmender Dauer nachließ, wurden sämtliche Projektmitarbeiter zu den AG-Sitzungen eingeladen.

6 Das Programm und einzelne Aktionen

6.1 Materialien und Service

6.1.1 Logo, Plakate und Aufkleber

Bei den Mitarbeitern der Projektgruppe bestand Einigkeit darüber, dass im Sinne von „corporate identity“ ein Projektlogo entwickelt werden sollte. Sinn des Logos sollte auch die Aufforderung an Bürger sein, die Polizei bei dieser Initiative zu unterstützen. Zudem sollte verdeutlicht werden, dass sich die Polizei mit der Situation der Opfer auseinandersetzt, diesen weiterhilft und so gesamtgesellschaftlich um Unterstützung geworben wird.

In der Behörde wurde zu Beginn des Projekts ein Wettbewerb initiiert. Die besten Entwürfe für ein Logo sollten mit einem Geldpreis prämiert werden. Die Ergebnisse wurden von einem externen Graphiker überarbeitet, der dann in Zusammenarbeit mit der Projektgruppe das Logo entwarf.

Von diesem Logo wurden runde, 8 × 8 cm große Aufkleber gedruckt und auf alle Streifenwagen geklebt. Das Logo beinhaltete den Text „Pro Opfer“, „Wir helfen weiter“ und „Polizeipräsidium Darmstadt“.



Weiter wurden Plakate¹⁹ im Format DIN A2 gedruckt. Sie zeigen das Logo mit einem Bild hinterlegt und einer Telefonnummer. Als Ansprechpartner wurde das Bürgertelefon beim Hauptsachgebiet Presse- und Öffentlichkeitsarbeit benannt. Die Plakate wurden in den Wachen der Polizeireviere und -stationen, im Hauptgebäude des Polizeipräsidiums und in öffentlichen Gebäuden aufgehängt.



¹⁹ Abbildung S. 64

6.1.2 Stadtplan

Das 1. Polizeirevier in der Darmstädter Stadtmitte weist die höchste Frequenz ratsuchender Bürger und Opfer im Zuständigkeitsbereich des Polizeipräsidi- ums Darmstadt auf. Wartezeiten für Bürger sind dort unvermeidlich, da die dem Revier angegliederte Ermittlungsgruppe disloziert untergebracht ist. Aus der Projektgruppe heraus entstand, nach vorangegangenen Gesprächen mit Beamten des Innenstadtreviers, die Idee, einen Wegeplan zu erstellen. Dieser sollte, um unnötige Wartezeiten zu vermeiden, an Opferzeugen ausgehändigt werden, damit diese sich direkt an die zuständige, sachbearbei- tende Organisationseinheit im Polizeipräsidium wenden können.

Auch war zu unterstellen, dass bei polizeilicher Vorladung von Opferzeugen oftmals die Lage des jeweiligen Reviers oder des Präsidi- ums den Geladenen unbekannt ist. Der Wegeplan sollte Vorladungen beigelegt werden, um Anfahrt und Parkplatzsuche problemloser zu gestalten, was zur Erleichterung beiträgt.²⁰

Die Grafikabteilung der örtlichen Tageszeitung hatte bereits für verschiedene Events ähnliche Stadtpläne erstellt. Diese Abteilung wurde um Unterstüt- zung gebeten. Der dort erstellte, digitalisierte Stadtplan²¹ beinhaltet die Hauptanfahrtswege (Autobahnen und Bundesstraßen), zum Polizeipräsidi- um und den drei städtischen Polizeirevieren.

Ursprünglich sollte dieser Stadtplan dv-erfasst und als Zwangsausdruck der polizeilichen Vorladung (Formularvordruck) beigelegt werden. Dies schei- terte an technischen Problemen²² und so wurde er in gedruckter Form den Mitarbeitern zur Verfügung gestellt.

6.1.3 Bürgertelefon

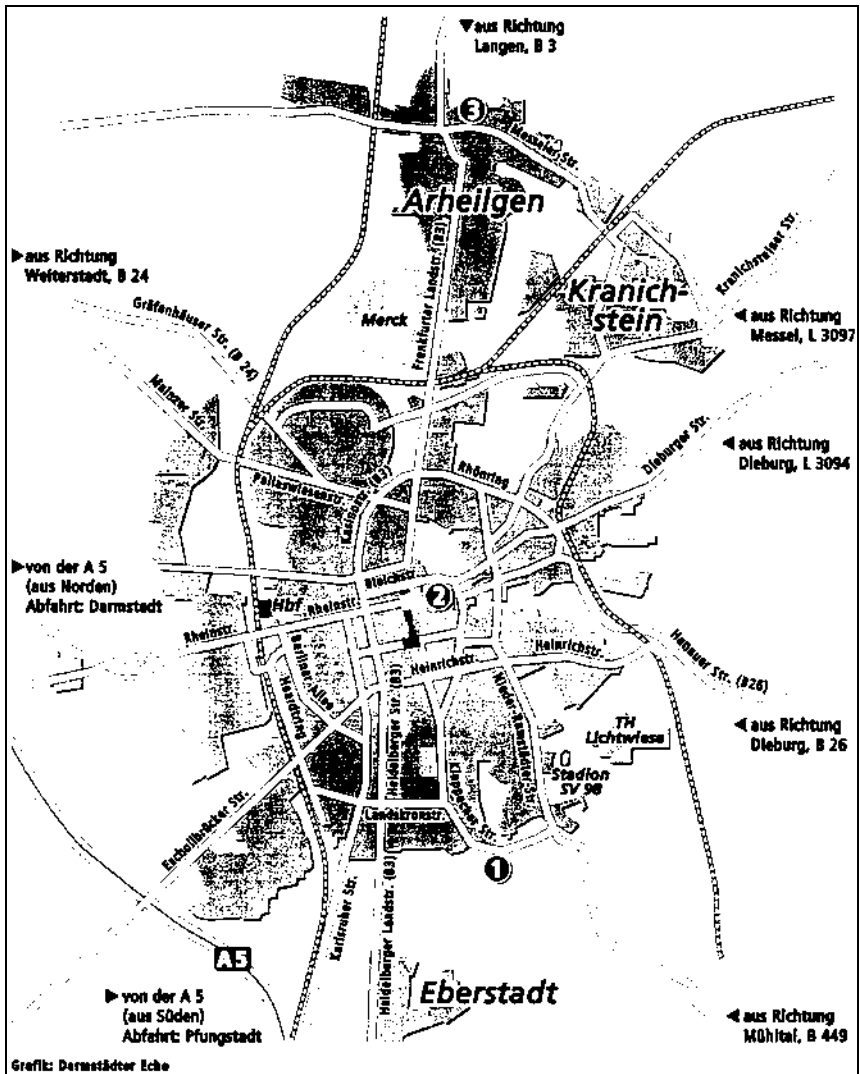
Mit der Idee für das Opferprojekt durch Plakate zu werben, stand auch fest, dass eine telefonische Erreichbarkeit der Polizei (Hotline) sichergestellt sein musste. Opferzeugen sollte damit die Möglichkeit gegeben werden, kompetente Auskunft in Krisensituationen zu erhalten und gegebenenfalls an Hilfsorganisationen weitervermittelt zu werden.

Bei der Abteilung „Presse- und Öffentlichkeitsarbeit“ bestand seit längerer Zeit ein sogenanntes „Bürgertelefon“, über das Bürger bei polizeirelevanten Problemen Auskunft und Hilfe erhalten, aber auch Kritik und Anregungen der Polizei zur Kenntnis bringen konnten. In diesem Hauptsachgebiet sind Mitarbeiter beschäftigt, die Mitglieder der privaten, lokalen Hilfsorganisation

20 Will sich eine Behörde tatsächlich als „moderner Dienstleister“ auffassen und darstellen, so sind solche Erleichterungen notwendig.

21 Abbildung S. 66

22 Nach verschiedenen Testläufen wurde auf eine DV-Erfassung verzichtet, da das Ausdrucken der Grafik zu lange (ca. 3 Minuten) gedauert hätte. Dies war nach Ansicht der Systembetreuer den Anwendern nicht zuzumuten. Ob der nun in Druckform vorliegende Stadtplan Vorladungen immer beigelegt wird, darf bezweifelt werden. Die so gefundene Lösung war für die Projektgruppe insofern unbefriedigend.



„Opferhilfe Südhessen e. V.“ sind und daher Erfahrungen in der Opferbetreuung gesammelt haben. So war adäquate Betreuung an diesem Bürgertelefon gewährleistet.

Von diesem Angebot wird rege Gebrauch gemacht, insbesondere seit April 2000, da Plakate „Pro Opfer“ auch in vielen öffentlichen Gebäuden (Behörden, Ämter etc.) zum Aushang kamen.

6.1.4 Zeitschriften

Beim Umbau von Warteräumen zur Verbesserung der Situation von Opfern wurde auch über deren sonstige Ausstattung nachgedacht. Wichtiger Bestandteil von Warteräumen im sonstigen öffentlichen Leben sind ausgelegte Zeitschriften, die längere Wartezeiten erleichtern sollen. Diese Selbstverständlichkeiten existierten bei der Polizei allenfalls begrenzt, als Resultat ausschließlich privater Initiative.

Doch auch Banales muss finanziert werden. Auf Grund der Finanzlage stehen der Polizei kaum Mittel zur Verfügung; wieder musste auf Selbsthilfe im Kollegenkreis zurückgegriffen werden. Für jede Stelle mit Publikumsverkehr und zugehörigem Wartebereichen wurde ein Kollege bestimmt, der sich regelmäßig um die Ausstattung mit Zeitschriften kümmert. Es handelt sich überwiegend um privat gelesene Zeitschriften, die nunmehr kostenlos ausgelegt werden.

6.1.5 Falblatt zum Opferentschädigungsgesetz (OEG)

Grundlage für Entschädigungsleistungen an Gewaltopfer ist das Opferentschädigungsgesetz (OEG). Es findet Anwendung bei Straftaten, die im Bundesgebiet oder außerhalb dieses Gebietes auf einem deutschen Schiff oder einem deutschen Luftfahrzeug begangen wurden. Weitere Voraussetzungen, im OEG detailliert geregelt, müssen vorliegen.

Im Laufe des Projektes wurde deutlich, dass Polizeibeamte zwar das OEG kennen, aber nicht die Adressaten oder Voraussetzungen von Leistungen. Mit dem Versorgungsamt Darmstadt wurde Kontakt aufgenommen. Von dort wurde die Projektgruppe über die Grundzüge des OEG unterrichtet. Dabei wurde in Erfahrung gebracht, dass die Zahl der Anträge auf Entschädigung seit einem Jahr rückläufig ist.

Hauptgrund für die rückläufige Entwicklung ist die modifizierte gesetzliche Entschädigung von Krankenkassen, welche zuvor mittels Antragstellung finanzielle Ausgaben für Heilungsprozesse ihrer Versicherungsnehmer (Opfer) auf diesem Wege zurück erhielten. Mittlerweile werden Krankenkassen vorab jährlich pauschal entschädigt, auf eine Antragstellung wird verzichtet.

Mit Unterstützung des Versorgungsamtes wurde eine Informationsbroschüre zum OEG entwickelt.²³ Die Broschüre informiert Opfer über Ansprüche nach dem OEG und bietet die Möglichkeit, anhand von sechs Fragen selbst zu klären, ob die Voraussetzungen zur Stellung eines Antrages nach dem OEG im

²³ Abgedruckt als Anhang 1 S. 131.

Einzelfall (theoretisch) gegeben sind. Anschriften von Hilfsorganisationen und des Versorgungsamtes Darmstadt sind ebenso enthalten. Die Broschüre liegt seit Anfang 1999 bei Polizeirevieren und -stationen im Dienstbezirk des PP Darmstadt zur Aushändigung an Opfer bereit. Gleichfalls kann sie an jedem PC-Arbeitsplatz abgerufen und ausgedruckt werden.

Erste Zahlen für das laufende Jahr 2000 lassen darauf schließen, dass sowohl die Zahl der Antragsteller, welche über die Polizei und/oder Hilfsorganisationen vom OEG Kenntnis erhielten, angestiegen ist, als auch wieder vermehrt Anträge der Krankenkassen beim Versorgungsamt zu verzeichnen sind.

Bei dieser Gelegenheit muss darauf hingewiesen werden, dass bei fehlender Antragstellung und daraus folgender geringerer Mittelauszahlung das Gesamtbudget selbst von Jahr zu Jahr geringer wird. Erst die weitere Entwicklung wird hier noch zuverlässigere Aussagen zulassen.

6.1.6 Opfernachbetreuung

Seit Beginn der Opfernachbetreuung durch BED/BBD-Beamte²⁴ kam es nach und nach zu Erfahrungen und „Aha-Erlebnissen“ im Umgang mit Opfern, die in Einzelgesprächen zwischen den „Opfernachbetreuern“ und der Projektleitung ausgetauscht wurden.

Durch interessante Fallbeispiele angeregt, und um den Kollegen der Behörde anhand dieser Beispiele die Bedeutung der Nachbetreuung deutlich und transparent zu machen, wurden diese positiven Erlebnisse in zwei regelmäßig erscheinenden Druckwerken des PP Darmstadt veröffentlicht. Durch solche Fallschilderungen werden Ziele und pragmatische Ausgestaltung des Projektes für viele Mitarbeiter der Behörde verständlicher. Exemplarisch wird nachfolgend die Rückmeldung einer betreuten Opferzeugin (zugrunde lag ein Einbruch in ihr Wohnhaus, wobei Erbschmuck im Wert von etwa 40.000 DM entwendet wurde) dargestellt.

„Sehr geehrter Herr R.,

ich möchte mich auf diesem Weg noch mal recht herzlich für Ihren Besuch bei mir und das informative Gespräch bedanken. Ihre aufmunternde einfühlsame Zuwendung hat mir wirklich gut getan.

Auch, dass Sie meine Mutter kannten, die eine oder andere Anekdote aus Ihren berufsbedingten Zusammentreffen erzählt haben und wir so herzlich darüber lachen konnten, war für mich ein großer Trost, denn es war auch für mich nicht einfach.

... , da hatte ich an der Ernsthaftigkeit Ihrer Worte keine Zweifel mehr. Sie helfen mir und meiner Tochter damit sehr, die momentane Krise nach dem Einbruch und das Gefühl alleine gelassen zu sein, zu überwinden.“

²⁴ Die Opfernachbetreuung wird unter Ziffer 6.2.2.4 näher erläutert.

6.1.7 Visitenkarten

Ein Ergebnis der ersten internen Befragung war, dass 82 % der befragten Mitarbeiter des Polizeipräsidiums Darmstadt im Besitz von Visitenkarten waren; 18 % bemängelten das Fehlen. Wie oft diese Visitenkarten an Opferzeugen ausgehändigt wurden, darüber liegen allerdings keine seriösen Daten vor. Da dienstlich keine akzeptablen Visitenkarten zur Verfügung gestellt wurden²⁵, besaßen 82 % der Befragten private Visitenkarten, welche in der Gestaltung höchst unterschiedlich waren.

Für Opferzeugen ist es ungeheuer wichtig zu wissen, mit wem sie auf Seiten der Polizei in Kontakt getreten sind. Gerade bei noch offenen Fragen oder Hinweisen will man nicht mit einem anonymen Beamten des polizeilichen Notrufs Rücksprache halten oder sich „durchfragen“ müssen.

In diesem Zusammenhang darf festgestellt werden, je mehr Opferzeugen persönliche Ansprechpartner bei der Polizei haben, desto öfter werden sie auch Hinweise zur Kenntnis geben.

Dies wird von der Polizei eingefordert, da sie gerade auf diese Hinweise bei der Kriminalitätsbekämpfung angewiesen ist. Zu diesen positiven Effekten kam es bei der Opfernachbetreuung durch Aushändigen von Visitenkarten und Benennung eines Ansprechpartners. Vermehrte Hinweise von Bürgern gingen ein.²⁶

Dies untermauerte das Erfordernis, Mitarbeitern, welche direkt oder indirekt im Umgang mit Opferzeugen tätig waren, Visitenkarten zur Verfügung zu stellen.

Da dieser Personenkreis sich stetig veränderte, wurde der Entschluß gefasst, für sämtliche Behördenmitarbeiter Visitenkarten anfertigen zu lassen. Für etwa 500 Mitarbeiter wurden zunächst jeweils zehn Visitenkarten gedruckt.²⁷ Nachbestellungen (Ergänzung oder nach Änderung der persönlichen Daten) konnten dann unlimitiert geordert werden. Im weiteren wurden automatisch 30 neue Visitenkarten pro Quartal zur Verfügung gestellt.

Seit Beginn des Projekts wurden über 60.000 Visitenkarten gedruckt. Für etwa 60 Beamte der Behörde (vorwiegend Ermittlungsbereich) wurden auf Wunsch monatlich 50 Stück zur Verfügung gestellt. Seit 1. April 2000 besteht nunmehr die Möglichkeit über das interne DV-System (Intranet) auf jedem Arbeitsplatz seine Visitenkarten zu erstellen und auszudrucken. Spezielles Papier wird

25 Seitens des Landes Hessen werden in ihrer Gestaltung unzeitgemäße Visitenkarten zur Verfügung gestellt. Diese müssen handschriftlich ergänzt werden und werden daher nicht benutzt.

26 Hierauf wird unter dem Aspekt der Opfernachbetreuung zu Ziffer 6.2.2.4 näher eingegangen.

27 Eine farbige Gestaltung (Hessenwappen) war mangels Farbdrucker nicht möglich. Da der Ankauf von Blankokarten zu kostspielig gewesen wäre, wurde vorhandenes, verstärktes (schlichtes) Papier der sogenannten ZK-Karten verwendet.

den Organisationseinheiten hierfür zur Verfügung gestellt. So kann der Druck noch bedarfsgerechter erfolgen. Neu zugeordnete Beamte wurden und werden zu Beginn mit je 30 Visitenkarten ausgestattet.

Diese zunächst banal anmutende Maßnahme ist ein wichtiges Arbeitsmittel für die polizeiliche Arbeit und durchaus keine Selbstverständlichkeit in deutschen Polizeibehörden. Die Mitarbeiter der Projektgruppe waren denn auch überrascht, welche positive Resonanz dieses zunächst „Ungefragt-zur-Verfügung-Stellen“ von Visitenkarten zur Folge hatte.

Gerade in der Anfangsphase konnten die Anfragen und Bestellungen nicht abgearbeitet werden. Ein Mitarbeiter der Abteilung Verwaltung hatte dies mit Unterstützung der Projektgruppe freiwillig neben seiner eigentlichen Arbeit geleistet. Er hatte sich mehrere Tage ausschließlich um Druck und Verteilung der Visitenkarten zu kümmern.

Bei der zweiten internen Befragung gaben dann auch 97,4 % der Befragten an, dass sie über Visitenkarten verfügen. Verbreitungsgrad und Häufigkeit der Überreichung der Karten sind als Erfolg anzusehen.

Landesweit sollte jede Polizeibeamtin und jeder Polizeibeamte unbürokratisch mit Visitenkarten ausgestattet werden. Es sollte nicht solch umfangreicher Projekte bedürfen, um Selbstverständliches in zeitgemäßer Weise auf den Weg zu bringen.

6.1.8 Behebung baulicher Defizite

Durch die Projektmitarbeiter wurden schon zu Beginn des Projekts offenkundige bauliche Mängel thematisiert. In erster Linie sei hier nochmals der Eingangsbereich des Polizeipräsidiums anzuführen, der sich in seiner Ausgestaltung opferunfreundlich darstellt. Der unmittelbare Zutritt erfolgt über einen voll verglasten Vorraum (Sicherheitszone). Eine Ansprache der dortigen Pförtner ist nur über eine Gegensprechanlage möglich. Pförtner sind keine Polizeibeamte und in der Bewertung von strafrechtlichen Sachverhalten ungeschult. Hieraus ergeben sich für den Opferzeugen neben der relativ öffentlichen Darstellung seines Anliegens auch Probleme bei der Weitervermittlung an die zuständige Fachdienststelle. Zusätzliche Weitervermittlungen sind infolgedessen unvermeidbar. Zudem wird hier Opferzeugen zugemutet, die ihnen widerfahrene Straftat lautstark dem Pförtner zu schildern, wobei dies unvermeidbar durch weitere Besucher mitgehört werden kann. Wie peinlich dies für Opferzeugen sein kann, braucht nicht näher erläutert zu werden. Zudem stellt der zwischengeschaltete Pförtner eine Hemmschwelle für Opferzeugen dar, was sicherlich einige von ihnen von einer Anzeigenerstattung bei der Polizei abhält.

Weitere bauliche Mängel sind im Bereich von Warteräumen und Vernehmungszimmern gegeben und dies nicht nur im Polizeipräsidium selbst, son-

dern auch bei den Außendienststellen der Behörde. Eine Bestätigung durch die erste Opfer- und Polizeibefragung war jedoch abzuwarten.

So stellten Gührig und Winterhoff²⁸ dann auch fest: „Es gibt oft zu wenig Räumlichkeiten in den jeweiligen Dienststellen, wodurch eine ungestörte und vertrauensvolle Atmosphäre nicht gewährleistet werden kann. Auch fehlen entsprechende Warteräume. Die Ausstattung des Vernehmungsraumes ist zumeist karg und wenig zweckmäßig. Als Beispiel hierfür sei das Polizeirevier im Schloss in Darmstadt genannt: der Vernehmungsraum enthält Einbauschränke für Akten, in die Beamte selbst während laufender Vernehmungen Zugriff nehmen müssen. Neben Büromöbeln einfachster Art befand sich im Raum abgelegtes Zubehör von mehreren Einsatzfahrzeugen, die sich gerade in Reparatur befanden.“

6.1.8.1 Interne Erwartungen

Erwartungsgemäß bestätigten sich Analysen der Projektmitarbeiter in der ersten Befragung. Unter der Rubrik „Persönliche Vorsprache des Opfers auf der Dienststelle“ gaben nur 74 % Kollegen an, dass eine ungestörte Aussprache mit Opferzeugen möglich sei. Im Hinblick auf einen separaten Vernehmungsraum äußerten sich 72 % der Befragten positiv. Defizite waren insbesondere bei den kriminalpolizeilichen Ermittlungsdienststellen im Hauptgebäude festzustellen. Dies ist auch auf die Neuorganisation Mitte der 90-er Jahre zurückzuführen, da entgegen ursprünglicher Planung mehr Personal im Polizeipräsidium untergebracht werden musste. In diesem Zusammenhang wurden Vernehmungs- und Sozialräume zu Sachbearbeiterzimmern umgewidmet.

Darüber hinaus wurden Opferaspekte bei der architektonischen Planung für das im Jahr 1993 fertiggestellte Polizeipräsidium kaum berücksichtigt. Neben dem Empfangsbereich waren keine adäquaten Warteräume geplant, Kommissariate waren offen angeordnet und einsehbar.

Die befragten Mitarbeiter verbanden mit dem Projekt naturgemäß die Hoffnung auf Beseitigung angesprochener Mängel in baulicher Hinsicht. Die Einrichtung zusätzlicher Vernehmungs- und Warteräume war ob der begrenzten finanziellen Ressourcen nur in Teilbereichen möglich.

6.1.8.2 Opfererwartungen versus Raumgestaltung

Opferzeugen wurden gefragt, inwieweit denn die räumliche Umgebung bei der Polizei ihnen bei der Bewältigung ihrer subjektiven Betroffenheit nach der Straftat geholfen habe. Bei 82 % der Befragten wirkte sich dies nicht positiv aus, das heißt die räumliche Umgebung spielte keine Rolle oder wurde nicht

28 Diplomarbeit Waltraud Gührig und Jasmin Winterhoff, TU Darmstadt, Polizeiliche Ermittlungsarbeit im Rahmen von Strafdelikten aus Sicht der Opfer / Zeugen und Polizeibediensteten; Eine vergleichende Untersuchung im Bereich des Polizeipräsidiums Darmstadt, Mai 1999, S. 51.

als Erleichterung empfunden. Zu einer konkreten Raumausgestaltung wurden Opferzeugen nicht befragt. Von einer diesbezüglichen Datenerhebung sollten jedoch konkrete Vorgaben abhängig gemacht werden.

Sicherlich helfen aber eine störungsfreie Atmosphäre, Grünpflanzen, interessantes Lesematerial, Bilder, bequeme Sitzgelegenheit, helle Ausgestaltung, Kaffeeautomaten und Wasserspender die Aufregung zu minimieren und unvermeidliche Wartezeiten zu verkürzen. Hier lässt sich vieles über behördeninterne „Raumpatenschaften“ organisieren ohne immer gleich nach finanziellen Mitteln zu rufen.

Auf der anderen Seite sollten zukünftig Mittel für diese Bereiche zur Verfügung stehen, zum Beispiel um einen Wasserspender anzuschaffen, der dann nicht nur für Opferzeugen sondern auch für die eigenen Mitarbeiter zur Verfügung steht. Immerhin gaben knapp 95 % der befragten Opferzeugen an, es sei ihnen leicht gefallen zur Polizei zu gehen. Auch diesen sollte man ihr Selbstverständnis honorieren.

6.1.8.3 Mängelbeseitigung

Baulicher Mängelbeseitigung war im Rahmen des Projekts Priorität eingeräumt worden, da sie als eine der wichtigsten Voraussetzungen zur Zielerfüllung gesehen wurde. Neben dem Bereich des Haupteinganges als nicht opfergerecht (vollverglaste Sicherheitszone) kristallisierten sich Defizite bei den Wartezonen und den Vernehmungszimmern heraus. Diese waren nicht vorhanden oder entsprachen nicht den Voraussetzungen oder Vorstellungen der befragten Mitarbeiter.

Dies betraf nicht nur das Hauptgebäude (Präsidium), sondern auch alle angegliederte Polizeireviere und -stationen.

Bereits die ersten Opferbefragungen bestätigten die durchgeführte Mängelanalyse.

Durch Sofortmaßnahmen wurden die Wartezonen im Präsidium, den Revieren und Stationen durch Auslegen von Lesematerial und dem Aufstellen von Grünpflanzen allgemein freundlicher gestaltet. Einige dieser Räume wurden durch Malerarbeiten heller gestaltet.

Die offene Wartezone des Kommissariates für Gewaltstraftaten (K 11/K 12) wurde baulich so umgestaltet, dass sie nicht mehr einsehbar ist, was zuvor für viele Opfer von Gewalt- und Sexualstraftaten ein durchaus nachvollziehbares Problem darstellte. Darüber hinaus wurde dieser Raum mit zusätzlichen Bildern, Spielzeug etc. ausgestattet, um die Wartesituation für Kinder und Besucher erträglicher zu gestalten. In zwei Fluren wurden Sitzgruppen für Opferzeugen und Besucher (als Wartebereiche) eingerichtet. Auch diese wurden mit Lesematerial und Grünpflanzen bedient.

Eine verantwortlichere Einbindung von Dienststellen- und Kommissariatsleitern zur Verbesserung der Ausgestaltung von Vernehmungs- und Warteräumen hätte im Projekt erfolgen müssen, da ein positiver Effekt über das eigentliche Projekt hinaus erzielt worden wäre.

Bemerkenswertes wurde von den Mitarbeitern der Kontrollgruppe, der Polizeidirektion Groß-Gerau geleistet. Durch das Lesen und Beantworten des ersten Fragebogens stießen die Beamten in Groß-Gerau gleichfalls auf Mängel im Bereich ihrer Warzone für „Opfer von Gewalt- und Sexualstraftaten“ und führten durch Umbau- und Ausstattungsmaßnahmen eine sofortige positive Veränderung herbei.

Anzumerken wäre in diesem Zusammenhang, dass die engen finanziellen Ressourcen keinen weiteren Handlungsspielraum zuließen. Zumindest bei Um- oder Neubauten im polizeilichen Bereich sollten aber solche Aspekte zukünftig viel stärker gewichtet werden. Eine thematische Einbeziehung von Fachleuten in die Planung sollte festgeschrieben werden.

Hinsichtlich des Eingangsbereiches beim Polizeipräsidium Darmstadt sei abschließend erwähnt, dass eine sofortige Umbaumaßnahme aufgrund des zu erwartenden hohen Kostenfaktors nicht möglich war. Aller Voraussicht nach werden die Umbaumaßnahmen aber im Jahre 2002 beginnen und noch im gleichen Jahr abgeschlossen sein. Die Kosten werden sich im Bereich von etwa 200.000 DM bewegen.

6.1.9 Katalog „Pro Opfer“

Nach Erstellen einer Liste der vor Ort zur Verfügung stehenden Hilfsorganisationen musste diese jedem Mitarbeiter der Behörde zugänglich gemacht werden, um eine adäquate Weitervermittlung von Opferzeugen zu ermöglichen. Die Adressen mussten möglichst schnell und ohne bürokratischen Aufwand beizuziehen sein. Darüber hinaus war im Hinblick auf eine offensichtlich defizitäre Aus- und Fortbildung zum Thema Umgang mit Opfern und Zeugen entsprechende kompensatorische Arbeit zu leisten. Aus strategischer Sicht mussten diese Bereiche aufbereitet, verbunden und entsprechend präsentiert werden.

Hier bot sich die Software „Viktim 1 und 2“ des PP Köln an, welche dort zur Weiterbildung speziell für den Wach- und Wechselschichtdienst und die Ermittlungsdienststellen programmiert worden war und den Erwartungen in jeder Hinsicht entsprachen. Neben lokalen Adressen und Hintergrundinformationen enthielt diese Software auch Handlungsempfehlungen für die Polizei im Umgang mit Opferzeugen.

Eine Übernahme (oder Konvertierung) der Kölner Software in Hessen war jedoch aufgrund unterschiedlicher Betriebssysteme nicht möglich. Dies war um so bedauernswerter, da Hessen nun nach jahrelanger Entwicklung über ein eigenes Intranet verfügt und zentral eingestellte Inhalte theoretisch von

jedem Arbeitsplatz in Hessen abrufbar sind. Daher wurde nun über eine eigene Software nachgedacht, welche unproblematisch zu aktualisieren ist. Verschiedene Gespräche mit der zuständigen EDV-Abteilung des Hessischen Landeskriminalamtes zeigten aber bald, dass dies, wenn überhaupt, sich sehr kosten- und zeitintensiv darstellen würde.

Da diese Erstellung, verbunden mit Anträgen und Genehmigungen, weit über den Zeitansatz des Opferprojektes hinaus reichen würde, wurde nach einer „kleinen Lösung“ gesucht.

Seitens der Projektleitung wurden daher Hintergrundinformationen zur Opferthematik, Adressen der Hilfsorganisationen, Handlungsanleitungen und -empfehlungen in einem Katalog zusammengestellt und den Bediensteten des PP Darmstadt als Arbeitsgrundlage in gedruckter Form zur Verfügung gestellt.

Eine schnelle Recherche war damit allerdings ausgeschlossen, weshalb in Zusammenarbeit mit den internen IuK-Betreuern nach einer suboptimalen Lösung gesucht wurde. Hilfsorganisationen, deren Ansprechpartner und telefonische Erreichbarkeit wurden im EDV-System als „Info-Datei“ eingestellt. Erst das unkomplizierte Bereitstellen und der damit verbundene schnelle Rückgriff auf Adressen von Hilfsorganisationen, kann zu zeitnahen Problemlösungen und damit zu professionellerem Umgang mit Opfern durch die Polizei führen.

Wichtig war dieser Schritt auch deshalb, da bereits zu Beginn des Projektes die Bereitstellung von Handlungsanweisungen samt einer Auflistung von Hilfsorganisationen in Aussicht gestellt wurde; dies war eine Säule des Projektes. Ohne dieses greifbare Ergebnis hätte sicherlich das Interesse am Projekt bei Kollegen nachgelassen. Der Katalog wurde nunmehr in einer zweiten, erweiterten Auflage nachgedruckt.

6.1.10 Mitteilung über Verfahrensausgang

Ein professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen erfordert gesicherte Erkenntnisse über die Verfahrenspraxis von Staatsanwaltschaft und Gericht. Nur dann können Opferzeugen fundierte Auskünfte über den Werdegang „ihres“ Verfahrens gegeben werden. Auch ist dieses Feedback für die polizeiliche Sachbearbeitung, insbesondere bei der Kriminalitätsbekämpfung, wichtig.

Zu diesem Komplex wurden bei der ersten internen Umfrage folgende Fragen gestellt:

Eine Rückmeldung über den Verfahrensausgang halte ich für wichtig:

<i>wichtig</i>	91 %
<i>weniger wichtig</i>	9 %

Ist der Verfahrensausgang dem Sachbearbeiter/-in bekannt?

<i>nein</i>	86,6 %
<i>ja</i>	13,4 %

Sollte der Verfahrensausgang dem aufnehmenden Sachbearbeiter/-in bekannt sein?

<i>halte ich für wichtig</i>	90,7 %
<i>weniger wichtig</i>	9,3 %

Sollte der Verfahrensausgang dem Opfer mitgeteilt werden?

<i>ja</i>	65,9 %
<i>nein</i>	34,1 %

Über den Verfahrensausgang sollte innerhalb der Behörde informiert werden

<i>ja</i>	94,4 %
<i>nein</i>	5,6 %

Nur knapp 13 % aller Sachbearbeiter hatten Kenntnis vom Verfahrensausgang „ihres“ Vorgangs. Eine Rückmeldung halten aber im Gegenzug 91 % aller Mitarbeiter der Behörde für wünschenswert und erforderlich. Weiterhin sind über 94 % der Befragten der Ansicht, dass solche Informationen innerhalb der Behörde bekannt gegeben werden sollten.

Diese Diskrepanz zwischen Forderung und tatsächlicher Ausgangslage gab Anlass zum Handeln. Gerade die Mitteilungen der Staatsanwaltschaft (oder des Gerichts) bezüglich des Verfahrensausgangs sollten jedem Sachbearbeiter bekannt sein, um sich auch gegenüber Opferzeugen kompetent zu präsentieren. Das Unterrichten der Polizei ist in Gesetzen, Richtlinien und Erlassen²⁹ vorgesehen. Nach Recherche wurde festgestellt, dass Rückmeldungen zwar an die Polizei, nicht aber wie vorgesehen an die absendenden Ermittlungsdienststellen gingen. Sie wurden vielmehr unmittelbar im Archiv abgelegt.

In Absprache mit der Behördenleitung wurde dieses Defizit durch ablauforganisatorische Änderungen behoben:

- Seitens der Postverteilungsstelle (Poststelle) ist der Rücklauf der Staatsanwaltschaft unmittelbar an die absendende Dienststelle und dort dem jeweiligen Sachbearbeiter zur Kenntnis zu geben. Erst dann ist dem „Archiv“ der Rücklauf zur Ablage zuzuleiten.
- Da Opferzeugen in der Regel an einer Information über den Ausgang des Strafverfahrens interessiert sind, ist vom Sachbearbeiter eine grundsätzliche Benachrichtigung zu prüfen und gegebenenfalls durchzuführen.
- Verfahrensausgänge von „besonderem innerdienstlichen Interesse“ können intern veröffentlicht werden.

²⁹ U. a. „Nummer 11 der Mitteilung in Strafsachen“ (jetzt Justizmitteilungsgesetz) über Strafhöhe, Freiheitsentzug, Datum der Verurteilung, Rechtskraft, Aktenzeichen usw.

In der letzten Befragung äußerten sich auf die Frage, ob sich Veränderungen im Bereich „Mitteilung über den Verfahrensausgang“ ergeben hätten, „nur“ 11,6 % der Befragten positiv. Die überwiegende Zahl (87,3 %) gab an, es sei eher gleich geblieben.

Dies dürfte darauf zurückzuführen sein, dass viele Sachbearbeiter das Formblatt „Mitteilung über den Verfahrensausgang“ zuvor ihrer Ermittlungsakte nicht mehr beifügten, da sie dieses erfahrungsgemäß nicht zurück erhielten. Nunmehr werden diese Formblätter wieder verwendet. Da Rückläufe je nach Verfahren Monate oder gar Jahre benötigten, konnte sich dies nicht unmittelbar in der letzten Befragung niederschlagen.

Immerhin machte sich bei über 11 % der Befragten die geänderte Verfahrensweise bemerkbar und dies gibt Hoffnung auf eine weitere Verbesserung.

Nennenswerte interne Veröffentlichungen von „interessanten Verfahrensausgängen“ waren kaum zu verzeichnen. Hier scheint der damit verbundene Arbeitsaufwand den einzelnen Kolleginnen und Kollegen zu groß oder es mangelt an „interessanten“ Vorgängen. Letzteres erscheint aus hiesiger Sicht unwahrscheinlich.

In welchem Ausmaß Sachbearbeiter von der Möglichkeit Gebrauch machen, Opferzeugen unmittelbar über Verfahrensausgänge zu benachrichtigen, ist nicht bekannt. Eine diesbezügliche Datenerhebung war in der letzten Befragung nicht vorgesehen. Einige freitextliche Anmerkungen von Polizeibeamten lassen aber auch hier auf ein Umdenken schließen.

Dieser Aspekt der Opfernachbetreuung hat große Bedeutung, da Opferzeugen über den Ausgang des Verfahrens informiert werden wollen. Zumindest in bislang bekannten „Betreuungsfällen“ war dies so. Weitergehende Informationen wurden bei Vorliegen entsprechender Entscheidungen seitens der Staatsanwaltschaft zugesagt.

Die Interessen der Opferzeugen sind so eindeutig, dass ein Aufweichen dieser „Informationspflichten“ unter allen Umständen vermieden werden muss. Im Gegenteil: weitere staatliche Verpflichtungen gerade im Hinblick auf nachermittelte Tatverdächtige wären hier zu prüfen, sofern den Opferzeugen zuvor ein Einstellungsbescheid der Staatsanwaltschaft zugegangen ist.

6.2 Fortbildungs- und Informationsveranstaltungen

6.2.1 Eröffnungsveranstaltung

Die Auftaktveranstaltung des Projektes erfolgte am 27. März 1998 im Polizeipräsidium Darmstadt, wozu hessenweit zur polizeiinternen informatorischen Fortbildung eingeladen wurde. Die Veranstaltung hatte den Zweck, das Projekt samt seiner Ziele innerhalb der hessischen Polizei darzustellen und das Opferproblem in einem größeren Rahmen zu thematisieren.

Um die Inhalte für einzelne interessierte Polizeibeamten anschaulich zu machen, wurde im Anschluss an die Darstellung des BKA-Schulungsvideos „Das Opfer nach der Straftat“ gezeigt, dass Mängel im polizeilichen Umgang mit Opfern anhand alltäglicher Routinefälle darstellt.

Die Veranstaltung stieß auf große Resonanz bei den teilnehmenden Vertretern anderer hessischer Polizeidienststellen und bei den Bediensteten der eigenen Behörde. Bereits hier konnten weitere Projektmitarbeiter hinzu gewonnen werden, die sich spontan durch die Problemdarstellung während der Veranstaltung zur Mitarbeit angesprochen fühlten.

6.2.2 Fortbildungsveranstaltungen

Nachdem die erste Befragungswelle bei den Opfern und der Polizei ausgewertet war, galt es, Mängel zu erkennen und abzuarbeiten. Ein Schwerpunkt war die Aus- und Fortbildung (Weiterbildung). Fortbildung erfolgt derzeit (noch) zentral bei der Hessischen Polizeischule. Spezifische Seminare zur Opferthematik werden bisher nur in peripheren Bereichen (häusliche Gewalt, Sexualstraftaten) angeboten.

Bei der ersten Befragung in Darmstadt gaben 71 % der Befragten – Kontrollgruppe Groß-Gerau (GG) 77 % – an, „Umgang mit Opferzeugen“ sei während ihrer Aus- und Fortbildung unzureichend behandelt worden. Die Frage, ob sie sich während des Dienstunterrichts oder bei Seminaren Wissen zu dieser Thematik aneignen könnten, negierten 70 % (jeweils 78 % und 74 % in Groß-Gerau).

Vorwiegend dem Wunsche nach mehr Informationen war also Rechnung zu tragen. Darstellung der Projektinhalte und -ziele, sowie das Erfordernis gesteigerter Opferorientierung waren zu verdeutlichen.

6.2.2.1 Winterseminar

Das Winterseminar, eine Ergänzung zum Dienstunterricht, soll von den Beamten besucht werden.

Durch vier Referenten der sich abwechselnden Projektgruppe (davon zwei Dienstgruppenleiter aus dem Wach- und Wechselschichtdienst) wurde über Verlauf und Ziele des Projekts, Meinungen von befragten Opfern zum Umgang mit der Polizei in Darmstadt und wissenschaftliche Erkenntnisse aus der Viktimologie referiert.

Ein Videolehrfilm des BKA wurde vorgeführt, welcher drei typische Opfer-szenen zum Inhalt hatte, die Ergebnisse der ersten Befragungswelle Polizei und Opfer wurden analysiert, aufbereitet und im Rahmen des Winterseminars dargestellt. Trotz knapper Auswertungszeit konnten erste Meinungen und Einstellungen zum Projekt selbst und Anregungen aus Sicht der Seminar-Teilnehmer aufgegriffen werden.

Vorzugsweise Meinungen von Opferzeugen aus dem Dienstbereich wurden mit großem Interesse verfolgt, gaben sie doch das sonst fehlende Feedback. Diese Meinungen (freitextliche Eintragungen aus der ersten Opferbefragung) waren anonymisiert, aber im Original übernommen worden. Sprachlich wurden einige wenige Änderungen vorgenommen. Sofern bei einer kritischen Äußerung ein Rückschluss auf handelnde Beamte³⁰ möglich war, wurde weitergehend anonymisiert. Positive und negative Beurteilungen des Umgangs mit der Polizei hielten sich bei ungefähr 50 Meinungen in etwa die Waage.

Vor allem kritische Opfermeinungen gaben immer wieder Anlass zur Diskussion und förderten die Auseinandersetzung hinsichtlich eines professionelleren Umgangs seitens der Polizei. Mancher Teilnehmer erkannte sich in den Opferbeurteilungen gar wieder.

Unzureichende Informationen über das weitere Verfahren wurden seitens der Opfer bemängelt oder führten zu Irritationen auf Opferseite. Auch die „neutrale Sachlichkeit“ der Polizei wurde bemängelt und oftmals als Desinteresse (fehl-) interpretiert. Zudem vermissten Opferzeugen Anteilnahme an „ihrer Straftat“. Polizeibeamte sehen dies als „Routine“ und sie wollen keinesfalls falsche Hoffnungen wecken.

Ferner stand oftmals die Fachkompetenz der Polizei zur Diskussion, wobei sicherlich noch im Nachgang zur Neuorganisation der Hessischen Polizei Qualitätssicherungsmaßnahmen erforderlich sind.

Infolgedessen werden einige dieser Opfermeinungen aus der ersten Befragung angeführt, welche bei der Schulung im Winterseminar Anlass zur Diskussion gaben.

31 Jahre, deutsch, weiblich, Abitur, ohne Studium

Bei diesem Fall handelte es sich um eine räuberische Erpressung (mit Waffe), sprich einen Überfall auf mein Ladengeschäft. Der gleiche Täter hat im gleichen Ort innerhalb kurzer Zeit fünf Geschäfte überfallen. Trotzdem hat es vier Wochen gedauert, bis die Polizei mich zu einer Phantombilderstellung gebeten hat. Tags drauf wurde der Täter gefasst. Meine Unterlagen (Strafanzeige) für die Versicherung habe ich nach mehrmaligem Nachhaken DANACH bekommen.

Ansonsten waren die Beamten aber sehr nett, nur leider auch hilflos dem Opfer gegenüber. Aber ich denke, es kann auch nicht die Aufgabe der Polizei sein, Opferhilfe zu leisten.

³⁰ Vor Darstellung der Opfermeinungen war mit dem Behördenleiter dahingehend Übereinkunft erzielt worden, dass selbst bei konkretem Verdacht dienstrechtliche Verfehlungen nicht in die Einleitung von Disziplinarmaßnahmen/-ermittlungen münden würden.

23 Jahre, deutsch, weiblich, Abitur mit Studium

Es fehlten bzw. fehlen Informationen über die weiteren Ermittlungen bzw. über das Ermittlungsergebnis.

Nicht gut, dass man das Vernehmungsprotokoll nicht ausgehändigt bekommt, aber die Tat gleich am nächsten Tag in der Zeitung steht, ohne gefragt worden zu sein.

44 Jahre, deutsch, männlich, Mittlere Reife/Realschule

Mein Eindruck war folgender: Der Einbruch in meine Wohnung war für die Beamten ein Routinejob, durchgeführt mit neutraler Sachlichkeit. Man ließ durchblicken, dass die Wahrscheinlichkeit, die entwendeten Sachen zurück zu bekommen, sehr gering sei. Ich hatte das Gefühl, wenn das Protokoll ausgefüllt ist und in der Ablage liegt, ist die Sache für alle erledigt. Kein wirkliches Interesse am Erfolg. Nach 4 Wochen bekam ich den Bescheid, dass das Verfahren (Staatsanwaltschaft) eingestellt wurde.

Abitur mit Studium, abgeschlossen

Durch den Überfall stellten sich bei mir zeitverzögert (3 Tage) erhebliche gesundheitliche Folgen ein (schwere Magenschleimhautentzündung). Ich hätte mir im Nachhinein gewünscht, bei der Vernehmung einen Hinweis zu erhalten über mögliche Folgen des Erlebten und Tipps zum Umgang damit.

73 Jahre, deutsch, weiblich, Mittlere Reife/Realschule

Ich fand es sehr angenehm, dass die Polizei nach meiner telefonischen Anzeige sofort zu mir kam und mir den Weg zum Polizeipräsidium ersparte. Der Beamte und die Beamtin waren sehr einfühlsam, wofür ich sehr dankbar war und bin.

37 Jahre, deutsch, weiblich, Mittlere Reife/Realschule

Ich wurde durch die Polizei nicht informiert, dass ich eine Strafanzeige stellen kann. Ich war damals so durcheinander und es hat mich auch niemand darauf hingewiesen, obwohl Polizei vor Ort war.

???

Der Einbruch war an einem Sonntagmorgen. Wir meldeten den Einbruch gegen 8.30 Uhr und gaben Ort und Straße durch. Die beiden Kripobeamtinnen kamen erst gegen 11.00 Uhr, weil es die gleiche Straße auch in einer anderen Gemeinde gibt und sie uns dort gesucht haben.

Die beiden haben uns beteuert, sie könnten nichts aufnehmen; wir sollten uns am Montagmorgen nochmals melden, sie seien nicht zuständig. Ein Beamter fragte noch, wie die Täter eingedrungen seien. Ich habe ihm erklärt, wie „Fensterbohrer“ arbeiten.

Der Kollege, der montags kam, war sehr nett; hat mir erklärt, dass er sowas das erste mal macht, normalerweise mache er Fahndung (ist ja nicht schlimm, irgendwann ist immer das erste Mal und anscheinend muss auch bei der Polizei jeder alles können; Olympiakämpferprinzip, das z. Zt. bei uns in der freien Wirtschaft herrscht).

Der Beamte verrichtete pflichtbewusst seine Arbeit und warf noch am gleichen Tag die Bescheinigung für die Versicherung in den Briefkasten. Er sagte noch, dass es ein paar Monate dauert, bis wir wieder etwas hören. 2 ½ Monate sind vorbei und wir haben noch nichts gehört.

60 Jahre, deutsch, männlich, Mittlere Reife/Realschule

Ich habe zu keiner Zeit den Eindruck gehabt, die Polizei wäre ernsthaft bemüht, den Einbruch gründlich aufzunehmen, geschweige denn aufzuklären. Ich fühle den Vorgang lediglich „verwaltet“.

36 Jahre, weiblich, Abitur mit Studium, abgeschlossen

Ich war sehr unsicher, ob ich Anzeige erstatten sollte oder nicht. Letztendlich habe ich es nicht gemacht. Ich hätte sehr gerne mehr und konkretere Information über die Auswirkungen einer Anzeige gehabt und auch, ob es in meinem Fall sinnvoll gewesen wäre, Anzeige zu erstatten.

Ich glaube, dass der Beamte mich in meiner Entscheidung nicht beeinflussen durfte oder wollte. Nur ohne eine ehrliche Beratung fühlte ich mich nicht in der Lage eine informierte Entscheidung zu treffen. Diese Unsicherheit, ob ich richtig gehandelt habe, beschäftigt mich heute noch.

43 Jahre, deutsch, weiblich, Hauptschule

Auf die Frage, wie ich mich und meine Familie vor weiteren Erpressungen und Nötigungen schützen könne, wurde mir geantwortet, ich solle mich vorsehen – mehr als je zuvor – und versuchen, mich selbst zu schützen.

Die Angelegenheit sei „sehr ernst zu nehmen“, ich hätte jedoch einen starken Ehemann, der mich und meinen 7-jährigen Sohn verteidigen könne.

???

Ich habe den Eindruck, dass die ganze Sache „Arbeit macht“, und da mir wegen meiner verzweifelten Gegenwehr – außer blauen Flecken und einem Schock – körperlich nichts passiert ist, auch nicht so wichtig genommen wird, obwohl der Täter ein Messer hatte, mit dem er die Riemen der Tasche versuchte zu zerschneiden, was ihm dann auch gelang.

Ich persönlich versuche, die ganze Geschichte zu verdrängen und meide seit dieser Zeit die Gegend, in der die Tat (am Tag) geschah.

Zudem hätte ich mir gewünscht, dass die Polizei etwas flexibler mit der momentanen Situation umgegangen wäre.

Wenn mir so etwas noch einmal passieren würde, glaube ich nicht, dass ich noch einmal eine Anzeige machen würde, da mein Eindruck ist, dass da eh nichts dabei raus kommt.

???

Sehr ruhige Art des Beamten; hatte sehr viel Zeit; wurde gefragt ob ich lieber mit einer Beamtin sprechen wolle.

6.2.2.2 Fishbowl-Gespräche

Im Winterseminar wurde mit der Konfrontation und anschließenden Auseinandersetzung mit Opfermeinungen sehr gute Erfahrungen gemacht. Insofern stellte sich für die Projektgruppe die Frage, wie dies noch stärker genutzt und in die Schulung einfließen könnte. Es sollte größtmögliche Authentizität erzielt werden. Zunächst wurde daran gedacht, Opferzeugen mit deren Einverständnis zu interviewen und dies mittels Video zu dokumentieren. Diese Sequenzen sollten bei weiteren Schulungen den Kolleginnen und Kollegen zugänglich gemacht werden.

Nach eingehender Erörterung und Rücksprache mit Dr. Michael Baurmann und Manfred Lohrmann, KI 13 des BKA, wurde die Idee geboren, einen sogenannten „Fishbowl“ zu veranstalten. Hierbei handelt es sich um eine „Talk-

runde“ mit Opfern, wobei diese ihre Erlebnisse vor, während und nach der Straftat (Verarbeitung) schildern sollten. Darüber hinaus sollte auch das Verhalten der Polizei im Umgang mit den Opferzeugen erörtert werden und vor allem die Erwartungshaltung der Opfer an die Polizei zur Sprache kommen.

Der Fishbowl sollte von Dr. Baurmann moderiert werden und keinesfalls öffentlich sein. Ein Fragerecht für die anwesenden Mitarbeiter der Behörde war nicht vorgesehen um eine weitere Viktimisierung³¹ zu vermeiden.

Durch die wissenschaftlichen Mitarbeiter der Projektgruppe bei der TU Darmstadt waren infolge der ersten Opferbefragungen über 20 detailliertere Interviews mit Opfern durchgeführt worden. Aus diesem Personenkreis wurden zwei geeignet erscheinende Opferzeugen ausgewählt und angesprochen, welche sich dann auch bereit erklärten, an dieser Veranstaltung teilzunehmen. Zwei weitere Opfer wurden durch die Projektleitung ausgesucht, angesprochen und für die Veranstaltung gewonnen.

Die erste Fishbowl-Veranstaltung fand dann am 2. Juni 1999 im Polizeipräsidium Darmstadt statt. Es nahmen 100 Mitarbeiter vorwiegend aus dem Führungsbereich der Behörde teil, da diese aus Sicht der Projektleitung als Multiplikatoren fungieren beziehungsweise in einer positiven Einstellung zum Projekt verfestigt werden sollten.

Ziel der Veranstaltung war es, zu verdeutlichen, welche Veränderungen eine Straftat bei einem Opfer bewirkt, wie das Opfer damit umgeht und wie es die Folgen des Erlebten bewältigt. Dies sollte zu einer Sensibilisierung aller Anwesenden im Umgang mit Opferzeugen führen. Auch Routinefälle sollten mit anderen, opferfreundlichen Augen gesehen und die Opferinteressen besser gewichtet werden, um Sorgen und Nöte von Opfern zu erfahren. Verhaltensdefizite und Ursachen sollten erkannt und durch geändertes Verhalten ersetzt werden. Durch Verstehen und Mitfühlen werden Änderungen bewirkt, welche so verfestigt werden müssen, dass sie beibehalten werden.

Dr. Baurmann führte mit allen Opfern ein telefonisches Vorgespräch und erläuterte dabei Ablauf und Zweck der Veranstaltung. Kurz vor dem eigentlichen Fishbowlgespräch trafen sich alle mitwirkenden Opfer mit dem Moderator, um sich kennen zu lernen. Nach der Veranstaltung wurde gemeinsam mit den Opfern und der Projektleitung eine Nachbetrachtung durchgeführt.

Bei dieser im Bereich der deutschen Polizei neuartigen Veranstaltung berichteten dann die vier Straftatenopfer, es handelte sich zufällig ausschließlich um Frauen, über ihre Erlebnisse vor, während und nach der Straftat.

Nach Begrüßungsansprachen durch Polizeipräsident Rudolf Kilb und den Projektleiter Dieter Rein, in welchen den Teilnehmerinnen Dank und Respekt

31 Daher der Begriff Fishbowl, d. h. wie die Fische in einem Wasserglas, wobei diese Glaswand die Schutzfunktion für die Opferzeugen symbolisierte. Es sollte keinesfalls zu einem „Infragestellen“ der Opferäußerungen mit anschließender Erörterung kommen, da dies zu einer weiteren Verletzung geführt hätte.

für den Mut ausgesprochen wurde, sich für solch eine Veranstaltung zur Verfügung zu stellen, wurden durch den Moderator Dr. Baumann die vier Damen und ihre Schicksale im Dialog vorgestellt. Diese schilderten zunächst die ihnen widerfahrene Straftat. Zwei Frauen wurden Opfer von Raubüberfällen auf eine Poststelle und eine Bank, eine Frau hatte eine Begegnung mit einem Exhibitionisten. Dem vierten Opfer war beim Radfahren eine Handtasche aus dem Gepäckkorb gestohlen worden.

Der Moderator wies in diesem Zusammenhang daraufhin hin, nicht den Fehler zu begehen, das Opfer nach der Schwere der erlittenen Tat einzuteilen und infolgedessen unterschiedlich zu behandeln. Für jeden ist das Erlebte subjektiv bedeutsam und der Hinweis auf die relativierte Schwere der Tat stelle keine Hilfe, sondern eine „Degradierung“ dar.

Im weiteren Verlauf der Veranstaltung standen folgende Aspekte im Vordergrund:

- Was haben die Opfer erlebt ?
- Wie betroffen waren sie ?
- Wie hat ihr soziales Umfeld reagiert (privat und beruflich) ?
- Fühlen sie sich noch heute durch die Straftat beeinträchtigt ?
- Sind sie in einer Therapie und wie empfinden sie diese ?
- Wie erlebten sie die Behandlung, den Umgang mit der Polizei ?

Es wurde deutlich, dass die Opfer zum Teil noch schwer unter der Straftat litten. Eine Frau konnte nach dem Überfall nicht mehr alleine in den Keller gehen, musste ihre Arbeitsstelle wechseln und es war ihr unmöglich nachts mit dem Auto über einsame Straßen zu fahren.

Ein weiteres Opfer geht nur noch ungern aus dem Haus, hat Alpträume und bekommt seitdem Panik, sofern sie Menschen mit Kleidungsstücken sieht, welche auch der Täter trug. Bei allen Opfern wurde deutlich, dass deren Lebensqualität zum Teil erheblich gemindert war.

Als ausgesprochen positiv merkten zwei der Opfer an, dass ihnen die Präsenz von Polizeistreifen nach den Raubüberfällen³² am Tatort enorm geholfen habe.

Die Einzelfalldarstellungen der Opfer führten bei den Zuhörern zu einer starken Anteilnahme und Betroffenheit, die sich in absoluter Stille im Vortragssaal und gespanntem Zuhören über die tiefen Einblicke in reale Opfersituationen äußerte. Unterstützt wurde dies durch die professionelle Moderation und die in ihrer Darstellungsfähigkeit sicherlich außergewöhnlichen Opferzeugen, wobei es sich – und dies soll an dieser Stelle nochmals betont werden – um polizeiliche Routinefälle handelte. Darüber hinaus stellte sich bei den Zuhö-

32 Es handelte sich um einen brutalen Raubüberfall auf eine Kioskbesitzerin und eine Geiselnahme in einer Bank. In beiden Fällen war über mehrere Tage/Wochen jeweils zu Arbeitsbeginn ein Streifenwagen vor Ort, womit die Angst vor einer morgendlichen Arbeitsaufnahme minimiert wurde.

ren ein Gefühl der Mitverantwortung in institutioneller und persönlicher Hinsicht ein.

Die von den Betroffenen geschilderten Erfahrungen im Umgang mit der Polizei waren unterschiedlich. Neben positiven Aspekten wie der schnellen Hilfe, dem einfühlsamen Umgang im Rahmen der Erstbefragung und Vernehmung, wurde auch deutliche Kritik geübt. Zum Teil waren die Wartezeiten für die Opfer bei der Polizei zu lange, begegnete man dem Opfer nicht mit dem angebrachten Respekt oder man konnte bestimmte polizeiliche Maßnahmen nicht nachvollziehen.

Der Polizeiberuf im allgemeinen ermöglicht kaum Einblicke im Hinblick auf die Opfersituation nach der Straftat. Im Rahmen der polizeilichen Erstmaßnahmen beziehungsweise Erstkontakte stehen Opferzeugen entweder unter Schock oder sie fühlen sich in der Regel zunächst bei der Polizei sicher und wirken infolgedessen gefasst.

Die durchaus langfristigen Auswirkungen von Straftaten, respektive Traumatisierungen, bleiben Polizeibeamten in der Regel verborgen. Die Frage, ob psycho-soziale Hilfe notwendig ist, ob diese in Anspruch genommen wurde oder wie das Opfer letztlich die Auswirkungen der Straftat verarbeitet hat, stellte sich für den einzelnen Polizeibeamten nicht.

Gerade die langfristige Traumatisierung von Routinefällen überstieg jede Vorstellungskraft. Bei allen Anwesenden hinterließ die Veranstaltung daher einen starken, nachhaltigen Eindruck, ging sie doch aufgrund ihrer Authentizität jedem sehr nahe und unterstützte so das bislang durch das Opferprojekt geschaffene Bewusstsein einer gesteigerten Ausrichtung an den Opferinteressen.

Das Ziel der Veranstaltung, alle Zuhörer für Opferbelange zu sensibilisieren und sich mehr für diese einzusetzen, dürfte bei weitem übertroffen worden sein. Dies wurde in zahlreichen positiven Rückmeldungen zu dieser Veranstaltung deutlich. Im Anschluss sollen zwei polizeiliche Meinungen beispielhaft aufgeführt werden:

„Das war die beste Fortbildungsveranstaltung, welche ich je im Bereich der Polizei besucht habe.“

57-jähriger Erster Polizeihauptkommissar, Leiter eines Polizeireviers

„Das war für mich die interessanteste Veranstaltung bei der Polizei und sie sollte Pflichtprogramm für jeden Polizeibeamten während der Ausbildung werden. Mir war bis dahin nicht bewusst, wie tief greifend eine Straftat das Leben von Opfern verändern kann.“

48-jähriger Polizeihauptkommissar und stellvertretender Revierleiter

Aufgrund der äußerst positiven Resonanz wurde der Wunsch nach einer weiteren Veranstaltung aus dem Kollegenkreis und von der Führungsebene an die Projektleitung herangetragen. So wurde dann am 30. 10. 1999 eine zweite Fishbowl-Veranstaltung durchgeführt.

Um die Auswirkungen einer Straftat auf Opfer einer noch breiteren Basis nahe zu bringen, waren zu dieser Veranstaltung jeweils zwei Beamte aller Dienstgruppen der Polizeireviere und -stationen und der Ermittlungsdienststellen zur Teilnahme verpflichtet. Neben weiteren Interessierten wurde auch diese Veranstaltung von über 100 Zuhörern besucht.

Infolge der Nachbesprechung der ersten Fishbowl-Veranstaltung wurde festgestellt, dass viele Teilnehmer den Wunsch hatten, Äußerungen der Opferzeugen über das Verhalten der Polizei zu kommentieren. Da dies zum Schutz der Opfer nicht vorgesehen war, bestand die Überlegung, im Anschluss an die zweite Veranstaltung eine Diskussionsrunde ausschließlich unter Polizeibeamten vorzusehen. An dieser Runde nahmen neben der Projektleitung, dem Moderator, mit Sachbearbeitung oder Opferbetreuung befasste Beamte auch weitere Interessierte teil. In dieser Runde wurden durch den Moderator gezielt Fragen über persönliche Eindrücke zur Veranstaltung gestellt.

Die zweite Fishbowl-Veranstaltung und die sich anschließende Gesprächsrunde wurde durch die Medienzentrale des Bundeskriminalamtes auf Video dokumentiert, um diese bei weiteren Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen ein setzen zu können.

Entgegen vorheriger Bedenken gestaltete sich der Vortrag, das Schildern der eigenen Situation der einzelnen Opfer in der Veranstaltung problemlos.

Nur zwei der insgesamt acht Teilnehmer beider Veranstaltungen befanden sich nach der Straftat in psycho-sozialer Betreuung. Bei einem dieser Opfer führte die vom Arbeitgeber angeregte Betreuung nicht zu dem gewünschten Ergebnis. Bei dem zweiten Opfer war erst der dritte Therapeut³³ in der Lage und geeignet, dem Opfer bei der Traumabewältigung zu helfen.

Bei der jeweiligen Nachbesprechung zur Veranstaltung äußerten sich die Opfer durchwegs positiv. Sie empfanden es als eine Art Erleichterung, ihre Erfahrungen im Sinne einer Therapie vor einer vertrauenswürdigen Gruppe darlegen zu können, sich mit Betroffenen auszutauschen und gleiche Probleme in beruflicher und privater Hinsicht zu erörtern. Insofern scheint hier auch ein Bedarf für Selbsthilfegruppen zu bestehen.

33 Es handelte sich hier um eine Geiselnahme in einer Bank. Die vom Arbeitgeber angeregte psychologische Betreuung wurde von einem ersten Therapeuten mittels Konfrontationstechnik durchgeführt, wobei sich das Opfer bzw. der Therapeut eine schwarze Sturmhaube, ähnlich wie der Täter, überzog. Erst bei einer auf Raubstrafatzen spezialisierten Therapeutin entwickelte das Opfer Vertrauen und erfuhr wirkliche Hilfe.

Alle teilnehmenden Opferzeugen hatten hinsichtlich einer Videodokumentation und deren weiteren Verwendung im polizeilichen Fortbildungsbereich zuvor ihre Zustimmung erteilt.

Resümierend bleibt hier festzustellen, dass beide Veranstaltungen einen positiven und nachhaltigen Eindruck bei allen Beteiligten hinterließen und dem eigentlichen Projekt einen zusätzlichen Schub verliehen.

Da sich jeder der Zuhörer darüber im Klaren war, dass die Polizei zumeist der erste Ansprechpartner für Opferzeugen ist, wurde im Veranstaltungsverlauf allen Beteiligten das Erfordernis bewusst, sich dementsprechend auch stärker an den Opferinteressen zu orientieren. Die Polizei ist nun mal „Schnittstelle“ zwischen Opfer und Hilfsorganisation und somit in der Pflicht, Hilfe für Opfer zu *vermitteln*.

6.2.2.3 Interne Fortbildung der Projektgruppe

Während der Sitzung der Projektgruppe wurde immer wieder der aktuelle Sachstand dargestellt und der weitere Fortgang des Projekts entwickelt. Zu diesen Sitzungen wurden auch externe Referenten eingeladen. Zwei Mitarbeiter der „Hanauer Hilfe“, einer staatlichen Opferhilfeeinrichtung des Hessischen Justizministeriums, referierten über den Aufbau, Organisationsstruktur und Abläufe der Hilfsorganisation. Es konnten wertvolle Informationen über den Umgang und die Arbeit mit Opfern von Straftaten gewonnen werden. Auch Einblicke in die Erfahrungen im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit Polizeibehörden waren für die Projektgruppe von großer Bedeutung. Weiterhin wurde auch der Ablauf eines Gerichtsverfahrens aus Sicht der Opferhilfe dargelegt und damit verbundene Probleme erörtert.

Zudem wurden die Grenzen einer Zusammenarbeit zwischen Polizei und Opferhilfeeinrichtungen eingehende erörtert, da diese auch unmittelbar Auswirkung auf die weitere Projektarbeit haben würden.

Auch ein Mitarbeiter des Versorgungsamtes Darmstadt wurde als Referent eingeladen. Durch ihn wurde die Tätigkeit des Versorgungsamtes dargestellt, welches für den gesamten südhessischen Bereich zuständig ist. Diese Informationen aus erster Hand waren für die Projektgruppe zum besseren Verständnis von großer Bedeutung. Zudem unterstützte das Versorgungsamt die Projektgruppe bei der Erstellung einer Informationsbroschüre, welche nun für Opfer von Straftaten auf allen Dienststellen ausliegt.

6.2.2.4 Opfernachbetreuung

Durch Auswertung der ersten Opfer- und Polizeibefragung im PP Darmstadt war bekannt, dass sich viele Opfer eine intensivere Betreuung nach „ihrer“ Straftat wünschten. Die Polizei solle auch sensibler im Umgang mit Opferzeugen auftreten. Polizeibeamte wiederum bemängelten, dass sie nicht ausrei-

chend Zeit für eine eingehende Betreuung hätten. Insofern stellte sich die Frage, wie diesem Problem begegnet werden konnte.

Die Idee einer Opfernachbetreuung war schon zu Anfang des Projekts geboren worden. Allerdings wurde die Umsetzung zunächst zurückgestellt, da die Auswertung der ersten Befragung abgewartet werden sollte.

Der Opfernachbetreuung wird unter anderem beim Polizeipräsidium Dortmund ein hoher Stellenwert eingeräumt. Daher wurde mit der dortigen Opferschutzbeauftragten Kontakt aufgenommen und das Dortmunder Konzept in Teilen übernommen.

Als Opfernachbetreuer kamen beim Polizeipräsidium Darmstadt die Beamten des Bezirksermittlungsdienstes (BED) und des Besonderen Bezirksermittlungsdienstes (BBD)³⁴ in Betracht. Es handelt sich hier um 26 Beamte, die durch ein Tagesseminar auf ihre zukünftigen Aufgaben von der Projektgruppe vorbereitet wurden. Diese Schulung umfasste:

- Warum Nachbetreuung?
- Physische und psychische Auswirkungen nach einer Straftat;
- Ziele der Nachbetreuung;
- Vorteile für die Opfernachbetreuer selbst;
- Wann (deliktische Zuordnung) eine Nachbetreuung durchzuführen ist;
- Wie diese Nachbetreuung im Detail aussehen sollte (Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung).

Die Nachbetreuung sollte in erster Linie bei Wohnungseinbrüchen erfolgen, denn diese Straftaten führen regelmäßig zu nachhaltiger Traumatisierung, da die lebenserleichternde Fiktion, ein sicheres Refugium zu haben, beschädigt oder zerstört wurde. Die Meldungen sollten nach Einschätzung der aufnehmenden Streifen des Wach- und Wechselschichtdienstes an die Opfernachbetreuer weitergeleitet werden. Auch wurde an Straftaten wie Trickdiebstahl, Betrug, Handtaschenraub und einfacher Diebstahl gedacht, wobei zumeist ältere Geschädigte für eine Nachbetreuung in Frage kamen. Ermittlungsbeamten sollten nach eigener Einschätzung gleichfalls Opfer melden.

Eine Liste mit den Zuständigkeitsbezirken und der telefonischen Erreichbarkeit der Opfernachbetreuer wurde an alle Reviere, Stationen und Ermittlungsdienststellen ausgegeben.

Die Opfernachbetreuung begann am 1. August 1999. Während der ersten sechs Monate wurden etwa 75 Opfer nachbetreut. Die Resonanz bei den betreuten Opferzeugen ist ausnahmslos positiv. Allerdings hat sich das Erfordernis einer Weitergabe von Strafanzeigen an die Opfernachbetreuer noch

³⁴ Beim BED handelt es sich i. d. R. um lebensältere und somit erfahrene Beamte, welche fest einem Polizeirevier oder einer Polizeistation zugeordnet sind. Beamte des Besonderen Bezirksdienstes (BBD) sind jeweils in einer Stadt oder Gemeinde tätig und haben auch dort ihr festes Büro.

nicht flächendeckend verfestigt. Hier sind weitere Anstrengungen erforderlich.

Anfang April 2000 wurde ein Erfahrungsaustausch mit den Opfernachbetreuern vorgenommen. Die Nachbetreuung selbst wurde hier von allen beteiligten Beamten als positiv und erforderlich dargestellt. Der Zeitaufwand für eine Nachbetreuung ist immens und beträgt in der Regel mindestens drei Stunden. Zum Teil fehlt neben der eigentlichen Arbeit der zur Betreuung erforderliche Freiraum, insbesondere bei einem möglichen Ansteigen der Fälle. Hier sind weitere Anstrengungen notwendig.

Ferner wurde ein zweites Fortbildungsseminar vereinbart und hierzu externe Referenten eingeladen, um insbesondere Detailfragen zu klären und weiteres Hintergrundwissen zu erlangen. Bei den Referenten handelte es sich um eine Staatsanwältin, Mitarbeiter des Versorgungsamtes, einen Notfallseelsorger und Mitarbeiter zweier Opferhilfeeinrichtungen.

Anzumerken wäre an dieser Stelle, dass die Presseveröffentlichung über Opfernachbetreuung in Darmstadt im August 1999 zahlreiche Nachfragen hessischer und außerhessischer Polizeidienststellen zur Folge hatte. Ausnahmslos wurde das Vorhaben positiv gewertet.

Im Folgenden soll die praktische Relevanz anhand nachbetreuer Fälle und hieraus resultierende Rückmeldungen dargestellt werden:

Fall 1:

Durch einen Opfernachbetreuer der Polizeistation Dieburg wurde eine Familie nachbetreut, welche Opfer eines Tageswohnungseinbruchs geworden war. Eingehend auf den Wunsch der Familie, versetzte sich der Beamte in die Rolle des „Einbrechers“, wählte den gleichen Einstiegsweg wie der Täter und suchte hierbei alle auch vom Täter betretenen Räume auf. Dadurch wurde eine Verarbeitung des Geschehens für die Betroffenen ermöglicht.

Dies macht deutlich, wie Geschädigte bei Einbrüchen unter einer Verletzung ihrer Intimsphäre leiden und wie dankbar diese außergewöhnliche Nachbetreuung durch einen Polizeibeamten angenommen wird. Dass die hierbei angesprochenen technischen Sicherheitshinweise und Verhaltenstipps bei den Opfern verinnerlicht werden, ist selbstredend.

Fall 2:

Mitte Februar waren Außendienstmitarbeiter einer im gesamten Bundesgebiet tätigen Firma für Sicherheitstechnik in einer Gemeinde im Landkreis Darmstadt-Dieburg unterwegs um Aufträge zu akquirieren. Hierbei wurden offensichtlich gezielt Pressemeldungen der Polizei über Einbrüche ausgewertet und in den jeweiligen Wohngebieten bzw. Straßen die Ängste der Bürger vor Wohnungseinbrüchen ausgenutzt. Einer Anwohnerin dieser Gemeinde war ein solcher Besuch

im Nachhinein suspekt und die zuständige Polizeistation in Ober-Ramstadt wurde kontaktiert. Eine Straftat ließ sich durch Einsatzkräfte vor Ort nicht begründen und die Angelegenheit wäre insoweit erledigt gewesen. Durch die Kollektion der Dienstgruppe wurde jedoch der zuständige BED-Beamte um Nachbetreuung ersucht.

Dieser führte am darauf folgenden Tag ein Betreuungsgespräch durch, gab dabei technische Hinweise zur Gebäudesicherung und verhaltenspräventive Tipps. Diese Hinweise wurden dankbar angenommen und der Beamte darauf aufmerksam gemacht, dass die „Besucher“ auch in benachbarten Häusern vorstellig geworden seien. In unmittelbarer Nachbarschaft war eine 92-jährige Anwohnerin angesprochen worden, welche für 20.000 DM neue Fenster und Türen bestellt hatte. Das Geschäft wurde durch den Enkel, dieser ist Jurist, storniert.

Durch weitere in den letzten Wochen in dieser Gemeinde durchgeführte Nachbetreuungen stieg das Hinweisaufkommen bei der Polizeistation in Ober-Ramstadt enorm. Dies zeigt, dass sich eine verstärkte Orientierung an Opfer- und Bürgerinteressen für die Polizei lohnt, einhergehend steigt die Kooperationsbereitschaft und Akzeptanz der Anwohner gegenüber der Polizei.

Fall 3:

(Fallschilderung eines Betreuungsbeamten nach Einbruchsdiebstahl in Wohnhaus)

„Bei dem 2 ½-stündigen Gespräch konnte abschließend erkannt werden, dass sich Herr S. mit der Problematik nach einem Wohnungseinbruch besser zurecht fand. Seine Frau hingegen hatte den Vorfall noch nicht verarbeitet. Aus diesem Grund wurde noch ein weiterer Termin vereinbart.

Das Gespräch fand wiederum in der Wohnung der Geschädigten statt. Bei diesem Gespräch war zu erkennen, dass die Betreuung durch die Polizei ihre Wirkung zeigte. Frau S. konnten nun besser mit dem Vorfall umgehen. Sie fand es ausgesprochen gut und beruhigend, dass sich die Polizei auch nach der Anzeigenaufnahme um die Opfer kümmert. Beide waren froh, dass sie nun einen Ansprechpartner bei der Polizei hatten.

Neben den vorgenannten Gesprächen wurde noch eine KP-Beratung (technische Sicherung und Verhaltensprävention) durchgeführt.

Obwohl in diesem Fall die Opferbetreuung ein erhebliches Maß an Zeitaufwand bedeutete, kann abschließend festgestellt werden, dass die Opfer und auch die umliegenden Nachbarn mit dieser Art von Polizeiarbeit sehr zufrieden waren.“

Fall 4:

(Fallschilderung eines Betreuungsbeamten nach Wohnungseinbruch bei einer älteren Dame)

„Nach Voranmeldung wurde die geschädigte Frau F. aufgesucht. Sie zeigte sich sehr erfreut, dass die Polizei den Vorfall nicht nur verwaltungstechnisch abhandelt, sondern auch auf die Person der Geschädigten eingeht. Sie teilte mit, dass sich schon die aufnehmenden Beamten sehr um sie bemüht hätten und sie dann nicht mehr ganz so viel Angst gehabt hätte. Ihre Nachbarin sei die ganze Nacht bei ihr geblieben, was ihr sehr geholfen habe.

Mittlerweile wurden versicherungsrechtliche Schritte und die Reparatur der Balkontür in die Wege geleitet.

Frau F. erzählte, dass ihr die Hilfe und Unterstützung sehr gut getan habe. Auch das mit Unterzeichner (Opfernachbetreuer, Anmerk. der Verfasser) geführte Gespräch habe sehr zu ihrer Beruhigung beigetragen. Allerdings kann sie zur Zeit nachts schlecht schlafen und muss in Abständen das Licht anmachen. Sie ist aber zuversichtlich, dass sie dies Dank der ihr zuteil gewordenen Hilfe bald überwinden wird.

Sie wird sich bei mir melden, falls weitere Fragen oder was auch sonst immer zu klären ist. Visitenkarte wurde ausgehändigt und Erreichbarkeit der Polizeiwache gewährleistet. Der weitere Verfahrensablauf wurde ausführlich erläutert.

Auf Grund der durchgeführten Betreuung kann davon ausgegangen werden, dass Frau F. zunächst keine weitere Hilfe benötigen wird.“

6.2.3 Informationsveranstaltungen

6.2.3.1 Projektdarstellung in Führungsbesprechungen

Das Opferprojekt wurde kontinuierlich in Führungsbesprechungen (auf Direktions- Revier- bzw. Stationsleiterebene) vorgestellt. Dies entsprach der Projektmaxime, das Projekt auch nach innen transparent zu machen. Hierdurch sollten anstehende Neuerungen vom Führungsbereich unterstützt und Probleme bei der Umsetzung minimiert werden.

6.2.3.2 Interne und externe Projektdarstellung

Eine Projektmaxime war, wie schon zuvor erwähnt, zuerst nach innen zu informieren. Daher wurde das Projekt zunächst intern dargestellt. Bei allen darauf folgenden Veranstaltungen wurde der jeweilige Sachstand des Projekts erläutert und der weitere beabsichtigte Verlauf dargelegt. Zudem wurde stets in internen Informationsschriften der Behörde über die Fortentwicklung berichtet.

Alle Einladungen zu Veranstaltungen des Opferprojekts erfolgten (fernschriftlich) bis in alle Arbeitsebenen hinein. Auch hier wurde parallel der Sachstand mitgeteilt. Interne Präsentation der Projektergebnisse war immer vor externer Präsentation vorgesehen.

Mit Projektbeginn wurde in den örtlichen Tagesmedien erstmals vom Projekt und seinen Zielen berichtet. Dieser Berichterstattung lag eine Pressemeldung der Behörde (Projektleitung) zugrunde.

Durch diese Presseveröffentlichung sollte in erster Linie die Bevölkerung im Zuständigkeitsbezirk des PP Darmstadt Kenntnis vom Projekt und der einsetzenden ersten Opferbefragung erhalten. Hiermit verband die Projektgruppe eine gesteigerte Teilnahme von Opferzeugen an der Befragung.

Aufgrund nachfolgender Pressemeldungen (Printmedien) kam es zu Anfragen des „Hessischen Rundfunk“, die in mehrere Radio- und in ein Fernsehinterview mündeten. Insbesondere durch die Interviews kam es zu einem über die hessischen Landesgrenzen hinweg reichenden Bekanntheitsgrad, der wiederum zu Anfragen anderer Polizeidienststellen führte.

Wünsche bezüglich einer externen Projektdarstellung wurden an die Projektgruppe herangetragen. Dem wurde nur in Ausnahmefällen entsprochen, da das Projekt erst am Anfang stand, endgültige Ergebnisse noch nicht vorlagen und andererseits vorhandene Ergebnisse zunächst intern dargestellt werden sollten.

Im Weiteren wurden Inhalte bei diesen Anlässen präsentiert.³⁵

6.2.4 Bewertung der Fortbildungs- und Informationsveranstaltungen

Hatten sich in der ersten Befragung 46 % der Befragten gewünscht, mehr über die „Psychologie“ des Opfers zu erfahren, so stieg diese Zahl auf 61 % in der abschließenden dritten Befragung. Infolge der Thematisierung war das Interesse geweckt und bestehende Defizite erkannt worden. Hier wird die Wirkungsweise (Veränderung) besonders deutlich. Die Beschäftigung mit der Opferthematik steigert das Interesse an Hintergrundwissen. Daraus folgt die Verpflichtung, weiterhin und kontinuierlich spezifische Fortbildungsangebote zu diesem Themenbereich anzubieten. Der Katalog „Pro Opfer“ deckt dies nur in Teilbereichen ab.

Hinsichtlich der inhaltlichen Ausgestaltung bei Fortbildungswünschen der Polizei führten Gührig und Winterhoff³⁶ in ihrer Diplomarbeit zur ersten Befragung vier Bereiche an:

³⁵ Siehe auch Ziffer 7.4.

³⁶ Diplomarbeit Waltraud Gührig und Jasmin Winterhoff, TU Darmstadt, Polizeiliche Ermittlungsarbeit im Rahmen von Strafdelikten aus Sicht der Opfer / Zeugen und Polizeibediensteten; Eine vergleichende Untersuchung im Bereich des Polizeipräsidiums Darmstadt, Mai 1999, Seite 165 ff.

Allgemeine Psychologie der Opfer

Gewünscht wurden hier vor allem Themen, die das Opfer selbst, seine Gefühlswelt, Erwartungen und Bedürfnisse sowie Verhaltensweisen betreffen. Als interessant wurde auch die Konstellation Opfer-Täter und Polizei gesehen. Fächer wie Psychologie, Pädagogik und Soziologie wurden außerdem erwähnt.

Verhalten gegenüber Opfern und Zeugen

Die meisten Beamten wünschen sich, mehr über den Umgang mit Opfern generell und speziell bei Todesfällen sowie beim ersten Kontakt im Ermittlungsverfahren zu erfahren. Hervorgehoben wurden psychologische Grundkenntnisse sowie Verhaltenstraining zum Umgang mit Opfern von Straftaten. Auch in der richtigen Vernehmungstaktik, seelischen „Erste-Hilfe-Maßnahmen“ bei Verbrechenopfern sowie im Umgang mit Ängsten möchten Beamte geschult werden.

Grundsätzliche Fragen über Opfer und Zeugen

Interesse bestand vor allem über Möglichkeiten der Opferhilfe, die Aufklärung über Rechte der Opfer und Zeugen und die Bedeutung von Zeugen für die Fallaufklärung. Auch ist es für die Beamten von Bedeutung, wie man beispielsweise den Wahrheitsgehalt einer Aussage erkennen kann beziehungsweise woran ersichtlich ist, dass gelogen wurde. Allgemein wird eine bessere Schulung erwartet und gewünscht, um auch mit Unterschieden zwischen Männern und Frauen und anderen Personengruppen (wie Kinder oder Opfer von Sexualstraftaten) umgehen zu können.

Allgemeine Fähigkeiten

Die Beamten gaben Fähigkeiten an, die sie gerne erlernen oder weiter entwickeln möchten. Dazu zählen soziale Kompetenz, Kommunikation / Rhetorik, Transaktionsanalyse, Konfliktmanagement, Meditation, Bewältigung von Stresssituationen und persönlichen Krisen sowie Zeitmanagement.

Bei der ersten Befragung bemängelten zudem 93 % der Mitarbeiter das Fort- und Weiterbildungsangebot. In der abschließenden Befragung waren immerhin noch 80 % der Befragten der Ansicht, dass Fortbildungsseminare zu selten und in zu geringem Umfang angeboten werden, wobei die Fragestellung nicht nur die Opferthematik betraf. Hier zeigt sich, dass Fortbildungsangebote im Allgemeinen zu unspezifisch und in stärkerem Masse angeboten werden müssen als bisher. Immerhin konnte die Forderung nach Fortbildung durch Seminare und Veranstaltungen im Zuge des Opferprojekts um 13 % gesenkt werden.

Nachfolgend ein Beispiel verfehelter Fortbildungspolitik:

Im Rahmen einer Führungsbesprechung wurden im Spätsommer 1998 die Themen für das Winterseminar 1998/1999 erörtert. Hierbei handelt es sich um eine Fortbildungsseminar, welches während einer mehrtägigen Veranstaltung von jedem Beamten besucht werden musste.

Zwangsläufig ist das inhaltliche (Pflicht-)/Angebot für die Teilnehmer unbefriedigend. Beispielsweise sollte ein Beamter des Verkehrsdienstes zur neuen Vorschriftenlage bei Gefahrguttransporten und ein Beamter der Ermittlungsgruppe zu neuen Erkenntnissen bei der Tatortaufnahme beschult werden. Die inhaltliche Ausgestaltung des Winterseminars für die einzelnen Mitarbeiter ist somit zu unspezifisch und wenig interessenorientiert. So bietet sich für den einzelnen Teilnehmer kaum Gestaltungsraum um persönliche Defizite zu kompensieren.

Durch Ergebnisse der ersten internen Befragung angeregt, wurde seitens der Projektleitung vorgeschlagen, zumindest über das Pflichtprogramm hinaus, fakultative Angebote zu machen und so auf Fortbildungswünsche der Mitarbeiter einzugehen. Dieser Vorschlag wurde aufgenommen und es erfolgte eine Interessensabfrage bei allen Mitarbeitern der Behörde zu etwa 25 Themenvorschlägen. Im Winterseminar 1999/2000 wurde dann zu 14 gewünschten Seminarthemen (Themen mit der höchsten Anzahl an Interessensbekundungen) referiert. Da zu diesen 14 Themen keine Terminierung und separate Einladung an die Interessierten erging, war die Teilnehmerzahl wegen mangelnder Planbarkeit gering. Nicht interessierte Beamte wurden zwangsverpflichtet, Referenten sowie interessierte Beamte demzufolge demotiviert.

So wird deutlich, dass bürokratische Abläufe in diesem Bereich dringend zu optimieren sind, um den eigenen Ansprüchen gerecht zu werden („Kundenorientierung nach innen“). Im Lichte einiger freitextlicher Äußerungen von Kollegen im Rahmen der Befragungen *„von uns wird Professionalität im Umgang mit Opferzeugen/Bürgern eingefordert, doch wir selbst müssten uns erst einmal professionell organisieren“* gilt es noch viel Überzeugungsarbeit zu leisten.

6.3 Informationen aufarbeiten und Vernetzung bewirken

6.3.1 Software

Der Katalog „Pro Opfer“ fand sowohl bei den Bediensteten des PP Darmstadt als auch darüber hinaus großen Anklang und stieß auf breites Interesse. Die Kompromisslösung „gedruckter Katalog“ war im Hinblick auf notwendige Aktualisierungen jedoch unbefriedigend. Dem Katalog lagen Teile eines Entwurfs „Leitfaden zum Umgang mit Opfern und Zeugen“ des Hessischen Landeskriminalamts (HLKA) zugrunde. Dieser „Leitfaden“ sollte den hessischen Polizeidienststellen ebenfalls gedruckt zur Verfügung gestellt werden. Daher wurde durch die Projektleitung – nach Rücksprache mit den Verantwortlichen

beim HLKA – das Hessische Innenministerium um Bereitstellung von Haushaltsmitteln für eine eigene Software ersucht.

So sollten der Planung nach allgemeine Hintergrundinformationen und Handlungsempfehlungen auf einem zentralen Server von allen hessischen Arbeitsplätzen abgerufen werden können. Effiziente zentrale Aktualisierungen durch das HLKA wären möglich; darüber hinaus würden örtliche Besonderheiten (Hilfsorganisationen) auf den jeweiligen lokalen Servern hinterlegt, aktualisiert und damit den Bedürfnissen vor Ort gerecht werden.

Dieser Antrag fand zwar die Unterstützung des HmdIuS, derzeit scheint eine Realisierung mangels personeller und finanzieller Ressourcen allerdings nicht möglich.

6.3.2 Austausch mit ähnlichen Modellen in Deutschland

Neben der fachlichen Unterstützung durch das BKA erfolgte ein Rückgriff auf die Projekterfahrungen anderer Polizeibehörden. Ein intensiver Erfahrungsaustausch mit dem PP Köln und dem dort durchgeführten Kölner Opferhilfeprojekt wurde vorgenommen. Insbesondere wurde auf die in Zusammenarbeit mit dem Polizeifortbildungsinstitut Neuss entwickelte Software „Viktim 1“ und „Viktim 2“ zurückgegriffen. Die im Darmstädter Opferprojekt durchgeführten Opfernachbetreuungen beruhten auf gewonnenen Erfahrungen und Schulungsinhalten des PP Dortmund.

Der Rückgriff auf bereits vorliegende Erfahrungen anderer Polizeidienststellen ist nach hiesiger Einschätzung wichtig. Professionelle Projektarbeit heißt unseres Erachtens auch, Erfahrungen Anderer zu sammeln, zu bewerten und gegebenenfalls kompetent zu nutzen.

6.3.3 Zusammenarbeit mit der Notfallseelsorge (NFS)

Schon zu Beginn des Projekts stellten sich Fragen zur Kompetenz der zur Mitwirkung beziehungsweise Zusammenarbeit bereiten Hilfsorganisationen. Diese müssen ein Mindestmass an Erfahrung und Qualität gewährleisten; denn bei Weitervermittlung von Opferzeugen an unprofessionelle Hilfsorganisationen würde dies der Polizei angelastet werden. Die Ziele des Projekts würden in diesen Fällen ins Gegenteil verkehrt.

Die Fachkompetenz von Hilfsorganisationen zu hinterfragen, erschien zunächst problematisch. Bei genauerer Betrachtung konnte jedoch auf die Erfahrung von in Hilfsorganisationen ehrenamtlich tätigen Kolleginnen und Kollegen, vorhandene Erfahrungen von Sachbearbeitern und Ausführungen von einzelnen Hilfsorganisationen³⁷ zurückgegriffen werden.

³⁷ An dieser Stelle sei nur die Opferhilfe Südhessen e. V. und insbesondere auch die Hanner Hilfe e. V. angeführt, welche der Projektgruppe hier wichtige Einblicke und Erfahrungen vermitteln konnten.

Das Opfer sollte zudem frei aus mehreren zur Verfügung stehenden Hilfsorganisationen wählen können. Keinesfalls durfte dem Opfer von der Polizei Hilfe aufgedrängt oder direktiv an eine bestimmte Hilfsorganisation weitervermittelt werden. Es sollten möglichst mehrere Alternativangebote zur Verfügung stehen.

Während des Projekts war jedoch ein entscheidender Nachteil auszumachen. Kaum eine Hilfsorganisation war in der Lage, eine Krisenintervention rund um die Uhr anzubieten. Gerade dies wurde aber von den Kolleginnen und Kollegen gefordert. Bedingt durch aktuelle Anlässe wie Raubüberfälle auf Geldinstitute, versuchte Tötungsdelikte, Verkehrsunfälle usw. wurde dieses Erfordernis im Laufe des Projekts besonders deutlich. Unbestritten ist, dass Krisenintervention unmittelbar nach dem traumatisierenden Ereignis oder zumindest am nächsten Tag bei den Opfern einsetzen sollte.

Hier konnte die bereits tätige Notfallseelsorge (NFS) im Bereich des Landkreises Darmstadt-Dieburg wichtige Unterstützung leisten und wurde daher zu verschiedenen Einsätzen hinzugezogen.³⁸

Notfallseelsorgeeinrichtungen, getragen von Pfarrerinnen und Pfarrern sowie ehrenamtlich engagierten Mitarbeitern, wurden in vielen deutschen Städten ins Leben gerufen. Während des Projekts konstituierte sich die Notfallseelsorge für die Stadt Darmstadt und Umgebung. Damit wird der gesamte Dienstbezirk des Polizeipräsidiums Darmstadt nunmehr von Notfallseelsorgern betreut.

Vertreter der Projektgruppe begleiteten die Anfänge der Notfallseelsorge Darmstadt und konnten wichtige Informationen und Erfahrungen einbringen. Auch konnte die Projektgruppe beim Umsetzen des Konzepts und der Fortbildung für Notfallseelsorger behilflich sein.

Zwischen der NFS und der Projektgruppe wurden Einsätze nachbereitet und Erfahrungen ausgetauscht. Dies war insofern wichtig, da es in einigen Fällen zu Missverständnissen gekommen war, die sich in erster Linie als Kommunikationsprobleme erwiesen. Notfallseelsorger wurden beispielsweise nur lückenhaft in Sachverhalte eingewiesen oder die weitere Vorgehensweise nicht detailliert besprochen. Als Beispiel sei die Überbringung einer Todesnachricht erwähnt, bei der sowohl Polizei als auch NFS davon ausgingen, dass jeweils der andere das Gespräch mit den Angehörigen führen würde. Beide Parteien standen den Angehörigen nunmehr sprachlos gegenüber. Oder: An Unfallstellen hatten sich NFS mit wichtigen Opferzeugen entfernt, ohne eingesetzten Polizeibeamten den genauen Hinwendungsort bekanntzugeben. Diese Reibungsflächen wurden geglättet und die Zusammenarbeit darf nunmehr als sehr gut bezeichnet werden.

³⁸ Die NFS im Landkreis Darmstadt-Dieburg ist seit dem 1. 5. 1998 aktiv. Im Jahr 1998 wurde bei 51 polizeilichen Einsätzen, 1999 bereits bei 76 Einsätzen unterstützt. Die Tendenz ist weiter steigend.

Hierzu hat nicht unwesentlich eine Veranstaltung in den Räumlichkeiten des Polizeipräsidiums Darmstadt beigetragen. Technisches Hilfswerk (THW) und Polizei (verschiedene Organisationseinheiten des PP Darmstadt) stellten sich vor und legten Möglichkeiten der Zusammenarbeit dar. Weiter – und dies erwies sich als enorm wichtig – hospitierten Mitarbeiter der NFS auf Polizeirevieren, im Führungs- und Lagedienst sowie in Kommissariaten.

So entstanden persönliche Kontakte, das gegenseitige Verständnis stieg und Hemmschwellen wurden abgebaut. Die Inanspruchnahme der NFS durch Polizeibeamte wurde dadurch gefördert.

Die „Notfallseelsorge in der Stadt Darmstadt und Umgebung“ nahm nach entsprechender Ausbildung mit 36 Mitarbeitern am 1. Februar 2000 ihre Arbeit auf. Eine öffentliche Präsentation in der Fußgängerzone Darmstadts unterstützte die Projektgruppe. Auch Feuerwehr, THW und Rettungsdienste waren präsent. So wurde der Öffentlichkeit verdeutlicht, dass die Tätigkeit der NFS in Kooperation mit der Polizei erfolgt.

Notfallseelsorger garantieren nunmehr eine 24-Stunden-Bereitschaft und werden über Funkmeldeempfänger durch die Leitstelle der Feuerwehr alarmiert. Im gesamten Dienstbezirk des Polizeipräsidiums Darmstadt sind drei Notfallseelsorger Tag und Nacht in Bereitschaft. Falls erforderlich, können weitere Helfer hinzugerufen werden.

Anzumerken ist, dass sich die Arbeit der NFS auch für die vor Ort tätigen Kollegen als äußerst hilfreich erwiesen hat, beispielsweise im Rahmen von Todesermittlungen. Nach dem Eintreffen der Bestatter mussten oftmals Angehörige allein in der Wohnung zurückgelassen werden. Verwandte, Bekannte, Angehörigen oder Nachbarn waren entweder nicht vorhanden oder wegen räumlicher Entfernung war es ihnen nicht möglich, in angemessener Zeit vor Ort zu erscheinen. Hier konnten nicht nur Wartezeiten überbrückt, sondern professionell begleitete Trauerarbeit durch Begleitung der NFS gewährleistet werden.

Das oftmals „schlechte Gewissen“ der Einsatzkräfte, Angehörige alleine in ihrer Wohnung zurückzulassen, wurde vermieden. Im übrigen sei an dieser Stelle erwähnt, dass sich dieses Problem nicht nur bei der Polizei einstellt, sondern auch bei Notärzten. Auch diese können nunmehr auf die NFS zurückgreifen.

Nachfolgend seien die Einsatzmöglichkeiten der Notfallseelsorge anhand einiger Fallbeispiele erläutert und auch auf die damit verbundenen „Erleichterung“ für die Polizei hingewiesen:

In einer Stadt des Landkreises Darmstadt-Dieburg war das 4-jährige Kind einer Familie verstorben. Der zuständige Arzt informierte die Polizei wegen unklarer Todesursache. Das Kind war schwerst behindert und starb letztlich eines natürlichen Todes. Der örtliche Pfarrer wurde vor Verlassen der Polizei in die Wohnung der Familie gerufen, um menschlichen Beistand zu leisten. Dieser sah sich aber aufgrund seiner Ausbildung und Berufserfahrung nicht in der Lage, dauerhaft Trauerbewältigung und menschlichen Beistand zu leisten.

Hier wurde nach Rücksprache mit dem Sachbearbeiter und auf Wunsch der Familie Kontakt zu einem Notfallseelsorger hergestellt und von diesem zeitnah eine dauerhaft Betreuung gewährleistet.

Im Sommer 1999 verbrachte ein Rentnerhepaar (beide waren über 70 Jahre alt) aus Nordrhein-Westfalen ihren Urlaub in Bayern. Sie benutzen zur Hin- und Rückreise die Deutsche Bahn.

Auf der Rückreise klagte die Frau über Übelkeit. Als der Zug gegen Abend die Gemeinde Babenhausen erreichte, brach die Frau im Abteil zusammen. Reanimationsversuche auf dem Bahnhofsvorplatz verliefen ergebnislos. Die Frau verstarb infolge Herz-Kreislaufversagen. Der Zug hatte zwischenzeitlich seine Fahrt fortgesetzt und der Ehemann stand nun hilflos neben dem Leichnam.

In Zusammenarbeit mit der Notfallseelsorge Darmstadt-Dieburg wurde für den Mann eine örtliche Übernachtungsmöglichkeit gefunden. Die NFS kümmerte sich noch in der Nacht und am nächsten Morgen um den Hinterbliebenen, spendete Trost und unterstützte bei anstehenden Formalitäten. Darüber hinaus wurde von der NFS für eine weitere Betreuung des Mannes in dessen Heimatgemeinde Sorge getragen.

Ein 17-jähriger sprang in suizidaler Absicht von einer Autobahnbrücke. Die Nachricht vom Tod ihres Sohnes bekommt die Mutter gemeinsam von den ermittelnden Kriminalbeamten und einem Notfallseelsorger überbracht. Diese blockt unter Schockwirkung total ab und zeigt sich unfähig die schreckliche Wahrheit zu akzeptieren (De-Realisation).

Nach 30 Minuten verlassen die Beamten die Wohnung und der Notfallseelsorger verbleibt noch 4 Stunden vor Ort. Weitere Besuche an Folgetagen schließen sich an und der „Durchbruch“ gelingt erst, als der Notfallseelsorger die Mutter zum Leichnam ihres Sohnes als auch zur Unglücksstelle begleitet. Im Anschluss wird der zuständige Ortspfarrer zur kontinuierlichen Nachbetreuung eingeschaltet.

Nicht unerwähnt bleiben soll das Angebot direkter Unterstützung der Polizei und sonstiger Hilfsorganisationen durch die NFS. Gerade nach traumatischen Einsätzen bietet die NFS im Rahmen der „Helferhilfe“ Gespräche auch für Polizeibeamte an. Zwanglose, gleichwohl wirksame Gespräche nach Einsätzen bei einer Tasse Kaffee. Auch für Debriefing³⁹ und zur Prävention von Traumafolgen (Vorträge in Seminaren bei der Polizei) stehen Angehörige der NFS zur Verfügung.

6.3.4 Zusammenarbeit mit Opferhilfeeinrichtungen und anderen Beratungsstellen

Positiv für die Projektgruppe war die Nähe zur Opferhilfe Südhessen e. V. In dieser dem „Weißen Ring“ ähnelnden Hilfsorganisation sind auch Polizeibeamte des PP Darmstadt ehrenamtlich tätig. Fachkenntnisse über den bürokratischen Ablauf bei Anträgen zum Opferentschädigungsgesetz (OEG), Übernahme von Arzt- und/oder Therapiekosten durch die Krankenkasse oder unbürokratische materielle (finanzielle) Unterstützung seien exemplarisch genannt. Durch Beschreiben „kurzer Wege“ innerhalb der Behörde konnten so oftmals Probleme der Opfer geregelt werden. Hier offenbarte sich ein Optimierungspotential, welches durch Organisationsveränderungen zu erschließen wäre.

Die Bandbreite von Betreuungsfällen ist bei der Opferhilfe Südhessen e. V. sehr groß. Beispielhaft sei hier der Halter eines Fahrzeuges genannt, welches bei einem Rettungseinsatz beschädigt wurde.

Ein Passant hatte einen nicht zugelassenen brennenden Pkw auf einem öffentlichen Parkplatz bemerkt, der von einem Drogenabhängigen kurzfristig als Schlafplatz genutzt wurde. Der Passant weckte den jungen Mann und zog ihn aus dem brennenden Fahrzeug. Dieser sah nach seiner Rettung „Probleme“ auf sich zukommen und flüchtete. Durch den Rettungseinsatz wurde die Tür des daneben abgestellten Pkw beschädigt. Der brennende Pkw hatte keinen Versicherungsschutz, der eigentliche Brandverursacher war geflüchtete und die gesetzliche Unfallversicherung griff nicht.

³⁹ Spezielle Einsatzaufarbeitung durch SBE (Stressbearbeitung nach belastenden Ereignissen) nach dem Mitchell-Modell zur Verhinderung oder Reduzierung möglicher posttraumatischer Störungen. Für den Bereich Südhessen wird derzeit ein solches SBE-Team aufgebaut. Auch Polizeibeamte werden nach entsprechender Ausbildung als „peers“ hier mitwirken und bei der gemeinsamen Aufarbeitung aller beteiligten Hilfsorganisationen zur Verfügung stehen.

Hier konnte die Opferhilfe Südhessen e. V. unterstützen, ansonsten hätte der unbeteiligte Fahrzeughalter seinen finanziellen Schaden selbst tragen müssen.⁴⁰

In einem anderen Fall wurde durch die Opferhilfe Südhessen e. V. der Kontakt zwischen der Polizei und den Eltern eines drogenabhängigen Sohnes hergestellt, welcher in der gemeinsamen Wohnung verstorbenen war. Hier war polizeiliches Fach- und Erfahrungswissen über Drogenkonsum bei der Trauerbewältigung von Vorteil. Gerade in diesen Fällen wollen Betroffene polizeiliche Einschätzungen hören oder von gleich gelagerten Fällen erfahren. Eine Betreuung durch Angehörige der Opferhilfe Südhessen e. V. bietet sich somit an.

Besonders wichtig ist eine Unterstützung und Begleitung durch die Opferhilfe Südhessen e. V., wenn es sich um die büromäßige Abwicklung von Anträgen nach dem Opferentschädigungsgesetz handelt. Die oftmals sehr zeitaufwendige Antragsbearbeitung führt nicht immer zum gewünschten Erfolg. Dann muss der Klageweg beschritten werden. Hier ist, parallel zur professionellen therapeutischen Betreuung, die richtige rechtliche Einschätzung und anwaltliche Betreuung von Opfern schon im Anfangsstadium wichtig, um spätere Versäumnisse zu vermeiden.

Ein weiterer Fall betraf eine Arzthelferin, der an ihrer Arbeitsstelle durch einen Bekannten mittels Samuraischwert die Hand abgetrennt wurde. Diese konnte in einer Operation wieder angenäht werden. Die Opferzeugin wurde an die Opferhilfe Südhessen e. V. vermittelt, da sie neben einer Traumatisierung auch Erwerbsunfähigkeit oder zumindest -einschränkungen zu verkraften hat. Bei der Antragserstellung, der Suche nach einem geeigneten Anwalt und Therapeuten sowie bei allen sich nun plötzlich einstellenden Alltagsproblemen wurde dem Opfer durch diese Opferhilfe-einrichtung Unterstützung zuteil.

Nur ansatzweise kann in diesen Fällen durch Polizeibeamte Hilfe geleistet werden. Insofern sind solche Hilfsorganisationen immens wichtig. Anzumerken wäre, dass im Zuge des Projekts die Betreuungsfälle bei der Opferhilfe

40 In Polizeikreisen weitgehend unbekanntes „Entschädigungsregelung für Nothelfer“ gemäß Sozialgesetzbuch (SGB) 7, § 2. Zuständig für die Schadensregulierung ist in Hessen die Unfallkasse Hessen in Frankfurt/Main. Entschädigungen werden für Feuerwehr, Rettungsdienste und Polizei, sowie für alle privaten Notfallhelfer (auch bei Festnahmen durch jedermann gemäß § 127 I StGB) vorgenommen.

Südhessen e. V. erheblich angestiegen sind. Auch dies ist eine positive Folge des Projekts.

Neben der Opferhilfe Südhessen e. V. bestehen Kontakte zur Hanauer Hilfe e. V., welche das PP Darmstadt bei der internen Fortbildung durch Referenten unterstützte. Die hier so eingebrachte Erfahrung und Tipps waren im Projekt von Vorteil.

Wie in den meisten deutschen Städten gibt es auch in Darmstadt zahlreiche spezifische Hilfsorganisationen, die im Zuge der Frauenbewegung und auch wegen des Bedarfs von Hilfesuchenden aus anderen Bereichen entstanden. Viele richten ihr Angebot speziell an Frauen, junge Mädchen und Kinder. Nach einigen Vorgesprächen wurde ein „runder Tisch“ einberufen, um auch in diesem Spektrum die Kräfte zu bündeln und Synergieeffekte zu erzielen. Unter Beteiligung der Frauenbeauftragten von Stadt und Landkreis Darmstadt wurde ein sogenannter „Flyer“ erstellt, welcher Adressen und Tipps für Hilfesuchende enthält. Dieser Flyer wird auf den Polizeirevier- und -stationen ausgelegt. Auch wurden deren Adressen mit Hinweisen dv-erfasst und können so von jedem Arbeitsplatz recherchiert und sofort an die Hilfesuchenden weitergegeben werden.

Der „runde Tisch“ wird über das Projekt hinaus Bestand haben, die Polizei wirkte hier als Katalysator. Besonders war und ist es wichtig, bestehende Vorurteile und Irritationen über die polizeiliche Arbeit auszuräumen und auf eine ständige Ausrichtung an Opferinteressen hinzuwirken.

6.3.5 Zusammenarbeit mit dem Versorgungsamt

Das Opferentschädigungsgesetz (OEG) regelt die Ansprüche von Kriminalitätsopfern. Anträge werden von örtlich zuständigen Versorgungsämtern bearbeitet und beschieden. Entsprechende finanzielle Unterstützungen werden aus Bundesmitteln gewährleistet und sollen den Opfern von Straftaten zumindest auf der materiellen Seite Hilfe zuteil werden lassen.

Die Entscheidungen der Versorgungsämter folgen nicht immer den Anträgen und Sozialgerichte werden in dem einen oder anderen Fall zur weiteren Entscheidung angerufen. Dies muss nicht an den jeweiligen Sachbearbeitern der Versorgungsämter liegen, sondern es ist systemimmanent oder scheitert an fehlenden gesetzlichen Vorgaben.

Hier können durch engere Zusammenarbeit zwischen Versorgungsamt, Staatsanwaltschaft und Polizei Bearbeitungsfristen verkürzt und unklare Sachverhalte schneller ausgeräumt werden.

Beispielsweise wäre ein zentraler Ansprechpartner bei der Staatsanwaltschaft für das Versorgungsamt von Vorteil. Oftmals ergeben sich bei der Beiziehung von Ermittlungsakten Verzögerungen, die wiederum zwangsläufig zu längeren Bearbeitungszeiten durch das Versorgungsamt führen. Dies ist sicherlich nicht im Sinne der Opfer.

Neben der Schulung von Polizeibeamten in OEG-Fragen durch Mitarbeiter des Versorgungsamtes, spiegelt sich die gute Zusammenarbeit auch in der gemeinsamen Entwicklung des OEG-Faltblattes (Ziffer 6.1.6) wider.

6.3.6 Zusammenarbeit mit der Staatsanwaltschaft Darmstadt

Von Beginn an war die Integration der Staatsanwaltschaft Darmstadt in das Projekt mit eingeplant. Hier konnte Herr Oberstaatsanwalt Bürgin als Vertreter der Staatsanwaltschaft Darmstadt gewonnen und in das Projekt mit eingebunden werden. Er nahm an sämtlichen Sitzungen der Projektgruppe teil und unterstützte das Projekt beratend, nicht nur in rechtlicher Hinsicht.

Darüber hinaus war die StA Darmstadt fortlaufend über die Modalitäten und Umsetzung des Projekts unterrichtet und konnte hieraus wertvolle Erkenntnisse für den eigenen praxisorientierten Umgang mit Opfern gewinnen.

Opferschutz ohne Einbindung der Staatsanwaltschaft kann nicht gelingen, da der Schutz der Opfer nach Abschluss der polizeilichen Ermittlungen und Abgabe der Akten an die Staatsanwaltschaft (und damit „Weitergabe der Opfer“) nicht enden kann und darf. Über die Staatsanwaltschaft müssen Opferschutz und Opferhilfe bis hin zum abschließenden Gerichtsverfahren gewährleistet sein, was sich auch ausdrücklich in neuen Gesetzesinitiativen niederschlägt.

7 Öffentlichkeitsarbeit

7.1 Pressemeldungen

Mitte August 1998 wurde das Darmstädter Projekt der Presse erstmals vorgestellt. Die Veröffentlichung über das Projekt und seine Ziele war gerade zu diesem Zeitpunkt wichtig geworden, da die erste Befragung der Opferzeugen unmittelbar bevorstand. Durch die Information der Wohnbevölkerung im Zuständigkeitsbereich sollte die Rücklaufquote der versandten Antwortbögen gesteigert werden.

Im Tagesabstand wurde von der örtlichen Presse im Rhein-Main-Gebiet über das Projekt berichtet. Überregionale Bekanntheit erlangte das Vorhaben durch einen Bericht in der „Frankfurter Allgemeinen Zeitung“ am 21. 8. 1998.

Im Jahre 1999 kam es in unterschiedlichen Zeitabständen zu weiteren Presseveröffentlichungen, die über die Projektarbeit und daraus resultierende „Opferverbesserungen“ berichteten.⁴¹ Eine Verbesserung mit größerer Bedeutung für die Bevölkerung im Betreuungsgebiet wurde am 5. 8. 1999 in den Medien vorgestellt. Dies war die „Nachbetreuung von Kriminalitätsopfern“ durch Beamte des Bezirks-Ermittlungsdienstes.

Zum Projektende (voraussichtlich Anfang 2001) sollen das Gesamtprojekt, erreichte Ziele sowie Ergebnisse der Evaluierung der Presse abschließend präsentiert werden.

7.2 Interviews

Durch erste Presseveröffentlichungen im August 1998 wurde der Hessische Rundfunk auf das Projekt aufmerksam und er berichtete in einer Radiosendung des „HR 3“ erstmals darüber; ein Interview mit einem der beiden Projektleiter wurde gesendet.

Einige Wochen später wurde ein weiteres Fernsehinterview mit der Projektleitung in der wöchentlichen Fernsehsendung „Dienstag – Das starke Stück der Woche“ vom Hessischen Rundfunk ausgestrahlt.

Mit der Sendung sollten Opferthematik und damit verbundene Probleme dem Zuschauer näher gebracht werden. Die Entwicklung im Polizeipräsidium Darmstadt wurde dabei beleuchtet.

Anfang September 1999 wurde vom Hessischen Rundfunk in der abendlichen Fernseh- und Nachrichtensendung „Hessenschau“ vom Einsatz eines „Opfernachbetreuers“ beim Polizeipräsidium Darmstadt berichtet. Ein Beamter wurde beim Besuch eines Kriminalitätsopfers mit der Kamera begleitet.

41 Siehe Anhang 2 S. 137

Nach diesem Fernsehbeitrag hatte der Behördenleiter, Herr Polizeipräsident Kilb, am gleichen Tage in einem Rundfunkinterview Stellung zur Opfernachbetreuung und zum Gesamtprojekt bezogen.

7.3 Homepage

Schon nach den ersten Veröffentlichungen waren viele externe Anfragen zu bedienen. Die Projektpräsentation auf der behördeneigenen Homepage⁴² bot hier Erleichterung, denn es konnten dort Inhalte eingestellt werden, denen keine Erstveröffentlichungsrechte entgegenstanden. So wurden Konzeption und Ziele beschrieben und spezielle Projekttinhalte (beispielsweise Fishbowlgespräche und Opfernachbetreuung) erklärt. Vielen Anfragenden konnte so ad hoc geholfen werden.

7.4 Vorträge

Im November 1998 wurde an der Verwaltungsfachhochschule der Hessischen Polizeischule in Wiesbaden, Fachbereich „Kriminologie“, ein Vortrag gehalten. Hier wurde über das Projekt selbst sowie Ergebnisse und Tendenzen der ersten Erhebungen bei Opfern und Polizeibeamten referiert.

Im September 1999 wurde im Rahmen eines Vortrags beim „Tag der Forschung“ im Bundeskriminalamt einem breiten Gremium von interessierten BKA-Angehörigen das Projekt in seiner Entstehung, Zielsetzung und Konzeption vorgestellt.

Im Oktober 1999 nahmen die Projektleiter an einer Veranstaltung des Thüringer Landeskriminalamtes zum Thema „Opferschutz, Erwartungen und Ansprüche“, bei der Vertreter verschiedener Behörden und Hilfsorganisationen ihre Erfahrungen im Umgang mit Opfern weitergaben, teil. Die Veranstaltung war Auftakt der landesweiten Einführung von Opferschutzbeauftragten im Bundesland Thüringen. Auch hier wurde das Darmstädter Projekt vorgestellt.

Im November 1999 kam es zu einer weiteren Präsentation an der Hessischen Polizeischule in Wiesbaden. Im Rahmen einer Arbeitstagung zum Thema „Polizeiliche Kriminalprävention“ wurde hessischen Polizeibeamten und in Polizeibehörden tätigen Ausländerbeauftragten die Problematik im Umgang mit Opferzeugen nahegebracht.

Eine Projektdarstellung beim Informations- und Bildungszentrum (IBZ) Schloss Gimborn e. V., zu welchem die Internationale Police Association (IPA) unter dem Thema „Opferhilfe und Opferschutz“ geladen hatte, wurde ebenfalls durchgeführt.

42 Internetadresse: „www.polizeidarmstadt.de“

Eine weitere Präsentation wird bei Interessierten der Polizeidirektion Groß-Gerau erfolgen, die dem Projekt als Kontrollgruppe diene und damit das Gesamtprojekt wesentlich unterstützt haben.

Ansonsten wurden externe Interessierte (Studierende der Fachhochschulen der Polizei) über das Projekt informiert, soweit nicht Veröffentlichungsrechte entgegenstanden. Weitere Vorträge unter anderem an der Polizeiführungsakademie sind absehbar. Das breite Interesse dokumentiert, dass angemessener Umgang mit Opfern vielerorts problematisiert wird.

7.5 Hospitation

Öffentlichkeitswirksam zeigte sich auch die Hospitation von Studentinnen im Rahmen der Datenerhebung für die Begleitforschung auf den Revieren und Stationen. Neben Opferzeugen wurden auch Polizistinnen und Polizisten interviewt.

Noch bedeutender war die Hospitation von Notfallseelsorgern (NFS).

Diese fuhren zur Vorbereitung auf ihre Tätigkeit mit Streife und so wurden gegenseitige Vorbehalte abgebaut und persönliche Kontakte geknüpft. Eine Alarmierung der NFS wurde generell früher in Erwägung gezogen.

Ein weiterer wichtiger Schritt ging in Richtung „Hilfe für Helfer“. Durch die Hospitation bekamen die NFS Einblick in die Arbeitsbelastung der Vollzugskräfte und konnten sich einen Eindruck verschaffen, wie im polizeilichen Alltag Erlebnisse verarbeitet werden oder wie im allgemeinen damit umgegangen wird. Persönliche Rücksprachen mit den Hospitierenden bestätigten die Einschätzung, dass weitere psycho-soziale Angebote erforderlich sind.

7.6 Veröffentlichungen

Interne Publikationen sowie Veröffentlichungen in Fachzeitschriften der Polizei sind geplant. In der BKA-Reihe „Polizei und Forschung“ wird das Projekt der Fachöffentlichkeit vorgestellt werden.

Die Ergebnisse der Begleitforschung werden in ein separates Buchprojekt eingehen und ebenfalls in der BKA-Buchreihe publiziert werden.

8 Evaluierung

8.1 Warum Evaluierung beziehungsweise Begleitforschung?

Wie in anderem Zusammenhang unter Ziffer 1.1 erörtert, ist systematische Datenerhebung bei den zu untersuchenden Personengruppen unerlässlich, um qualifizierte Ableitungen aus den Ergebnissen eines solchen Projekts treffen zu können. Daraus resultierende, wissenschaftlich abgesicherte, kriminalpolitische Forderungen, basierend auf Studien, wie der Evaluierung des Opferprojekts, halten auch kritischen Nachfragen Stand und beugen „nebenbei“ dem gegenüber der Polizei (sicherlich nicht zu Unrecht) oftmals erhobenen Vorwurf des nichtwissenschaftlichen Arbeitens vor.

Mit der Evaluierung soll wissenschaftlich abgesichert untersucht werden, ob die Projektaktivitäten tatsächlich zu messbaren Veränderungen geführt haben und wie stark diese Veränderungen unter Umständen waren.

Aus hiesiger Sicht war eine Befragung unter wissenschaftlichen Bedingungen bei Opferzeugen und den Angehörigen der Polizei unerlässlich. Darüber hinaus haben alleine die Auseinandersetzung mit entsprechenden Fragebögen und die mit der Evaluierung verbundenen Kontakte⁴³ für Polizeibedienstete positive Wirkung, was sich aus Ergebnissen der Kontrollgruppenuntersuchung (Polizeidirektion Groß-Gerau) ergibt. Viele im Polizeibereich initiierte Projekte werden wegen mangelnder Evaluierung in Zweifel gezogen. So erfordert die Betrachtung durch Einzelne nicht nur Einarbeitung, sondern individuelle Überprüfung, was nicht für Allgemeingültigkeit spricht.

Fehlende in- oder externe Wirkungskontrolle schmälert den Wert solcher Projekte oder verleiht unverdiente Qualitätssiegel. Zudem stellt Kontrolle auch eine Leistungsbeurteilung der jeweiligen Projektverantwortlichen dar, was bei dem einen oder anderen Unbehagen gegen Evaluierung fördern mag.

Aus Sicht der Projektmitarbeiter war Evaluierung von Anfang an unerlässlich und wurde deshalb auch explizit angestrebt. Ferner sollte eine wissenschaftliche Begleitung Erfolgs- und Informationskontrolle gewährleisten, als Gradmesser dienen und das Projekt selbst professioneller gestalten. Den damit verbundenen erhöhten Anforderungen war man sich bewusst.

8.2 Auswahl der wissenschaftlichen Evaluation

Die Auswahl einer adäquaten Institution sollte in erster Linie anhand eines entsprechenden Konzeptes erfolgen, aber kurze Wege nicht außer Acht lassen. Da die Wissenschaftsstadt Darmstadt sowohl über eine Technische Universität als auch eine Fachhochschule verfügt, wurde mit beiden Institutionen Kontakt aufgenommen. Der Fachbereich Sozialpädagogik der FH Darmstadt

⁴³ Kontakte im Rahmen von Opferbegleitung, Interviews und Datenerhebungen der wissenschaftlichen Mitarbeiter auf den Polizeidienststellen.

und das Institut für Psychologie der TU Darmstadt legten der Projektgruppe ein Konzept vor.

Letztlich wurde nach Erörterung in der Projektgruppe und in Absprache mit Dr. Baurmann vom Kriminalistischen Institut des BKA das Konzept von Professor Dr. H. G. Voß, TU Darmstadt, favorisiert. Regelungen über Veröffentlichungsrechte, Fristen und Evaluierungsinhalte wurden zwischen dem BKA und der TU Darmstadt getroffen.

Die Evaluierungsstudie begann im Sommer 1998 mit der ersten internen (Polizeibeamte) und externen Befragung (Opfer). Davor durften durch die Projektgruppe keine Initiativen zur Steigerung der fachlichen und sozialen Kompetenz der Mitarbeiter innerhalb der Behörde getroffen werden, da mit der ersten Befragung der Ist-Zustand (Mängelanalyse) unverfälscht erhoben werden sollte.

8.3 Evaluierung aus Sicht der Behörde

8.3.1 Mängelanalyse durch erste interne und externe Befragungen

Für die Projektgruppe war die Ist-Stand-Feststellung sowohl innerhalb der Opfer- als auch der Polizeigruppe von entscheidender Bedeutung, würde sie doch Mängel und generelle Einstellungen aufzeigen. Die Erhebung des Ist-Standes mittels Fragebogen erfolgte in etwa parallel bei den Opferzeugen, der Kontrollgruppe der PD Groß-Gerau und dem PP Darmstadt.

Im PP Darmstadt nahmen an der ersten Befragung 317 Mitarbeiter teil; bei der PD Groß-Gerau waren es 110 Beschäftigte. Insgesamt 211 Opferzeugen aus vorher festgelegten deliktischen Fallgruppen sandten ihren Fragebogen an die TU Darmstadt zurück. Diese Opferzeugen wurden unabhängig von ihrem Wohnsitz befragt. Lediglich der Tatort war für die Festlegung ausschlaggebend.

Nach Rücklauf der Fragebögen wurden erste Schulungs- und Verbesserungsmaßnahmen im PP Darmstadt begonnen. Diese richteten sich im Besonderen auf die durch Befragung erkannten Defizite, waren also bedarfsorientiert. Einige Mängel waren sowohl von Opferzeugen als auch Polizeibeamten aufgeführt worden.

Wissenschaftliche Hilfskräfte beobachteten und befragten Opfer und Polizisten bei Anzeigenerstattung auf Polizeidienststellen. Bei weiteren Opferzeugen wurden mit deren Zustimmung Daten durch intensive Einzelinterviews zusätzlich erhoben. So gewonnene Erkenntnisse wurden der Projektgruppe zur Verfügung gestellt.

8.3.2 Befragung zum Zwischenstand

Um die Entwicklungstendenz der Wirkung auf Opferseite beim Projekts besser beurteilen zu können wurden die Zwischenbefragungen im November und Dezember 1998 sowie Januar und Februar 1999 durchgeführt.⁴⁴ Die Fragebögen wurden nach Anzeigeerstattung auf Polizeirevieren und -stationen oder im Anschluss an Tatortaufnahmen Opferzeugen ausgehändigt. 117 Fragebögen kamen zurück.

Die Zwischenbefragung im PP Darmstadt erfolgte im März und April 1999. Es wurden 202 Fragebögen an die TU Darmstadt zurückgesandt.

Ergebnisse der Zwischenbefragung hatten keinen unmittelbaren Einfluss auf den Projektverlauf. Die bereits erkennbar positiven Tendenzen bestärkten und motivierten die Projektgruppe.

8.3.3 Dritte abschließende Befragung

Die Abschlussbefragungen bei Opferzeugen und Polizei erfolgten von Januar bis März 2000. Wie in der ersten Befragung wurden den Opferzeugen nach deliktischer Vorauswahl Fragebögen postalisch übersandt. Hier war ein Rücklauf von insgesamt 303 Fragebögen festzustellen. Beim PP Darmstadt nahmen an der abschließenden Befragung 265 und bei der Kontrollgruppe Groß-Gerau 93 Mitarbeiter teil.

8.4 Rückblickende Beurteilung der Evaluierung

Die Beteiligung der Mitarbeiter innerhalb des PP Darmstadt nahm bei der Zwischenbefragung ab. Dies könnte unter Umständen in einer vorübergehenden „Projektmüdigkeit“ begründet sein, da bei der abschließenden Befragung die Teilnehmerquote wieder deutlich anstieg. Über Ergebnisse und Tendenzen der wissenschaftlichen Begleitung wurden die Mitarbeiter informiert.

Ohne die wissenschaftliche Begleitung und Rückkoppelung wäre die Bewertung des Projekts in Qualität, Umfang und hinsichtlich der erzielten Ergebnisse kaum möglich gewesen.

Bislang nicht konkret geplant, jedoch wünschenswert, wäre eine nochmalige Befragung in einem Zeitabstand von etwa einem Jahr oder länger nach Beendigung des Projekts⁴⁵, um die Verfestigung der Ergebnisse zu überprüfen.

⁴⁴ Um eine negative oder positive Entwicklung überhaupt feststellen zu können, müssen im zeitlichen Verlauf wenigstens drei Stichproben durchgeführt werden. Nur so kann die Stabilität einer Entwicklung bewertet werden. Eine Zwischenbefragung wurde bei der Kontrollgruppe der PD Groß-Gerau nicht durchgeführt.

⁴⁵ Mit Projektpräsentation Anfang 2001.

8.5 Ausgewählte Ergebnisse der Evaluierungsstudie

8.5.1 Betroffenheit der Opferzeugen

Die Studie belegt, dass Opfer in hohem Maße durch eine Straftat beeinträchtigt werden. So waren 36 % der Opferzeugen „stark beeinträchtigt“ und 42 % „sehr betroffen“. 16 % waren „weniger stark betroffen“ oder „persönlich kaum betroffen“. Einen Nachweis für die Versicherung gaben 6 % der Befragten als Grund für eine Anzeigenerstattung an.⁴⁶

Dies macht deutlich, dass drei Viertel aller Opferzeugen emotional von der Straftat sehr betroffen sind, daher wächst der Polizei ein hohes Maß an Verantwortung im Umgang mit Opferzeugen zu. Dies erfordert fachliche und soziale Kompetenz auf seiten der Polizei.

Wie stark schätzen Sie Ihre subjektive Betroffenheit unmittelbar nach der Tat ein?						
Befragungen	Darmstadt 8/1998	Darmstadt 11/1998	Darmstadt 1/1999	Darmstadt 2/2000	Groß-Gerau 11/1998	Groß-Gerau 2/2000
stark beeinträchtigt	36,5%	28,6%	33,9%	33,8%	43,2%	31,3%
sehr betroffen	41,9%	39,3%	42,4%	43,5%	32,4%	41,8%
weniger stark betroffen	15,6%	14,3%	13,6%	13,0%	10,8%	13,4%
persönlich kaum betroffen	1,8%	3,6%	3,4%	4,3%	13,5%	4,5%
Bescheinigung benötigt	4,2%	14,3%	6,8%	5,3%	0,0%	9,0%

Zwei Drittel der Befragten gaben in der ersten Befragungswelle an, dass sie nach dem Tatgeschehen nicht wussten, welches Procedere sie bei der Polizei erwartet. Dieser Wert konnte im Laufe des Projekts um 14 % gesenkt werden, was auf verbesserte Informationen im Erstkontakt mit der Polizei zurückzuführen sein dürfte. Hinsichtlich ihrer Aufgeregtheit bei der Erstvernehmung durch die Polizei, gaben 40 % der Opferzeugen an, sie seien „sehr aufgeregt“ gewesen, 33 % waren „ein wenig aufgeregt“. Hier traten positive signifikante Veränderungen auf Opferseite ein, was sicherlich auf einen bewussteren Umgang mit dem Publikum zurückzuführen ist.

⁴⁶ Durchschnittswert der im Projektverlauf durchgeführten Befragungen, welcher sich sicherlich mangels Beeinflussbarkeit auch in Zukunft kaum verändern wird.

Waren Sie anfänglich bei der Erstvernehmung aufgeregt?						
Befragungen	Darmstadt 8/1998	Darmstadt 11/1998	Darmstadt 1/1999	Darmstadt 2/2000	Groß-Gerau 11/1998	Groß-Gerau 2/2000
ja sehr	39,9%	29,8%	21,7%	27,6%	29,7%	40,3%
ein wenig	33,3%	22,8%	21,7%	35,0%	29,7%	31,3%
kaum	14,9%	21,1%	26,7%	15,8%	18,9%	11,9%
überhaupt nicht	11,9%	26,3%	30,0%	21,7%	21,6%	16,4%

Die Frage, ob die Vernehmung in vertraulicher Atmosphäre stattfand, bejahten anfänglich 71 % der Opferzeugen. Dies Wert konnte um 15 % angehoben werden, das heißt Einflüsse durch das Projekt konnten im Verhaltensbereich auf Polizeiseite positive Veränderungen bewirken.

Die Vernehmung fand in vertraulicher Atmosphäre statt						
Befragungen	Darmstadt 8/1998	Darmstadt 11/1998	Darmstadt 1/1999	Darmstadt 2/2000	Groß-Gerau 11/1998	Groß-Gerau 2/2000
nein	29,2%	16,7%	24,1%	14,3%	24,2%	19,3%
ja	70,8%	83,3%	75,9%	85,7%	75,8%	80,7%

Bekanntermaßen wichtig für die Betroffenen ist die Anerkennung des Opferstatus! Mit entscheidend für diese Anerkennung ist das Verhalten der Polizeibeamten während des Erstkontakts mit den Opferzeugen. So gaben anfänglich 66 % der Befragten an, dass die Polizei Teilnahme und Verständnis für das Tatgeschehen gegenüber dem Opfer äußerte. Dies veränderte sich im Laufe des Projekts zum Positiven (75 %).

Hat der Polizeibeamte Worte der Teilnahme, des Verständnisses für Ihre Situation geäußert?						
Befragungen	Darmstadt 8/1998	Darmstadt 11/1998	Darmstadt 1/1999	Darmstadt 2/2000	Groß-Gerau 11/1998	Groß-Gerau 2/2000
nein	34,0%	36,5%	32,7%	24,3%	26,5%	38,1%
ja	66,0%	63,5%	67,3%	75,7%	73,5%	61,9%

Als „sekundäre Viktimisierung“ bezeichnet man die nochmalige Verletzung des Opfers nach dem eigentlichen Delikt, zum Beispiel durch das Vermitteln von Mitschuldgefühlen durch die Polizei. Ein hohes Maß an Sensibilität und Einfühlungsvermögen ist gefordert, um dies zu vermeiden. Eine diesbezügliche Datenerhebung war deshalb für das Projekt von größerer Bedeutung. Gaben 15 % der Opferzeugen zu Anfang der Befragung noch an, dass sie ein Gefühl der Mitschuld am Tatgeschehen durch die Polizei vermittelt bekamen, so sank dieser Anteil bei der abschließenden Befragung auf 9 %. Trotzdem gilt es weiterhin, diesen Wert in Richtung Null zu senken.

Bekamen Sie ein Gefühl der Mitschuld vermittelt?						
Befragungen	Darmstadt 8/1998	Darmstadt 11/1998	Darmstadt 1/1999	Darmstadt 2/2000	Groß-Gerau 11/1998	Groß-Gerau 2/2000
nein	85,5 %	98,2 %	93,0 %	91,0 %	91,4 %	85,7 %
ja	14,5 %	1,8 %	7,0 %	9,0 %	8,6 %	14,3 %

8.5.2 Staatsbürgerliche Pflicht und Vertrauen in die Polizei

Die Pflicht als Staatsbürger bei der Verbrechensaufklärung zu helfen, bejahten durchschnittlich 96 % der Opferzeugen. Die gleiche Anzahl der Befragten gaben an, gerne bei den polizeilichen Ermittlungen mitzuwirken. Anfänglich war 29 % der Opferzeugen diese „Angelegenheit“⁴⁷ eher lästig. Dieser Wert konnte um 7 Prozentpunkte gesenkt werden.

Interessant war auch die Fragestellung, ob Opferzeugen die Polizei als sachkompetent und erfahren einschätzen. War das Vertrauen mit 91 % zu Anfang der Begleitstudie in die Polizei schon recht hoch, so überraschte doch der abschließende Wert von 98 %.

Die Angelegenheit war mir eher lästig						
Befragungen	Darmstadt 8/1998	Darmstadt 11/1998	Darmstadt 1/1999	Darmstadt 2/2000	Groß-Gerau 11/1998	Groß-Gerau 2/2000
nein	70,6 %	60,0 %	75,0 %	77,8 %	100,0 %	62,5 %
ja	29,4 %	40,0 %	25,0 %	22,2 %	0,0 %	37,5 %

Wie haben Sie den/die vernehmenden Beamten/-in erlebt?						
Befragungen	Darmstadt 8/1998	Darmstadt 11/1998	Darmstadt 1/1999	Darmstadt 2/2000	Groß-Gerau 11/1998	Groß-Gerau 2/2000
sachkompetent	90,6 %	97,7 %	95,8 %	98,1 %	96,3 %	87,8 %
inkompetent	9,4 %	2,3 %	4,2 %	1,9 %	3,7 %	12,2 %

8.5.3 Räumliche Situation

Die Verbesserung der räumlichen Situation für Opferzeugen ist in erster Linie von finanziellen Ressourcen und der Fachkompetenz der mit der Bauplanung Betrauten abhängig. Die Architektur sollte nicht nur von dienstlichen Anforderungen (Aspekte der Sicherheit und Zweckmäßigkeit), sondern besonders von den Interessen der Opferzeugen geprägt sein. Die Ergebnisse der Begleitstudie machen deutlich, dass die räumliche Umgebung während der polizei-

⁴⁷ Die mit der Anzeige bzw. Aussage verbundenen bürokratischen Abläufe.

lichen Vernehmung, diese fand im Durchschnitt zu 65 % auf der Polizeidienststelle statt, nicht zur Entspannung auf Seiten der Opferzeugen beitrug.

Die Frage, ob die räumliche Umgebung die persönliche Aufregung beseitigt oder zumindest gemildert hat, verneinten im Durchschnitt 82 % der Befragten. Dieses Ergebnis war während der verschiedenen Befragungen keinen signifikanten Veränderungen unterworfen. Das Projekt selbst hatte hier offensichtlich kaum Einfluss.

Ähnlich waren die Ergebnisse zur Frage nach einem „freundlichen, angenehmen Warteraum“. Die Mehrheit (56 % im Durchschnitt) empfand diesen eher als „neutral“, 32 % als „ungemütlich und unfreundlich“.

Weiter benoteten zu Beginn 23 % der Befragten die polizeilichen Räumlichkeiten mit gut, was zum Projektende (nur) auf 34 % gesteigert werden konnte. Dies bedeutet, dass zwei Drittel der Opferzeugen der Meinung sind, dass die Räumlichkeiten der Opfersituation nicht angemessen sind, obwohl das Polizeipräsidium und einige Polizeistationen relativ neue Bauten sind. Hier scheint die nüchterne Ausstattung von Behörden (Möbiliar, Fehlen von Bildern, Grünpflanzen, Zeitschriften, Getränkeautomaten, Wasserspendern) ursächlich zu sein.

Nicht zu vernachlässigen ist die oftmals „zufällige“ Konfrontation des Opfers mit dem Täter. So merkten Winterhoff und Gührig⁴⁸ nach Auswertung der ersten Befragung der Opfer an, dass immerhin 32,9 % der Befragten sich während der gesamten Vernehmung nicht sicher sein konnten, dem Täter bei der Polizei zufällig zu begegnen. Auch den Autorinnen ist dieser Anteil zu hoch. Es sollte über Veränderungen nachgedacht werden. Angesichts der Ergebnisse sollte die Polizei verstärkt auf die Ausgestaltung von Warteräumen und Vernehmungszimmern achten.

Es ist der Projektgruppe hier lediglich in Teilbereichen gelungen, positive Veränderungen herbeizuführen. Zu hoffen bleibt, dass zukünftig Budgetierung und Priorisierung zu Verbesserungen im Sinne der Opfer führen.

Benotung der polizeilichen Räumlichkeiten durch Opferzeugen						
Befragungen	Darmstadt 8/1998	Darmstadt 11/1998	Darmstadt 1/1999	Darmstadt 2/2000	Groß-Gerau 11/1998	Groß-Gerau 2/2000
gut	23,1 %	20,0%	21,3 %	33,6 %	37,0%	28,0 %
mittel	60,7%	70,0%	59,6 %	50,7 %	48,1 %	62,0 %
schlecht	16,2%	10,0%	19,1 %	15,7 %	14,8%	10,0 %

48 Diplomarbeit Waltraud Gührig und Jasmin Winterhoff, Polizeiliche Ermittlungsarbeit im Rahmen von Strafdelikten aus Sicht der Opfer/Zeugen und Polizeibediensteten; Eine vergleichende Untersuchung im Bereich des Polizeipräsidiums Darmstadt, TU Darmstadt, Mai 1999, S. 230.

8.5.4 Persönlicher Umgang mit den Opfern und Zeugen

Defizite im oben angegebenen Bereich können zum Teil durch den Umgang des Personals mit den Opferzeugen ausgeglichen werden. So gaben im Durchschnitt 79 % der Befragten an, die Vernehmung habe in „vertraulicher Atmosphäre“ stattgefunden (im Verlaufe des Projekts von 71 % auf 86 % gesteigert, siehe Tabelle unter Ziffer 8.5.1). Hier wird deutlich, dass die Vernehmung bewusster gestaltet wurde, beziehungsweise ohne Störungen von Kollegen, Telefon oder weiteren Besuchern.

Sehr wichtig ist in diesem Zusammenhang das persönliche Vorstellen der Beamten mit Namen und Aushändigen von Visitenkarten beziehungsweise weiteren Informationsunterlagen. Hatten sich zu Anfang der Befragung „nur“ 75 % der Polizeibediensteten mit Namen vorgestellt, so waren es bei der abschließenden Befragung schon 85 %. Und auf die Frage, ob sich der oder die Vernehmende „ausschließlich mit dem Opferzeugen beschäftigt“ hat, beantworteten abschließend 90 % (anfangs 79 %) positiv. Dies wird auch im Bereich „Zeitdruck“ deutlich. In der abschließenden Befragung waren nur noch 12 % der befragten Opferzeugen der Ansicht, dass der oder die Vernehmende unter Zeitdruck stand (anfangs 22 %).

Auch bei der Fragestellung, ob „Worte der Teilnahme oder des Verständnisses“ gegenüber den Opferzeugen geäußert wurden, konnte eine Verbesserung festgestellt werden. Hierauf wurde unter Ziffer 8.5.1 schon näher eingegangen. Opferzeugen fühlten sich zu 91 % (anfangs 84 %) von der Polizei „ernst genommen und verstanden“; „unsensibler Umgang“ erfolgte „nur“ noch in 11 % der Fälle (zuvor 21 %).

Wurde als Opfer ernst genommen und verstanden						
	Darmstadt 8/1998	Darmstadt 11/1998	Darmstadt 1/1999	Darmstadt 2/2000	Groß-Gerau 11/1998	Groß-Gerau 2/2000
nein	16,0%	5,5%	10,3%	9,2%	17,1%	17,5%
ja	84,0%	94,5%	89,7%	90,8%	82,9%	82,5%

Weitere Defizite scheinen im Informationsverhalten gegenüber Opferzeugen zu liegen. Für die Betroffenen ist es wichtig, Informationen über den weiteren Fortgang ihrer Anzeige zu erhalten. Oft wird durch die Polizei nur auf Nachfrage Auskunft erteilt. Bei der Erstbefragung fühlten sich 60 % der Opferzeugen gut informiert; abschließend waren es 75 % der Befragten. Hier ist kontinuierliches Fortführen der im Projekt getroffenen Maßnahmen notwendig. Zudem sind nach hiesiger Einschätzung weitere Anstrengungen in Zusammenarbeit mit der Staatsanwaltschaft nötig.⁴⁹

⁴⁹ In diesem Zusammenhang sei exemplarisch an die notwendige Information von Opferzeugen erinnert, sofern nachträglich zu einem Ermittlungsvorgang ein Täter ermittelt wird. Opferzeugen erhalten ein Feed-back über ihre Anzeige, können sich gedanklich auf ein mögliches Gerichtsverfahren einstellen und vor allem zivilrechtliche Ansprüche prüfen.

Die Polizei hat mich gut über den weiteren Ablauf des Verfahrens informiert						
	Darmstadt 8/1998	Darmstadt 11/1998	Darmstadt 1/1999	Darmstadt 2/2000	Groß-Gerau 11/1998	Groß-Gerau 2/2000
nein	40,1 %	34,7%	18,4%	25,0%	11,0%	28,0%
ja	59,9%	65,3%	81,6%	75,0%	63,3%	53,3%

Diese positiven Veränderungen im Umgang der Beamten mit Opferzeugen zeigen deutlich, was Aus- und Fortbildung sowie Änderungen im Verhalten ausmachen; gerade auch im Hinblick auf polizeiliche Vernehmung und Erstbefragung bei Opferzeugen, da hier die fachliche und soziale Kompetenz einzelner Polizisten die Gefahr einer sekundären Viktimisation mindert.

8.5.5 Projektergebnisse zur Situation innerhalb der Polizei

Auch bei der internen Befragung der Polizeibeamten ergaben sich interessante Ergebnisse. So wünschten sich zunächst 47% aller Polizisten mehr Kenntnisse über die Psychologie des Opfers, abschließend waren es bereits 61% der Befragten. Durch das Projekt wurde offensichtlich – und aus hiesiger Sicht erfreulicherweise – Interesse geweckt.

Ich wünsche mir mehr Kenntnisse über Opferpsychologie					
Befragungen	Darmstadt 8/1998	Darmstadt 3/1999	Darmstadt 2/2000	Groß-Gerau 8/1998	Groß-Gerau 1/2000
trifft zu	47,2%	61,7%	61,2%	45,8%	61,4%
trifft nicht zu	52,8%	38,3%	38,8%	54,2%	38,6%

Bei der Frage hinsichtlich der Glaubwürdigkeit von Opferzeugen waren bei der Abschlussbefragung nur noch 23% der Meinung, dass diese hoch sei (anfangs 40%). Allerdings war nun die Mehrheit (von 55% auf 76%) der Meinung, dass dies fallabhängig beurteilt werden müsse. Hier ist sicherlich eine Versachlichung eingetreten.

Wie schätzen Sie die Glaubwürdigkeit von Opferzeugen ein?					
Befragungen	Darmstadt 8/1998	Darmstadt 3/1999	Darmstadt 2/2000	Groß-Gerau 8/1998	Groß-Gerau 1/2000
Hoch	40,1%	18,3%	23,1%	33,3%	12,4%
Niedrig	4,6%	0,5%	0,8%	8,8%	1,1%
Fallabhängig	55,3%	81,2%	76,1%	57,8%	86,5%

Ob Opferschutz Vorrang vor der Täterermittlung habe, bejahten in der Schlussbefragung nur 23% (anfangs 30%). Der Ansicht, Opferschutz beginnt

bei der Polizei, stimmten zunächst 85 %, abschließend 90 % der Befragten zu.

Es wird deutlich, Opferschutz ist wichtig, aber die Täterermittlung genießt immer noch Vorrang. Hier ist noch mehr Überzeugungsarbeit zu leisten, um beide Bereiche in Balance zu bringen. Opferschutz muss den gleichen Stellenwert wie Täterermittlung haben. Beides ist ohne Vernachlässigung des anderen möglich und deshalb auch zu gewährleisten.

Opferschutz hat Vorrang vor der Täterermittlung?					
Befragungen	Darmstadt 8/1998	Darmstadt 3/1999	Darmstadt 2/2000	Groß-Gerau 8/1998	Groß-Gerau 1/2000
Ja	30,2%	23,7%	23,0%	25,5%	27,0%
Nein	14,0%	16,5%	23,0%	13,7%	14,6%
unentschieden	55,8%	59,8%	53,9%	60,8%	58,4%

84 % der befragten Mitarbeiter sind der Meinung, auch Polizisten hätten als Opfer Probleme. Bei der abschließenden Befragung lag der Wert annähernd gleich bei 87 %. Und im Durchschnitt forderten 92 % eine professionelle interne Unterstützung durch einen Psychologen.

Haben Bedienstete der Polizei als Opfer Probleme?					
Befragungen	Darmstadt 8/1998	Darmstadt 3/1999	Darmstadt 2/2000	Groß-Gerau 8/1998	Groß-Gerau 1/2000
ja	83,7%	87,4%	87,2%	80,6%	83,1%
nein	0,7%	1,5%	1,1%	2,9%	2,2%
unentschieden	15,7%	11,1%	11,7%	16,5%	14,6%

Würden Sie psychologische Unterstützung/Hilfe in Anspruch nehmen?					
Befragungen	Darmstadt 8/1998	Darmstadt 3/1999	Darmstadt 2/2000	Groß-Gerau 8/1998	Groß-Gerau 1/2000
ja	92,7%	93,4%	90,5%	87,1%	83,3%
nein	1,7%	2,0%	1,9%	2,0%	2,2%
unentschieden	5,6%	4,5%	7,6%	10,9%	14,0%

Diesen Wunsch gilt es aufzugreifen. Im Rahmen der Fürsorgepflicht ist hier der Dienstherr gefordert. Ob dies unter Umständen auch auf „Burn-out-Syn-drome“, Identitätsverlust, Motivationsprobleme oder fehlende Leitbilder zu-rückzuführen ist, muss unbeantwortet bleiben. Uns sollte die Aussage von Prof. Knud Eike Buchmann zu denken geben: „*Mir persönlich macht die Unzahl von mir bekannten Fällen große Sorge, in denen Polizeibeamte viel zu früh – auch in*

*oberen Führungshierarchien – aufgeben und in die innere Emigration gehen. Auch dies ist eine Form, im Berufsfeld der Polizei Opfer zu sein.*⁵⁰

Abschließend bleibt festzustellen, dass signifikante Veränderungen, die durch Befragung von Polizei und Opferzeugen deutlich wurden, ausschließlich auf Maßnahmen des Projekts beim PP Darmstadt zurückzuführen sind, da ähnliche Werte bei der Kontrollgruppe der PD Groß-Gerau nicht erzielt wurden.

50 Prof. Knud Eike Buchmann (VFHS Villingen-Schwenningen), *Polizeibeamte als Opfer traumatischer Ereignisse*, BKA-Forschungsreihe Nr. 36, *Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung*, Wiesbaden, 1995, S. 188.

9 Zusammenfassung Ergebnisse des Umsetzungsprojekts, Reflexionen und Schlussfolgerungen

9.1 Zusammenfassende Beschreibung des Umsetzungsprojekts

Ausgehend von der BKA-Jahrestagung im Jahre 1995 „Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung“ initiierte Polizeipräsident Rudolf Kilb das Projekt „Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen durch die Polizei“ beim PP Darmstadt, welches offiziell im März 1998 begann.

Das Projekt sollte zur Förderung fachlicher und sozialer Kompetenz der Mitarbeiter, zum Vermitteln von Grundkenntnissen und zur Erweiterung des Problembewusstseins im Umgang mit Opferzeugen beitragen.

Durch direkte Beteiligung der Mitarbeiter und Einbinden externer helfender Stellen sollte ein verbesserter Umgang mit Opferzeugen erreicht werden.

Dies sollte realisiert werden durch:

- Transparenz nach innen und außen zum Erreichen größtmöglicher Akzeptanz,
- Bewusstmachung von Erwartungen und Bedürfnissen von Opferzeugen,
- Vermitteln des Opferschutzgedankens als rechtsstaatlichen Aufgabe,
- Verbesserung des Opfer- und Zeugenschutzes im Ermittlungsverfahren,
- Erhöhung der Fachkompetenz bei der polizeilichen (kriminalistischen) Arbeit,
- Erkennen und Behandeln von Opferzeugen als Partner für ein gemeinsames Ziel sowie
- Vernetzung und Kooperation mit externen Stellen (Hilfsorganisationen).

Weiter sollte die

- Förderung des Ansehens der Darmstädter Polizei in der Öffentlichkeit,
- Verbesserung des Sicherheitsgefühls und der Sicherheitslage in der Bevölkerung und die
- Steigerung der Arbeits- und Berufszufriedenheit der Mitarbeiter

erreicht werden.

Die Ergebnisse⁵¹ belegen Erfolg und Notwendigkeit eines solchen Projekts. Die wissenschaftliche Begleitstudie machte ein Umdenken und Verhaltensänderungen auf seiten der Polizei deutlich, was Grundvoraussetzung für die Ableitung geeigneter Maßnahmen zur Verbesserung der Opfersituation, aber auch zur Kriminalitätsbekämpfung ist. Zwar hat sich die Polizei selbst, wie bei anderen Gelegenheiten auch, kritischer eingeschätzt als dies Bürgerin-

51 U. a. aus Begleitstudie der TU Darmstadt, Prof. Dr. H.-G. Voß, Erkenntnisse der Hilfsorganisationen, Versorgungsamt, in- und externe Rückmeldungen.

nen und Bürger (Opferzeugen) taten, doch Verbesserungen im Innen- und im Außenverhältnis durch das Projekt lassen sich belegen.

Veränderungen im konativen Bereich der Polizei müssen nun Maßnahmen folgen, welche die externe Vernetzung weiterführen und bereits Erreichtes ausbauen. Hierzu wäre sicherlich die Ernennung eines/r Opferschutzbeauftragten hilfreich.

9.2 Positive Aspekte im Projektablauf

Da sich das Projekt in enger Zusammenarbeit zwischen BKA Wiesbaden, TU Darmstadt und der Polizei in Darmstadt entwickelte, erhielt es – geprägt von den unterschiedlichen Fachkompetenzen – besonders positive, fördernde Impulse. Der kollegiale Umgang ließ schnelle Problemlösungen zu.

Die Zusammenarbeit mit Hilfsorganisationen war und ist äußerst angenehm und unkompliziert, hatte man sich doch ein gemeinsames Ziel, die Besserstellung von Opfern in unserer Gesellschaft, gesetzt. Besonders sind hier die Opferhilfe Südhessen e. V. und die beiden Notfallseelsorgeeinrichtungen Darmstadt und Darmstadt-Dieburg zu nennen, mit denen über die Zusammenarbeit hinaus ein förderlicher Erfahrungsaustausch stattfand und stattfindet. Nur durch offene, enge und vorbehaltlose Zusammenarbeit lässt sich etwas erreichen.

Die Winterbeschulung und die Informationsveranstaltungen über das Projekt sowie die beiden Fishbowl-Veranstaltungen haben bei den Mitarbeitern des PP Darmstadt zum besseren Verständnis der Opferproblematik geführt. Besonders die Fishbowl-Veranstaltungen haben den Teilnehmern in einer nie gekannten Weise verdeutlicht, was es heißen kann „Opfer einer Straftat“ zu werden. Solche Veranstaltungen sollten regelmäßig wiederholt werden, um damit jedem Polizeibeamten die Möglichkeit einer solch prägenden Erfahrung einzuräumen.

Ohne Unterstützung und Prioritätensetzung der Behördenleitung wären viele Maßnahmen zur Zielerreichung nicht durchführbar gewesen. Von besonderer Bedeutung war, dass der Behördenleiter das Opferprojekt zur „Chefsache“ erklärt hatte. Nach persönlicher Vorsprache der Projektleitung wurden Entscheidungen getroffen.

Das Einhalten des „normalen Dienstweges“, gerade zur Bereitstellung finanzieller Mittel, wäre äußerst zeitaufwendig und arbeitsintensiv für die Mitarbeiter der Projektgruppe gewesen; das waren Einsparungen von Zeit und Energie, die so unmittelbar dem Projekt zugute kamen.

Die Polizei ist für Opferzeugen unmittelbar nach Tatgeschehen der erste Ansprechpartner und bleibt dies über den Zeitraum der Ermittlungen hinweg. Das Ermittlungsverfahren mündet nach Abschluss gegebenenfalls in die Anklageerhebung durch die Staatsanwaltschaft und weiterführend ein Gerichtsverfahren. Für das Opfer ist nach den polizeilichen Ermittlungen die Angele-

genheit noch lange nicht beendet. Spätestens vor Gericht wird der Opferzeuge wieder mit Tat und Täter konfrontiert. Dies kann, je nach Stabilität eines Opferzeugen, auch zu erneuter Traumatisierung (sekundäre Viktimisierung) führen. Daraus resultiert, dass es nicht nur bei der Polizei zu einer Verbesserung im Umgang mit dem Opferzeugen kommen muss. Gleichmaßen ist ein Umdenken – und damit ein noch professionellerer Umgang bei Staatsanwaltschaft und Gericht – anzustreben. Opfer benötigen Informationen und besondere Betreuung während einer Gerichtsverhandlung. In Bezug auf die Rechte und Pflichten eines Opferzeugen obliegt dies in erster Linie den Staatsanwaltschaften; aber auch den vorsitzenden Richtern, die durch Erläuterungen der Abläufe, der Aufgaben und der Rollenverteilung der Prozessbeteiligten einem Zeugen dessen Ängste und Hemmungen nehmen können.

Der Projektgruppe war es wichtig, einen Vertreter der Staatsanwaltschaft Darmstadt einzubeziehen. Der Polizei sollte ein kompetenter Ansprechpartner zur Opfernachbetreuung für die Phase des Anklage- und Eröffnungsverfahrens zur Verfügung stehen. Weiter sollte so der Gedanke des „verbesserten Umganges mit Opferzeugen“ in den Bereich der Staatsanwaltschaft hinein getragen werden.

Herr Oberstaatsanwalt Bürgin arbeitete in der Projektgruppe mit und hat innerhalb seiner Behörde für mehr Verständnis hinsichtlich der Belange von Opferzeugen geworben. Zusätzlich waren Erfahrung, Fachkompetenz und Impulse, die von Herrn OStA Bürgin ausgingen, für die Projektgruppe von großer Bedeutung.

Enge Verbindung bestand mit dem Versorgungsamt Darmstadt. Dieses ist für die Prüfung und Gewährung von Entschädigungen nach dem „Opferentschädigungsgesetz“ zuständig. Die meisten Opferzeugen haben keinerlei Kenntnisse über mögliche Ansprüche nach dem OEG. Daher wurde gemeinsam mit dem Versorgungsamt eine Broschüre zum OEG erstellt, anhand derer sich Opferzeugen schnell informieren können, ob gesetzliche Ansprüche bestehen.

Die Broschüren sind auf den einzelnen Polizeidienststellen des PP Darmstadt ausgelegt. Der enge Kontakt zum Versorgungsamt hat dazu geführt, dass bürokratische Hürden in dringenden Fällen minimiert werden. Ein unmittelbarer Ansprechpartner steht zur Verfügung.

9.3 Reflexionen

Die Mitwirkung der Projektmitarbeiter in Arbeitsgruppen erleichterte die Arbeit im Anfangsstadium. Im Laufe des Projekts wurde es zunehmend schwieriger. Gründe sind zur Hauptsache in den unterschiedlichen Arbeitszeiten der einzelnen Mitarbeiter (Wach- und Wechselschichtdienst kontra Tagesdienst) zu suchen. Arbeitsaufträge konnten so teilweise überhaupt nicht oder nur mit erheblichen Zeitverzögerungen erledigt werden. Terminbedingt mussten un-

erledigte Arbeiten durch die Projektleitung (nunmehr unter Zeitdruck) ausgeführt werden. Völlige Freistellung der Projektleitung von anderen Aufgaben wäre hier hilfreich gewesen. Die Leitung eines solchen Projekts, gerade auch im Hinblick auf die große Resonanz in der Öffentlichkeit, sollte nicht neben weiteren Tätigkeiten mit erledigt werden. Dies soll keinesfalls eine Rechtfertigung für eventuell im Projekt vorhandene Qualitätsverluste sein, jedoch ist dies Ursache für Zeitverzögerungen im Gesamtprojekt. Dies sollte bei zukünftigen Projekten berücksichtigt werden. Durch gezielteren Einsatz wäre eine noch größere Effizienz möglich gewesen.

Es hat sich gezeigt, dass früheres Einbinden der Begleitforschung das gemeinsame Festlegen und Abstimmen der Ziele die Durchführung des Projekts erleichtert hätte. Wichtig wäre dies bei der Auswahl von Maßnahmen und deren Durchsetzung sowie für die Vorbereitung der Ist-Stand-Erhebung gewesen.

Die von der Begleitforschung in Erwägung gezogene Supervision für die Projektmitarbeiter, die aus Kostengründen wegfallen musste, wäre zweifelsohne förderlich gewesen.

Abschließend muss noch die Arbeitsplatzsituation der Projektleiter kritisiert werden, da über die gesamte Dauer kein gemeinsames Büro bezogen werden konnte. So kam es zwangsläufig zu Reibungsverlusten.

9.4 Kosten-Nutzen-Analyse

Schon zu Beginn, aber auch während des Projekts stellte sich die Frage, ob der personelle, zeitliche und finanzielle Aufwand in einem gesunden Verhältnis zum erwarteten Nutzen steht. Unter diesem Aspekt mussten die mittel- und unmittelbaren Verbesserungen für Opferzeugen, aber auch für Mitarbeiter der Behörde und die Behörde selbst betrachtet und einer kritischen Bewertung unterzogen werden.

Die positiven Ergebnisse der Evaluationsstudie lassen keine negativen Einschätzungen zu. Nicht nur auf Seiten der Opfer, sondern auch bei der Polizei ergaben sich messbare positive Veränderungen. Jede Verbesserung auf Opferseite ist zu begrüßen und das Projekt bedingte viele dieser Verbesserungen für Opferzeugen, unmittel- und mittelbar. Ein Missverhältnis zwischen Aufwand und Ertrag ist nicht zu erkennen.

Die Erkenntnisse der wissenschaftlichen Begleitung und das Projekt selbst, können wichtige Impulse auf dem Gebiet der Viktimologie an Polizei- und Justizbehörden geben. Maßnahmen können übernommen werden und Erkenntnisse in die Beurteilung mit eingehen, um dem Ziel eines professionelleren Umgangs mit Opferzeugen näher zu kommen. Kriminalpolitische Forderungen sind abzuleiten. Hier sei nur an die Bestellung von Opferschutzbeauftragten oder die interne Betreuung durch Psychologen erinnert.

Für das Polizeipräsidium Darmstadt bestand durch das Projekt die Möglichkeit, der Bevölkerung deutlich zu machen, wie sehr man sich an Bürgerinter-

ressen ausrichtet, wie offen eine Sicherheitsbehörde mit diesem Thema umgeht und dass sich die Behörde als moderner Dienstleister versteht. Ein Imagegewinn dürfte sicherlich ein positiver Ausfluss des Projekts sein.

9.5 Forderungen, welche sich aus dem Projekt ergeben

Das beim Polizeipräsidium Darmstadt durchgeführte „Opferprojekt“ macht letztlich nur Sinn, wenn die auf Grund des Projektes gewonnenen Erkenntnisse und Erfahrungen in konkrete Forderungen münden, deren Umsetzung konsequent verfolgt werden muss. Die Reihenfolge der Darstellung der Forderungen stellt keine Rangfolge dar.

9.5.1 Aus- und Fortbildung

Aus Sicht der Polizeibeamten bestehen im Bereich „Aus- und Fortbildung“ Defizite beim Thema „Umgang mit Opfern und Zeugen“. Dies bestätigte sich auch bei der Befragung der Opferzeugen.

Eine stärkere Gewichtung der Opferbelange in der Aus- und Fortbildung der Hessischen Polizei ist daher unerlässlich. So sollte das Thema „Umgang mit Opfern und Zeugen“ in die Curricula der Verwaltungsfachhochschulen der Polizei integriert werden. Intensivere Betrachtung des Themas in den Studienfächern „Kriminologie“, „Kriminalistik“ sowie Rechts- und Gesellschaftswissenschaften sind erforderlich.

Zudem ist dem Wunsch vieler Mitarbeiter zu entsprechen, bedarfsorientierte, dezentrale Weiterbildung zur Thematik anzubieten.

9.5.2 Bauliche Vorgaben

Opferbedürfnisse sind bei der Planung von Polizeigebäuden unbedingt zu beachten. Im Verlaufe des Projekts gewonnene Erkenntnisse sind hierzu aufzubereiten und bei jedem Neu- oder Umbau eines Polizeigebäudes zu berücksichtigen.

Adäquate Innenausstattung im Hinblick auf Opferbelange sollte selbstverständlich werden.

Ein fachkompetentes Beraterteam sollte in die Bauplanung einbezogen und ohne diese vorherige Beratung darf keine Baumaßnahme begonnen werden.

9.5.3 Informationsbedürfnis der Opferzeugen

Opferzeugen wollen informiert sein. Hierzu ist es erforderlich

- sie umfassend über ihre Rechte im Ermittlungsverfahren durch die Polizei zu belehren. Diese Belehrung ist aktenkundig zu machen.

- ihnen ungefragt Information über den Fortgang der Ermittlungen bei Anzeigeerstattung zu geben und gegebenenfalls eine Benachrichtigung über den weiteren Verfahrensstand vorzunehmen.
- ihnen Information über die Nachermittlung von Tatverdächtigen zur Gewährleistung von zivilrechtlichen Ansprüchen zu geben.
- eine standardisierte Benachrichtigung der Opferzeugen seitens der Staatsanwaltschaft (exemplarisch ob Verurteilung erfolgte, angewandte Strafvorschriften, die Höhe des Strafmaßes) zu prüfen.
- die Information personenangepasst zu vermitteln. Ein Formblatt kann helfen, reicht aber letztlich nicht aus.

9.5.4 Opfernachbetreuung

Die Opfernachbetreuung durch die Polizei hat sich auch über die eigentliche Projektphase hinaus als sehr wirkungsvoll gezeigt. Die Betreuung sollte Standard werden.

9.5.5 Opferschutzbeauftragte

Opferschutzbeauftragte sollten bei allen Polizeipräsidien bestellt werden. An die Personalauswahl sind hohe Maßstäbe anzulegen. In Frage kommen nicht nur Polizeibeamte, sondern auch ausgebildete Psychologen, Sozialpädagogen oder vergleichbare Berufsgruppen.

Der Verantwortungsbereich sollte umfassen:

- Vernetzung mit Hilfsorganisationen,
- Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeiter,
- zentraler Ansprechpartner für Opferbelange,
- Koordinator für die Opfernachbetreuer,
- Vermittlung in problematischen Fällen zwischen der Polizei, dem Opfer und Hilfsorganisationen,
- Vertretung der jeweilige Behörde in opferspezifischen Fragen nach außen (Diskussionen, Vorträge, Seminare, Pressearbeit) sowie
- Beratung und Unterstützung bei Akutfällen schwerstraumatisierter Opfer.

Zentrale Ansprechpartner (Opferschutzbeauftragte) sollten auch bei Staatsanwaltschaft und Gericht vorhanden sein. Diese sollen zügige und reibungslose Übernahme zum Schutz von Opferzeugen in Einzelfällen gewährleisten. Zudem sind sie für Opferzeugen und Versorgungsamt sowie Hilfsorganisationen und Polizei ansprechbar.

9.5.6 Selbsthilfegruppen

Auf örtlicher Ebene ist die Initiierung von Selbsthilfegruppen für Opfer zu fördern. Dies sollte in Zusammenarbeit mit, aber in Verantwortung von Hilfs-

organisationen erfolgen; die Polizei kann hier nur als Katalysator oder unterstützend wirken.

9.5.7 Verbesserung der materiellen Ausstattung

Ein Leitfaden zum professionelleren Umgang mit Opfern und Zeugen, ähnlich dem Katalog „Pro Opfer“, ist als eigenständige Softwareanwendung zu erstellen und landesweit anzubieten. Die lokalen Hilfsorganisationen sind zu integrieren um die Weitervermittlung von Opferzeugen durch die Polizei zu fördern.

Zudem wird angeregt, im Land Visitenkarten einheitlich zu gestalten und über das Intranet (Hepolas) landesweit allen Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.

Die zu einem professionellen Umgang mit Opferzeugen erforderlichen Sachmittel (z. B. Wasserspender, Getränkeautomat, Lesematerial für Warteräume) sind anzuschaffen.

9.5.8 Interne psychologische Betreuung

Interne Betreuung ist wichtig und wird von den meisten Polizeibediensteten gefordert. Bei den Polizeipräsidien sind daher hauptamtlich Psychologen zu empfehlen, um unter anderem Hilfestellung nach traumatisierenden Einsätzen leisten zu können. Durch Supervision und Personalberatung (bspw. bei Suchtproblemen) können personalstabilisierende Effekte erzielt werden.

Der Aufgabenbereich lässt sich auf den Umgang mit besonders belasteten Opfern, Unterstützung bei Vernehmungen, sowie Gerichtsverhandlungen, in denen Polizeibeamte als Zeugen, Nebenkläger oder Beschuldigte involviert sind, Personalauswahl und so weiter sinnvoll erweitern.

9.5.9 Fachkompetenz

Neben sozialer Kompetenz ist Fachkompetenz im Umgang mit Opferzeugen wichtig. Die innere Organisation der Polizei muss Fachkompetenz unbedingt sicherstellen. Mangelnde Spezialisierung, Übertragung von Aufgaben ohne Ausbildung und Omnipotenzansprüche sind unprofessionell und kontraproduktiv. Ideologie darf nicht vor einer professionellen Polizeiarbeit und damit vor Effizienz stehen.

Zum Vorteil von Opfern rund um die Uhr vorgehaltene Fachkompetenz sollte nicht ohne weiteres auf die Präsenz während allgemeiner Geschäftszeiten reduziert werden. Die Teilkompensation durch Bereitschaftsdienste deckt die Zeitlücke nur vordergründig ab. Letzten Endes werden Umstände erzeugt, die von den betroffenen Opfern erheblich kritisiert werden (Zeitverzögerung durch Alarmierungen, wenig sachkompetenter Erstkontakt, Wechsel der Vernehmungskraft, Durchreichen der Opferzeugen).

Freisetzen von Personal (z. B. Dauerdienste) unter der Überschrift „Synergieeffekt“ muss gegen professionelles polizeiliches Handeln (zeitnahe Präsenz und Kontakt mit Fachpersonal) abgewogen werden. Darüber hinaus stehen kompetente Ansprechpartner für den Wach- und Wechselschichtdienst und anfragende Opferzeugen außerhalb der Regeldienstzeit nicht immer zur Verfügung. Zudem leidet die Qualität der Ermittlungsarbeit, was Mängel bei Tatermittlung, Täterermittlung und -überführung begünstigen kann. Dadurch bleiben Opfererwartungen unerfüllt und der Organisationszweck wird konkret gefährdet.

9.6 Idealbild der Polizei aus Opfersicht

Um vorstehende Ableitungen und Forderungen zu verdeutlichen, wird aus der Opfer-Begleituntersuchung der TU Darmstadt zitiert. Unter der Fragestellung „Wie wünscht sich das Opfer seine Polizei“, ergänzt durch Ergebnisse der Opferbefragung, erarbeitete die TU Darmstadt das typische Profil eines „zufriedenen Opfers.“⁵² Dieses Profil ist noch nicht allgemein verbreitet. Dieses ideale Modell soll zur Orientierung „nach vorne“ anspornen.

- **Polizeibeamte reagieren schnell auf die Meldung der Straftat.**
Das Opfer muss keine langen Wartezeiten in Kauf nehmen, bevor die Polizei ihre Tätigkeit aufnimmt.
- **Polizeibeamte lassen das Opfer seine Aussage nur einmal machen.**
Es findet kein ständiger Beamtenwechsel statt.
- **Polizeibeamte stellen sich namentlich vor.**
Er bleibt kein anonymes Beamten, sondern stellt sich dem Opfer vor und händigt ihm eine Visitenkarte aus, damit das Opfer gegebenenfalls auch später weiß, an wen es sich direkt wenden kann.
- **Polizeibeamte nehmen alle gemeldeten Delikte ernst,**
auch solche, die die Opfer selbst als eher geringfügig beurteilen. Dem Opfer ist es offensichtlich, dass dem Sachverhalt ernsthaft, bemüht und kompetent nachgegangen wird.
- **Polizeibeamte respektieren und akzeptieren die persönlichen Beweggründe des Opfers zur Anzeige**
unabhängig von der Schwere des Deliktes und bestätigen ihm die Beteiligung beziehungsweise die Richtigkeit seines Handelns (Bestätigung des Opferstatus).

52 Diplomarbeit Winterhoff und Gührig, TU Darmstadt, Polizeiliche Ermittlungsarbeit im Rahmen von Strafdelikten aus Sicht der Opfer/Zeugen und Polizeibediensteten; Eine vergleichende Untersuchung im Bereich des Polizeipräsidiums Darmstadt, Mai 1999, S. 99.

- **Polizeibeamte bemühen sich gegenüber den Opfern um Vorurteilsfreiheit bezüglich ihrer Person, ihres persönlichen Hintergrundes und etwaiger Mitschuldanteile am Deliktgeschehen.**
- **Polizeibeamte verfügen über angemessene Umgangsformen.**
Ein freundlich-sachlicher Umgangston, Vorstellen, Sitzgelegenheit anbieten, gegebenenfalls Versorgung mit Getränken oder Papiertaschentüchern, Pünktlichkeit bei der Einhaltung von Terminen und keine längeren Wartezeiten sollte für uns selbstverständlich sein.
- **Polizeibeamte sind fähig, eine angenehme zwischenmenschliche Situation herzustellen.**
Sie gehen auf die Person des Opfers und seine Bedürfnisse ein und drücken Verständnis für seine Situation aus. Das Opfer verspürt sowohl *Interesse an seiner Person* als auch an *seinem Fall*.
- **Polizeibeamte verfügen über kommunikative Kompetenzen.**
Sie sind offen, überdenken aber die Formulierung eigener Äußerungen und Fragestellungen und nehmen sich zurück in Bezug auf persönliche Einstellungen und Ansichten, die unter Umständen divergent zu denen des Opfers sein können.
- **Polizeibeamte zeigen Bereitschaft zur Kooperation mit den Opfern.**
Sie vermitteln ihm die Bedeutung seiner Rolle bei der Aufklärung der Straftat und berücksichtigen bei ihren Aktivitäten zur Aufklärung auch Wünsche und Interessen des Opfers, die deren vorrangiges Anliegen sind. Das Ergreifen von Eigeninitiative sowie Ideen des Opfers, die potentiell zur Aufklärung der Straftat beitragen könnten, werden anerkannt und sich daraus ergebenden Hinweisen wird nachgegangen.
- **Polizeibeamte kommen dem Bedürfnis nach Information entgegen.**
Sofern vom Opfer gewünscht, informieren sie über Täter und Tathintergrund, soweit nicht Interessen Dritter dadurch verletzt werden. Sie erteilen Auskunft darüber, wie die Polizei im konkreten Fall zu verfahren gedenkt. Sie informieren umfassend über die Konsequenzen der Anzeige für das Opfer und über den weiteren Verfahrensverlauf. Ohne besondere Aufforderung geben sie dem Opfer umfassende Hinweise, wohin es sich wegen rechtlicher, medizinischer, psychologischer und/oder finanziell-materieller Versorgung beziehungsweise Beratung wenden kann.
- **Polizeibeamte sorgen dafür, dass das Opfer seine Aussagen in einer ruhigen, ungestörten Umgebung machen kann, geschützt vor dem Mitgehören Unbeteiligter.**
Der Raum, in dem die Vernehmung durchgeführt wird, ist hell, freundlich-zweckmäßig eingerichtet und trägt dazu bei, dem Opfer das Gefühl von Sicherheit und Geborgenheit zu vermitteln.

- **Polizeibeamte nehmen sich Zeit bei der Vernehmung des Opfers.**

Falls erforderlich, geben sie diesem Gelegenheit, sich zuvor zu beruhigen und lassen auch zwischenzeitig Erholungspausen zu.

- **Polizeibeamte schreiben nicht ihre „eigene Geschichte“.**

Bei der Erstellung der Vernehmungsprotokolls halten sie sich soweit wie möglich an die Formulierungen, besonders aber an die inhaltlichen Aspekt der Opferaussagen.

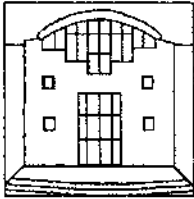
9.7 Schlussbemerkung

Die Projektgruppe hofft, dass es nicht bei bloßen Anordnungen, Verpflichtungserklärungen oder büromäßigen Erlassen, welche oftmals der Gewissensberuhigung von Vorgesetzten oder Ministerien dienen, bleibt. Sie stellt sich vor, dass das Opferprojekt der Darmstädter Polizei auch zur Einforderung politischer Schritte führt, insbesondere im Innen- und Sozialressort⁵³, um so zu einem neuen gesellschaftlichen Verständnis beizutragen.

Appelle und Diskussionen anlässlich der Jahrestagung des Bundeskriminalamtes im Jahre 1995 wären dann nicht ungenutzt verhallt.

53 „Opferschutz darf sich nicht auf Kriminalitätsvorbeugung beschränken, sondern muss auch effektive Betreuung und Beratung sowie spürbare Hilfe nach einer Gewalttat umfassen. Opferschutz wird damit zum Teil eines neuen Verständnisses qualitativer Sozialpolitik“. Vorwort des Ministers Dr. Axel Horstmann, Minister für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW im Reader des Sozialministeriums „Neue Wege in der Hilfe für Gewaltopfer“, 1998.

Anhang I



Polizeipräsidium Darmstadt, Klappacher Str. 145, 64285 Darmstadt, Tel. 06151-969 0

Projekt Pumoz
*(Professioneller Umgang
mit Opfern und Zeugen
beim PP Darmstadt)*
Telefon: 06151/969-2410
Fax: 06151/969-2405

Information zum Opferentschädigungsgesetz

Sie oder ein naher Angehöriger sind Opfer einer Straftat geworden. Nach dem Opferentschädigungsgesetz (nachfolgend OEG genannt) besteht die Möglichkeit, die durch die Tat entstandenen finanziellen Kosten erstattet zu bekommen. Anhand des Fragebogens können Sie selbst nachprüfen, ob Ihnen Leistungen nach dem OEG zustehen. Wenn Sie alle Fragen mit ja beantworten, können Sie einen Antrag beim zuständigen Versorgungsamt stellen. Andernfalls beachten Sie bitte die rückseitigen Hinweise.

1. Es erfolgte ein vorsätzlicher, rechtswidriger und tätlicher Angriff oder eine kriminelle Handlung gegen Sie oder einen Angehörigen (Ehepartner, Eltern oder Kinder) beispielsweise eine

- vorsätzliche Körperverletzung
- Vergewaltigungen sexuelle Nötigungen
- sexueller Mißbrauch von Kindern und Jugendlichen
- Tötungsdelikte

ja

oder

- eine andere Person wurde angegriffen, dabei wurden Sie oder Ihr Angehöriger verletzt
- Sie oder Ihr Angehöriger wurden bei der Abwehr einer Straftat verletzt
- Sie oder Ihr Angehöriger wurden Opfer eines mit gemeingefährlichen Mitteln begangenen Verbrechens (z.B. Brand- / Sprengstoffanschlag)
- Sie oder Ihr Angehöriger flüchteten vor einem Angreifer und wurden dabei verletzt

nein

2. Sie oder Ihr Angehöriger wurden verletzt und haben aufgrund der Tat

- a) voraussichtlich **dauernde** (mindestens 6 Monate) **körperliche oder psychische Schäden**
- b) **Zuzahlungen** für Krankenhaus, Medikamente, Brille, Zahnersatz oder ähnliches geleistet
- c) **Krankengeld** bezogen
- d) die **Kosten der Beerdigung** eines Gewaltopfers getragen.

ja

nein

3. Die Tat wurde in Deutschland verübt oder auf einem deutschen Schiff oder in einem deutschen Luftfahrzeug

Geschah die Tat im Ausland, ist eine Entschädigung nur nach dortigem Recht möglich und muß somit auch in diesem Land beantragt werden. Ausnahme, die Tat ereignete sich auf einem deutschen Schiff oder in einem deutschen Luftfahrzeug

ja

nein

4. Die Straftat wurde nach dem 01.07.1990 begangen

(unter bestimmten Voraussetzungen sind auch Entschädigungen vor diesem Zeitpunkt möglich)

ja

nein

5. Sie oder Ihr Angehöriger sind am Schadenseintritt schuldlos

ja

nein

6.. Wurde bei der Polizei Anzeige erstattet

(nach dem OEG ist man zur Mitwirkung bei der Erforschung der Straftat und somit zur Anzeigenerstattung verpflichtet / Anzeige ggf. nachträglich erstatten)

ja

nein

Wenn Sie die Punkte 1 - 6 mit „JA“ beantworten konnten, besteht sehr wahrscheinlich Anspruch auf :

**Heilbehandlung
Krankenbehandlung
psychotherapeutische Behandlung
Kuren
berufliche Rehabilitation
laufende Renten an Geschädigte und Hinterbliebene
(z.B.:Witwen-, Waisen-, Grund-, Ausgleichsrente)
Pflegezulage
Schwerbeschädigtenzulage
Übernahme von Beerdigungskosten
und andere**

(Prüfung des Sachverhaltes erfolgt durch das zuständige Versorgungsamt)

Hinweise zum Opferentschädigungsgesetz (OEG)

1.

Viele der umseitig genannten Leistungen werden zunächst durch die Krankenkasse abgedeckt. Diese fordern dann die Kosten beim Versorgungsamt nach Antragstellung ein. Nehmen Sie deshalb zur weiteren Abklärung auch mit der zuständigen Krankenkasse Kontakt auf. Teilweise fordert die Krankenkassen zur Antragstellung auf.

2.

Die Bearbeitungszeit eines Antrages dauert in der Regel zwischen 1 - 2 Jahre, da die abschließenden Ermittlungen der Staatsanwaltschaft abgewartet werden müssen und erst nach Akteneinsicht endgültig entschieden werden kann. Bis zum endgültigen Entscheid leistet aber das zuständige Sozialamt, nach den geltenden Bestimmungen, finanzielle Unterstützung. Nach Festlegung der Leistungen durch das Versorgungsamt werden dann die eventuellen Zahlungen des Sozialamtes mit den rückwirkenden Auszahlungen des Versorgungsamtes verrechnet. Die Leistungen aus dem OEG werden rückwirkend gezahlt, sofern der Antrag innerhalb eines Jahres nach der Schädigung gestellt wurde.

3.

Sach- und Vermögensschäden werden nach dem OEG nicht erstattet. Auch wird kein Schmerzensgeld gezahlt. Bei Schädigungen die durch ein Kraftfahrzeug oder einen Anhänger entstanden sind, besteht grundsätzl. kein Anspruch. Im Einzelfall tritt hier die VERKEHRS-OPFERHILFE ein.

4.

Jeder Mensch hat Anspruch auf Leistungen nach dem OEG ¹⁾. Zur Vermeidung von unnötigem Aufwand für Sie sollten Sie sich mit dem zuständigen Versorgungsamt in Verbindung setzen.

Nachstehend Adressen, an die Sie sich mit Fragen wenden können.

**Hessisches Amt für Versorgung und
Soziales Darmstadt**
Bartningstr. 53
64289 Darmstadt
Tel.: 06151/738-0

Verein Verkehrshilfepfer e. V.
Glockengießerwall 1 V
20095 Hamburg
Tel.: 040/30180-0

die zuständige Krankenkasse

oder lassen Sie sich beraten von:

Opferhilfe Südhessen e.V.
Nikoleyweg 7
64354 Reinheim
Nottelefon: 06162/912100
Fax: 06162/912101

Weisser Ring
Weberstraße 18
55130 Mainz-Weissenau
Tel. 06131-83030

Anhang II

Projektgruppe befragt Opfer

Betreuung durch die Polizei soll verbessert werden

spi. DARMSTADT. Wege zum professionelleren Umgang mit Opfern und Zeugen soll eine Projektgruppe zeigen, die im Februar von Polizeipräsident Rudolf Kilb aus Mitarbeitern von Polizei und Staatsanwaltschaft gebildet worden ist. Fachliche Unterstützung gewährt die kriminalistisch-kriminologische Forschungsstelle des Bundeskriminalamtes. Außerdem wird das Projekt vom Institut für Psychologie der Technischen Universität Darmstadt wissenschaftlich begleitet. Um die Einstellung von Polizeibeamten zu Opfern und Zeugen und umgekehrt in Erfahrung zu bringen, läuft gegenwärtig eine Befragung. Alle Mitarbeiter des Polizeipräsidiums Darmstadt erhielten Fragebogen, in denen beispielsweise nach behördeninternen Defiziten sowie nach persönlichen Erfahrungen der Beamten im Umgang mit Opfern und Zeugen gefragt wird. Die Fragen wurden in Zusammenarbeit mit der Universität entwickelt.

Ein zweiter Bogen soll demnächst an rund 1600 Personen versandt werden, die

als Opfer oder Zeugen in jüngster Zeit Bekanntschaft mit der Polizei gemacht haben. Sie sollen unter anderem darüber Auskunft geben, welche individuellen Erfahrungen sie nach einer Straftat oder bei der Erstattung einer Anzeige gemacht haben, wie sie als Opfer mit den Ereignissen fertig geworden sind oder ob sie eine über die polizeiliche Routine hinausgehende persönliche Betreuung gebraucht hätten. Die Befragungen sind anonym, der Datenschutz wird gewahrt. Das Ergebnis der Untersuchung soll nach Mitteilung von Kilb in die künftige Arbeit der Polizei Eingang finden und den Umgang der Beamten mit Opfern und Zeugen verbessern. Im Mittelpunkt stehe die psychische Belastung von Opfern und Zeugen. Angefangen vom ersten Kontakt mit der Polizei bis zum Abschluß eines Ermittlungsverfahrens sei es erforderlich, das Vertrauen in die Polizei zu stärken und Hemmschwellen zwischen der Bevölkerung und der Justiz abzubauen.

Frankfurter Allgemeine Zeitung 21. 8. 1998

Besserer Umgang mit Opfern und Zeugen

Darmstädter Projektgruppe von Polizei und Justiz will Betreuung stärken

(wh). In Polizeistatistiken ist viel von Fallzahlen die Rede. Doch hinter jedem Fall stehen Menschen: Täter, Opfer, auch Zeugen. Nicht nur Organisationen, die sich der Opferhilfe annehmen, hemängeln, daß Straftatern mehr öffentliche Aufmerksamkeit zukommt als denjenigen, denen sie körperliches und seelisches Leid zufügen.

Das Darmstädter Polizeipräsidium will neue Wege gehen. Seit Februar dieses Jahres befaßt sich eine aus Polizisten und einem Vertreter der Staatsanwaltschaft Darmstadt bestehende Projektgruppe mit dem The-

ma „Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen durch die Polizei“.

Von Polizeipräsident Rudolf Kilb initiiert, hat das Projekt

Hilfe während der Ermittlungen

zum Ziel, den Umgang der Polizisten mit Opfern und Zeugen zu verbessern. In erster Linie gehe es darum, die Psyche dieser Menschen zu stärken, sie während der Ermittlungen zu betrauen und sie an Hilfsorganisa-

tionen – die Opferhilfe Südhessen etwa oder den Weißen Ring – zu vermitteln, erläutern Dieter Rein und Udo Lieser vom Polizeipräsidium. Langfristig versprechen sich Polizei und Justiz, daß das Vertrauen der Bevölkerung in ihre Arbeit gestärkt und Hemmschwellen abgebaut werden.

Das Projekt, das nach Angaben der Polizei frühestens Mitte kommenden Jahres beendet sein dürfte, wird fachlich von der „Kriminalistisch-kriminologischen Forschungsstelle“ des Bundeskriminalamtes begleitet. Wissenschaftlich vom Institut

für Psychologie der Technischen Universität Darmstadt. Dessen Mitarbeiter haben mit der Polizei einen Fragebogen entwickelt, den alle Beschäftigten des Präsidiums erhalten. Zweiter wichtiger Baustein ist ein weiterer Fragebogen, den demnächst ungefähr 1600 Opfer und Zeugen von Straftaten bekommen. Darin enthalten sind Fragen unter anderem über die Erfahrungen mit den Ermittlern und über die Verarbeitung des Geschehens. „Die Befragung ist anonym, der Datenschutz hat auch hier Priorität“, heißt es in dem Pressebericht.

Darmstädter Echo 24. 8. 1998

Polizei verbessert professionellen Umgang im Präsidiumsbereich mit Opfern und Zeugen

Eigene Projektgruppe arbeitet schon seit Jahresbeginn daran – Vertrauen in Polizei stärken

Darmstadt-Dieburg. Seit Februar beschäftigt sich eine Projektgruppe, bestehend aus Mitarbeitern des Polizeipräsidiums Darmstadt und einem Vertreter der Staatsanwaltschaft, mit dem Thema »Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen durch die Polizei«. Initiiert wurde dieses Projekt von Polizeipräsident Rudolf Kilb.

Ziel ist ein verbesserter Umgang von Polizei mit Opfern und Zeugen. Hier ist in erster Linie an die psychische Situation dieser Menschen, deren Betreuung im laufenden Verfahren und die Weitervermittlung an andere Hilfsorganisationen gedacht. Damit verbinden Projektgruppe und Kilb eine verbesserte Akzeptanz – angefangen vom Erstkontakt der Opfer und Zeugen mit der Polizei bis hin zum Abschluss des Ermittlungsverfahrens.

Die Polizei hofft, durch dieses Projekt das Vertrauen der Bevölkerung in die Polizei zu stärken und Hemmschwellen im Umgang mit ihr und der Justiz abzubauen. Verban-

den damit ist auch die Hoffnung auf eine effektivere Kriminalitätsbekämpfung.

Das Projekt erfolgt mit fachlicher Unterstützung der Kriminalistisch-kriminologischen Forschungsstelle des Bundeskriminalamtes, vertreten durch Dr. Michael Baurmann; es wird darüber hinaus von Professor Dr. Voß vom Institut für Psychologie der Technischen Universität Darmstadt wissenschaftlich begleitet.

Im Rahmen des Projekts werden alle Mitarbeiter des Polizeipräsidiums per Fragebogen hinsichtlich ihrer Einstellung zu Opfern und Zeugen befragt. Der Bogen wurde in Zusammenarbeit mit der TU Darmstadt entwickelt. Insbesondere sollen behördeninterne Defizite, persönliche Einschätzungen und Einstellungen der Beamten im Umgang mit diesem Personenkreis erhoben werden.

Ein wichtiger Baustein ist die wissenschaftliche Begleitung durch die TU Darmstadt. Durch Voß und seine Mitarbeiterinnen wurde ein weiterer Fragebogen entwickelt, welcher an mehr als 1000 Opfer und Zeugen von Straftaten in nächster Zeit ver-

sandt wird. Für das Forschungsprojekt ist die individuelle Erfahrung der Befragten als Opfer/Zeuge bei der Polizei von Bedeutung.

Es werden Fragen zur persönlichen Betroffenheit im Anschluss an die Straftat und der individuellen Erfahrung bei der Anzeigenerstattung auf dem Polizeirevier gestellt. Von weiterem Interesse ist unter viktimologischen Gesichtspunkten die Klärung der Frage, wie die Opfer mit den Geschehnissen umgehen, diese bewältigen und ob eine über die polizeiliche Arbeit hinausgehende professionelle Betreuung erforderlich gewesen wäre.

Die Auswertung der Fragebögen wird durch die Arbeitsgruppe erfolgen. Die Befragung erfolgt anonym.

Das Ergebnis der wissenschaftlichen Untersuchung soll Einfluss in die polizeiliche Arbeit finden und letztlich zu einer Erhöhung der Professionalität im Umgang mit Opfern und Zeugen führen.

Nach Beendigung des Forschungsprojekts – frühestens Mitte des nächsten Jahres – werden die Ergebnisse veröffentlicht.

Main-Echo 25. 8. 1998

Projekt: Besserer Umgang mit Opfern und Zeugen

Vertrauen der Bevölkerung in die Polizei soll gestärkt werden

Darmstadt (ep) - Seit Februar 1998 beschäftigt sich eine Projektgruppe, bestehend aus Mitarbeitern des Polizeipräsidiums Darmstadt und einem Vertreter der Staatsanwaltschaft Darmstadt, mit dem Thema »Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen durch die Polizei«. Initiiert wurde dieses Projekt von Polizeipräsident Rudolf Kilb.

Ziel des Projekts ist ein verbesserter Umgang von Polizei mit Opfern und Zeugen. Hier ist in erster Linie an die Verbesserung der psychischen Situation von Opfern und Zeugen, deren Betreuung im laufenden Verfahren und die Weitervermittlung an andere Hilfsorganisationen gedacht. Damit verbinden Projektgruppe und Kilb eine verbesserte Akzeptanz, angefangen vom Erstkontakt der Opfer und Zeugen mit der Polizei, bis hin zum Ab-

schluss des Ermittlungsverfahrens. Die Polizei hofft, durch das Projekt das Vertrauen der Bevölkerung in die Polizei zu stärken und Hemmschwellen im Umgang mit ihr und der Justiz abzubauen. Verbunden damit ist auch die Hoffnung auf eine effektivere Kriminalitätsbekämpfung.

Das Projekt erfolgt mit fachlicher Unterstützung der Kriminalistisch-kriminologischen Forschungsstelle des Bundeskriminalamtes, vertreten durch Dr. Michael Baurmann, und wird darüber hinaus von Prof. Dr. H.-G. Voß vom Institut für Psychologie der Technischen Universität Darmstadt wissenschaftlich begleitet.

Im Rahmen des Projekts werden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Polizeipräsidiums Darmstadt mittels Fragebogen hinsichtlich ihrer Einstellungen zu Opfern und Zeugen befragt. Der Fragebogen wur-

de in Zusammenarbeit mit der TU Darmstadt entwickelt.

Insbesondere sollen behördeninterne Defizite, persönliche Einschätzungen und Einstellungen der Beamten und Beamten im Umgang mit Opfern und Zeugen erhoben werden.

Ein wichtiger Baustein des Projekts ist die wissenschaftliche Begleitung durch die TU Darmstadt. Durch Prof. Dr. Voß und seine Mitarbeiterinnen wurde ein weiterer Fragebogen entwickelt, der an über 1000 Opfer und Zeugen von Straftaten in nächster Zeit versandt wird.

Für das Forschungsprojekt ist die individuelle Erfahrung der Befragten als Opfer/Zeuge bei der Polizei von Bedeutung.

Es werden Fragen zur persönlichen Betroffenheit im Anschluss an die Straftat und der individuellen Erfahrung bei der Anzeigener-

stattung auf dem Polizeirevier gestellt. Von weiterem Interesse ist unter viktimologischen Gesichtspunkten die Klärung der Frage, wie die Opfer mit den Geschehnissen umgehen, diese bewältigen und ob eine über die polizeiliche Arbeit hinausgehende professionelle Betreuung erforderlich gewesen wäre.

Die Auswertung der Fragebögen wird durch die Arbeitsgruppe von Voß erfolgen. Die Befragung erfolgt anonym, auch hier hat der Datenschutz Priorität.

Das Ergebnis der wissenschaftlichen Untersuchung soll Einfluss in die polizeiliche Arbeit finden und letztlich zu einer Erhöhung der Professionalität im Umgang mit Opfern und Zeugen führen.

Nach Beendigung des Forschungsprojekts – frühestens Mitte des nächsten Jahres – werden die Ergebnisse veröffentlicht.

Offenbach Post 26. 8. 1998

Opfern besser beistehen

Eine Projektgruppe - Polizei und Staatsanwaltschaft - beschäftigt sich seit einem halben Jahr mit dem professionellen Umgang mit Opfern und Zeugen. Ziel der Untersuchung ist es, die Hemmschwelle von Zeugen abzubauen, das Vertrauen bei den Opfern krimineller Taten in die Polizei zu stärken.

Offenbach Post 26. 8. 1998

Polizisten als Psychologen: Hilfe für Opfer und Zeugen

Projekt soll Beamte sensibler werden lassen

(wh). Der Pförtner sitzt hinter einer Glasscheibe, jedes Wort, das er und der Besucher wechselt, dringt in den Vorraum. Andere werden unfreiwillig zu Zuhörern. Keine angenehme Situation für jemand, der das Gespräch unter vier Augen wünscht – wie etwa das Opfer einer Straftat, das ins Polizeipräsidium gebeten worden ist.

Im Umgang mit Opfern und Zeugen fehlt es Polizisten häufig an Zeit und der nötigen Sensibilität. In Schweden gibt es Opferbeauftragte, in Holland sind Vernehmungsräume extra für Kinder eingerichtet, im Polizeipräsidium München gibt es ein Kommissariat für Opferbetreuung – drei Beispiele, wie es sein kann. „Die Situation von Opfern ist generell unbefriedigend“, sagt Professor Dr. Hans-Georg Voß vom Institut für Psychologie der Technischen Universität Darmstadt. Er und seine Mitarbeiter sind an dem Projekt „Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen beim Polizeipräsidium Darmstadt“ beteiligt, das Behördenleiter Rudolf Küh angeleitet hat. Im Präsidium befassen sich etwa 40 Beamte damit, fachlicher Rat kommt vom Bundeskriminalamt (dazu Kasten).

Opfer von Straftaten sind bis zu 24 Stunden nach dem Geschehen auf dem psychischen Tiefpunkt und daher besonders anfällig gegenüber wenig einfühlsamer Behandlung. Andererseits ist das ein für die Ermittlungen der Polizei entscheidender Zeitraum. Es sind diese gegensätzlichen Interessen, die das Miteinander und das Verständnis für die andere Seite nicht gerade leichter machen.

Kriminalhauptkommissar Udo Lieser weiß aus eigener Erfahrung, daß die überwiegende Mehrheit der Opfer die Auswirkung der Tat auf ihre Psyche stärker belastet als der Sachschaden – der Diebstahl etwa oder der Einbruch. „Die Menschen sind langfristig beeinträchtigt, leiden unter Schlafstörungen, Alpträumen, De-

pressionen.“ Manche machten sich selbst Vorwürfe oder sahen sich Vorwürfen ausgesetzt. In dieser Zeit fühlten sich viele alleingelassen.

Der Polizei geht es langfristig darum, mit Opfern und Zeugen besser zusammenzuarbeiten. Professor Voß verweist auf Studien, wonach Opfer den zentralen Wunsch haben, als Opfer ernst genommen zu werden. Sie möchten kein „Fall“ sein, sondern Mensch bleiben. Daher, so Voß, dürfe man ihnen keine „Heile, heile Gänschen-Welt“ vorspielen, sondern sie gleich nach dem Geschehen und im weiteren Verlauf der Ermittlungen begleiten. Der Psychologe sagt, viele Polizisten seien damit überfordert. Er spricht von einem „burn-out-Syndrom“, von einer gelernten Hilflosigkeit gegenüber dem Opfer.

Kriminalhauptkommissar Lieser sagt, die Gesellschaft kümmere sich zu viel um die Täter. Das gelte auch für die Polizei, weshalb die Überzeugungsarbeit innerhalb der Kollegenschaft ein wichtiger Teil des Projekts sei. Oft verhindere schon die räumliche Situation, daß ein entspanntes Gespräch zustande komme. Lieser ist überzeugt, daß Opfer und Zeugen, die Gutes über die Polizei zu berichten wüßten, dauerhaft zu ihren Verbündeten zählen dürften. Schon deshalb lohne es sich, Zeit und Mühe zu investieren – abgesehen davon, daß 90 Prozent aller Taten nach Zeugenaussagen geklärt würden.

Den am Projekt beteiligten Polizisten und Wissenschaftlern schwebt eine Art Netzwerk vor, eine dauerhafte Zusammenarbeit unter anderem mit Psychologen, mit Pro Familia, mit Opferhilfsorganisationen. „Professionalität zeichnet sich auch dadurch aus, daß man Kompetenzen abgrenzt“, sagt Professor Voß. Freilich weiß auch er, daß bisweilen die beste Absicht zum Scheitern verurteilt ist. „Es gibt auch sehr schwierige Opfer und Zeugen.“

TU-Psychologen werten Fragebögen für 500 Polizisten sowie für 1600 Opfer und Zeugen aus

(wh). Das Projekt „Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen beim Polizeipräsidium Darmstadt“ umfaßt eine aufwendige Fragebogenaktion. Etwa 500 Mitarbeiter des Präsidiums sind gebeten worden, Fragen zu beantworten. Die bisherige Rücklaufquote sei sehr gut, sagt Psychologie-Professor Hans-Georg Voß von der TU.

1600 Fragebögen gehen Opfern und Zeugen von Straftaten zu, die sich seit verganginem Jahr ereignet haben. Darin werden die Adressaten, deren Antworten anonym bleiben und die nicht von der Polizei, sondern von der TU ausgewertet werden, auf fünf Selten unter anderem gefragt, wie sie die Atmosphäre bei der Vernehmung empfanden. Im Be-

mühen, das Thema öffentlich zu machen, schwebt den am Projekt beteiligten Polizisten eine Veranstaltung vor, in der Opfer ihre Erfahrungen im Umgang mit der Polizei schildern.

Die Ergebnisse der Befragung, mit deren Auswertung frühestens Mitte kommenden Jahres gerechnet wird, sollen veröffentlicht werden.

Darmstädter Echo 9. 9. 1998

Polizisten: Mehr Hilfe für Opfer von Verbrechen

Bremen (dpa) - Eine bessere Betreuung der Opfer von Straftaten fordert die Gewerkschaft der Polizei (GdP). Opfer dürften bei rechtlichen Hilfen nicht schlechter gestellt sein als Täter. So stehe dem Täter ein aus Steuermitteln finanzierter Pflichtverteidiger zu. Für das Opfer gebe es keine entsprechenden Hilfen.

„Was für den Täter gilt, muß für sein Opfer schon lange gelten“, sagte der neue GdP-Chef Norbert Spinrath beim Bundeskongreß in Bremen. Opferhilfe-Institutionen sollten

kostenlos Räume in Polizeibehörden erhalten, die Opfer bis zum Ende des Verfahrens betreut werden.

Die GdP plädierte zugleich für ein härteres Vorgehen gegen Scientology, die als verfassungswidrig eingestuft werden müsse. Scientology treibe Menschen in den Ruin und die totale psychische Abhängigkeit, um sie für ihre Ziele zu mißbrauchen, sagte Spinrath. Die Gewerkschaft machte sich dafür stark, den Tatbestand der „psychischen Gewalt“ einzuführen.

Offenbach Post/Dieburger Anzeiger 18. 9. 1998

Polizei systematisiert die Opferbetreuung

Geschulte Beamte sollen Betroffenen beim Umgang mit der Tat helfen

Darmstadt - Das Projekt „Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen durch die Polizei beim Polizeipräsidium Darmstadt“ eröffnet neue Wege: Seit dem 1. August suchen Beamte des Bezirks-Ermittlungsdienstes und des Besonderen-Bezirksdienstes Opfer ausgewählter Straftaten auf und geben im Gespräch mit den Betroffenen Tipps und Anregungen zum Umgang mit dem Ereignis. Im Zuge des in dieser Form bundesweit einmaligen Projektes, das im Februar 1988 begann, wurden Polizeibeamte und Opfer an-

onym schriftlich befragt. Die Auswertung der Fragebogen erfolgt durch den Fachbereich Psychologie der Technischen Universität Darmstadt. Von dort wird das Projekt wissenschaftlich begleitet. Ziel ist ein verbesserter Umgang der Polizei mit Opfern und Zeugen. Hier wird in erster Linie die Verbesserung der psychischen Situation von Opfern und Zeugen, deren Betreuung im laufenden Verfahren und die Weitervermittlung an andere Hilfsorganisationen angestrebt.

Damit verbinden Polizeipräsident Rudolf Kilb und

die Mitarbeiter der eigenen Bürgerbefragung sowie vieler Gespräche mit Opfern und Kollegen. Nach Wohnangefangen vom Erstkontakt der Opfer und Zeugen mit der Polizei bis hin zum Abschluss des Ermittlungsverfahrens.

Die Polizei will durch das Projekt das Vertrauen der Bevölkerung stärken und Hemmschwellen im Umgang mit ihr abbauen, verbunden mit der Hoffnung auf eine effektive Kriminalitätskontrolle. Die Idee zur Nachbetreuung ist Konsequenz der Auswertung von Opfermeinungen, einer beim PP Darmstadt durchgeführten

Hausürgeschäften, wo bewahre ich mein Geld beim Einkauf auf?, Umfeldgestaltung (Gestaltung von Freiflächen, Ausleuchtung von Wegen und Plätzen, Rückschnitt von Hecken) sowie Verfahrensablauf (Informationen zum Fortgang des Verfahrens bei Polizei und Justiz).

Die zur Opfernachbetreuung eingesetzten Beamten können nicht nur von Opfern angefordert werden, vielmehr sollen die Kräfte des Streifen- oder Ermittlungsdienstes konkrete Palliativmaßnahmen an die „Betreuer“ vermitteln.

Opfer und Zeugen zählen auf die Polizisten

Nachbetreuung: Eine Umfrage hat in Darmstadt zu einem neuen Projekt geführt

DARMSTADT. Die Darmstädter Polizei will nicht mehr warten, bis sich Opfer und Zeugen von Verbrechen mit ihren Problemen bei ihr melden, sondern von sich aus auf die Betroffenen zugehen und mit Rat und Tat helfen. Vom Bewältigen der Bürokratie nach einem Einbruch, über die Beratung beim Einbau von neuen Schössern oder Alarmanlagen bis hin zur Vermittlung von kompetenter Hilfe bei psychischen Problemen reicht das Angebot, mit dem die Beamten des Bezirks-Ermittlungsdienstes seit 1. August unterwegs sind.

Das nach Angaben der Darmstädter Polizei in dieser Form bundesweit einmalige Projekt nennt sich „Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen durch die Polizei“. Es soll das Vertrauen in die Polizei stärken, Hemmschwellen abbauen

und zu einer effektiveren Kriminalitätskontrolle führen. Die Idee wurde nach einer Umfrage bei Polizisten, Opfern und Zeugen geboren. Dabei habe sich gezeigt, daß die Nachbetreuung nicht nur der Wunsch der betroffenen Bürger sei, sondern auch der vieler Polizisten. „Viele Beamte haben das als ein Defizit gesehen und von sich aus als einen wichtigen sozialen Aspekt genannt“, erklärt Heiner Jerofsky, Sprecher des Darmstädter Polizeipräsidiums.

Um noch besser auf die Belange von Zeugen und Opfern eingehen zu können, hat die Polizei eine zweite Umfrage gestartet, die vom Fachbereich Psychologie der Technischen Universität wissenschaftlich begleitet wird. Die Ergebnisse sollen in die Opfer- und Zeugenbetreuung einfließen. „Wenn wir erkennen, wo die

Bürger ihre meisten Ängste haben und der größte Betreuungsbedarf besteht, können wir uns darauf einstellen“, erläutert Jerofsky.

Bislang zielt das Angebot vor allem auf Hilfe nach Straftaten. Vor allem nach Delikten zum Nachteil älterer Menschen sowie nach Wohnungseinbrüchen, Trickdiebstählen, Handtaschenraub, Überfall oder Körperverletzung setzen sich die Beamten mit den Opfern in Verbindung. „Die Leute sehen das zwar immer im Fernsehen, aber wenn es ihnen passiert, trifft es sie wie ein Schlag“, sagt der Polizeisprecher, der in dem Projekt einen Beitrag zu einer „modernen Polizei“ sieht, die den Bürger als Partner behandelt und davon profitiert. „Sensibilisierte Bürger mit hohem Sicherheitsgefühl bringen uns am Ende auch eine Arbeitersparnis.“ pw

Frankfurter Rundschau 3. 8. 1999

Polizei will Opfern von Verbrechen gezielt helfen

Bundesweit einmaliges Projekt in Darmstadt

Darmstadt (dpa) - Die Darmstädter Polizei will künftig die Betreuung von Zeugen und Kriminalitätsopfern verbessern. Das zum 1. August gestartete, bundesweit nach eigenen Angaben einmalige Programm soll Opfern von Straftaten vor allem bei der Bewältigung von seelischen Verletzungen helfen, teilte das Polizeipräsidium gestern mit.

Zeugen von Straftaten sollen außerdem über den Ablauf von Strafprozessen informiert werden. Falls erforderlich, vermitteln speziell ausgebildete Beamte Betroffene außerdem an

Hilfsorganisation. Die Polizei, so hieß es gestern, wolle mit dem Betreuungsprogramm das Vertrauen der Bevölkerung in die Ermittlungsbehörden stärken und „Hemmschwellen“ im Umgang mit der Polizei abbauen. Zeugen von Verbrechen sollten damit ermutigt werden, eine Aussage bei der Polizei und im späteren Strafverfahren zu machen, heißt es. Im Darmstädter Polizeipräsidium verbinde man mit dem Programm zugleich eine „effektivere Kriminalitätskontrolle“.

Den Anstoß zu dem Projekt gaben Befragungen von

Opfern, Bürgern und Polizeibeamten. Die Befragung hatten Psychologen der Technischen Universität Darmstadt ausgewertet. Dort wird das Projekt auch wissenschaftlich begleitet. Neben der psychischen Stabilisierung der Opfer umfasst es auch wertvolle Tipps und Hinweise für eine bessere Verbrechen-Vorbeugung.

Die Spezialbeamten können von den Verbrechen Opfern angefordert werden. Beamte des Streifen- und Ermittlungsdienstes sollten Opfer aber auch gezielt an Betreuer vermitteln.

3. 8. 1999

Polizei will Betreuung von Opfern und Zeugen verbessern

Beamte sprechen mit Betroffenen und geben Tipps / Pilotprojekt

Darmstadt-Dieburg (op) - Das Projekt „Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen durch die Polizei beim Polizeipräsidium Darmstadt“ eröffnet neue Wege: Seit dem 1. August werden Beamte des Bezirks-Ermittlungsdienstes und des Besonderen Bezirksdienstes Opfer ausgewählter Straftaten aufsuchen und im Gespräch mit den Betroffenen Tipps und Anregungen zum Umgang mit dem Ereignis geben.

Im Zuge des in dieser Form bundesweit einmaligen Projektes, das im Februar 1998 begann, wurden Polizeibeamte und Opfer anonym schriftlich befragt. Die Auswertung der Fragebogen erfolgt durch den Fachbereich Psychologie der Technischen Universität

Darmstadt. Von dort wird das Projekt wissenschaftlich begleitet. Ziel ist der bessere Umgang der Polizei mit Opfern und Zeugen. Hier wird in erster Linie die Verbesserung der psychischen Situation von Opfern und Zeugen, deren Betreuung im laufenden Verfahren und die Weitervermittlung an andere Hilfsorganisationen angestrebt.

Damit verbundenen Polizeipräsident Rudolf Kilib und die Mitarbeiter der eigens eingesetzten Projektgruppe eine verbesserte Akzeptanz, angefangen vom Erstkontakt der Opfer und Zeugen mit der Polizei, bis hin zum Abschluss des Ermittlungsverfahrens.

Die Polizei will durch das Projekt das Vertrauen der Bevölkerung stärken und

Hemmschwellen im Umgang mit ihr abbauen, verbunden mit der Hoffnung auf eine effektive Kriminalitätskontrolle.

Die Idee zur Nachbetreuung ist Konsequenz der Auswertung von Opfermeinungen, einer beim Polizeipräsidium Darmstadt durchgeführten Bürgerbefragung sowie vieler Gespräche mit Opfern und Kollegen.

Nach Wohnungseinbrüchen, Trickdiebstählen, Handtaschenraub und vor allem nach Straftaten zum Nachteil älterer Mitbürger werden nun besonders beauftragte Beamte eingesetzt. Sie sollen Kontakt zu den Betroffenen aufnehmen und vor Ort Hilfestellung beim Umgang mit der Straftat geben.

Dies geschieht in den Bereichen Technische Prävention (wie sichere ich mein Wohnhaus oder die Wohnung?), Verhaltenprävention (wie verhalte ich mich bei Haustürgeschäften?, wo bewahre ich mein Geld beim Einkauf auf?), Umfeldgestaltung (Gestaltung von Freiflächen, Ausleuchtung von Wegen und Plätzen, Bueckschnitt von Hecken) sowie Verfahrensablauf, zum Beispiel Informationen zum Fortgang des Verfahrens bei Polizei und Justiz.

Die zur Opfernachbetreuung eingesetzten Beamten können nicht nur von Opfern angefordert werden, vielmehr sollen die Kräfte des Strafen- oder Ermittlungsdienstes konkrete Hilfe an die „Betreuer“ vermitteln.

3. 8. 1999

Polizei-Fürsorge

Darmstadt - Ein bundesweit einmaliges Programm: Darmstadts Polizei kümmert sich ab sofort mit Spezialisten um Verbrechens-Opfer, damit diese ihre seelischen Probleme besser bewältigen.

Bild 3. 8. 1999

Bessere Betreuung von Opfern

Bundesweit einmaliges Programm der Darmstädter Polizei

Darmstadt. Die Darmstädter Polizei will künftig die Betreuung von Zeugen und Kriminalitätsoptionen verbessern. Das zum 1. August gestartete, bundesweit angeblich einmalige Programm soll Opfern von Straftaten vor allem bei der Bewältigung von seelischen Verletzungen helfen, teilte das Polizeipräsidium gestern mit. Zeugen von Straftaten sollen außerdem über den Ablauf von Strafprozessen informiert werden. Falls erforderlich, vermitteln speziell ausgebildete Beamte Betroffene außerdem an Hilfsorganisationen.

Die Polizei will mit dem Betreuungsprogramm nach eigenen Angaben das Vertrauen der Bevölkerung in die Ermittlungsbehörden stärken und „Hemmschwellen“ im Umgang mit der Polizei abbauen. Zeugen von Verbrechen sollten damit ermutigt

werden, eine Aussage bei der Polizei und im späteren Strafverfahren zu machen, heißt es. Im Darmstädter Polizeipräsidium verbinde man damit zugleich eine „effektivere Kriminalitätskontrolle“.

Den Anstoß zu dem Projekt hätten Befragungen von Opfern, Bürgern und Polizeibeamten gegeben. Die Befragung hatten Psychologen der Technischen Universität Darmstadt ausgewertet. Dort werde das Projekt auch wissenschaftlich begleitet. Neben der psychischen Stabilisierung umfasse das Programm auch Tipps und Hinweise für eine bessere Verbrechen-Vorbeugung. Die Spezialbeamten könnten von den Verbrechen-Opfern angefordert werden. Beamte des Streifen- und Ermittlungsdienstes sollten Opfer auch gezielt an Betreuer vermitteln. lhe

Bergstraßer Anzeiger 4. 8. 1999

Opfer werden von Polizei betreut

Projekt in Darmstadt / „Verständnisvoll und hilfsbereit“

spi. DARMSTADT. Nicht nur mit Tätern, auch mit Opfern wollen sich die Beamten des Polizeipräsidiums Darmstadt in Zukunft intensiv befassen. Seit dem 1. August suchen 24 Beamte, die für ein bestimmtes Gebiet in Stadt oder Landkreis zuständig sind, Opfer von Straftaten auf, um mit ihnen zu sprechen und ihnen Beratung oder Hilfe anzubieten. Die sozialen Kompetenzen der Polizei seien in der Region ebenso gefragt wie die fachlichen, begründete Polizeipräsident Rudolf Kilb die Initiative zu diesem bundesweit einmaligen Projekt: „Wir empfinden uns als Teil der Region und dürfen uns neben dem Auftrag der Konfliktbeseitigung und Strafverfolgung nicht von den Bedürfnissen und gesamtgesellschaftlichen Entwicklungen abschotten.“

Das Projekt „Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen durch die Polizei“ hat im Februar 1998 mit einer anonymen und schriftlichen Befragung von Polizisten, Opfern, Zeugen und anderen Bürgern der Region begonnen. Erstellt und ausgewertet wurden die Fragebögen vom Fachbereich Psychologie der Technischen Universität Darmstadt, der das Projekt auch weiter wissenschaftlich begleitet. Zielvorstellung ist nach Aussage von Pressesprecher Heiner Jerofsky, dass alle Mitarbeiter des Polizeipräsidiums sich im Umgang mit Opfern oder Zeugen „kundenorientiert“ verhalten und vom Erstkontakt bis zum Abschluss eines Ermittlungsverfahrens verständnisvoll und hilfsbereit auftreten. Man wolle das Vertrauen der Bevölkerung stärken und Hemmschwellen im Umgang mit der Polizei abbauen, verbunden mit der Hoffnung auf eine effektivere Kriminalitätskontrolle.

Bei der „Nachbetreuung“ geht es vor allem um kleinere Delikte, wie Wohnungseinbrüche, Trickdiebstähle, Handtaschenraub oder Betrug. Wie schwer manche Opfer an den Folgen solcher Bagatelldelikte tragen, ist bei einer Fortbildungsveranstaltung

deutlich geworden, zu der im Juni dieses Jahres etwa 100 Führungskräfte des Polizeipräsidiums eingeladen waren. Unter der Gesprächsleitung eines Mitarbeiters des Kriminalistischen Instituts beim Bundeskriminalamt schilderten vier Frauen, was sie während und nach einer Straftat erlebt hatten. Es handelte sich um Überfälle auf eine Poststelle und eine Bank sowie Begegnungen mit einem Exhibitionisten und einem Handtaschendieb. Über ihre Erfahrungen mit der Polizei machten sie unterschiedliche Angaben. Schnelle Hilfe und einfühlsame Vernehmungen wurden gelobt, lange Wartezeiten, mangelnder Respekt und unverständliche polizeiliche Maßnahmen wurden kritisiert. Alle vier Opfer hatten die Nachwirkungen der Straftaten noch nicht überstanden, litten unter Alpträumen oder fürchteten sich zum Beispiel davor, allein in den Keller zu gehen oder nachts auf einsamen Straßen zu fahren.

Die mit der „Nachbetreuung“ beauftragten Polizisten sollen bei ihren Hausbesuchen Hinweise geben, wie man sich vor Straftaten schützen kann, zum Beispiel durch technische Sicherungen oder vorsichtiges Verhalten. Bei Bedarf verweisen sie auf Hilfsorganisationen wie Opferhilfe, Weißer Ring, Notfallseelsorge oder Pro Familia. Auch über den weiteren Verlauf eines Verfahrens bei Polizei und Justiz werden die Opfer aufgeklärt. „Wir wollen Sicherheit nicht am Bürger vorbei produzieren“, sagte Kilb und wies darauf hin, dass im Dienstbezirk des Polizeipräsidiums Darmstadt zur Zeit unter der Bezeichnung „Besonderer Bezirksdienst“ in Stadtteilen oder Ortschaften ohne Polizeistation Außendienstbeamte eingesetzt werden, die mit Fahrrädern oder zu Fuß Streifengänge unternehmen. Kilb wünscht sich eine „Bürgerpolizei“, die sich dem Ordnungsanspruch des Staates und den Grundrechten der Bürger gleichermaßen verpflichtet fühlt.

Polizisten lernen professionellen Umgang mit verunsicherten Zeugen und Opfern

Eine eigene Gruppe eingerichtet – Polizei systematisiert die Nachbetreuung von Opfern

Darmstadt-Dieburg. Das Projekt »Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen durch die Polizei beim Polizeipräsidium Darmstadt« eröffnet neue Wege. Seit dem 1. August werden Beamte des Bezirks-Ermittlungsdienstes und des Besonderen Bezirksdienstes Opfer ausgewählter Straftaten aufsuchen und im Gespräch mit den Betroffenen Tipps und Anregungen zum Umgang mit dem Ereignis geben.

Im Zuge des in dieser Form bundesweit einmaligen Projektes, das im Februar 1998 begann, wurden Polizeibeamte und Opfer anonym schriftlich befragt. Die Auswertung der Fragebögen erfolgte durch den Fachbereich Psychologie der Technischen Universität Darmstadt. Von dort wird das Projekt wissenschaftlich begleitet.

Ziel ist ein verbesserter Umgang der Polizei mit Opfern und Zeugen. Hier wird in

erster Linie die Verbesserung der psychischen Situation von Opfern und Zeugen, deren Betreuung im laufenden Verfahren, und die Wiedervermittlung an andere Hilfsorganisationen angestrebt.

Damit verbinden Polizeipräsident Rudolf Kilib und die Mitarbeiter der eigens eingesetzten Projektgruppe eine verbesserte Akzeptanz, angefangen vom Erstkontakt der Opfer und Zeugen mit der Polizei bis hin zum Abschluss des Ermittlungsverfahrens. Die Polizei will durch das Projekt das Vertrauen der Bevölkerung stärken und Hemmschwellen im Umgang mit ihr abbauen, verbunden mit der Hoffnung auf eine effektivere Kriminalitätskontrolle.

Die Idee zur Nachbetreuung ist Konsequenz der Auswertung von Opfermeinungen einer beim Polizeipräsidium Darmstadt durchgeführten Bürgerbefragung sowie vieler Gespräche mit Opfern und Kollegen.

Nach Wohnungseinbrüchen, Treckdiebstählen, Handtaschenraub und vor allem

nach Straftaten zum Nachteil älterer Mitbürger werden nun besonders beauftragte Beamte eingesetzt. Sie sollen Kontakt zu den Betroffenen aufnehmen und vor Ort Hilfeleistung beim Umgang mit der Straftat geben. Dies geschieht in den Bereichen Technische Prävention (Wie sichere ich mein Wohnhaus oder die Wohnung?), Verhaltensprävention (Wie verhalte ich mich bei Haustürgeschäften, wo bewahre ich mein Geld beim Einkauf auf?), Umfeldgestaltung (Gestaltung von Freiflächen, Ausleuchtung von Wegen und Plätzen, Rückschutz von Heckend- und Verfahrensablauf/Informationen zum Fortgang des Verfahrens bei Polizei und Justiz).

Die zur Opfer-Nachbetreuung eingesetzten Beamten können nicht nur von Opfern angefordert werden, vielmehr sollen die Kräfte des Streifen- oder Ermittlungsdienstes konkrete Fälle an die »Betreuer« vermitteln. Weitere Infos gibt's auf der Homepage www.polizeidarmstadt.de.

Main-Echo 4. 8. 1999

Netzwerk für mehr Sicherheit

Darmstädter Polizei will Nachbetreuung von Opfern stärken

(wh). Polizeipräsident Rudolf Kilib sieht seine Beamten als Dienstleister, die Bürger als Kunden und eine der wesentlichen Aufgaben der Polizei darin, ein Netzwerk aufzubauen, um das Sicherheitsempfinden der Bevölkerung zu stärken. Teil dieses Konzeptes ist ein im Februar 1998 begonnenes Projekt mit dem Titel »Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen durch die Polizei beim Polizeipräsidium Darmstadt«. Dessen Ziel ist ein besserer, sensiblerer Umgang der Polizeibeamten mit Opfern und Zeugen.

In einer ersten Phase des Projekts, das Experten des Bundeskriminalamts unterstützen und Mitarbeiter des Fachbereichs Psychologie der Technischen Universität Darmstadt wissenschaftlich begleiten, sind Polizisten und Opfer anonym

schriftlich befragt worden. Parallel dazu waren Bürger – allesamt Opfer von Straftaten – eingeladen worden, über ihre Erfahrungen und Eindrücke im Umgang mit den Ermittlern zu berichten.

Die Projektleiter wollen nun eine Nachbetreuung folgen lassen: Beamte des Bezirks-Ermittlungsdienstes, die beispielsweise in den Stadtteilen Eberstadt und Wixhausen sowie in der Heimstätteniedlung die von Polizeipräsident Kilib angestrebte Bürgernähe mit täglichen Fußstreifen in die Tat umsetzen, sollen Opfer ausgewählter Straftaten aufsuchen und ihnen helfen, die Straftat zu bewältigen. Dazu gehört zum einen, die Opfer auf Hilfsorganisationen wie die Opferhilfe Südhessen und den Weißen Ring aufmerksam zu machen, zum anderen geht es um

praktische Anregungen zur Vorbeugung. Beispiele: Wie kann das Haus oder die Wohnung besser gesichert werden? Wie soll man sich verhalten, wenn ein Fremder vor der Tür steht? Aufgabe der Beamten ist es zudem, die Opfer über den Fortgang der Ermittlungen von Polizei und Justiz zu informieren.

Dies alles sieht Behördenleiter Rudolf Kilib als Teil »konsequenter Bürgerorientierung«. Die Polizei habe einerseits den Auftrag, Konflikte zu beseitigen und Straftaten zu verfolgen, andererseits müsse sie die Bedürfnisse der Bürger berücksichtigen und sich den gesamtgesellschaftlichen Entwicklungen stellen. Als Beispiele nennt Kilib die Mitarbeit im Kommunalen Präventionsrat, im Forderverein Drogenhilfe und bei Pro Regio Darmstadt.

Darmstädter Echo 5. 8. 1999

Polizei verbessert Betreuung von Kriminalitäts-Opfern

In Darmstadt bundesweit einmaliges Programm gestartet

Darmstadt. Die Darmstädter Polizei will künftig die Betreuung von Zeugen und Kriminalitätsopfern verbessern. Das zum 1. August gestartete, bundesweit angeblich einmalige Programm soll Opfern von Straftaten vor allem bei der Bewältigung von seelischen Verletzungen helfen, teilte das Polizeipräsidium am Montag mit.

Zeugen von Straftaten sollen außerdem über den Ablauf von Strafprozessen informiert werden. Falls erforderlich, vermitteln speziell ausgebildete Beamte Betroffene außerdem an Hilfsorganisationen.

Die Polizei will mit dem Betreuungsprogramm nach eigenen Angaben das Vertrauen der Bevölkerung in die Ermittlungsbehörden stärken und »Hemmschwellen« im Umgang mit der Polizei abbauen. Zeu-

gen von Verbrechen sollten damit ermutigt werden, eine Aussage bei der Polizei und im späteren Strafverfahren zu machen, heißt es. Im Darmstädter Polizeipräsidium verbinde man damit zugleich eine »effektivere Kriminalitätskontrolle«.

Den Anstoß zu dem Projekt hätten Befragungen von Opfern, Bürgern und Polizeibeamten gegeben. Die Befragung hatten Psychologen der Technischen Universität Darmstadt ausgewertet. Dort werde das Projekt auch wissenschaftlich begleitet. Neben der psychischen Stabilisierung umfasse das Programm auch Tipps und Hinweise für eine bessere Verbrechen-Vorbeugung. Die Spezialbeamten könnten von den Verbrechen-Opfern angefordert werden. Beamte des Streifen- und Ermittlungsdienstes sollten Opfer aber auch gezielt an Betreuer vermitteln.

Main-Echo 3. 8. 1999

Polizei als Dienstleister für den Bürger

■ Von Walter Scheele

Darmstadt. „Wir wollen nicht noch innere Blockaden beim Opfer einer Straftat setzen.“ Auf diesen einfachen Nenner bringt Kriminaloberrat Rudolf Balß ein ehrgeiziges Projekt der Darmstädter Polizei, das nicht nur bundesweit einmalig ist. „Nur die Amerikaner sind uns da wesentlich weiter voraus“, sinniert der Chef der Darmstädter Regionaldirektion II im Präsidium. Das Projekt hat den komplizierten Titel „Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen durch die Polizei“.

Dahinter steht der Gedanke, so Balß, Opfern und Zeugen zu zeigen, dass Bürgernähe kein leeres Schlagwort ist, sondern von der Polizei als ein Teil ihres Auftrages verstanden wird. „Der Schutzmann verhelminischen Zuschnitts ist tot – der Freund und Helfer ist heute als Ansprech-

partner gefragt.“ An Wochenenden sowieso. „Da sind wir Stellvertreter für alle Behörden, für alle Probleme zuständig, für die sich kein Verantwortlicher finden lässt.“ Das gehe, so der Polizeiberrat, „von aus dem Nest gefallenen Vögeln oder Eichhörnchen bis zur Hilfe, wenn der Neisepass nicht verlängert wurde.“

Bis in diesen Tagen die ersten 24 speziell für den neuen Umgang mit Opfern der Straftaten geschulten Beamten im Bereich der Polizeidirektion II tätig werden konnten, hat es umfangreiche Vorbereitungen gegeben. Begonnen hat alles Anfang der 90er Jahre. Dr. Michael Baummann (Bundeskriminalamt) begann damals mit der Befragung von Zeugen und Opfern, wie sie den Umgang der Polizisten mit ihnen erlebt haben.

„Das war nicht immer gut, was dabei herauskam“, resümierte er. Vor allem waren sich alle damals an den Vorprojekten Beteiligten von Polizei

wie Opferschutzvereinigungen einig, dass viel mehr zur Resozialisierung des Straftäters als zum Wohle des Opfers getan wurde.

Inzwischen sind in Darmstadt die ersten Ergebnisse einer Untersuchung der Technischen Universität in die Praxis umgesetzt worden. Projektleiter sind die Kommissare

Udo Lieser und Dieter Rein. Ihre und die Arbeit der übrigen speziell geschulten Beamten soll auch auf die anderen Kollegen abfärben. „Der neue Weg der Polizei heißt nicht, dass jetzt in jedem Streifenwagen ein Psychologe mitfährt“, stellt Rudolf Balß klar. „Es ist auch nicht alles falsch, was die Beamten früher gemacht haben. Aber wir wollen besser werden, uns den Herausforderungen des nächsten Jahrtausends und dem Wandel der Gesellschaft anpassen.“

Sicherheit und Ordnung zu garantieren, aber auch dem Bürger in ausfallenen Situationen zur Seite zu

stehen, das ist der Kernpunkt des in Deutschland einmaligen Projektes von Polizisten „vor Ort“ und Wissenschaftlern.

„Bei aller Hilfsbereitschaft, wir sind nicht die Laubursachen anderer Behörden oder der Bürger. Die Selbstachtung der Beamten muss gestützt und gefördert werden.“

Daran hat es bisher immer gehappert. „Für ein Kind kann der Verlust seines Teddybären ein genauso großes Trauma sein, wie der Verlust der Lebensgefährtin für einen alten Mann. Oder der Diebstahl des einzigen Erinnerungsstücks, das einer Kriegervitwe von ihrem gefallenen Mann geblieben ist. Dabei kommt es nicht auf den materiellen, sondern den ideellen Wert an“, resümiert der Kriminaloberrat. Mit diesem Problem waren die Opfer bisher allein.

Das soll sich durch dieses Projekt grundlegend ändern.

Darmstädter Polizei systematisiert Opfernachbetreuung

Das Projekt "Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen durch die Polizei beim Polizeipräsidium Darmstadt" eröffnet neue Wege. Seit dem 1. August werden Beamte des Bezirksermittlungsdienstes Opfer ausgewählter Straftaten aufsuchen und im Gespräch mit den Betroffenen Tipps und Anregungen zum Umgang mit dem Ereignis geben.

Im Zuge des in dieser Form bundesweit einmaligen Projekts, das im Februar 1998 begann, wurden Polizeibeamte/ Polizeibeamtinnen und Opfer schriftlich befragt. Die Auswertung der Fragebögen erfolgt durch den Fachbereich Psychologie der TU Darmstadt. Von dort wird das Projekt wissenschaftlich begleitet.

Ziel ist verbesserter Umgang der Polizei mit Opfern und Zeugen. Hier wird in erster Linie die Verbesserung der psychischen Situation von Opfern und Zeugen, deren Betreuung im laufenden Verfahren und die Weitervermittlung an andere Hilfsorganisationen angestrebt. Damit verbinden Polizeipräsident Rudolf Kilb und die Mitarbeiter der eigens eingesetzten Projektgruppe eine verbesserte Akzeptanz, angefangen vom Erstkontakt der Opfer und Zeugen mit der Polizei, bis hin zum Abschluß des Ermittlungsverfahrens. Die Polizei will durch das Projekt das Vertrauen der Bevölkerung stärken und Hemmschwellen im Umgang

mit ihr abbauen, verbunden mit der Hoffnung auf eine effektivere Kriminalitätskontrolle.

Die Idee zur Nachbetreuung ist konsequent der Auswertung von Opfermeinungen, einer beim Polizeipräsidium Darmstadt durchgeführten Bürgerbefragung sowie vieler Gespräche mit Opfern und Kollegen. Nach Wohnungseinbrüchen, Trickdiebstählen, Handtaschenraub und vor allem nach Straftaten zum Nachteil älterer Mitbürger werden nun besonders beauftragte Beamte eingesetzt. Sie sollen Kontakt zu den Betroffenen aufnehmen und vor Ort Hilfestellung beim Umgang mit der Straftat geben. Dies geschieht in den Bereichen Technische Prävention (wie sichere ich mein Wohnhaus oder meine Wohnung?), Verhaltensprävention (wie verhalte ich mich bei Haustürgeschäften, wo bewahre ich mein Geld beim Einkauf auf?), Umfeldgestaltung (Gestaltung von Freiflächen, Ausleuchtung von Wegen und Plätzen, Rückschnitt von Hecken), Verfahrensablauf (Information zum Fortgang des Verfahrens bei Polizei und Justiz).

Die zur Opfernachbetreuung eingesetzten Beamten können nicht nur von Opfern angefordert werden, vielmehr sollen die Kräfte des Streifen- oder Ermittlungsdienstes konkrete Fälle an "Betreuer" vermitteln. Weitere Informationen unter www.polizeidarmstadt.de.

Literatur

- Baurmann, Michael C. und Wolfram Schädler: Opferbedürfnisse und Opfererwartungen, BKA-Forschungsreihe Band 36, Wiesbaden 1995, S. 69.
- Baurmann, Michael C. und Wolfram Schädler: Das Opfer nach der Straftat – seine Erwartungen und Perspektiven. Wiesbaden 1991 (1. Auflage) und reaktionell korrigierter Nachdruck 1999.
- Baurmann, Michael C. und Wolfram Schädler: Ein Trauma- und Krisenzentrum. Konzept für eine Bund-Länder-Einrichtung zur Betreuung von traumatisierten Opfern und Verletzten. In: Kriminalistik, H 3, 1998.
- Baurmann, Michael C.: Eine Befragung von Kriminalitätsoptionen: Was wollen die Opfer eigentlich? In: Polizei-Führungsakademie (Hg.): Das Verbrechenopfer im Strafverfahren. (PFA-Schlussbericht Bd. 18) (PFA) Münster 1988.
- Baurmann, Michael C. und Claudia Bernhardt: Über 20 Jahre viktimologische Forschung im BKA. Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung, BKA-Forschungsreihe Band 36, 1996, S. 17 und 18.
- Baurmann, Michael C., Dieter Hermann, Hans Udo Störzer und Franz Streng: Telefonische Befragung von Kriminalitätsoptionen. Ein neuer Weg ins Dunkelfeld? In: Monatsschrift für Kriminologie und Strafrechtsform, 73. Jg., H. 1, 1991.
- Baurmann, Michael C. und Hans Udo Störzer: S. O. S. Gewalt. In: Hans Dieter Degler (Hg.): Vergewaltigte Frauen berichten. Reinbeck bei Hamburg 1981, S. 39–56.
- BKA-Forschungsreihe Nr. 36, Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung, Wiesbaden, 1995.
- Gührig, Waltraud und Jasmin Winterhoff, Diplomarbeit, TU Darmstadt: Polizeiliche Ermittlungsarbeit im Rahmen von Strafdelikten aus Sicht der Opfer / Zeugen und Polizeibediensteten; Eine vergleichende Untersuchung im Bereich des Polizeipräsidiums Darmstadt, Mai 1999.
- Guntermann, Rolf: Bedeutende Initiativen der Opferhilfe in der Bundesrepublik Deutschland dargestellt anhand von Beispielen aus der Praxis – „Hannauer Hilfe“. In: Polizei-Führungsakademie (Hg.): Das Verbrechenopfer im Strafverfahren. (PFA-Schlussbericht Bd. 18) Münster 1989.
- Klink, Manfred und Siegfried Kordus: Kriminalstrategie, Grundlagen polizeilicher Verbrechensbekämpfung, Stuttgart, 1986.
- Kube, Edwin, Hans Udo Störzer und Klaus Jürgen Timm: Kriminalistik, Handbuch für Praxis und Wissenschaft, Band 1 und 2, Wiesbaden 1993.
- Kury, Helmut u. a.: Opfererfahrungen und Meinungen zur Inneren Sicherheit in Deutschland (Bd. 25), 2., unveränderte Auflage 1996.
- Münchner Polizei 98, 45. Jahrgang, Polizei-Verlag Heinz Krause, Nürnberg, S. 46 ff.
- Reader des Sozialministeriums des Landes NRW „Neue Wege in der Hilfe für Gewaltopfer“, u. a. Ergebnisse und Verfahrensvorschläge aus dem Kölner Opferhilfe Modell (KOM) des Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW, 1998

Schwind, Hans Dieter: Kriminologie, Eine praxisorientierte Einführung mit Beispielen. (10., neubearbeitete und erweiterte Auflage), Heidelberg 1999. Tätigkeitsberichte Hanauer Hilfe 1998 und 1999.

Voß, H. G., Susanne Schad und Britta Röder, TU Darmstadt, Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen, Zwischenbericht zur Evaluationsstudie, September 1999.

Stichwortverzeichnis

- Arbeitsgruppen S. 16 ff.
Arbeitsgruppen (... sitzungen) S. 29
Aufkleber S. 29 ff
Aus- und Fortbildung S. 3, 40, 45, 88, 97

Beratungsstellen S. 70 ff
Betroffenheit (der Opferzeugen, subjektive ...) S. 38, 81 ff.
Bürgertelefon S. 31 ff.

Debriefing S. 70
Defizite (bauliche ...) S. 36 ff.
DV-Unterstützung S. 35, 40, 100

Evaluierung (aus Sicht der Behörde) S. 78 ff.
Evaluierung (rückblickende) S. 81
Evaluierung S. 77 ff.

Fishbowl-Gespräche S. 50 ff.

Glaubwürdigkeit (von Opferzeugen) S. 89
Groß-Gerau S. 80

Hanauer Hilfe e. V. S. 1, 56, 72
Homepage S. 75
Hospitation S. 76

Idealbild der Polizei aus Opfersicht S. 101 ff.
Informationsverhalten (der Polizei) S. 13, 88
interne psychologische Betreuung S. 91, 100
Interviews S. 74 ff.

Katalog „Pro Opfer“ S. 40 ff.
Kontrollgruppe S. 27
Konzeption S. 14 ff., 20, 75
Kosten S. 24 ff.
Kriminalistisches Institut des BKA S. 26

Laufzeit S. 23
Logo (Projekt ...) S. 29 ff.

Mängelanalyse S. 39, 79
Mängelbeseitigung S. 38 ff.
Mitschuldvermittlung S. 84, 102
Notfallseelsorge Darmstadt S. 66 ff.
Notfallseelsorge Darmstadt-Dieburg S. 66 ff.

Opferentschädigungsgesetz, (Faltblatt zum ...) S. 32 ff., 56, 72 ff.
Opferhilfe Südhessen e. V. S. 72, 93
Opferhilfeeinrichtungen S. 70 ff.
Opfermeinungen S. 45 ff.
Opfernachbetreuung S. 33 ff., 56 ff., S. 98
Opferschutzbeauftragte S. 99
Opferzeuge S. 11

Plakat S. 29
Presse (... meldungen) S. 74
Projektkonzeption S. 14 ff.
Projektleitung S. 21 ff.
Projektziele S. 10 ff.

Raumgestaltung S. 38 ff.

sekundäre Viktimisierung S. 84, 94
Selbsthilfegruppen S. 99
Software S. 65
Staatsanwaltschaft S. 41, 43 ff., 74, 88, 94, 98 ff.
Stadtplan S. 30 ff.
Subjektive Betroffenheit S. 82
Supervision S. 27, 96, 100

TU Darmstadt S. 23 ff, 50, 78 ff., 93, 101 ff.

Verfahrensausgang (Mitteilung über ...) S. 41 ff.
Vernehmungsatmosphäre S. 9, 37, 53, 82 ff. 100 ff.

Versorgungsamt (Zusammenarbeit
mit ...) S. 72 ff., 95
Viktim 1 und 2 (Software ...) S. 5, 40
Visitenkarten S. 34 ff., 87, 100
Warterraum S. 24, 85

Winterseminar S. 45 ff.
Zeitschriften S. 32
Ziele (Projekt ...) S. 10 ff., 95
Zwischenstand (Befragung zum ...)
S. 80

Teil III

Hans-Georg W. Voß

Die Bürgernähe der Polizei. Lässt sich der Umgang mit Geschädigten verbessern?

Zusammengefasste Ergebnisse der Evaluationsstudie zum Darmstädter Modell

Zur Bürgernähe der Polizei: Lässt sich der Umgang mit Geschädigten verbessern?¹

Der als Frage formulierte Titel dieses Beitrages legt zum einen die Vermutung nahe, dass die Qualität polizeilicher Maßnahmen im Falle von Kriminalitätsopfern verbesserungsbedürftig ist; zum anderen wird – falls die Frage nicht nur rhetorisch sein soll – die Möglichkeit erwogen, dass entsprechende Bemühungen auch scheitern könnten.

Die erste Vermutung entspricht dem Ergebnis einer subjektiven Bestandsaufnahme, wie sie seit geraumer Zeit von Polizeibeamten² im Landkreis Darmstadt/Dieburg – und sicherlich auch andernorts – vorgenommen worden ist. So entstand das Bedürfnis, Defizite hinsichtlich eines „angemessenen“ Umgangs mit Opfern und Zeugen zu reduzieren beziehungsweise neue Handlungsmöglichkeiten zu erproben. Daran anschließend wurden Maßnahmen geplant und realisiert, die sowohl auf eine Verbesserung der psychischen Situation von Geschädigten im Anschluss an eine Straftat, als auch eine Entlastung der polizeilichen Arbeit selbst – durch Anhebung der kommunikativen Kompetenz von Beamtinnen– anzielten.³

Die zweite Aussage des ersten Abschnittes entspricht einem allgemeinen Grundsatz empirisch-experimenteller Forschung, wonach die Bemühungen des Forscher darauf hinauslaufen sollten, ein eigentlich erwünschtes Ergebnis mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln als höchst unwahrscheinlich darzustellen. Diese Mittel bilden das methodologische und methodische Inventar eines Forschungsansatzes, hier dem sozialwissenschaftlichen, und ihre Anwendung erlaubt es – sozusagen im Falle eines Scheiterns –, die jeweilige Befundlage empirisch abzusichern. In diesem Kapitel geht es somit vor allem um eine Bewertung des Effektes der realisierten Maßnahmen im Überschneidungsbereich der beiden Handlungsfelder von Geschädigten und Beamtinnen mit dem Ziel, die Möglichkeiten einer Verbesserung des Umgangs zwischen den beiden Statusgruppen zu untersuchen und nachzuweisen.

Zunächst ist es jedoch erforderlich, den begrifflich-theoretischen Rahmen des gewählten Gegenstandsbereichs etwas näher zu betrachten. Danach gehe ich

1 Dieses Kapitel beruht in weiten Teilen auf dem vollständigen Bericht zur Evaluationsstudie im Rahmen des Projekts „Professioneller Umgang der Polizei mit Opfern und Zeugen“ (Voß, 2001). Einige Textpassagen wurden hinzugefügt bzw. andere wurden leicht modifiziert.

2 Die Verwendung des *Genus* erfolgt hier unsystematisch, indem zwischen männlicher und weiblicher Form in zufälliger Weise abgewechselt wird.

3 Nähere Ausführungen hierzu finden sich im Bericht zum Projekt PUMOZ (Lieser & Rein, 2001), sowie im vorstehenden Kapitel dieses Bandes.

auf den methodologischen Ansatz der Arbeit, auf die empirischen Methoden selbst, sowie auf die Befunde ein. Eine zusammenfassende Bewertung erfolgt im Schlussteil dieses Kapitels.

Bürger Nähe, Kommunikation und Professionalität

Die Polizei ist aufgrund ihrer exponierten Stellung in der Öffentlichkeit in besonderer Weise einer permanenten Kritik durch den Bürger ausgesetzt. Dies ist um so mehr der Fall, als polizeiliche Maßnahmen in das Handeln von Bürgerinnen oftmals regulierend oder einschränkend eingreifen. Es stellt sich dann die Frage der Angemessenheit polizeilichen Handelns aus der Sicht der jeweiligen Zielperson. Da in allen Fällen das Recht auf Anwendung von Gewalt und von Zwangsmaßnahmen auf den Staat beschränkt ist, besteht hier die besondere Verpflichtung der Polizei zum Handeln in den durch Recht und Gesetz definierten Grenzen. Einem rechtlich-justiziellen Handlungsmodell, dessen Struktur und Funktion sich am Legalitätsprinzip orientiert, steht jedoch auf der Seite des Bürgers ein bedürfnisorientiert-individuelles Handlungsmodell gegenüber. Hier eröffnet sich eine Konfliktsphäre, da die aus beiden Modellen abgeleiteten Forderungen und Verpflichtungen nicht immer kompatibel, zuweilen sogar unvereinbar sind. So erfordert beispielsweise die Aufklärung einer Straftat eine unverzügliche Zeugenvernehmung zum Sachverhalt, wohingegen die Bedürfnislage des Geschädigten oder Zeugen möglicherweise zuerst eher ein „verstehendes“ Nachvollziehen der erlittenen Beeinträchtigung nahe legt. Es wird deutlich, dass polizeiliches Handeln in solchen Situationen ein besonderes Maß an kommunikativer und fachlicher Kompetenz erfordert. Diese ist Teil einer *Professionalität*, die sich im Handeln als ein Zusammenspiel von Handlungs- und Bedeutungswissen einerseits und einer grundlegend sozialen Orientierung und psychologischen Einfühlung andererseits manifestiert (hierzu auch Alpheis, 1992).

Moderne Verwaltungen vermitteln zwischen den Bedürfnissen des Einzelnen und den Gemeinwohl-Interessen von Gesellschaft und Staat. Sie bedienen sich hierbei bürokratischer Strukturen, die je nach Umfang und Komplexität variieren können und damit unterschiedliche Schwellenwerte für den Zugang des Bürgers zu den staatlichen und kommunalen Ressourcen bereitstellen. Sind die Schwellenwerte zu hoch, resultiert daraus Unzufriedenheit mit der Verwaltung, die sich unter Umständen in einer Verweigerungshaltung oder einer geringen Bereitschaft zur Kooperation niederschlägt. Kommunikationsbarrieren können sowohl strukturelle als auch personelle und situative Mängel der Verwaltungsorganisation widerspiegeln. So ist beispielsweise bereits der Umstand, ob eine Vernehmungsaktion durch die Polizei begründet wird oder nicht ausreichend, die Auskunftsbereitschaft des Bürgers nachhaltig zu bestimmen (Wiley & Hudik, 1974). Strukturelle Barrieren liegen zum Beispiel dann vor, wenn die räumlichen Verhältnisse den störungsfreien Ablauf einer Vernehmung beeinträchtigen. Situative oder atmosphärische Störungen erge-

ben sich zum Beispiel aus einem geringen Anteil an Empathie seitens des vernehmenden Beamten. In allen Fällen ist Verwaltungshandeln gestört.

Das Ideal einer funktionierenden Beziehung zwischen Bürger und Verwaltung wird durch den Begriff „Bürgernähe“ ausgedrückt. Die Assoziation von räumlicher Nähe ist durchaus treffend. Sie unterstreicht die Bedeutung des *persönlichen Kontakts* von Bürger und Amtsperson bei der Konstituierung eines gemeinsamen Handlungsraums, der wiederum die Grundlage für eine Zusammenarbeit beziehungsweise „Koproduktion“ (Grunow, 1988) im gewählten Problemfeld abgibt. Diese wird um so besser ausfallen, je mehr es gelingt, unterschiedliche Interessenslagen (vgl. oben) miteinander zu vereinbaren. Soziales Handeln ist somit auf Ko-Orientierung angelegt, indem in der Reflektion eigener Zielsetzungen, Absichten und Erwartungen immer jene des Interaktionspartners „mitgedacht“ werden. Zu den Besonderheiten eines gemeinsamen Handlungsraums von Polizei und Geschädigten gehört, dass dieser hinsichtlich des Ausmaßes, mit dem „Koorientierung“ erwartet oder gar gefordert werden kann, nur in den seltensten Fällen ausbalanciert ist. Entweder ist das Opfer an einer Aufklärung oder Strafverfolgung nicht sonderlich interessiert und sieht somit keine besondere Veranlassung für eine Kooperation (Kontakt mit der Polizei wegen Ausstellung einer Bescheinigung zur Vorlage bei der Versicherung), oder aber es ist mehr oder weniger stark traumatisiert und somit begrifflicherweise nicht in der Lage, einen bestimmten Teil seiner psychischen Energie für die Erledigung von Verwaltungsaufgaben bereit zu stellen. Bürgernähe auf Seiten der Verwaltung kann hier „Verwaltungsnähe“ auf Seiten des Bürgers nicht in gleichem Maße gegenüberstehen!

Wie lässt sich das Konstrukt „Bürgernähe“ bestimmen, durch welche empirischen Sachverhalte wird es operationalisiert? Es ist bereits deutlich geworden, dass Bürgernähe die Qualität einer *Beziehung* zwischen Verwaltung und Bürger abbildet. Die Qualität der Beziehung zielt auf ein Passungsverhältnis ab, das sich aus dem Zusammenspiel von verwaltungsinternen Bedingungen und individueller Kompetenz des Bürgers im Umgang mit der Verwaltung ergibt. Zu der erstgenannten Gruppe von Faktoren zählt Grunow (1988) die *Publikumsbezogenheit* der Verwaltungsorganisation (Merkmale der Personalorganisation, Formen der Arbeitsteilung, Kompetenzbereiche usw.) und die *Publikumsorientierung* des Personals (u. a. Einstellungen und Werthaltungen, Handlungskompetenz), zur zweitgenannten Gruppe zählen die faktische Handlungsfähigkeit und Handlungsbereitschaft des Einzelnen gegenüber der Verwaltung (Grunow, 1988, S. 27–29). Da insbesondere der direkte Kontakt zwischen Verwaltungsbeamtin und Klient (*face-to-face*-Situation) als das „Kernstück“ einer bürgernahen Verwaltung auszumachen ist, spielen die kommunikativen Fähigkeiten und ihre Manifestationen auf der Verhaltensebene eine herausragende Rolle beim Erreichen der je individuell gesetzten Ziele. Sie sind aber nicht die alleinigen Garanten für das Gelingen der Kommunikation. Soziales Handeln wird weiterhin bestimmt durch *strukturelle* Faktoren, die sozusagen den Hintergrund für die Kommunikationsmuster abgeben. Hier lassen sich wiederum zwei Kategorien unterscheiden: solche,

die unmittelbar in die gegebene Situation hineinwirken oder diese maßgeblich bestimmen („akute“) und solche, die eher beständiger Natur sind und eher indirekt auf die Inhalte und den Verlauf des Kommunikationsprozesses Einfluss nehmen („chronische“). Zur ersten Kategorie gehören einerseits örtliche (räumliche und infrastrukturelle) und zeitliche (Dauer und zeitliche Gliederung der Kommunikation) Komponenten, zur zweiten Merkmale der Verwaltungsorganisation beziehungsweise Teile der weiter oben erwähnten „Publikumsbezogenheit“ (z. B. Dienstpläne, Verteilung von Verantwortlichkeiten, Auslastung von Dienststellen, Arbeitsmittel, Ausbildungsstand des Beamten, Fortbildungsmöglichkeiten und andere Ressourcen).

Auch im Bereich der *personellen* Merkmale lässt sich unterscheiden zwischen („klassischen“) Persönlichkeitsdispositionen wie zum Beispiel „Extraversion“, „Emotionale Stabilität“ oder differentiellen Variablen wie zum Beispiel die soziale und kulturelle Herkunft oder die Geschlechtszugehörigkeit, und eher situationspezifische Fähigkeiten und Fertigkeiten wie zum Beispiel „Freundlichkeit im Umgang mit dem Kunden“, „Verhandlungsgeschick“, oder „Einfühlung in den Gegenüber“.

Schließlich darf nicht übersehen werden, dass die *Anlässe* für Kommunikation die Auswahl und den Gültigkeitsbereich der genannten Merkmale grundlegend bestimmen. Sie definieren die Erwartungen, Interessen und Gefühle der Kommunikationspartner. Erwartungen, Interessen, Motive und Gefühle haben unmittelbar eine handlungsleitende Funktion, das heißt sie werden gleichsam „übersetzt“ in konkretes Handeln der Interaktionspartner. Das Ausmaß ihrer Kompatibilität/Inkompatibilität und die durch die Situation gegebenen Beschränkungen und Belastungen (Stressoren) bestimmen letztendlich die Qualität der „Koproduktion“ und deren Ergebnis. Kommunikative *Handlungskompetenz* im Falle von anfänglich inkompatiblen oder konfliktuösen Handlungszielen bestünde somit in dem Bemühen, diese zu harmonisieren (seltener: zu beseitigen) und dem parallel verlaufenden Versuch, diesen Prozess gegenüber störenden oder blockierenden Einflüssen der Situation abzuschirmen.

Es wird deutlich, dass Handlungskompetenz weniger als ein Ergebnis von Kommunikation aufzufassen ist, sondern vielmehr in der Qualität von Kommunikationsprozessen selbst liegt. Dies ist insofern wichtig, als allzu oft der Ausgang von Verhandlungen oder Gesprächen als alleiniges Maß für die Bewertung von individueller Kompetenz betrachtet wird. Ein Ergebnis, welches konform ist mit den Zielen einer Partei, kann aber erzwungen worden sein (z. B. im Falle von Zeugen, die kein Aussageverweigerungsrecht haben), oder aber der „plötzliche Sinneswandel“ eines Interaktionspartners führt zu dem gewünschten Ergebnis. Kommunikationsprozesse und die Bewertung ihrer Ergebnisse müssen sich letztlich an übergeordneten, höherwertigen Zielen und Wertvorstellungen orientieren. Ihre Umsetzung in konkretes Handeln und die dazu erforderlichen Maßnahmen der Harmonisierung und Abstimmung auf den verschiedenen Ebenen der Organisation charakterisieren somit

ein wesentliches Element von *Professionalität*. Im Zuge einer zunehmenden *Verwissenschaftlichung* weiter Bereich von Alltagshandeln ist professionelles Handeln das Ergebnis eines Aneignungsprozesses wie auch zugleich dessen Ausdruck, indem vorhandenes *Wissen* einer ständigen Revision und Erweiterung unterliegt, welche durch wissenschaftliche Aus- und Fortbildung einerseits und durch den Verarbeitungsprozess konkreter Berufserfahrung andererseits befördert wird. Eine zweite Dimension von Professionalität betrifft den intentionalen Charakter professionellen Handelns, in der Form einer „Sozialorientierung“ von Handlung, als „Ausdruck für die gesellschaftliche Bedeutsamkeit der Ziele professionellen Handelns“ (Daheim, 1973, S. 233; zit. n. Alpheis, 1992).

Professionalität kann als ein Konstrukt verstanden werden, das dazu dient, berufliches Handeln in idealtypischer Weise zu umschreiben. Auf der *horizontalen* Ebene seiner Organisation, gliedert sich Professionalität in die verschiedenen Segmente beruflicher Tätigkeit, die in ihrer Gesamtheit die Berufsrolle eines Individuums ausmachen. Da es sich bei Professionalität zugleich um ein *idealtypisches* Konstrukt handelt, ist grundsätzlich von einer defizitären Situation auszugehen, die ihrerseits jenen Druck erzeugt, durch den schließlich Veränderungen eingeleitet werden. Theoretisch mag es genügen, einen Eingriff an einer beliebigen Stelle des Gesamtsystems vorzunehmen, um Veränderungen zu bewirken. Praktisch steht dem aber die „Trägheit“ des Systems und seiner Institutionen gegenüber (was nicht immer ein Nachteil bedeuten muss). Im gegebenen Fall beschränken sich die Maßnahmen auf Verbesserungen im Bereich von strukturellen und personellen Faktoren, die als Merkmale der Publikumsbezogenheit der Verwaltungsorganisation (Grunow, 1988) und vor allem ihrer Einrichtungen im Überschneidungsbereich von Polizei und Opferbetreuung einerseits, von Publikumsorientierung der Kontaktpersonen (Polizeibeamte) andererseits klassifiziert werden können. Die angezielten Veränderungen im personellen Bereich betreffen vor allem grundlegende Einstellungen und Sichtweisen von Polizeibeamten zu dem Gegenstandsbereichen „Opferbedürfnisse“, sowie das darauf bezogene eigene Handlungswissen. Die Untersuchung, über die hier berichtet wird, beschäftigt sich mit den Auswirkungen der vorgenannten, sowie der strukturellen und materiellen Veränderungen auf die Wahrnehmung und Bewertung polizeilicher Arbeit durch die Geschädigten und Zeugen. Dabei liegt die Überzeugung zugrunde, dass Einstellungsfaktoren und Wissen über ein opfergerechtes Handeln ihre Entsprechungen auf kommunikativer Ebene haben, das heißt in die entsprechenden Handlungsmuster quasi „übersetzt“ werden. Diese sollten schließlich zu einem nachweisbaren Effekt auf die Beurteilung polizeilicher Arbeit bei den Geschädigten und Zeugen führen.

Das Projekt PUMOZ wurde als der Versuch konzipiert, durch Maßnahmen in den vorgenannten Bereichen polizeilicher Arbeit eine Verbesserung der Kommunikation von Polizei und Geschädigten herbeizuführen. Es wurde bereits ausgeführt, wie kommunikatives Handeln als Prozess einer „Koorientierung“ der Handlungspartner zu charakterisieren ist. Wenn Koorientierung eine aus-

balanciertes Verhältnis in den jeweiligen Perspektivenübernahmen der Interaktionspartner meint, so kann doch nicht davon ausgegangen werden, dass dies im gegebenen Fall – Umgang von Polizeibeamten mit Geschädigten – uneingeschränkt zutreffen wird. Der Grund dafür liegt in dem Umstand, dass Kommunikationsprozesse nicht nur nach ihren strukturellen und qualitativen Merkmalen (syntaktische und pragmatische Aspekte der Interaktion) hin organisiert sind; sie sind weiterhin eingebettet in eine *Wertehierarchie*, womit die Forderung nach einem Konsens hinsichtlich unterschiedlich verteilter Rechte und Pflichten (oder Forderungen und Aufgaben) der Partner unterstrichen wird. Wenn etwa das sogenannte Opferschutzgesetz dem Opferschutz Vorrang gegenüber der Tataufklärung einräumt (im Konfliktfall), so kommt darin ein Bekenntnis zu einem „humanen“ Umgang mit Geschädigten zum Ausdruck. Zugleich wird damit in Anerkennung der „Bringschuld“ des Staates (aufgrund des Gewaltenmonopols und des Scheiterns der Gefahrenabwehr) die Hauptverantwortung für ein Gelingen der Kommunikation in Vernehmungssituationen bei der Polizei liegen. Indem der Opferstatus der Geschädigten anerkannt wird, ergibt sich für die Beamtin die Notwendigkeit zu einer Perspektivenübernahme. Eine opferorientierte Sichtweise (im Kontrast zur Täterorientierung) setzt natürlich entsprechende Kenntnisse in Bezug auf eine „Psychologie des Opfers“ voraus, zugleich auch – und das dürfte häufig schwieriger zu realisieren sein – die Fähigkeit (oder die Freiheit), die möglicherweise vorhandenen Hemmnisse gegenüber der Umsetzung dieser Kenntnisse in konkretes Handeln zu überwinden.

Die Perspektive der Geschädigten

Als eine „internationale Bewegung“ (Schädler, Baurmann und Sievering, 1990) hat die Sorge für Kriminalitätsoffer inzwischen Eingang sowohl in polizeiliche Aufgabenkataloge als auch in entsprechende Gesetzeswerke gefunden⁴. Parallel dazu hat sich die Forschungslage zum Thema Opferschutz und Opferbedürfnisse verbessert. In den Untersuchungen von Baurmann und Schädler (1991) oder Richter (1997) – um zwei Beispiele zu nennen – wurde vor allem die Bedeutung von psychischen Komponenten bei der Opferwerdung herausgestellt; die physische Verletzung oder der Gesichtspunkt einer materiellen Kompensation war dagegen von eher untergeordneter Bedeutung. Zugleich wurde darauf aufmerksam gemacht, dass die *theoretische* Einordnung dieses Befundes in eine Konzeption von Viktimisierung als Prozess noch weitgehend aussteht. Psychologische Erklärungsansätze sehen die Stressorwirkung einer erlittenen kriminellen Handlung vor allem in einer Verletzung der fundamentalen Sichtweisen einer Person über sich selbst und über die Welt, in der sie lebt. So haben Janoff-Bulman und Frieze (1983) hervorgehoben, dass es im wesentlichen drei grundlegende Annahmen der Per-

4 Hier z. B. die §§ 68 b, 397 StPO (Opferanwalt auf Staatskosten), 46 a StGB (Täter-Opfer-Ausgleich) und §§ 58 a, 168 e, 247 a, 255 a StPO (videographische Vernehmung von Kindern und Jugendlichen).

son sind, die durch den kriminellen Akt verletzt werden: die Vorstellung, unverletzbar zu sein, die positive Sicht von sich selbst und die kohärente und sinnstiftende Wahrnehmung des eigenen Lebensraums. Es sind vor allem Vorstellungen in solchen Bereichen wie Sicherheit, Selbstbewertung, Vertrauen in Andere und in die Umstände, Intimität, Macht und so weiter, die die Anpassung an sich verändernde Lebensumstände und an neue Erfahrungen vermitteln (McCann, Sakheim & Abrahamson, 1988). Viktimisierung bedeutet in diesem Ansatz vor allem der partielle oder vollständige Verlust an *Kontrollierbarkeit* der Situation und des Ereignisses und seiner destabilisierenden Auswirkungen (Cutrona & Russell, 1990). Dabei hängt der weitere Verlauf des Viktimisierungsprozesses vor allem von den verfügbaren *Ressourcen* ab, die das Individuum aufgrund eigener Kompetenzen (Persönlichkeitsfaktoren) oder durch unterstützende Maßnahmen seitens der Umwelt zu nutzen in der Lage ist. Letztere fungieren als *Moderatoren* im Prozess der Restabilisierung der psychischen Organisation. Ihr partielles und/oder temporäres Versagen fördert andererseits Prozesse der erneuten Viktimisierung (*sekundäre Viktimisierung*), sei es aufgrund von Selbstvorwürfen der geschädigten Person, sei es durch inadäquate Behandlung durch eine andere Person.

Erfahrungen von Geschädigten mit der Polizei gehören zu den häufigsten unmittelbaren Folgen einer Straftat. Oftmals ist das Polizeirevier oder es ist die herbeigerufene Polizei die erste Anlaufstelle für das Opfer. Trotz dieser breiten Präsenz, die alle Deliktformen betrifft, wurde der gemeinsame Handlungsraum von Geschädigtem und Polizeibeamte bisher nur selten systematisch untersucht. Eher anekdotischen Charakter haben Berichte in den Medien, die einer doppelten Selektion unterliegen: einmal durch die Medien selbst, zum anderen durch die angesprochenen Personen, die freiwillig zu einer Auskunft bereit sind und die zumeist über eigene Erlebnisse auf dem Hintergrund von negativen Erfahrungen berichten. („Als die Polizei kam, machte sie gar nichts“ heißt es in einem kolportierten Bericht einer vom Wohnungseinbruch betroffenen Person; vgl. Deegener, 1997, S. 11).⁵

Einem deutlich höheren wissenschaftlichen Standard, als bei den Publikums-umfragen zu verzeichnen, sind methodisch kontrollierte Untersuchungen – vor allem was die Zusammenstellung der Stichprobe und die Art des Fragens anbetrifft – verpflichtet. Hierbei handelt es sich zumeist um Erhebungen zu den unmittelbaren oder auch längerfristigen Folgen krimineller Handlungen bei den Geschädigten, in denen auch Fragen zum Verhalten der Polizei am Tatort beziehungsweise bei der Vernehmung gestellt wurden. Der Anteil von polizeispezifischen Fragen am Gesamtumfang der jeweiligen Opferbefragung variiert dabei beträchtlich. Häufige Verwendung finden Polaritätenprofile, die eine Bewertung polizeilichen Handelns anhand von Eigenschafts-

⁵ Das Beispiel stammt aus einer Umfrage des TV-Senders SAT1 aus dem Jahre 1992, deren Ergebnisse von dem bekannten Fernsehjournalisten Zimmermann zusammengefasst wurden und über die Deegener (1997) trotz eigener Bedenken gegenüber dieser Art von Berichterstattung ausführlich berichtet.

zuschreibungen auf einer Likert-Skala erlauben, seltener werden Fragebögen und Interviews eingesetzt.

Die wichtigsten Ergebnisse aus diesen Studien, in denen sowohl Erwartungen von Geschädigten wie auch der Bevölkerung allgemein erfasst wurden, lassen sich zu folgenden Aussagen zusammenfassen:

Die Arbeit der Polizei wird allgemein als positiv bewertet. In der Stuttgarter Opferbefragung (Stephan, 1976) beurteilten 88 % der befragten Personen (insgesamt 585) die Arbeit der Polizei als gut beziehungsweise durchschnittlich und die Aussage „Die Polizei, Dein Freund und Helfer“ beurteilten insgesamt 92 % als „völlig richtig“ beziehungsweise „ziemlich richtig“. Eine realistische Einschätzung ergab sich bei der Erfolgseinschätzung der polizeilichen Arbeit („In wieviel Prozent der Fälle kann die Polizei die Täter fassen?“): die häufigste Antwort, in 26 bis 75 Prozent der Fälle, entsprach durchaus der geschätzten Gesamtaufklärungsquote der Jahre 1974 und 1975 in der Bundesrepublik, nämlich etwa 46 %.

Dieser relativ frühe Befund aus den 70er Jahren, der durch weitere Studien bestätigt wurde (Rolinski, 1980; Lamnek, 1991; Dörmann, 1991; Steffen, 1991) hat auch bis in die jüngste Zeit hinein Bestand. So ermittelten Baurmann und Schädler (1991) einen Mittelwert von 2,5 für Opfer von Eigentumsdelikten und von 2,7 für Opfer von Gewalt auf einer fünfstufigen Skala, mittels derer das Verhalten des Polizeibeamten bei der Anzeigenaufnahme bewertet wurde (Punktwert 1 entspricht der Beurteilung „sehr angenehm“). Für die Delikt-Teilgruppe der Sexualdelikte konnte ein Vergleich mit dem entsprechenden Ergebnis einer 15 Jahre zurückliegenden Studie des erstgenannten Autors (Baurmann, 1983) vorgenommen werden. Hier hatte sich eine deutlich ungünstigere Einschätzung der polizeilichen Arbeit ergeben (Mittelwert 3,6). Mögliche Ursachen für die Verbesserung des Ansehens der Polizei aus Sicht der Opfer könnten, wie Baurmann und Schädler (1991) vermuten, in einer zwischenzeitlich verbesserten allgemeinen Rezeption von opferfreundlichen Maßnahmen im Bereich der Vernehmungstechniken (auch aufgrund einer verbesserten Personalstruktur und der Wirkung von Fortbildungsmaßnahmen), aber auch im Wandel der öffentlichen Wertschätzung des Opferschutzes liegen.

In einer Befragung von 342 Opfern von Gewalttaten berichtet Richter (1997) über positive Beurteilungen der Polizei anhand von insgesamt sieben Adjektivpaaren wie zum Beispiel „unfreundlich-freundlich“, „unfair-fair“ oder „nicht hilfreich-hilfreich“. Auf allen Skalen lagen die Werte im positiven Bereich, wobei die Kriminalpolizei deutlich besser abschnitt als die „uniformierte“ Polizei. Der Autor interpretiert den Unterschied auf dem Hintergrund unterschiedlicher Erwartungen an beide Gruppen von Beamten. So könnte einmal die enttäuschte Erwartung, von der Schutzpolizei mehr Hilfe zu bekommen, zum anderen eine höhere Sensibilität gegenüber Opferbelangen bei der Kriminalpolizei ausschlaggebend für den Unterschied sein.

Auch im Falle von Geschädigten bei Wohnungseinbrüchen ergab sich eine überwiegend positive Beurteilung der Polizei als freundlich, verständnisvoll und interessiert (Deegener, 1997).

Schließlich ergibt sich im internationalen Vergleich in Bezug auf die Einschätzung der Polizei ein stimmiges Bild. Opfer von Straftaten, die unterschiedlichen Delikttypen zuzuordnen sind, sind im Allgemeinen sehr zufrieden mit der Polizei beim Erstkontakt und Unzufriedenheit ist dann gegeben, wenn die Polizei in einer wenig betreuenden, Routinetätigkeiten ausführenden oder gar feindseligen Art agiert, beziehungsweise wenn sie inaktiv bleibt und auf Opferbedürfnisse wenig eingeht (z. B. Maguire, 1982; Chambers & Millar, 1983; Holmstrom & Burgess, 1978; Kelly, 1982; Hough & Mayhew, 1983; Shapland, Willmore & Duff (1985).⁶ In der Studie von Shapland, Willmore & Duff (1985) in England brachten von 276 befragten Opfern 259 (81 %) ihre Zufriedenheit mit der polizeilichen Leistung zum Ausdruck. Dabei erwiesen sich – überraschenderweise – Opfer von Sexualdelikten als zufriedener, verglichen mit Opfern physischer Gewalteinwirkung. Die Autoren erklären dies mit der stärkeren Neigung der Polizeibeamten, im Falle von Sexualdelikten verständnisvoller und engagierter in Bezug auf Hilfeleistungen zu agieren. Auch die häufiger gegebene Kenntnis des Täters seitens des Opfers im Falle von körperlicher Gewalteinwirkung mag dazu beigetragen haben, dass Polizeibeamte in solchen Fällen weniger aktiv werden (insbesondere dann, wenn es sich um Familienangehörige handelt).

Die Zufriedenheit mit der polizeilichen Arbeit nimmt mit zunehmender Verfahrensdauer ab. Offensichtlich schneiden Polizeibeamte unmittelbar nach der Tat beziehungsweise beim Erstkontakt besser ab, als in späteren Stadien des Verfahrens (nach der Vernehmung, nach der staatsanwaltlichen Eröffnung des Verfahrens, nach dem Richterspruch). In der Studie von Shapland, Willmore und Duff (1985) sank die Zufriedenheit mit der Polizei vom Erstkontakt (im Mittel 81 %, vgl. oben) auf 59 % nach dem abschließenden Interview. Auch Baurmann und Schädler (1991) berichten über die Tendenz zu einer negativeren Bewertung der Polizei mit zunehmender Verfahrensdauer, hier Befragung nach Abschluss des Gerichtsverfahrens bei 15 Gewaltopfern. Möglicherweise divergieren die Erwartungen und Bedürfnisse von Opfern und Polizeibeamtinnen im Laufe des Verfahrens. Geschädigte betonen mehr die Hilfe- und Unterstützungsfunktion der Polizei; sie sind zumeist mit dem Ausgang des Verfahrens zufrieden, nicht aber mit dem Prozessgeschehen vor dessen Beendigung; die Polizei wird vornehmlich als Dienstleistungsinstitution betrachtet. Auf Seiten der Polizei dagegen dominiert – nach anfänglicher Hilfsbereitschaft – eine eher „technokratische Grundhaltung“ („Voreingenommenheit hinsichtlich technischer Effizienz“; Howley, 1982); weitere Kontakte mit dem Geschädigten sind nur im Bedarfsfall nötig (Shapland, Willmore & Duff, 1985). Psychologisch gesehen lässt sich zudem vermuten, dass mit zunehmender zeitlicher Entfernung von der Tat ein Übergang von einer mehr opferzen-

6 Ältere Studien aus den 60er und 70er Jahren sind bei Stephan (1976) zusammengefasst.

trierten zu einer mehr täterorientierten Haltung seitens der Polizei erfolgt, wohingegen auf Seiten der Geschädigten ein ungeschmäleretes Interesse an ihrem Fall weiterbesteht. So wird dementsprechend von den Opfern vor allem bemängelt, nach der Anfangsphase keine weiteren Informationen mehr erhalten zu haben, oftmals sogar nicht über den Ausgang des Verfahrens informiert worden zu sein.

Ein weiteres Problem betrifft die theoretische Integration der oftmals vereinzelt dastehenden Befunde. Eine allgemeine Theorie des Opferzeugen steht noch aus. Das Theoriendefizit wird als ein eklatanter Mangel in der Viktimologie allgemein beklagt. Opferbefragungen sind häufig auf kriminalstatistische Befunde fokussiert, wobei qualitative Gesichtspunkte außer Acht gelassen werden oder nur am Rande von Bedeutung sind. Eine theoriengeleitete Forschung kann so nicht entstehen. Wetzels et al. (1995) führen dazu aus: „Viktimologische Forschung ... beschränkt sich statt dessen national wie international weitgehend auf vorsichtige Beschreibungen eher unsystematisch zusammengestellter Phänomene. Von wenigen Ausnahmen abgesehen wird nicht nach tieferliegenden Strukturen oder systematischen Zusammenhängen gesucht, die über zunächst inhaltlich leere Größen wie ‚Alter‘, ‚Geschlecht‘, ‚ethnische Zugehörigkeit‘, ‚Wohnort‘ oder ‚Einkommen‘ hinausgehen“ (S. 276).

In solchen Verlautbarungen offenbart sich ein grundlegendes Dilemma sozialwissenschaftlicher Forschung: der auf Allgemeingültigkeit gerichtete *nomothetische* Anspruch von Wissenschaft kann häufig nur auf Kosten einer verstehenden, in die Tiefe gehenden, *idiographischen* Vorgehensweise eingelöst werden. Letztere ist aber unbedingt erforderlich, wenn man noch am Beginn der Erforschung eines Sachverhaltes steht und der Erkenntnisgewinn auf das Sammeln, Ordnen und Beschreiben der Phänomene konzentriert ist. Qualitative Forschung und Einzelfallstudien sind hier von großem Wert. Zuweilen haben psychologische und kriminologische Forscher dies beherzigt und ihre Forschungen entsprechend auf die Realisierung einer authentischen Opferperspektive eingestellt (z. B. durch persönlichen Kontakt mit dem Geschädigten und durch Verwendung von halbstrukturierten Interviews; Baurmann & Schädler, 1991).

Auch die Studie, über die hier berichtet wird, verbleibt weitgehend im normativ-deskriptiven Forschungsrahmen. Subjektive Sichtweisen und Erwartungen von Geschädigten wurden nur in relativ geringem Umfange berücksichtigt (Einzelinterviews). Es handelt sich hier insofern um eine *Sekundärstudie*, als es dabei um den Aufweis der Wirksamkeit von Interventionen im Bereich polizeilichen Handelns geht, weniger um eine weitere Differenzierung und Präzisierung der psychologischen Phänomene, die das Handeln und Erleben der beiden Parteien in der Situation bestimmen. Psychologische Wirksamkeitsforschung dient letztlich der Implementation von praxisrelevanten Handlungsanleitungen; im gegebenen Fall soll so eine Verbesserung im Bereich professionellen Handelns auf Seiten der Polizei erreicht – und zugleich

der Transfer auf Befindlichkeit und psychische Konstitution von Kriminalitätsopfern überprüft werden.

Evaluation

Das Projekt „Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen“ (PUMOZ) verfolgte im Wesentlichen zwei *Zielsetzungen*, an denen sich das weitere Vorgehen orientierte:

1. Steigerung der Qualität polizeilichen Umgangs mit Opferzeugen,
2. Verbesserungen im subjektiven Erleben der Geschädigten.

Das erste Ziel sollte über Maßnahmen erreicht werden, die geeignet sind, Einstellungen und praktisches Handeln von Polizeibeamten entsprechend dauerhaft zu verändern. Die Beamten sollten ausreichend für Belange von Opfern sensibilisiert werden, es sollten Kenntnisse zu einer Psychologie des Opfers erworben werden und es sollte eine Breitenwirkung innerhalb der Beamtenschaft erreicht werden. Als Folge davon sollte eine Verbesserung der subjektiven Befindlichkeit von Geschädigten nach der Tat und letztlich auch eine positivere Bewertung polizeilichen Handelns durch die betroffenen Geschädigten erreicht werden. Vereinfacht ausgedrückt geht es hier um mehr Bürgernähe der Polizei im Kontakt mit Opfern und Zeugen.

Die skizzierten Zielsetzungen werfen weitere Fragen auf: Welche Maßnahmen können als geeignet angesehen werden, um den gewünschten Interventionseffekt hervorzubringen? – Wie können diese Maßnahmen realisiert werden? – Wie kann eine Kontrolle der Effekte erfolgen? Es ist ausschließlich die letztgenannte Frage, mit der sich der vorliegende Bericht beschäftigt, nämlich die *Evaluation* der von der Arbeitsgruppe des Polizeipräsidiums Darmstadt realisierten Maßnahmen. Letztere liegen denn auch ausschließlich in alleiniger Verantwortung der Arbeitsgruppe des PP Darmstadt.

Evaluationsforschung kann mit Bortz und Döring (1995) wie folgt umschrieben werden:

Bewertung des Konzeptes, des Untersuchungsplanes, der Implementierung und der Wirksamkeit sozialer Interventionsprogramme mittels empirischer Forschungsmethoden. (S. 96).

Damit richtet sich die Evaluation auf alle Stadien des Forschungsprozesses, durch den in der Regel dauerhafte Veränderungen im gewählten sozialen Bereich herbeigeführt werden sollen. Dagegen kann *Interventionsforschung* als wissenschaftliches Bemühen umschrieben werden, Maßnahmen, die auf eine Veränderung abzielen, zu entwickeln. Interventionsforschung orientiert sich an technologischen Theorien, die Erkenntnisse der Grundlagenforschung auf der einen und Erfordernisse des praktische Handelns auf der anderen Seite miteinander verknüpfen. Interventionsforschung geht somit der Evaluation voraus.

Veränderungen sind – dies mag trivial erscheinen – nicht direkt beobachtbar; sie müssen sozusagen im Nachhinein aus einem Vergleich der temporalen Zustände des Beobachtungsgegenstandes erschlossen werden. Damit ist zugleich die grundlegende Methodik von Evaluationsstudien in diesem Bereich skizziert: Ermittlung der Differenzen zwischen den Werten, die bestimmte Variablen annehmen können und die zu verschiedenen Zeitpunkten ermittelt wurden. Dieser Ansatz wird typischerweise als ein *Vorher-Nachher-Design* umschrieben, das im einfachsten Falle die Sequenz Erste Messung (Vortest) – Intervention – Zweite Messung (Nachtest) beinhaltet. Hier ergibt sich so gleich ein weiteres Problem: vorausgesetzt, der Beobachtungsgegenstand ist grundsätzlich veränderlich (also keine Konstante), – wie kann man sicher sein, dass die ermittelte Differenz in den Messwerten vor und nach der Intervention tatsächlich auf dieser beruht und nicht allein eine Funktion der verstrichenen Zeit ist? Die Behandlung dieses Problems erfordert eine Erweiterung des Versuchsplanes zu einem *Vorher-Nachher-Kontrollgruppen-Design*. Das Versuchsschema ist in der *Abbildung 1* dargestellt.

Abbildung 1:
Vorher-Nachher-Kontrollgruppen-Design

	Datenerhebungswelle zum Zeitpunkt ...		
	1		2
Experimentalgruppe (EG)	„vorher“ (Vortest)	mit Intervention	„nachher“ (Nachtest)
Kontrollgruppe (KG)		ohne Intervention	

Hieraus ergeben sich weitere Bedingungen: Das Intervall zwischen Vor- und Nachtest sollte für die beiden Gruppen gleich sein, die Person des Evaluators sollte nicht mit der Person identisch sein, die die Interventionsmaßnahmen realisiert, die Inhalte der Intervention sollten klar von den Inhalten sowohl des Vor- als auch des Nachtests unterschieden sein (Intervention darf nicht einfach eine Fortsetzung des Vortests sein) – und schließlich sollten sich Experimental- und Kontrollgruppe zum ersten Zeitpunkt im Ergebnis des Vortests und hinsichtlich verschiedener demographischer Merkmale (Altersstruktur, Geschlechterproportion, sozialer Status usw.) nicht unterscheiden.

Eine weitere Einschränkung des idealtypischen Forschungsprozesses ergibt sich in unserem Fall aufgrund der Tatsache, dass eine *wiederholte* Messung bei den Geschädigten und Zeugen weder möglich noch erwünscht ist. Dagegen können im Falle der Polizeibeamtinnen dieselben Personen mehrmals kontaktiert werden.

Oftmals interessiert nicht allein das Ergebnis einer Intervention, sondern auch der Prozess der Veränderung selbst, das heißt die Frage, wie ein gewünschtes Resultat im Verlaufe der Interventionsmaßnahmen optimiert werden kann. Es wurde deshalb der Ansatz der *formativen Evaluation* (Wottawa & Thierau,

1999) gewählt, wonach Zwischenergebnisse des Bewertungsprozesses dazu beitragen, weitere und angemessenermaßen wirkungsvollere Interventionsmaßnahmen zu realisieren.⁷

Wie bereits bemerkt, betreffen die durch Interventionsmaßnahmen angestrebten Veränderungen *beide* Gruppen, nämlich Polizei und Geschädigte. Dabei ist es nicht unerheblich, anzumerken, dass von einer *direkten* Einwirkung der Maßnahmen nicht beide Statusgruppen – Polizei und Opferzeugen – im gleichen Maße betroffen sind. So betreffen etwa Fortbildungsmaßnahmen unmittelbar nur die Polizei, wohingegen eine „freundliche“ Gestaltung des Warteraumes sich eher auf das Befinden des Geschädigten auswirken sollte. Es stellt sich die Frage: Auf welche Ressourcen kann der Polizeibeamte zurückgreifen, wenn es um eine angemessene Betreuung von Geschädigten geht. Dabei handelt es sich im Bereich der Organisationsstruktur in erster Linie um materielle und strukturelle Grundlagen für polizeiliches Arbeiten, die die Gestaltung und den Ablauf von Kontakten mit Opfern und Zeugen erleichtern und verbessern, wie zum Beispiel die verfügbaren technischen Hilfsmittel und die Räumlichkeiten bei der Vernehmung. Sie lassen sich unter dem Begriff *objektive Ressourcen* zusammenfassen. Auf der Ebene der Person und der Kommunikation sind die verfügbar zu machenden oder zu entwickelnden Ressourcen speziell *subjektiver* Natur. Zu ihnen gehören Einstellungen, Erwartungen und Sichtweisen gegenüber Geschädigten, ein angemessenes Handlungswissen und die eigentliche Handlungskompetenz als die Fähigkeit, dieses Wissen unter den besonderen Bedingungen der Situation effektiv einzusetzen.

Die Interventionsmaßnahmen, wie sie von der Arbeitsgruppe geplant und realisiert wurden, zielten somit zunächst auf eine Optimierung der objektiven und subjektiven Ressourcen für polizeiliches Handeln ab. Im Hinblick auf die entsprechenden Veränderungen im Erleben und in der Bewertung polizeilicher Arbeit durch die Geschädigten selbst lässt sich von einem Mitschwingungseffekt ausgehen, indem die zu beobachtenden Bewusstseins- und Befindlichkeitsänderungen als Ergebnisse von Handlungsfolgen zu betrachten sind.

Plan der Studie

Als Interventionsgruppen (Experimentalgruppen) fungierten Angehörige des Polizeidienstes im Landkreis Darmstadt/Dieburg sowie Geschädigte und Zeugen mit Wohnort im gleichen Landkreis, die im Zeitraum von Juli 1997 bis März 2000 mit der Polizei wegen einer Straftat in Kontakt gekommen waren. Als Kontrollgruppen konnten Beamte des benachbarten Landkreises Groß-Gerau sowie Opfer und Zeugen aus diesem Einzugsgebiet gewonnen werden.

⁷ Hierzu Voß, Schad & Röder (1999).

Im Landkreis Darmstadt/Dieburg wurden zwischen erster (Vortest) und letzter (Nachtest) Datenerhebung noch zwei (Geschädigte) beziehungsweise eine weitere Erhebung (Polizei) realisiert.⁸ Aufgrund von ökonomischen Beschränkungen wurden im Landkreis Groß-Gerau für beide Gruppen nur zwei Erhebungen vorgenommen. Die Kontrolle der Interventionseffekte konnte so sichergestellt werden.

Stichproben und Datenerhebungswellen

In den folgenden Tabellen 1 und 2 sind die jeweiligen Kennwerte für die Experimental- und Kontrollgruppen (EG, KG) in beiden Landkreisen (DA/DIE, GG) sowie die Angaben zu den Befragungswellen wiedergegeben. Es wurden Befragungen mittels anonym verschickter (Opfer) beziehungsweise mittels von Beamten an deren Kollegen und Kolleginnen ausgeteilter Fragebögen (Polizei) vorgenommen.

Tabelle 1:
Übersicht über Datenerhebungswellen Polizei

Welle	EG (DA/DIE)	Zeitintervall	KG (GG)	Zeitintervall
1	317	Aug./Sept. 1998	110	Aug./Sept. 1998
2	202	März/April 1999	–	–
3	303	Feb./März 2000	93	Februar 2000

Im Landkreis Darmstadt/Dieburg wurden bei der Erstbefragung von 576 ausgeteilten Fragebögen 317 ausgefüllt zurückgegeben, das entspricht einer Rücklaufquote von 55 Prozent. Im Landkreis Groß-Gerau wurden von 226 ausgegebenen Fragebögen 110 zurückgegeben (48,5 %). Für die abschließende Befragung lauten die Zahlen 303 in Darmstadt/Dieburg und 93 in Groß-Gerau. Bei der Zwischenbefragung im März/April 1999 (nur Darmstadt/Dieburg) ergaben sich 202 ausgefüllte Fragebögen.

Die folgende Tabelle gibt Auskunft über die Erhebungen bei den Opferzeugen (Tabelle 2).

Tabelle 2:
Übersicht über Datenerhebungswellen Opferzeugen

Welle	EG (DA/DIE)	Zeitintervall	KG (GG)	Zeitintervall
1	174	Aug./Sep. 1998	37	Nov. 1998
2	57	Nov./Dez. 1998	entfällt	
3	60	Jan./Feb. 1999	entfällt	
4	213	Feb./März 2000	70	Feb./März 2000

⁸ In diesem Kapitel wird nur über den Vergleich von erster und letzter Datenerhebungswelle berichtet. Eine differenziertere Darstellung findet sich in Voß (2001).

Hier konnten die Rücklaufquoten lediglich für die erste und letzte Datenerhebungswelle ermittelt werden. Sie betragen in Darmstadt/Dieburg 27 und 26 Prozent, in Groß-Gerau 19 und 28 Prozent.

Die Opfer und Zeugen wurden bei der ersten und letzten Datenerhebungswelle postalisch angesprochen. Als Absender fungierte das Polizeipräsidium Darmstadt. Der ausgefüllte Fragebogen konnte ohne Absenderangabe in einem beigefügten, frankierten Umschlag direkt an das Institut für Psychologie der Technischen Universität Darmstadt zurückgeschickt werden. Auf Vertraulichkeit und absolute Anonymität wurde im Anschreiben hingewiesen.

Bei der Auswahl der angeschriebenen Geschädigten wurden die Kriminalitätsstatistik des Jahres 1997 und des 1. Halbjahres 1998 zugrunde gelegt. Die Auswahl erfolgte nach Delikttypen. Eine Auswahl nach Deliktarten konnte für die weiteren Erhebungswellen nicht vorgenommen werden, da das Material zur Befragung in den Dienststellen der verschiedenen Polizeiwachen (insgesamt 7 in Darmstadt/Dieburg) ausgelegt worden war beziehungsweise den Opferzeugen im Anschluss an die Vernehmung ausgehändigt wurde.

Insgesamt wurden 504 Opferzeugen in Darmstadt/Dieburg und 107 im Landkreis Groß-Gerau befragt. Innerhalb der Gesamtgruppe betrug der *Altersdurchschnitt* in Darmstadt/Dieburg 43,7 Jahre, in Groß-Gerau 40,1 Jahre. Insgesamt gaben annähernd gleich viele Männer und Frauen eine Anzeige auf oder meldeten sich als Zeuge einer Straftat. Hinsichtlich der Schulbildung (vgl. *Tabelle 3*) ergaben sich Unterschiede zwischen den Befragten der beiden Landkreise. So ist der Anteil von Personen mit Studium im Landkreis Darmstadt/Dieburg deutlich höher als in Groß-Gerau (im Mittel 32,6 gegenüber 15,5 Prozent). Hierfür dürfte ein nicht näher spezifizierter Anteil an Studierenden in der Nähe zur Technischen Universität Darmstadt ausschlaggebend gewesen sein.

Tabelle 3:
Vergleich der Ausbildung der Befragten in DA/DIE und GG

Ausbildung	DA/DIE	GG
Hauptschule	25,7 ¹	32,0
Realschule	31,5	40,2
Abitur	10,2	12,4
Studium	32,6	15,5

¹ gemittelte Werte über alle Datenerhebungswellen; alle Angaben in Prozent.

Interventionen

Die Maßnahmen zur Verbesserung des Umgangs mit Opferzeugen wurden von der Arbeitsgruppe des Polizeipräsidiums Darmstadt geplant und realisiert. Sie sind ausführlich im Abschlussbericht zum Projekt (Lieser & Rein,

2000) sowie in diesem Band in Kapitel X beschrieben. Dabei handelt es sich um Maßnahmen, die eine Verbesserung der Lage in den beiden Bereichen *strukturelle und materielle Ressourcen* und *personale und funktionale Ressourcen* anzielen. Zum erstgenannten Typus gehören Informationsangebote wie zum Beispiel Plakate und Aufkleber, Stadt- und Behördenpläne, Bürgertelefon, Informationsmaterial zum Opferschutz oder Verbesserungen im Bereich der Ausstattung von Vernehmungs- und Warteräumen, bauliche Maßnahmen u.dgl. Zum zweiten Bereich gehören Fortbildungsmaßnahmen, gemeinsame Veranstaltungen von Beamtinnen mit Geschädigten („*fish-bowl*“) und Maßnahmen zur Opfernachbetreuung.

Methoden

Der empirische Teil der Studie basiert auf Fragebogendaten.⁹

Die Beantwortung der Fragebögen erfolgte in anonymisierter Form.

Aufgrund des formativen Charakters der Studie (s. o.) sollte es möglich sein, inhaltliche Veränderungen beziehungsweise Ergänzungen in den Erhebungsinstrumenten während der laufenden Studie, jedoch nicht innerhalb einer Datenerhebungswelle, vorzunehmen. Da vor allem die Polizeibediensteten von direkten Interventionsmaßnahmen betroffen waren, ergaben sich hier Änderungen und Ergänzungen jeweils für die beiden nachfolgenden Datenerhebungswellen (Zwischen- und Abschlussbefragung).

Die Änderungen betrafen redaktionelle Verbesserungen (Straffung des Textes, Umformulierungen, Änderungen im Druckbild). Die Ergänzungen wurden aufgrund der zwischenzeitlich erfolgten Maßnahmen (z. B. Fortbildungsveranstaltung) erforderlich (z. B. „Was hat sich gegenüber der ersten Befragung geändert“?).

Im Falle der vier Datenerhebungswellen bei den Opferzeugen wurde der anfänglich ausgearbeitete Fragebogen beibehalten.

(a) Fragebogen für die Polizei

Die erste Fassung des Fragebogens zur Erfassung von objektiven und subjektiven Ressourcen der Polizei wurde im Anschluss an eine von der Arbeitsgruppe des PP Darmstadt erstellte Vorform entwickelt. Dabei gingen auch die Ergebnisse einer teilnehmenden Beobachtung ein, die über mehrere Tage in Dienststellen der Polizeibehörde in Darmstadt/Dieburg vorgenommen worden waren (Gührig & Winterhoff, 1999).

Der Fragebogen in der ersten Fassung (1998) gliedert sich in die folgenden Abschnitte (in Klammern Anzahl der Items):

⁹ Ein Exemplar der Fragebögen für Geschädigte und für Polizeibeamte kann beim Autor angefordert werden.

1. Aufnahmesituation beim Erstkontakt (14),
2. Empfangssituation (9),
3. Umgang mit Opferzeugen (22),
4. Informationsverhalten (7),
5. Aus- und Fortbildung (12),
6. Verfahrensausgang (5),
7. Ausstattung (7),
8. Persönliche Einstellung zur Arbeit mit Opferzeugen (13).

Jeder Version des Fragebogens wurde ein Deckblatt vorangestellt. Es enthielt nähere Angaben zum Projekt PUMOZ sowie die in persönlichem Stil vorgetragene Bitte um Mitarbeit. Da der Versuchsplan im Falle der Polizei-bediensteten *wiederholte Messungen* vorsah, musste sicher gestellt werden, dass die ausgefüllten Fragebogen einer Person zugeordnet werden konnten; dies wurde durch Vermerk einer Kennziffer erreicht, die von jedem Respondenten selbst ausgewählt wurde (zuzüglich zur Kennziffer der jeweiligen Dienststelle) und die bei den nachfolgenden Befragungen erneut anzugeben war.

Die abschließende Befragung fand im Frühjahr 2000 statt. Gegenüber den vorangegangenen Befragungen ergaben sich nur wenige Änderungen, die eine Anpassung an Zwischenergebnisse aus der ersten und zweiten Befragung repräsentieren.

Der Fragebogen in der zweiten Fassung (2000) enthielt die folgenden Kategorien (in Klammern Zahl der Items): 1. Situation bei persönlicher Vorsprache des Opferzeugen in der Dienststelle (3), 2. Empfangssituation (8), 3. Umgang mit Opferzeugen (36), 4. Informationsverhalten (5), 5. Aus- und Fortbildung (10), 6. Ausstattung Räume (2), 7. Persönliche Einstellung (7), 8. Veränderungen seit der 2. Befragung vom März / April 1999 (8).

Der bei der Erstbefragung im Landkreis Groß-Gerau ausgegebene Fragebogen ist mit der entsprechenden Fassung für die Erstbefragung in Darmstadt / Dieburg identisch. Dagegen ergaben sich Abweichungen für die abschließenden Befragungen. Der Fragebogen für die Experimentalgruppe beinhaltete hier eine Kategorie von Fragen, die sich auf die Veränderungen von der zweiten zur dritten Befragung bezog. Die Fragebogenversion für Polizei-bedienstete des Landkreises Darmstadt/Dieburg umfasste somit 12 zusätzliche Items. Insgesamt besteht jedoch eine Übereinstimmung in 72 Items.

(b) Fragebogen für Opferzeugen

Bei der Konstruktion des *Fragebogens für Opferzeugen* wurden Erfahrungen aus Vernehmungsbeobachtungen (Gührig & Winterhoff, 1999, S. 53–57) verwendet. Der Fragebogen umfasst insgesamt 84 Items, die sich auf zehn Kategorien verteilten. Die Fragen wurden überwiegend in geschlossener Form gestellt und durch fünf offene Fragen ergänzt. Somit hatten Opfer die Möglichkeit, Themen, die ihnen wichtig erschienen, in freien Antworten schriftlich zu er-

gänzen. Wie bereits erwähnt, sind die bei den verschiedenen Datenerhebungswellen verwendeten Fragebogenversionen identisch.

Tabelle 4 zeigt eine Übersicht über die Kategorien sowie die Anzahl der verwendeten Items:

Tabelle 4:
Kategorien des Fragebogens für Opferzeugen

Skalen	Anzahl Items
1. Demographische Daten, Delikte	16
2. Anzeigenerstattung und Vernehmung	7
3. Betroffenheit und Gefühle nach der Tat	8
4. Einstellung der Zeugen zur Polizei	4
5. Zeitlicher Ablauf	4
6. Erlebter Umgang mit den Beamten	25
7. Aussagen zum Opferstatus	6
8. Räumlichkeiten	6
9. Informationsverhalten der Beamten	
10. Weitere Kontakte mit Beamten und Zufriedenheit mit Verfahrensausgang	4

Auf nähere Erläuterungen zu den einzelnen Kategorien wird hier aus Platzgründen verzichtet (s. dazu Voß, 2001).

Ergebnisse¹⁰

In Übereinstimmung mit der in der *Abbildung 1* dargestellten allgemeinen Form des Forschungsdesigns ergibt sich der Nachweis der Wirksamkeit der realisierten Interventionsmaßnahmen aus einem Vergleich von „Vortest“ und „Nachtst“ für die beiden Versuchsgruppen (Experimental- und Kontrollgruppe) der beiden Statusgruppen (Polizei und Opferzeugen).

Veränderungen von der ersten zur letzten Datenerhebungswelle sollten in beiden Statusgruppen jeweils für die Experimentalgruppen nachweisbar sein. Dagegen sollten keine – oder nur geringfügige – Veränderungen bezüglich der Kontrollgruppen auftreten. Dementsprechend lassen sich zwei Hypothesen formulieren.

1. Unterschiede in den Antwortmustern von Geschädigten und von Polizeibeamtinnen, die sich aus dem Vergleich von erster und letzter Befragung

¹⁰ Britta Röder und Susanne Schad bin ich für die Mithilfe bei der statistischen Auswertung zu Dank verpflichtet.

- ergeben, sind statistisch bedeutsam (es handelt sich um eine einseitige Fragestellung, da eine Anhebung des Niveaus erwartet wird) – und
2. Es sollten sich keine statistisch bedeutsamen Unterschiede von der ersten zur letzten Befragung für die beiden Kontrollgruppen ergeben.¹¹

Niveaunterschiede innerhalb der Statusgruppen

In diesem Abschnitt werden Veränderung und Konstanz in den Antwortprofilen der Experimental- und Kontrollgruppen für beide Statusgruppen geprüft, zunächst für die Gruppe der Polizisten, danach für die Gruppe der Geschädigten.

(a) Experimentalgruppenvergleich Polizeibeamte

In der Kategorie *Räumlicher Kontext und Ausstattung* ergaben sich Verbesserungen hinsichtlich der Aussprachesituation und des Warteraums, der zeitlichen Gestaltung der Vernehmung und des Angebots an Ausstattungsgegenständen. Die Frage „*Ist eine ungestörte Aussprache möglich*“ wurde in der abschließenden Befragung von 86,5% der Beamten/-innen bejaht (vorher: 73,9%). Der Unterschied ist bedeutsam mit $p < .001$. In Bezug auf Ausschluss eines möglichen Täterkontakts ergab sich kein bedeutsamer Unterschied (vorher von 72,4% bejaht). Auch bezüglich der Frage nach einem separaten Vernehmungsraum und einem eventuell vorhandenen Sichtkontakt zwischen Geschädigtem und Beamten ergaben sich keine Veränderungen. Dagegen konnten einige andere Dienstleistungen verbessert werden: eine direkte, umgehende Betreuung wurde eher gewährleistet und es gab nunmehr „*interessantes Lesematerial*“, Erfrischungsmöglichkeiten und Kinderspielzeug in den Warteräumen. Die Ergebnisse zu diesem Abschnitt werden in *Tabelle 5* zusammengefasst.

11 Zwei weitere Gruppen von Hypothesen sind möglich: Erstens solche, die einer zunehmenden *Divergenz* in den Antwortprofilen von Experimental- und Kontrollgruppe (für beide Statusgruppen) von der ersten zur letzten Befragung ausgehen. Zum zweiten sollte von der ersten zur letzten Befragung eine zunehmende *Konvergenz* zwischen den Antwortmustern der beiden Statusgruppen nachweisbar sein; dies spräche für eine Annäherung der Beurteilungen und Sichtweisen beider Gruppen (Polizisten und Geschädigte). Beide Trends können mit den hypothetisch zu erwartenden Diskrepanzen im Statusgruppen-Vergleich unter der jeweiligen Kontrollbedingung kontrastiert werden. Die Untersuchung von Divergenzen und Konvergenzen in den angesprochenen Vergleichen wird ausführlich im Gesamtbericht zur Evaluationsstudie (Voß, 2001) vorgenommen.

Tabelle 5:
Räumlicher Kontext und Ausstattung¹²

		vorher	nachher ¹³
Ist eine ungestörte Aussprache möglich? $\chi^2=12,7$, $df=1$, $p<.001$	ja nein	73,9 26,1	86,5 13,5
Ist Täterkontakt ausgeschlossen? $\chi^2=0,29$, $df=1$, $p<.330$	ja nein	72,4 27,6	74,6 25,4
Ist ein separater Vernehmungsraum vorhanden? $\chi^2=0,4$, $df=1$, $p<.276$	ja nein	71,6 28,4	74,3 25,7
Freundlicher Warteraum $\chi^2=11,1$, $df=2$, $p<.004$	vorhanden erwünscht weder noch	14,5 73,7 11,8	24,1 60,6 15,4
Sichtkontakt $\chi^2=0,0$, $df=2$, $p<.981$	vorhanden weder noch weder noch	58,7 29,4 11,9	59,3 28,6 12,1
Direkte/umgehende Betreuung $\chi^2=16,9$, $df=1$, $p<.001$	vorhanden erwünscht weder noch	44,1 45,8 10,1	62,0 30,8 7,2
Interessantes Lesematerial $\chi^2=18,9$, $df=1$, $p<.001$	vorhanden erwünscht weder noch	18,3 67,1 14,6	28,9 48,2 22,8
Erfrischungsmöglichkeiten $\chi^2=33,2$, $df=1$, $p<.001$	vorhanden erwünscht weder noch	10,8 74,6 14,6	19,9 50,4 29,7
Kinderspielzeug $\chi^2=42,5$, $df=1$, $p<.001$	vorhanden erwünscht weder noch	5,8 73,4 20,8	11,1 45,5 43,4

Auch im direkten *Umgang mit Opferzeugen* gab es nach Einschätzung der Beamten einige Verbesserungen, die insbesondere die *Begrüßungssituation* betreffen (namentliche Vorstellung und Begrüßung mit Handschlag). Ein Wandel zu einer „psychologischeren“ Haltung beim Erstkontakt wird durch das Item *„Ich lasse mich in meinem Verhalten vom äußeren Erscheinungsbild des OZ leiten“* ausgedrückt. Hier verringert sich der Anteil der Befragten von der ersten zur dritten Welle, die dieser Aussage zustimmen. In *Tabelle 6* sind die Befunde zusammengefasst.

12 Hier und im Folgenden Angaben in Prozent der Befragten

13 „vorher“ und „nachher“ beziehen sich auf die jeweils erste und letzte Datenerhebungswelle, im Falle der Polizei waren dies die 1. und 3., im Falle der Geschädigten die 1. und 4. Welle (Experimentalgruppen), bzw. die 1. und 2. Erhebungswelle (Kontrollgruppen).

Tabelle 6:

Umgang mit Opferzeugen

		vorher	nachher
Ich stelle mich namentlich vor. $\chi^2=28,7$, $df=3$, $p<.001$	immer	48,4	65,3
	häufig	29,3	28,2
	selten	16,3	5,3
	nie	6,0	1,2
Ich begrüße mit Handschlag. $\chi^2=23,6$, $df=3$, $p<.001$	immer	19,9	27,8
	häufig	35,8	46,1
	selten	33,0	23,2
	nie	11,3	2,9
Ich lasse mich in meinem Verhalten vom äußeren Erscheinungsbild leiten. $\chi^2=14,3$, $df=3$, $p<.001$	immer	1,1	0,8
	häufig	27,0	15,8
	selten	52,3	68,0
	nie	19,6	15,4
Manche OZ finde ich unsympathisch und ich würde die Bearbeitung des Falles am liebsten abgeben. $\chi^2=16,7$, $df=1$, $p<.001$	trifft zu	36,6	20,2
	trifft nicht zu	63,4	79,8

In der Kategorie *Einstellungen gegenüber Opferzeugen* finden sich bedeutsame Veränderungen in den folgenden Aussagen:

Weniger Befragte schätzen in der abschließenden Befragung *die Glaubwürdigkeit von Opferzeugen* als hoch ein (23 %, erste Welle 40 %). Dies mag zunächst überraschen, wird jedoch plausibel, wenn man bedenkt, dass der weitaus größte Teil der Befragten der Ansicht ist, dass die Einschätzung der Glaubwürdigkeit vom jeweiligen speziellen Fall bestimmt wird (55 % der Befragten in der ersten Welle und 76 % in der zweiten sind dieser Meinung). Die Aussage *„Manche OZ finde ich unsympathisch und ich würde die Bearbeitung des Falles am liebsten abgeben“* sollte aus psychologischer Sicht eigentlich bejaht werden; sie drückt einen Aspekt von Alltagserfahrung aus. Dennoch verneinen insgesamt 71,1 % der Befragten (63 % erste Welle, knapp 80 % zweite Welle) diese Aussage. Möglicherweise erscheint es der Mehrheit der Befragten als „opportun“, eine negativ formulierte Aussage abzulehnen. Eine erhöhte „Sensibilisierung“ für Probleme von Opferzeugen – oder doch eher für eigene Probleme im Umgang mit diesen (?) – mag aus dem veränderten Antwortverhalten im Falle der Aussage *„Es kommt vor, dass der Umgang mit OZ besonders schwierig ist“* abgeleitet werden. Hier ist ein starker Anstieg der Zustimmungen zu diesem Item von der ersten zur dritten Welle zu verzeichnen (von 15 % auf 58 %). Möglicherweise fungiert als Hintergrund für diese Einstellung eine fatalistische Sichtweise, wie sie sich in dem hohen Anteil der Beamten/-innen ausdrückt, die dem folgenden Item zustimmen: *„Schwierige OZ wird es immer geben, da kann man kaum etwas machen“*. Über beide Erhebungswellen hinweg sind – unverändert – fast 80 % der Befragten dieser Meinung. Hier ist weitere Aufklärungsarbeit erforderlich! – und dass dafür ein Boden vorbereitet wur-

de, lässt sich möglicherweise aus einer gesteigerten Nachfrage nach „*Kenntnissen über eine Psychologie des Opfers*“ ablesen (von 47 % auf 61 % Zustimmung). *Tabelle 7* fasst die Ergebnisse zusammen.

Tabelle 7:
Einstellungen gegenüber Opferzeugen

		vorher	nachher
Wie schätzen Sie die Glaubwürdigkeit von OZ ein? $\chi^2=27,4$, $df=2$, $p<.001$	hoch	40,1	23,1
	niedrig	4,6	0,8
	fallabhängig	55,3	76,1
Manche OZ finde ich unsympathisch und würde die Bearbeitung des Falles am liebsten abgeben. $\chi^2=16,7$, $df=1$, $p<.001$	trifft zu	36,6	20,2
	trifft nicht zu	63,4	79,8
Es kommt vor, dass der Umgang mit OZ besonders schwierig ist. $\chi^2=105,9$, $df=2$, $p<.001$	trifft zu	15,2	58,2
	trifft nicht zu	84,8	41,8
Schwierige OZ wird es immer geben, da kann man kaum etwas machen. $\chi^2=0,1$, $df=1$, $p<.001$	trifft zu	78,1	76,7
	trifft nicht zu	21,9	23,3
Ich wünsche mir mehr Kenntnisse über eine Psychologie des Opfers. $\chi^2=105,9$, $df=1$, $p<.001$	trifft zu	47,2	61,2
	trifft nicht zu	52,8	38,8

In die nächste Kategorie fallen Aussagen zum Informationsverhalten. Auch hier hat sich die Lage deutlich verbessert. Die Beamtinnen geben jetzt häufiger Hinweise auf den *Verfahrensablauf* und *-fortgang* und es wird häufiger angegeben, dass *genügend Informationsmaterial* auf den Dienststellen verfügbar ist und dieses auch häufiger genutzt wird. Eine völlige Umkehrung der Verhältnisse erfolgte hinsichtlich der Aussage „*Im Falle von fremdsprachigen Opfern ist es schwierig, ausreichend zu informieren*“, die in der Abschlussbefragung eine hohe Zustimmung erhält (88,5 %). In *Tabelle 8* sind die Befunde zu dieser Kategorie zusammengefasst.

Tabelle 8:
Informationsverhalten

		vorher	nachher
Hinweise auf Verfahrensablauf gebe ich ... $\chi^2=6,5, df=2, p<.001$	Immer eher selten nur auf Nachfrage	73,5 7,3 19,3	82,7 5,3 11,9
Hinweise auf Verfahrenfortgang gebe ich ... $\chi^2=15,5, df=2, p<.001$	Immer eher selten nur auf Nachfrage	53,0 15,1 31,9	69,8 12,1 18,1
Es gibt auf meiner Dienststelle genügend schriftliches Infomaterial. $\chi^2=182,1, df=1, p<.001$	Ja Nein	88,9 11,1	28,5 71,5
Es ist Infomaterial vorhanden, es wird in der Regel aber nicht genutzt. $\chi^2=85,8, df=1, p<.001$	Ja Nein	79,0 21,0	33,7 66,3
Im Falle von fremdsprachigen Opfern ist es schwierig, ausreichend zu informieren. $\chi^2=304,3, df=1, p<.001$	Ja Nein	7,9 92,1	88,5 11,5

Im Bereich *Informationsverhalten* ist bezüglich der „Möglichkeit, sich Wissen über Opferschutz anzueignen“ eine Besserung eingetreten. Während dies für Seminare zutrifft (das sog. Winterseminar und die Fortbildungsveranstaltungen scheinen hier ihre Wirkung gezeigt zu haben), bestehen im Hinblick auf den Dienstunterricht noch Defizite (Ergebnis hier nicht signifikant). Zwischenzeitlich liegt auch Fachliteratur vor (vorher 30%, nachher 53%). Schließlich wurde noch danach gefragt, welche Gründe dafür verantwortlich sind, wenn Beamte sich nicht ausreichend Wissen über den Opferschutz aneignen können. Auch hier hat sich die Lage verbessert, indem zum Zeitpunkt der Abschlussbefragung *Zeitmangel*, *mangelnde Freistellung von anderen Dienstaufgaben* und das *Angebot an Fortbildungsseminaren* in geringerem Umfange als bei der Erstbefragung reklamiert wird. In *Tabelle 9* finden sich die Zahlenwerte.

Tabelle 9:

Aus- und Fortbildung

		vorher	nachher
Haben Sie derzeit die Möglichkeit, sich Wissen über Opferschutz anzueignen?	trifft zu	30,4	38,3
a) im Dienstunterricht $\chi^2=304,3$, $df=1$, $p<.001$	trifft nicht zu	69,6	61,7
b) In Seminaren $\chi^2=304,3$, $df=1$, $p<.001$	trifft zu	29,0	41,0
	trifft nicht zu	71,0	59,0
c) Es liegt Fachliteratur vor $\chi^2=304,3$, $df=1$, $p<.001$	trifft zu	29,8	53,3
	trifft nicht zu	70,2	46,7
Zeitmangel $\chi^2=304,3$, $df=1$, $p<.001$	trifft zu	82,1	63,3
	trifft nicht zu	17,9	36,7
Mangelnde Freistellung von anderen Dienstaufgaben $\chi^2=304,3$, $df=1$, $p<.001$	trifft zu	77,9	56,8
	trifft nicht zu	22,1	43,2
Fortbildungsseminare werden selten und in zu geringem Umfang angeboten $\chi^2=304,3$, $df=1$, $p<.001$	trifft zu	92,6	79,6
	trifft nicht zu	7,4	20,4

In der letzten Kategorie geht es um die persönliche Meinung zum Opferschutz. Offensichtlich sind die Polizeibeamtinnen der Meinung, dass ein Opferschutz nicht zu den eigentlichen Aufgaben der Polizei gehört. Diese Sichtweise hat sich von der ersten zur letzten Wellen noch verstärkt, insbesondere die Auffassung, dass Opferschutz „*Institutionen außerhalb der Polizei übertragen werden sollte*“ (knapp 26 % stimmen der letzten Welle zu, gegenüber 17,4 % in Welle 1). Allerdings ist hier der Anteil derjenigen, die in dieser Frage „unentschieden“ sind, relativ hoch (vorher 42 %, nachher 33 %). Möglicherweise ist nicht ganz klar, was Opferschutz für polizeiliches Handeln impliziert, beziehungsweise es kann vermutet werden, dass unter Opferschutz innerhalb und außerhalb der Polizei etwas qualitativ Unterschiedliches verstanden wird. So stimmt zugleich ein relativ hoher Prozentsatz der Befragten der Aussage „*Opferschutz beginnt bei der Polizei*“ zu (87,2 %, keine Veränderung von erster zu letzter Befragung) und es findet sich eine Mehrheit, die eine „*verstärkte Schulung im Hinblick auf Maßnahmen zum Opferschutz*“ fordert (im Mittel 76 % über beide Wellen, unverändert). Schließlich wird auch durchaus selbstkritisch bejaht, dass *Opferschutz außerhalb der Polizei eine Kontrollfunktion* haben kann (vorher 30 %, nachher 38 %), allerdings bleibt mehr als ein Drittel der Befragten auch hier „unentschieden“. Man mag in all dem insofern eine „professionelle“ Haltung sehen, als die geäußerte Einstellung zum Opferschutz Ausdruck von Erfahrung eigener Begrenztheit im Hinblick auf eine angemessene, psychologisch adäquate Behandlung von Geschädigten ist. Die sich hier andeutende Ambivalenz in der Frage eines Opferschutzes durch die Polizei abzubauen, ist sicherlich eine Aufgabe der Zu-

kunft. Auch ist es nicht gelungen, ein offensichtlich im Widerspruch zu den dienstlichen Vorgaben stehendes Überzeugungsmuster, das zugleich ein eher traditionelles Verständnis polizeilicher Aufgaben beinhaltet, abzuschwächen: „Opferschutz hat in jedem Fall Vorrang gegenüber der Täterermittlung“ – dieser Aussage stimmen insgesamt „nur“ 27% der Befragten zu (Mittelwert aus beiden Befragungen, abnehmende Tendenz) und die Zahl der „Unentschiedenen“ ist auch hier relativ hoch (55% im Mittel, unverändert). „Auch Bedienstete bei der Polizei haben als Opfer Probleme“ und „sie sollten die Möglichkeit haben, schnell und unbürokratisch Hilfe zu bekommen“. 83 bis 92 Prozent der Befragten stimmen diesen beiden Aussagen zu (keine Veränderungen). Dem kann man gerne zustimmen! In der folgenden *Tabelle 10* sind die entsprechenden Werte aufgeführt.

Tabelle 10:
Persönliche Meinung zum Opferschutz

		vorher	nachher
Opferschutz hat in jedem Fall Vorrang gegenüber der Täterermittlung $\chi^2=9,1$, $df=2$, $p<.01$	stimme ich zu lehne ich ab unentschieden	30,2 14,0 55,8	23,0 23,0 53,9
Opferschutz beginnt bei der Polizei $\chi^2=2,3$, $df=2$, $p<.307$	stimme ich zu lehne ich ab unentschieden	85,2 4,3 10,5	89,6 3,1 7,3
Polizeibedienstete sollten stärker im Hinblick auf Maßnahmen zum Opferschutz geschult werden $\chi^2=4,4$, $df=2$, $p<.112$	stimme ich zu lehne ich ab unentschieden	79,5 2,0 18,6	72,0 3,1 24,9
Auch Bedienstete bei der Polizei haben als Opfer Probleme $\chi^2=2,2$, $df=2$, $p<.331$	stimme ich zu lehne ich ab unentschieden	83,7 0,7 15,7	87,2 1,1 11,7
... und sollten die Möglichkeit haben, schnell und unbürokratisch Hilfe zu bekommen. $\chi^2=0,9$, $df=2$, $p<.611$	stimme ich zu lehne ich ab unentschieden	92,7 1,7 5,6	90,5 1,9 7,6
Opferschutz gehört nicht zu den eigentlichen Aufgaben der Polizei und sollte Institutionen außerhalb der Polizei übertragen werden. $\chi^2=7,4$, $df=1$, $p<.001$	stimme ich zu lehne ich ab unentschieden	17,4 40,6 41,9	25,7 41,4 33,0
Opferschutz außerhalb der Polizei hätte Kontrollfunktion. $\chi^2=10,7$, $df=2$, $p<.005$	stimme ich zu lehne ich ab unentschieden	29,9 34,7 35,4	38,1 22,3 39,6

(b) Kontrollgruppenvergleich Polizeibeamte

Es konnten Vergleiche in insgesamt 32 Einzelvariablen vorgenommen werden. Bei insgesamt 11 statistischen Vergleichen wurde eine Signifikanzniveau von mindestens 5% (Restwahrscheinlichkeit, mit der der gefundene Unter-

schied auf Zufall beruht) ermittelt. Die Ergebnisse sind in der folgenden Tabelle (Tabelle 11) zusammengefasst.

Tabelle 11:
Zusammenfassung der Befunde für die Kontrollgruppe (Polizei)

freundlicher Warteraum	vorher	nachher
vorhanden	16,2	10,9
erwünscht	77,1	71,7
weder noch	6,7	17,4
$\chi^2=6,0$, $df=2$, $p=.049$		
interessantes Lesematerial	vorher	nachher
vorhanden	11,4	12,6
erwünscht	77,1	56,3
weder noch	11,4	31,0
$\chi^2=12,1$ $df=2$, $p=.002$		
Erfrischungsmöglichkeiten	vorher	nachher
vorhanden	14,6	19,1
erwünscht	73,8	44,9
weder noch	11,7	36,0
$\chi^2=19,5$, $df=2$, $p=.001$		
Kinderspielzeug	vorher	nachher
vorhanden	3,0	14,6
erwünscht	74,0	40,4
weder noch	23,0	44,9
$\chi^2=23,4$ $df=2$, $p=.001$		
Ich begrüße mit Handschlag	vorher	nachher
immer	19,0	18,9
häufig	25,0	42,2
selten	43,0	33,3
nie	13,0	5,6
$\chi^2=8,2$, $df=3$, $p=.043$		
Mitarbeiter, der sich ständig um OZ kümmert, kann abgestellt werden	vorher	nachher
meistens	7,8	17,2
eher selten	45,1	50,6
nie	47,1	32,2
$\chi^2=6,3$, $df=2$, $p=.043$		
Glaubwürdigkeit von OZ	vorher	nachher
hoch	33,3	12,4
niedrig	8,8	1,1
fallabhängig	57,8	86,5
$\chi^2=19,7$, $df=2$, $p=.001$		

ich wünsche mehr Kenntnisse über Psychologie des Opfers	vorher	nachher
trifft zu	45,8	61,4
trifft nicht zu	54,2	38,6
$\chi^2=4,2$, $df=1$, $p=.047$		
ich kann auf aktuelle Informationen über Hilfsangebote zurückgreifen.	vorher	nachher
trifft zu	25,5	40,7
trifft nicht zu	74,5	59,3
$\chi^2=4,9$, $df=1$, $p=.030$		
Hinweise auf Verfahrensablauf gebe ich . . .	vorher	nachher
immer	59,4	78,4
eher selten	16,8	9,1
nur auf Nachfrage	23,8	12,5
$\chi^2=7,8$, $df=2$, $p=.020$		
Opferschutz außerhalb der Polizei hätte Kontrollfunktion	vorher	nachher
stimme ich zu	20,6	33,3
lehne ich ab	46,1	25,0
unentschieden	33,3	41,7
$[\chi^2=9,3$, $df=2$, $p=.010)$		

Bis auf das Kinderspielzeug sind die anderen Einrichtungen zum Empfang von Geschädigten nicht sonderlich häufiger geworden. Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass die bezeichneten Ausstattungsgegenstände eher seltener erwünscht sind und die Antwort „weder vorhanden noch erwünscht“ von der ersten zur letzten Befragung häufiger auftritt. Es handelt sich somit weniger um eine Veränderung des Sachverhalts, als vielmehr um eine Einstellungsänderung. Diese Dinge werden für nicht so wichtig erachtet. Bei den anderen Einrichtungen wie Warteraum, Sichtkontakt und direkte /umgehende Betreuung trat dieser Effekt nicht auf. Die Glaubwürdigkeit von OZ wird in der abschließenden Befragung wesentlich häufiger als „fallabhängig“ bezeichnet und seltener als „hoch“. Für das Thema „Psychologie des Opfers“ interessieren sich zum Zeitpunkt der zweiten Erhebung etwa 15% mehr der Beamten.

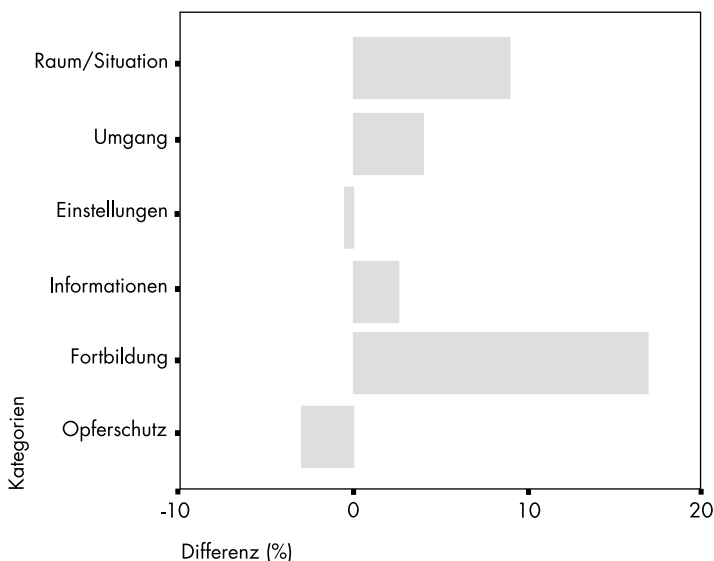
(c) Zusammenfassung

Im Rahmen der Evaluation nimmt der Vergleich der beiden Befragungen von Polizeibeamten „vor“ und „nach“ den realisierten Interventionsmaßnahmen eine zentrale Stellung ein. Fasst man die Ergebnisse zusammen, so ergibt sich insgesamt ein positiver Befund: in wichtigen Bereichen polizeilichen Handelns konnten Verbesserungen erzielt werden. Davon besonders betroffen sind jene Kategorien, die unter dem Oberbegriff *materielle und strukturelle Ressourcen* subsummiert werden können. So kann gefolgert werden, dass die im Zeitintervall zwischen erster und letzter Befragung realisierten Maßnahmen zu einer Verbesserung der Lage im Bereich der *räumlichen Ausstattung* und der *Umstände der Vernehmungssituation* sowie hinsichtlich der *Informationslage* geführt haben.

Dem gegenüber fallen quantitativ betrachtet die gleichfalls vorhandenen positiven Veränderungen im Bereich *personellen Ressourcen* deutlich ab. Offensichtlich haben die Maßnahmen hier nicht zu dem gleichen Erfolg geführt wie im Falle der strukturellen Bedingungen für polizeiliches Handeln. Zur Veranschaulichung des Sachverhalts sind in der *Abbildung 2* die Mittelwerte der Prozent-Differenzen („nachher“ minus „vorher“) für jede Kategorie aufgeführt.

Abbildung 2:

Mittlere Differenzen für Kategorien polizeilichen Handelns (DA/DIE)



Es wird deutlich, dass in den Kategorien „*Einstellungen der Beamten/-innen gegenüber Opferzeugen*“ und „*Persönliche Meinung zum Opferschutz*“ die vor Beginn der Studie aufgewiesenen Defizite nicht durchgängig beseitigt werden konnten. In der Kategorie „*Einstellungen*“ wird dieser Eindruck vor allem durch den hohen Prozentsatz von Befragten hervorgerufen, die ihre Meinung zur Glaubwürdigkeit von Opferzeugen geändert haben (in negative Richtung) und die gleichzeitig eine Einschätzung der Glaubwürdigkeit stärker von den Besonderheiten des einzelnen Falles abhängig machen. Lässt man letztere Tendenz gelten und sieht darin ein positives Zeichen für einen angemessenen Umgang mit Opferzeugen, so verringert sich die in der *Abbildung 2* dargestellte negative Differenz um 5,7 Prozentpunkte und es ergibt sich eine positive Differenz von 6,4%.¹⁴ Auf Probleme in Bezug auf eine angemessene Einschätzung des „Opferschutzes“ wurde bereits weiter oben hingewiesen (die

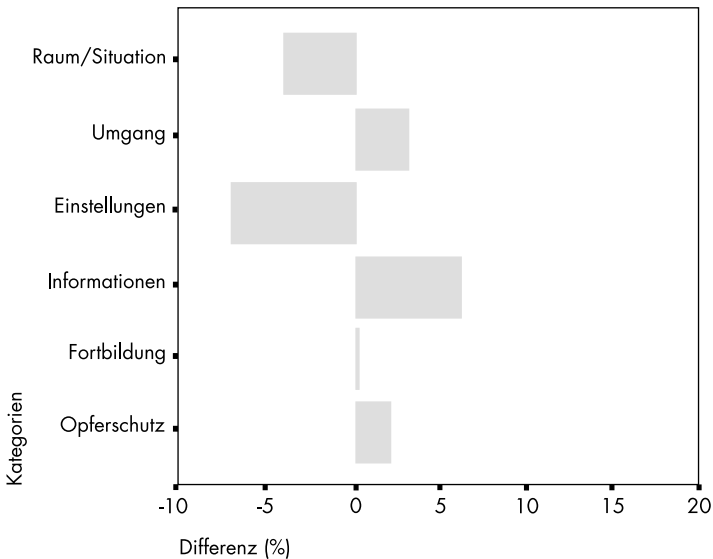
¹⁴ Aus der Berechnung der zentralen Tendenz dieser Kategorie wurde das Item „*Es kommt vor, dass der Umgang mit OZ besonders schwierig ist*“ herausgenommen, da eine „negative“ Wertung der Antwortmöglichkeit „trifft zu“ problematisch erscheint.

beiden Items, die sich auf Opferschutz bei der Polizei beziehen, wurden hier aus der Berechnung herausgenommen, wodurch das Ergebnis hier etwas ungünstiger ausfällt). Schließlich ist auf die bedeutende Verbesserung der Fortbildungslage hinzuweisen, eine unmittelbare Folge der drei Seminare, die in der Zeit zwischen erster und letzter Befragung realisiert werden konnten.

Auch für die Kontrollgruppen lassen sich Veränderungen von der ersten zur zweiten Befragung aufweisen. So gab es Verbesserungen im Bereich des Informationsverhaltens und des Umgangs mit Opferzeugen. Im ersten Fall ergibt sich eine deutlich höhere Veränderungsrate. Auch bezüglich der Einstellung zum Opferschutz ergibt sich für Groß-Gerau eine höhere Steigerungsrate, die insbesondere auf den Umstand zurückzuführen ist, dass in der Abschlussbefragung 33,3% der Beamtinnen (gegenüber 20,6% in der ersten Befragung) der Aussage zur *Kontrollfunktion* von Opferschutz zustimmen. In diesem speziellen Fall wird impliziert, dass eine Bejahung dieser Frage ein Aspekt von Bürgernähe ausdrückt, da hiermit eine Kontrolle der Polizei durch andere Gruppen akzeptiert wird.

In *Abbildung 3* sind die Differenzwerte für die einzelnen Kategorien dargestellt.

Abbildung 3:
Differenzwerte für Kategorien polizeilichen Handelns (GG)



Beim Vergleich der beiden *Abbildungen 2* und *3* wird deutlich, dass sich im Landkreis Darmstadt/Dieburg die polizeilichen Handlungsmöglichkeiten, insbesondere in den Bereichen räumliche Ausstattung beziehungsweise Vernehmungssituation, sowie im Sektor Fortbildung verbessert haben. Im Land-

kreis Groß-Gerau fanden ja zwischenzeitlich keine themenbezogenen Fortbildungsveranstaltungen statt. Auch hinsichtlich der „Einstellungen“ differieren beide Landkreise zugunsten der Experimentalgruppe.

Zur Herstellung von Professionalität und Bürgernähe im polizeilichen Handeln

Die Evaluationsstudie verfolgte im Ansatz den Nachweis einer *Veränderung* von Handlungsmustern im polizeilichen Umgang mit Geschädigten aufgrund von gezielten Eingriffen in die materiellen, strukturellen und personenbezogenen Rahmenbedingungen für die Kommunikation zwischen beiden Parteien. Dabei ist hervorzuheben, dass professionelles Handeln weniger als einmal erreichtes „Ergebnis“ von sozialen Prozessen anzusehen ist; vielmehr stehen Personen und soziale wie dingliche Umwelt in einer ständigen dynamischen Wechselwirkung und es ist dieses Prozessgeschehen das dem Konstrukt „Professionalität“ Bedeutung verleiht. Auf professionelles Handeln im polizeilichen Alltag kann dann geschlossen werden, wenn die im konkreten Fall gegebenen Merkmale des Interaktionshandelns geeignet sind, eine hinreichend günstige Prognose auf die zumeist längerfristigen Handlungsfolgen abzugeben. Wohlverstandene Kommunikation ist immer zugleich selbst- und fremdreferentiell, indem die Zwischenergebnisse des Handelns sowohl an eigenen Bedürfnissen und Zielen der handelnden Person, wie auch an denen des Interaktionspartners und den weiteren Rahmenbedingungen des Kontextes orientiert sind. In diesem Sinne ist ein professioneller Umgang von Polizeiangehörigen mit Opferzeugen immer zugleich auch ein professioneller Umgang des Beamten/der Beamtin mit sich selbst. Soziale Rolle und „Selbst“ – das Handeln entsprechend den Erwartungen und Bedürfnissen anderer und die Beantwortung der Frage „Was bedeutet das für mich“ – stehen sich hier nicht unvereinbar gegenüber; beide mögen einander ergänzen (im idealen Fall) oder nicht (im Konfliktfall); wichtig ist, wie und mit welchem Ergebnis ein Konsens zwischen den Erwartungen des Interaktionspartners und den eigenen, positiv bewerteten Aspekten des Selbst erreicht werden kann und schließlich auch erreicht wird. In diesem Sinne kann von einer „Herstellung“ von Professionalität im Handeln gesprochen werden, wie in der Überschrift zu diesem Abschnitt intendiert.

Ein weiterer Aspekt der Kommunikation zwischen Polizei und Opferzeugen, der mehr die Ausgangssituation betrifft, ist in dem Umstand zu sehen, dass entsprechend allgemeiner und als „verbindlich“ erachteter Wertorientierung das Opfer einer Straftat *berechtigte* Ansprüche hat bezüglich dessen, was für ihn oder für sie an Handlungsfolgen dabei herauskommt. Es besteht somit ein Legitimationsgefälle zwischen Opferbedürfnissen und (instrumentellen) polizeilichen Handlungszielen – Empathie und Verstehen einerseits, Straftatverteilung und Aufklärung andererseits –, womit dem grundsätzlich „helfenden“ und unterstützenden Charakter polizeilichen Handelns im Umgang mit Opferzeugen Priorität einzuräumen ist.

Damit ist die Richtung von Maßnahmen zur Herstellung von *mehr* Professionalität, von einem „Mehr“ an Bürgernähe und so weiter bestimmt: sie orientieren sich an der Bedürfnislage und an den Erwartungen der Geschädigten, nehmen auf begrifflicher Ebene von dort ihren Ausgang, und zielen primär auf eine Veränderung oder Anpassung polizeilichen Handelns ab.

In der vorliegenden Studie wurde dieser Weg beschritten. Maßnahmen in verschiedenen Bereichen der polizeilichen Arbeit, die primär einer viktimologischen Perspektive entsprachen, wurden realisiert. Ihre Wirksamkeit war zu beweisen oder – vielleicht ist das realistischer – es war die gegenteilige Behauptung in einigen Inhaltsbereichen zu widerlegen.

Nach einer gründlichen Abwägung aller Evidenz für und gegen die These, es könne der polizeiliche Umgang mit Opferzeugen verbessert werden, kann ich sagen, dass dieses Ziel hier erreicht worden ist. Eine Übersicht über die Befunde zum Einfluss der Interventionsmaßnahmen im Falle von Polizeibeamten vermittelt die folgende *Tabelle 14*.

Tabelle 14:
Übersicht über Befunde zum Interventionseffekt bei der Polizei*

Ressourcen			
materiell/strukturell		personal/funktional	
Fortbildung	↑↑↑	Umgang mit OZ	↑
Raum/ Vernehmungssituation	↑↑	Einstellung	⇒
Information	↑	Opferschutz	↓
Zeitliche Struktur	⇒		

* es bedeuten: ↑ positive Veränderung; ↓ negative Veränderung; ⇒ keine Veränderung (Anzahl gleich Stärke).

Die Tabelle gibt auch Auskunft über die relative Stärke von Veränderungen innerhalb und zwischen den Ressourcenarten. So finden sich überwiegend häufiger positive Veränderungen als Folge von materiellen und strukturellen Maßnahmen, hier insbesondere was die Fortbildungsmöglichkeiten und die räumliche Ausstattung beziehungsweise die Vernehmungssituation anbetrifft. Offensichtlich konnten Maßnahmen in diesem Bereich von der Arbeitsgruppe des PP Darmstadt leichter realisiert werden mit dem Ergebnis, dass diese von den Beamten auch eher wahrgenommen wurden.

Demgegenüber treten die Veränderungen im Bereich der personal/funktionalen Ressourcen im Umfange etwas zurück. Hinsichtlich der zentralen Kategorie „Umgang mit Opferzeugen“ sprechen die Ergebnisse für eine deutliche Qualitätsverbesserung. In bezug auf Einstellungen zum Opferschutz hat sich die Lage hier aber eher verschlechtert, wie der Vergleich der ersten mit der

letzten Datenerhebung aufweist; es konnte gezeigt werden, dass bezüglich des Stellenwertes von Opferschutz innerhalb der Polizei Unsicherheiten weiter bestehen (z. B. hinsichtlich der Frage, inwieweit Opferschutz Vorrang gegenüber der Täterermittlung hat). Möglicherweise konfundiert hier die Einstellung zum Opferschutz mit dem Informationsverhalten von Beamtinnen: so könnte bereits die Weitergabe von Informationsmaterial, das auch Hinweise auf helfende Einrichtungen außerhalb der Polizei beinhaltet, als ein Beitrag zum Opferschutz gewertet werden, der Beitrag der Polizei sich damit zugleich erschöpft haben. Zweifellos ist nicht ganz klar, was Opferschutz im Handeln der Polizei bedeutet und wo die Grenzen zu den außerpolizeilichen Institutionen, die gleichfalls mit eine Nachsorge zu tun haben, zu ziehen sind.

Schließlich ist noch darauf hinzuweisen dass nicht alle Polizeibediensteten in der Stichprobe von den Schulungsmaßnahmen erreicht wurden und dass Multiplikatoreffekte infolge Weitergabe erworbenen Wissens nicht systematisch kontrolliert werden konnten. Dies ist sicherlich eine organisatorische und methodische Schwäche der Studie, deren Realisierung den üblichen Restriktionen (eingeschränkte personelle, temporäre und materielle Kapazitäten) unterworfen war.

Die bisher betrachteten Veränderungen legen einen unmittelbaren Effekt der getroffenen Maßnahmen auf verschiedene Aspekte polizeilichen Umgangs mit Opferzeugen nahe. Reicht dieser aus, um entsprechende Veränderungen im Erleben und in der Wahrnehmung polizeilicher Handlungen einschließlich des Umfeldes dieser Aktionen *bei den Geschädigten* selbst hervorzurufen? Es ist dies die eigentliche Kardinalfrage, die zum Maßstab für polizeiliches Handeln selbst wird. In der folgenden *Tabelle 15* sind die entsprechenden Veränderungen, von denen Opferzeugen betroffen sind, dargestellt.

Tabelle 15:
Übersicht über Interventionseffekte bei Geschädigten

Ressourcen			
materiell/strukturell		personal/funktional	
Raum/Situation	↑↑	Erlebter Umgang	↑↑↑
Information	↑	Einstellung	↑
zeitl. Struktur	⇒	Zufriedenheit	↑↑

* es bedeuten: ↑ positive Veränderung; ⇒ keine Veränderung (Anzahl gleich Stärke)

Es wird deutlich, dass hinsichtlich des „Erlebten Umgangs mit der Polizei“ die Befunde auf eine deutliche Verbesserung hindeuten. Dabei ist zu betonen, dass diese Kategorie in besonderer Weise „kritisch“ ist für ein bürgernahes Handeln, da sie die Verhältnisse in der konkreten Interaktionssituation abbildet. Auch im Bereich von „Einstellungen zur Polizei“ und der „Zufriedenheit mit dem Ausgang des Verfahrens“ lässt sich eine Verbesserung der Lage von

der ersten zur letzten Befragung ausmachen. Einschränkend ist anzumerken, dass die beschriebenen Veränderungen nicht stringent genug auf Unterschiede zwischen Experimental- und Kontrollgruppe bezogen werden können, so dass ein Interventionseffekt hier fraglich ist. Möglicherweise sind Einstellungen und Sichtweisen (hier der Geschädigten) in besonderem Maße gegenüber Versuchen einer Einflussnahme resistent.

Auf Seiten der materiellen und strukturellen Ressourcen einer bürgernahen Verwaltung wurden die räumliche Ausstattung, Merkmale der Vernehmungssituation, die temporäre Gestaltung des Erstkontakts und die Bereitstellung und Nutzung von Informationsmaterialien untersucht. Die Ergebnisse zeigen, dass sich hier insbesondere die räumlichen Bedingungen deutlich verbessert haben. Die entsprechenden Bemühungen auf Seiten der Beamenschaft haben Anerkennung gefunden. Das Gleiche gilt für die Veränderungen im Bereich des Informationsangebotes und der zeitlichen Abfolge von Handlungseinheiten im Erstkontakt. Vergleicht man beide Tabellen in bezug auf die relative Gewichtung der beiden Ressourcenarten, so zeigt sich, dass im Vergleich der Statusgruppen die Veränderungsraten von der Erst- zur Letztbefragung insbesondere im Bereich der personalen und funktionalen Ressourcen unterschiedlich ausfallen, während hinsichtlich der materiellen und strukturellen Bedingungen eine höhere Übereinstimmung in der Bewertung von Veränderungen gegeben ist. (Bei „Fortbildung“ handelt es sich um eine polizeispezifische Maßnahme, die bei den Opferzeugen herausfällt). Zweifellos haben materielle und strukturelle Ressourcen polizeilichen Handelns wie zum Beispiel bauliche Veränderungen, eine opfergerechtere Ausstattung von Vernehmungs- und Warträumen, verkürzte Wartezeiten und effektives Informationsmaterial den Vorteil gegenüber eher subjektiven Faktoren des Umgangs und der Einstellung, dass sie leichter Eingang in das Bewusstsein der Beteiligten finden und dementsprechend eher eine handlungsleitende Funktion erlangen. Es handelt sich sozusagen um objektivierbare, operationale Indikatoren für „Bürgernähe“, die einen direkteren Bezug zu den Handlungsmöglichkeiten beider Gruppen aufweisen.

Für künftige Projekte zur Verbesserung des Umgangs von Polizeibeamten und Opferzeugen ergibt sich daraus die Konsequenz, Maßnahmen verstärkt im personalen und funktionalen Bereich anzustreben. Entsprechende Maßnahmen, die sicherlich kostenintensiver sind als strukturelle Veränderungen, konnten im Rahmen des Projekts nur ansatzweise realisiert werden, beispielsweise in Form von Fortbildungsveranstaltungen. So dürfte die Implementierung eines opfergerechten Umgangs in das Handlungsrepertoire des Beamten/der Beamtin – und damit letztlich die Herstellung von Professionalität – eine umfassendere Konzeption von expertengeleiteter Ausbildung und Fortbildung der Polizei und deren Fortschreibung (z. B. in Form von *Supervision*) erfordern, als dies bisher realisiert werden konnte.

Literatur

- Alpheis, Hannes: Professionalisierung der Polizeiarbeit. In: Manfred Brusten (Hg.), *Kriminologisches Journal* (4. Beiheft): Polizei-Politik. S. 22–33.
- Baurmann, Michael C.: Sexualität, Gewalt und psychische Folgen. Eine Längsschnittuntersuchung bei Opfern sexueller Gewalt und sexueller Normverletzungen anhand von angezeigten Sexualkontakten. (BKA-Forschungsreihe Bd. 15) Wiesbaden, 1983.
- Baurmann, Michael C. und Wolfram Schädler: Das Opfer nach der Straftat – seine Erwartungen und Perspektiven. (BKA-Forschungsreihe Bd. 22) Wiesbaden, 1991.
- Bortz, Jürgen und Nicola Döring: *Forschungsmethoden und Evaluation*. Berlin, (2. Aufl.) 1995.
- Chambers, G. und A. Millar: *Investigating sexual assault*. Edinburgh, HMSO, 1983.
- Cutrona, C. und D. Russell: Type of social support and specific stress: Toward a theory of optimal matching. In: B. R. Sarason, I. G. Sarason und G. R. Pierce (Hg.): *Social Support: An interactional view*. New York, 1990, S. 319–366.
- Daheim, H.: Professionalisierung, Begriff und einige latente Makrofunktionen. In: G. Albrecht, H. Daheim und F. Sack (Hg.), *Soziologie – Sprache, Bezug zur Praxis, Verhältnis zu anderen Wissenschaften*. Opladen, 1973, S. 232–249.
- Deegener, Günther: Psychische Folgeschäden nach Wohnungseinbruch: Erfahrungen von Opfern nach Einbruchdiebstahl und Raubüberfall. Mainz, 1997.
- Dörmann, Uwe: Public Opinion Relating to Crime and Police Action. In: Edwin Kube und Hans Udo Störzer (Hg.): *Police Research in the Federal Republic of Germany. 15 Years Research Within the „Bundeskriminalamt“*. Berlin, Heidelberg, New York, London, Paris, Tokyo, Hong Kong, 1991, S. 77–88.
- Grunow, Dieter: *Bürgernahe Verwaltung. Theorie, Empirie, Praxismodelle*. Frankfurt, 1988.
- Gührig, Waltraud und Jasmin Winterhoff: Polizeiliche Ermittlungsarbeit im Rahmen von Strafdelikten aus der Sicht von Opfern/Zeugen und Polizeibediensteten. Eine vergleichende Untersuchung im Bereich des Polizeipräsidiums Darmstadt/Dieburg. Diplomarbeit, Institut für Psychologie der TU-Darmstadt, 1999.
- Holmstrom, L. L. und A. W. Burgess: *The victim of rape: institutional reactions*. Chichester, 1978.
- Hough, M. und P. Mayhew: *The British Crime Survey and first report*. London, 1983.
- Howley, J.: *Victim-police Interaction and its Effects on Public Attitudes to Police*. London, 1982.
- Janoff-Bulman, R. und I. Frieze: A theoretical perspective for understanding reactions to victimization. *Journal of Social Issues*, Heft 39, 1983, S. 1–17.

- Kelly, D. P.: Victim' Reactions to the Criminal Justice Response. Paper delivered at 1982 Annual Meeting of the Law and Society Association, 6th June 1982, Toronto, Canada.
- Lamnek, Siegfried: Fear of Victimization, Attitudes to the Police and Mass Media Reporting. In: Edwin Kube und Hans Udo Störzer (Hg.): Police Research in the Federal Republic of Germany. 15 Years Research Within the „Bundeskriminalamt“. Berlin, Heidelberg, New York, London, Paris, Tokyo, Hong Kong 1991, S. 637–653.
- Lieser, Udo und Dieter Rein: Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen. Ein Modellprojekt beim Polizeipräsidium Darmstadt. Abschlussbericht. Darmstadt, 2001.
- Maguire, M.: Burglary in a dwelling. London, 1982.
- Richter, Harald: Opfer krimineller Gewalttaten. Individuelle Folgen und ihre Verarbeitung. Mainz, 1997.
- Rolinski, K.: Wohnhausarchitektur und Kriminalität. (BKA-Forschungsreihe Bd. 13) Wiesbaden, 1980.
- Schädler, Wolfram, Michael C. Baurmann und Ulrich O. Sievering (Hg.): Hilfe für Kriminalitätsoffer als internationale Bewegung. Ein Vergleich mit den Niederlanden und den USA. Beiträge aus einer Tagung der evangelischen Akademie Arnoldshain. (Schriftenreihe der Deutschen Bewährungshilfe e. V. Bd. 19) Bonn, 1990.
- Shapland, Joanna M., Jon Willmore und Peter Duff: Victims in the Criminal Justice System. (Cambridge Studies in Criminology 53) Aldershot (Great Britain), Brookfield (Vermont, USA), 1985.
- Steffen, Wiebke: Analyse polizeilicher Ermittlungstätigkeit aus der Sicht des späteren Strafverfahrens. Wiesbaden, 1976.
- Steffen, Wiebke: Zum Problem der sexuellen Gewalt an Frauen und Mädchen und des polizeilichen Umgangs mit ihren Opfern. In: Rudolf Egg (Hg.): Brennpunkte der Rechtspsychologie. Polizei-Justiz-Drogen. (Empirische Polizeiforschung Bd. 1) Bonn, 1991.
- Stephan, E.: Die Stuttgarter Opferbefragung. (BKA-Forschungsreihe Bd. 3) Wiesbaden, 1976.
- Voß, Hans-Georg, Susanne Schad und Britta Röder: Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen. Zwischenbericht zur Evaluationsstudie. Institut für Psychologie der Technischen Universität Darmstadt, 1999.
- Wetzels, P., W. Greve, E. Mecklenburg, W. Bilsky und C. Pfeiffer: Kriminalität im Leben alter Menschen. Ergebnisse der FFN-Opferbefragung. (Schriftenreihe des BFSFJ Bd. 105) Stuttgart, 1995.
- Wiley, M. G. und T. L. Hudik: Police – Citizen – Encounters: A field Test Exchange Theory. Social Problems, Heft 22, 1974, S. 119–127.
- Wottawa, Heinrich und Heike Thierau: Lehrbuch Evaluation. Bern, (2. Aufl.) 1998.