

BERICHT

**DAS RECHT DES
KRIMINALITÄTSOPFERS
AUF QUALIFIZIERTE
UNTERSTÜTZUNG**

**PROJECT
RIGHT TO
QUALITY
SERVICES
FOR VICTIMS OF CRIME**



With financial support from the
Criminal Justice Programme
of the European Union

APAV[®]

portuguese association for
Victim Support

DANKSAGUNG

Wir bedanken uns für die Zusammenarbeit und den Einsatz der Universität Tilburg – INTERVICT (Niederlande), von Victim Support Scotland (Schottland), des WEISSEN RING Deutschland und des Institut d'Aide aux Victimes et de Méditation-INAEM (Frankreich) als Partnerorganisationen im Projekt „Bericht: Das Recht des Kriminalitätsoffers auf qualifizierte Unterstützung“.

Der Austausch der Erfahrungen und theoretischer und praktischer Kenntnisse war entscheidend für die Entwicklung des Projekts. Auch möchten wir uns bedanken bei Elsa Beja, Daniel Cotrim, Carmen Rasquete, Mafalda Valério und allen anderen Mitarbeitern von APAV die diesem Projekt mit Rat und Tat zur Seite gestanden haben. Wir möchten uns besonders bei den Mitarbeitern des WEISSEN RING Deutschland für die engagierte und vielfältige Arbeit zugunsten der Kriminalitätsoffers und ihre Unterstützung bei der Durchführung der Befragung bedanken.

Vor allem möchten wir uns aber bei den Kriminalitätsoffern bedanken, die uns an ihren Erfahrungen und Eindrücken hinsichtlich der angebotenen Hilfeleistungen teilhaben ließen.

Ein besonderer Dank gilt Antony Pemberton, dessen Engagement und Wissen dieses Projekt wahr werden ließ.

ISBN: 978-972-8852-61-0

Bericht: Das Recht des Kriminalitätsoffers auf qualifizierte Unterstützung

2015 © APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

Rua José Estêvão, 135 - A
1150-201 Lisboa
Portugal

Tel. +351 213 587 900
Fax +351 218 876 351

apav.sede@apav.pt
www.apav.pt

INHALTSVERZEICHNIS

1 EINLEITUNG	5
1.1. HINTERGRUND	5
1.2. QUALITÄTSMESSUNG IN DER OPFERHILFE	7
1.3. DER BEDARF: DIE BEDÜRFNISSE DER OPFER	10
1.4. INHALTSÜBERSICHT DES BERICHTS	15
2 METHODIK	17
2.1. EINLEITUNG UND ÜBERBLICK	17
2.2. INDIKATOREN	17
2.3. FRAGEN IN WEITEREN ABSCHNITTEN	23
2.4. VORGEHEN BEI DER ANALYSE	25
3 FRANKREICH	27
3.1. EINLEITUNG UND ÜBERBLICK	27
3.2. HINTERGRUND UND ERFAHRUNGEN DER BEFRAGTEN	29
3.3. DIE SICHT VON OPFERN AUF DIE DIENSTE DER OPFERHILFSORGANISATIONEN	33
3.4. DIE SICHT VON OPFERN AUF DIE DIENSTE DER POLIZEI	37
3.5. WEITERE ANALYSE UND ALLGEMEINE SCHLUSSFOLGERUNGEN	40
4 DEUTSCHLAND	43
4.1. EINLEITUNG UND ÜBERBLICK	43
4.2. HINTERGRUND UND CHARAKTERISTIKA DER BEFRAGTEN	45
4.3. DIE SICHT VON OPFERN AUF DIE DIENSTE DER OPFERHILFSORGANISATIONEN	50
4.4. ZUSÄTZLICHE ANALYSEN	54
4.5. ERGEBNISSE	55
5 SCHOTTLAND	57
5.1. EINLEITUNG UND ÜBERBLICK	57
5.2. BESCHREIBUNG DER BEFRAGTEN UND DER ERLITTENEN STRAFTATEN	60
5.3. DIE SICHT VON OPFERN AUF DIE DIENSTE DER OPFERHILFSORGANISATIONEN	64
5.4. DIE SICHT VON OPFERN AUF DIE DIENSTE DER POLIZEI	67
5.5. SCHLUSSFOLGERUNGEN	71
6 PORTUGAL	73
6.1. EINLEITUNG UND ÜBERBLICK	73
6.2. BESCHREIBUNG DER BEFRAGTEN UND DER ERLITTENEN STRAFTATEN	75
6.3. DIE SICHT VON OPFERN AUF DIE DIENSTE DER OPFERHILFSORGANISATIONEN	80
6.4. DIE SICHT VON OPFERN AUF DIE DIENSTE DER POLIZEI	83
6.5. DIE SICHT VON OPFERN AUF DIE DIENSTE DER STAATSANWALTSCHAFT	87
6.6. SCHLUSSFOLGERUNGEN	91
7 ERGEBNISSE UND ERÖRTERUNG	93
7.1. PROJEKT VICS (VICTIMS' RIGHTS TO QUALITY SERVICES): HINTERGRUND UND LEITGEDANKEN	93
7.2. VICS-FRAGEBOGEN	94
7.3. OPFERHILFSORGANISATIONEN	96
7.4. POLIZEILICHE OPFERBETREUUNG	97
7.5. ABSCHLIESSENDE BEMERKUNGEN	98
8 LITERATURNACHWEIS	101
9 ANLAGEN	105

EINLEITUNG

1

1.1. HINTERGRUND

Eine (sehr) kurze Geschichte der Stellung von Opfern von Straftaten in der Europäischen Union

Die Stellung von Opfern von Straftaten hat sich seit den 1970er Jahren stark verbessert. Noch vor 30 Jahren konnte behauptet werden, dass das Opfer die vergessene Partei im Strafverfahren war, während das heute nicht mehr der tatsächlichen Situation von Opfern entspricht (z. B. Groenhuijsen & Letschert, 2008). Internationale Organisationen wie die Vereinten Nationen und der Europarat haben eine Reihe von Rechtsinstrumenten entwickelt, von denen die Erklärung der UN über Grundprinzipien für Verbrechensopfern und Opfern von Machtmissbrauch und die Empfehlungen des Europarates 85(11) und 2006(8) die wichtigsten sind.

Die Europäische Union griff mit der Richtlinie 2004/80/EG des Rates zur Entschädigung der Opfer von Straftaten und dem Rahmenbeschluss des Rates vom 15. März 2001 über die Stellung des Opfers im Strafverfahren¹ das Thema auf. Die Richtlinie betrifft ausschließlich die grenzüberschreitende Übermittlung von Anträgen auf staatliche Entschädigung. Der Rahmenbeschluss ist dagegen weiter gefasst. Das Hauptthema des Rahmenbeschlusses folgt dem internationalen Konsens, dem offensichtlich auch in anderen Rechtsinstrumenten Ausdruck verliehen wird (z. B. Groenhuijsen und Pemberton, 2009). Im Kern formuliert er die folgenden Grundrechte für Opfer von Straftaten:

- das Recht auf Achtung und Anerkennung in allen Abschnitten des Strafverfahrens (Artikel 2);
- das Recht auf Erhalt von Informationen, und auf Informationen über den Fortschritt des Verfahrens (Artikel 4);
- das Recht auf Informationserbringung gegenüber den Stellen, die für Entscheidungen bezüglich des Täters verantwortlich sind (Artikel 3);
- das Recht auf Schutz der Privatsphäre und der physischen Sicherheit von Opfern (Artikel 8);
- das Recht auf Entschädigung durch den Täter und den Staat (Artikel 9);
- das Recht auf den Erhalt von Opferhilfe (Artikel 13);
- die Verpflichtung von Regierungen zur Förderung von Schlichtungen in Strafsachen, die sie für eine derartige Maßnahme als geeignet erachten (Artikel 10).

Der Rahmenbeschluss kann als Meilenstein in der Entwicklung von Opferrechten angesehen werden (siehe wieder Groenhuijsen und Pemberton, 2009). Er war das erste auf internationaler Ebene verfügbare so genannte *harte* Rechtsinstrument. Damit wurden auf supranationaler Ebene Bestimmungen über die rechtliche Stellung von Opfern kodifiziert, die für die innerstaatlichen Rechtsordnungen der Mitgliedstaaten bindend sind.

Allerdings entsprachen die Auswirkungen dieses Rechtsinstruments auf die innerstaatlichen Rechtsordnungen der betreffenden Länder, und - wichtiger noch - auf die Erfahrungen der Opfer von Straftaten in der Europäischen Union, nicht den Erwartungen. Es mag übertrieben sein, die Einführung des Rahmenbeschlusses als Fehler zu bezeichnen. Die Wirkung unterschied sich jedoch qualitativ nicht von der früherer unverbindlicher Rechtsinstrumente. Die Untersuchung des Projekts *Victims in Europe* (APAV, 2010) wie auch die Evaluierungen der Europäischen Kommission haben ergeben, dass die rechtliche Umsetzung den Anforderungen des Rahmenbeschlusses in den meisten Ländern nicht gerecht wurde, wobei die Rechtsdurchsetzung in der Praxis noch stärker hinterher hinkte. Die Lage wurde nicht besser durch die Einschätzung (z. B. Pemberton & Groenhuijsen, 2012), dass der Rahmenbeschluss faktisch den Abstand zwischen den Mitgliedstaaten (MS), die bereits ein angemessenes Maß an

¹ 2001/220/JI

Opferhilfe und Opferschutz eingeführt hatten, und den MS, wo dies nicht der Fall war, noch vergrößert hatte. Dabei gab es in letzteren keine Nichtregierungsorganisationen, die als Sachwalter den Rahmenbeschluss erfolgreich hätten nutzen können, um Druck auf die MS-Regierungen auszuüben, damit diese die Anforderungen tatsächlich umsetzen und angemessene Studien zur Darstellung der Erfahrungen von Opfern durchführen.

Die Opfer-Richtlinie der EU

Angesichts der relativ geringen Auswirkung des Rahmenbeschlusses in Kombination mit der Dringlichkeit der Probleme, denen sich Opfer von Straftaten quer durch Europa gegenüber sahen, und der erweiterten Kompetenzen, die der Vertrag von Lissabon der Europäischen Kommission übertrug, waren die Weichen für die rasche Vorlage und Annahme einer EU-Opferrichtlinie gestellt. Diese Richtlinie 2012/29/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2012 über Mindeststandards für die Rechte, die Unterstützung und den Schutz von Opfern von Straftaten deckt in etwa die gleichen Schwerpunkte ab wie der Rahmenbeschluss, ist jedoch ein beträchtlich besser ausgearbeitetes und strikter formuliertes Dokument. Als Richtlinie ist es zudem von größerer rechtlicher Bedeutung als ein Rahmenbeschluss. Dazu ist die Europäische Kommission zunehmend aktiv geworden, indem sie die Mitgliedstaaten im Umgang mit den Hürden bei der Umsetzung unterstützt. Das zeigt auch die kürzliche Publikation ausführlicher Leitlinien der DG Justiz mit dem speziellen Ziel, die Umsetzung der Richtlinie sicher zu stellen.

Weiterhin trägt die Richtlinie dazu bei, die MS zu einer Beobachtung der tatsächlichen Anwendung von Opferrechten sowie der Reichweite und Effektivität von Opferbetreuung und -schutz anzuregen. In Artikel 28 und unter Erwägung 64 der Richtlinie wird insbesondere auf die Anforderung nach Übermittlung von Statistiken und Daten über den Zugang zu den in der Richtlinie festgeschriebenen Rechten hingewiesen. Obwohl dies in der Tat eine relevante Anforderung ist, hoffen wir, dass die Europäische Kommission es für angebracht hält, die MS zum Aufgreifen der Empfehlung des Europarates anzuregen, d. h. über Daten und offizielle Statistiken hinauszugehen. Der Grund dafür ist, dass - wie in der Kriminalistik wohl bekannt ist (Van Dijk, 2007) - Daten nur einen Teil der Realität von Viktimisierung und Verbrechen wiedergeben, und zusätzlich mit Studien zu den Erfahrungen der Opfer ergänzt werden müssen. In der Empfehlung des Europarats Rec (2006)8 wird in Artikel 17 insbesondere die Forschung angesprochen. In Artikel 17.1 werden Staaten aufgerufen, „viktimologische Forschung, einschließlich vergleichender Forschung durch Forscher aus dem eigenen oder einem anderen Land, zu fördern, zu unterstützen und, nach Möglichkeit, Mittel dafür bereit zu stellen oder das Einwerben von Mitteln zu erleichtern“. In Artikel 17.2 werden die einzubeziehenden Forschungsbereiche aufgeführt:

- kriminelle Viktimisierung und deren Auswirkung auf Opfer,
- Prävalenz und Risiken krimineller Viktimisierung unter Einbeziehung risikorelevanter Faktoren,
- die Effektivität gesetzgeberischer und anderer Maßnahmen zur Unterstützung und zum Schutz von Opfern von Straftaten - sowohl im Strafrecht als auch in der Gesellschaft, und
- die Effektivität von Interventionen durch Strafjustizbehörden und Opferhilfe.

Die beiden letztgenannten Bereiche sind insbesondere relevant für die Einschätzung des Erfolgs der Richtlinie bei der Verbesserung der Erfahrungen von Opfern von Straftaten: Ohne zuverlässige, vergleichende Studienergebnisse wird es tatsächlich schwierig sein, das Maß zu bewerten, in dem die Richtlinie zur Verbesserung der Erfahrungen von Opfern von Straftaten beigetragen hat.

Projekt VICS: für eine Bewertung der Qualität von Opferbeurteilungen

Dieser Bericht enthält die Ergebnisse einer von der Europäischen Kommission finanzierten Pilotstudie. Sie wurde durchgeführt von der portugiesischen Opferhilfe *Associação Portuguesa de Apoio à Vítima* (APAV) und dem *International Victimology Institute Tilburg* in Kooperation mit *INAVEM* in Frankreich, dem Weissen Ring in Deutschland und *Victim Support Scotland* und gefördert von *Victim Support Europe*. In diesem Projekt wurde ein Fragebogen in vier verschiedenen Ländern (Portugal, Frankreich, Deutschland und Schottland) eingesetzt. Das Ziel war die Prüfung einer Erhebungsmethode, mit der die Erfahrungen von Opfern mit der Opferbetreuung, einschließlich der Leistungen von Polizeikräften und Strafverfolgungsbehörden für Opfer von Straftaten, wie auch den Aktivitäten der Opferhilfsorganisationen, dargestellt werden sollen. Dieses Projekt baut auf zuvor in den Niederlanden durchgeführten Arbeiten auf (Klerx & Pemberton, 2009, 2011, Regioplan, 2012, 2013). Der Bericht hat nicht den Vergleich der verschiedenen Länder miteinander zum Ziel, sondern den Nachweis der Nützlichkeit eines Einsatzes dieser Art von Fragebogen in verschiedenen Kontexten. Der zentrale Gedanke des Forschungsprojekts ist, dass die erfahrene Qualität von Opferhilfe in Zusammenhang steht mit dem Maß, in dem die Leistungen den Bedürfnissen der Opfer gerecht werden. Die Messung dieses Gerechtwerdens beinhaltet die Frage nach den Erfahrungen von Opfern mit Leistungen und deren relative Bedeutung. Dieser methodische Ansatz kommt auch im Gesundheitswesen zur Anwendung. Das Modell des für diesen Bereich entwickelten CQ-Index (Consumer Quality Index) diente als Beispiel (siehe Sixma et al, 1998).

Im weiteren Verlauf dieses Einleitungskapitels besprechen wir die Consumer Quality Index-Methode wie auch ihre Anwendung auf die Situation von Opfern in der Interaktion mit Einrichtungen der Opferhilfe. Außerdem skizzieren wir die Erkenntnisse, die dem Bedürfnisrahmen zugrunde liegen, den wir zur Entwicklung des in diesem Projekt getesteten Erhebungsinstruments herangezogen haben.

1.2. QUALITÄTSMESSUNG IN DER OPFERHILFE

Qualitätsmessung: die Grenzen der Zufriedenheitsforschung

Die Niederlande haben eine lange Tradition in der Erforschung der Erfahrungen von Opfern mit der Strafjustiz, von der Pionierarbeit durch Jan van Dijk in den 1970ern bis heute. Seit den frühen Neunzigerjahren hat das niederländische Justizministerium versucht, in regelmäßigen Abständen die Zufriedenheit von Opfern mit der Unterstützung durch Strafjustizbehörden und Opferhilfe zu messen. Diese Untersuchungen (das letzte Beispiel war Koolen et al, 2005, siehe auch Winkel et al, 2006) erbrachten jedoch keine ausreichenden Ergebnisse für die Strategieplanung und lohnten sich daher nicht, was auf die Schwierigkeiten des Zufriedenheitskonstrukts zurückzuführen ist.

Diese Art von Problem mit der Zufriedenheitsforschung ist nicht auf die Opferhilfe beschränkt. Der Gedanke, dass ein Zufriedenheitswert adäquat etwas über die Erfahrungen der Dienste-Nutzer aussagt, trifft nur unter einer Reihe stark einschränkender Bedingungen zu. Dieser Wert bezieht die Auswirkungen von Änderungen der Erwartungen an einen Dienst nicht mit ein, versäumt zu fragen, ob der *richtige* Dienst angeboten wurde, und liefert eine Beurteilung des Dienstes in seiner Gesamtheit anstelle der einzelnen Aspekte des Dienstes (z. B. Bouckaert und

Van de Walle 2003). Außerdem tendieren Zufriedenheitswerte zu einer Abhängigkeit von den intrinsischen Charakteristika des betreffenden Dienstes. Bürger geben gleich bleibend eine höhere Zufriedenheit mit bestimmten Arten von Diensten (z. B. Feuerwehr) als mit anderen (Abfallentsorgung) an, unabhängig davon, ob der betreffende Dienstleister vergleichsweise hochwertigen Service liefert oder nicht (Bouckaert en Van de Walle, 2003). Die Häufigkeit der Nutzung eines Dienstes, Kenntnisse über den Dienst, Homogenität des Dienstes und die Art des Kontakts (persönlich oder auf andere Art) haben eine Auswirkung auf die Zufriedenheitswerte, unabhängig von der Qualität des Dienstes (Dinsdale und Marsden, 1999). In ähnlicher Weise hat sich das Maß der Wahlfreiheit in der Nutzung des Dienstes als Zufriedenheitsprädiktor herausgestellt, wiederum unabhängig von der Qualität (Brown, 2007). Zufriedenheit ist, zusammengefasst, nicht nur subjektiv sondern auch mehrdimensional. Das schränkt die Verwendung als Konstrukt zur Messung der Qualität eines zur Verfügung gestellten Dienstes und zur Generierung von Einblicken in die von Dienste-Nutzern eventuell gewünschten oder benötigten Änderungen ein.

Ein weiteres Problem bezieht sich auf unterschiedliche Rollen von Menschen, die einen gegebenen Dienst nutzen, was mit der Alliteration „*customer- client- citizen*“ (Williams, 1994) wiedergegeben werden kann. In der Zufriedenheitsforschung werden diejenigen, die einen Dienst nutzen, mit Kunden im privaten Sektor gleich gesetzt, d.h. *customers*: Diese Metapher legt nahe, dass ein Individuum wiederholten Kontakt zu einem Dienstleister hat, frei wählen kann, ob dieser Kontakt zustande kommt oder nicht, und/oder sich für einen Mitbewerber entscheiden kann, und die eigene unmittelbare Erfahrung bei der Bewertung des Ergebnisses nutzen kann, was ausschließlich für das Individuum als Privatperson relevant ist. Diese Situation unterscheidet sich qualitativ von der der *clients*: Die Beurteilung des Ergebnisses wird häufig von Fachleuten vorgenommen (z. B. in der Medizin oder im Rechtsbereich) - meistens durch die Dienstleister selbst -, wiederholte Erfahrungen sind eher die Ausnahme als die Regel - wodurch Beurteilungen auf einer einmaligen, *Ad-hoc*-Basis vorgenommen werden -, und die Wahl einer Alternative ist begrenzt oder nicht gegeben. Bei der Rolle eines *citizen* schließlich ist der Dienst nicht nur für Privatpersonen relevant: Er hat auch Auswirkungen auf die Gemeinschaft, der die Person angehört, und ihre eigene Stellung in dieser Gemeinschaft (z. B. Alford, 2002).

Diese allgemeinen Fragen sind auch für die Forschungen zur Opferhilfe relevant (van Mierlo & Pemberton, 2009). Das gilt für die Unterschiede zwischen den in die Opferhilfe einbezogenen Organisationen, Unterschiede in (der Auswirkung) der erlittenen Straftat und übergreifende Fragen in Bezug auf die gewünschten oder benötigten Dienste (siehe Besprechung bei Pemberton, 2010). Für viele Opfer ist ihre Erfahrung mit der Opferhilfe eine einmalige Angelegenheit, wobei ihre Kenntnis des Strafrechtsverfahrens begrenzt ist. Während des gesamten Verfahrens ist ein zentrales Motiv die gesellschaftliche Anerkennung dessen, was dem Opfer widerfahren ist (Maercker & Horn, 2013). Die Erfahrung der Opfer mit der Opferhilfe betrifft ebenfalls ihren Status als wertgeschätzte Bürger (siehe Bilz, 2007). Hingegen übermittelt die Art, in der Strafverfolgungs- und Strafjustizbehörden auf die Not der Opfer reagieren, eine bedeutende Botschaft zu Legitimität und Zustand der Gemeinschaft als Ganzes (Wenzel et al, 2008). Zusammenfassend kann gesagt werden, dass bei Opfern von Straftaten die Rollen von *customer*, *client* und *citizen* in Kombination auftreten (Lens et al, angekündigt).

Ein Rahmen für die Messung der erfahrenen Qualität im öffentlichen Sektor

Wie oben ausgeführt, sind die Probleme der Zufriedenheitsforschung nicht auf die Opferhilfe beschränkt. Auch in anderen Bereichen werden derartige Mängel von der Forschung erkannt und beachtet. Zwei relevante Forschungsmethoden wurden für die Polizeikräfte im Vereinigten Königreich (Bland, 1997) und das Gesundheitssystem in den Niederlanden (der sogenannte CQ-(Consumer Quality) Index, siehe Überblick unter <http://www.nivel.nl/cq-index>),

entwickelt. Bei beiden Methoden wird der Schwerpunkt auf die Prioritäten der Dienste-Nutzer gelegt.

Bland (1997) erörtert eine Methode zur „Lückenanalyse“, die von der Vorstellung von Qualitätslücken ausgeht. Bland zufolge besteht das Hauptproblem bei der Qualitätsverbesserung von Diensten darin, diejenigen Elemente der Dienstleistung zu identifizieren, die für Dienste-Nutzer von (äußerster) Wichtigkeit sind, mit denen es jedoch schlechte Erfahrungen gibt. Wenn das Element für Nutzer nicht wichtig ist, sollte der Erfahrung keine weitere Beachtung zukommen. Der Aufdeckung der Qualitätslücken sollte dann eine (Handlungs-)Forschung folgen, die insbesondere darauf ausgerichtet ist, Wege zur gesicherten Verbesserung der Erfahrungen der Dienste-Nutzer zu finden.

Der CQ-Index wurde vom *Dutch Institute for Health Care* (NIVEL) in Zusammenarbeit mit dem *Amsterdam Medical Centre* der Universität von Amsterdam entwickelt. Bei den Forschungen von Brouwer et al. (2002) zu den Erfahrungen von Dienste-Nutzern mit einer Reihe von Einrichtungen im Gesundheitsbereich standen die folgenden Fragen im Mittelpunkt:

- Welche Aspekte finden Menschen wichtig an den von diesen Einrichtungen angebotenen Diensten?
- Wie wichtig sind diese Aspekte pro Gesundheitseinrichtung?
- Welche Erfahrungen haben Dienste-Nutzer mit den verschiedenen Gesundheitseinrichtungen?
- Können Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen von Dienste-Nutzern ausgemacht werden?

In der ersten Entwicklungsphase des CQ-Index haben eine Literaturrecherche und qualitative Studien zur Entwicklung einer Reihe von Schlüsseldimensionen geführt (z. B. in den Forschungen von de Brouwer et al.: Zugang zu den Einrichtungen, Unterbringung, Kompetenz des medizinischen Fachpersonals, Information, respektvoller Umgang, Unabhängigkeit und Beschwerdemanagement), die zur Erstellung einer Reihe von Qualitätsindikatoren verwendet wurden. Diese Liste von Qualitätsindikatoren wurde nachfolgend einer Reihe von Dienste-Nutzern vorgelegt, um sie auf Vollständigkeit hin zu überprüfen und zu evaluieren, ob die Nutzer in vollem Umfang verstehen können, was die verschiedenen Indikatoren beinhalten.

Der CQ-Index bestand dann aus einer Erhebung, die eine Liste von *Erfahrungen* beinhaltet sowie eine Liste zur Messung der *Bedeutung* von Erfahrungen. Den Dienste-Nutzern wird eine Reihe von Aussagen vorgelegt, z. B. „Mein Physiotherapeut behandelt mich respektvoll“, und sie werden gefragt, in welchem Maß dies ihre eigene Erfahrung widerspiegelt. Nachfolgend werden sie gefragt, wie wichtig sie diesen Indikator finden, z. B. „Wie wichtig ist es für Sie, dass Ihr Physiotherapeut Sie respektvoll behandelt?“ Das kann sowohl auf Verfahren als auch auf Ergebnisse angewandt werden. Die Formulierung der Indikatoren soll diejenigen Elemente eines Dienstes erschließen, die durch den entsprechenden Dienstleister kontrolliert werden können (oder wo dies zumindest erwartet wird). Zum Beispiel kann es die Möglichkeiten eines Arztes übersteigen, Patienten zu heilen, aber er kann jede Anstrengung unternehmen, um dieses Ziel zu erreichen. Die Dienste-Nutzer werden folglich danach gefragt, welche Anstrengungen der Arzt unternommen hat, statt nach dem Maß, in dem das Ziel erreicht wurde. Im Fall der Opferhilfe mag es der Polizei vielleicht nicht möglich sein, einen Verdächtigen festzunehmen, sie kann jedoch ihre Bemühungen zeigen, dieses zu tun.

Zusammengefasst bedeutet das, dass der CQ-Index, angewandt auf das Gebiet der Opferhilfe, Erkenntnisse zu den Fragen ermöglicht, ob Opfer (verschiedener Formen) von Straftaten diejenigen Dienstleistungen erhalten, die ihnen wichtig sind, was wiederum Erkenntnisse zu der Frage bietet, ob diese Dienstleistungen damit den Bedarf dieser Opfer oder (möglicherweise unterschiedlichen) Opfergruppen erfüllen. Anstelle von Zufriedenheit misst das aktuelle Verfahren in Erfahrungen gekleidete Bedürfnisse und die Bedeutung dieser Erfahrungen.

Frühere Arbeiten (Van Mierlo und Pemberton, 2009, 2011) haben die Grundlage (einschließlich Literaturrecherche und Phase qualitativer Studien) für das aktuelle Forschungsvorhaben gelegt. Dieser Bericht wird daher nicht ausführlich auf die dem Fragebogen zugrunde liegende Literatur eingehen. Im folgenden Abschnitt geben wir einen Überblick über den Bedarf, d.h. die wesentlichen Dimensionen der Bedürfnisse von Opfern, wie auch über eine Reihe der wichtigsten näheren Bestimmungen dieser Bedürfnisse.

1.3. DER BEDARF: DIE BEDÜRFNISSE DER OPFER

Pemberton (2009a; siehe auch van Mierlo und Pemberton, 2009) entwickelte einen viktimologischen Rahmen basierend auf den von Opfern innerhalb und außerhalb des Strafrechtssystems geäußerten Bedürfnissen. Pemberton (2009a) unterteilt die Bedürfnisse von Opfern in drei verfahrensbezogene Bedürfnisse: respektvolle Behandlung/Anerkennung, Information und Teilnahme, sowie fünf ergebnisbezogene Bedürfnisse: Anerkennung, (materielle) Entschädigung, Sicherheit und Schutz vor weiterem Schaden, Umgang mit Angst und Verlust, und schließlich Vergeltung und Umgang mit Gefühlen von Wut und Ungerechtigkeit. Der Schwerpunkt der EU-Richtlinie überschneidet sich in großen Teilen mit diesen Bedürfnissen: Die in der Richtlinie enthaltenen Dienste und Rechte (Pemberton & Vanfraechem, angekündigt) wurden abgeleitet von den Bedürfnissen von Opfern, auch wenn andere Faktoren ihre Durchsetzung beeinflussen können.

Verfahrensbezogene Faktoren

Die Bedürfnisse von Opfern in Bezug auf das Verfahren können in drei Bereiche unterteilt werden: respektvolle und faire Behandlung, Informationen zu Verhandlung und Ausgang ihrer Fälle, sowie Möglichkeiten der Teilnahme (siehe Strang, 2002). Die respektvolle Behandlung und der Erhalt von Informationen sind jeweils unumstritten (siehe auch Pemberton & Reynaers, 2011). Der Erhalt von Informationen mag kein allgemeines Bedürfnis sein, und einige Opfer ziehen es vor, nicht über den Fortgang ihres Falles informiert zu werden (Reeves und Mulley, 2000), aber es ist dennoch ein bedeutendes Bedürfnis. Sims und Myhill (2001) zeigten zum Beispiel, dass mangelnde Information die Hauptursache für Unzufriedenheit von Opfern mit der Polizeiarbeit ist. Es gibt jedoch keine Anhaltspunkte dafür, dass Bedeutung und Priorität des Informationserhalts je nach Art der erlittenen Straftat variiert (siehe Besprechung bei Van Mierlo und Pemberton, 2009), was für den Zweck dieser Forschungsarbeit von Bedeutung ist.

Zwei Punkte betreffend den Informationserhalt verdienen zusätzliche Aufmerksamkeit. Zunächst dient der Erhalt von Informationen nur dann einem Zweck, wenn das Opfer in der Lage ist, diese Informationen auch zu verstehen. Die meisten Instrumente beinhalten daher Vorkehrungen zur Unterstützung von Opfern beim Verständnis dieser Informationen, z. B. die Bereitstellung in verschiedenen Sprachen. Weiterhin werden Rechtsberatung und Unterstützung beim Verständnis der im Allgemeinen komplizierten rechtlichen Ausführungen angeboten. Zweitens steht der Erhalt von Informationen über den Inhalt des Strafverfahrens für die Opfer von Straftaten auch in Zusammenhang mit einem Bedürfnis nach Wahrheitsfindung. Das Verständnis der Gründe, warum man zum Opfer wurde, spielt eine bedeutende Rolle in kognitiven Modellen der post-traumatischen Belastung (Winje, 1998, Ehlers und Clark, 2000). Das Sinnieren über den Vorfall und die Gründe dafür können als kontraproduktive Umgangsweise angesehen

werden, die die Opfer daran hindert, ihre Aufmerksamkeit auf ihre aktuell vorhandenen Möglichkeiten im Umgang mit der Viktimisierung zu konzentrieren. In ähnlicher Weise war die Wahrheitsfindung ein wichtiger Motor für die Entwicklung der Wahrheits- und Versöhnungskommissionen in Südafrika (siehe Minow, 1998, Gibson, 2002).

Die Teilnahme am Verfahren ist in mehrfacher Hinsicht komplizierter. Zunächst hängt die Bedeutung der Prozessteilnahme davon ab, ob es tatsächlich zu einem Strafverfahren kommt. Wird die Straftat angezeigt? Wird ein Verdächtiger festgenommen und strafrechtlich verfolgt? Hier ist von Relevanz, dass es für unterschiedliche Straftaten sehr ungleiche Anzeige- und Aufklärungsraten gibt². Während z. B. die Hinterbliebenen von Tötungsdelikten fast immer die Verfahrensabschnitte der strafrechtlichen Ermittlung und Verhandlung erleben, bringen Opfer von sexueller Gewalt ihre Viktimisierung nur selten überhaupt bei der Polizei zur Anzeige. Wenn Opfer von Gewalttaten (nicht sexueller Natur) die Straftat anzeigen, führt dies häufig zur Festnahme eines Verdächtigen. Bei leichteren Fällen von Eigentumsdelikten liegt die Aufklärungsrate dagegen selten über zehn Prozent.

Zweitens wächst die Bedeutung der Teilnahme an einem Strafverfahren mit dem Interesse des Opfers am Ausgang des Verfahrens (siehe Thibaut und Walker, 1975; Hickman und Simpson, 2003). Das beinhaltet, dass die Bedeutung der Teilnahme mit der Schwere und/oder der Möglichkeit einer wiederholten Viktimisierung wächst. Allerdings ist die Schattenseite der Teilnahme, die damit verbundene psychische Belastung, vermutlich ebenfalls höher, wie Forschungen zum Phänomen der sekundären Viktimisierung nahe legen (Erez & Belknap, 1998; Orth, 2002). Es gibt zwar keinen Beweis dafür, dass die Teilnahme eine erneute Traumatisierung der Opfer auslöst, die Ergebnisse von Orth und Maercker (2004) zeigen jedoch auf, dass die Erfahrung eines Strafprozesses die Genesung von traumatischen Beschwerden verlangsamen kann.

Schließlich führt das häufig wiederholte Forschungsergebnis (Shapland, Wilmore und Duff, 1985), wonach viele Opfer das Gefühl haben, nicht ausreichend an ihrem Fall teilzunehmen während er das Strafrechtssystem durchläuft, zu der nahe liegenden Schlussfolgerung, dass zwar viele ein stärkeres Maß an Teilnahme bevorzugen würden als derzeit möglich (Tyler, 1990), dass dies jedoch nicht immer im Interesse der Opfer ist oder gar auf alle Opfer zutrifft. Der Nutzen einer stärkeren Teilnahme aus verfahrensrechtlicher Sicht sollte abgewogen werden gegenüber der psychischen Belastung, die diese verstärkte Teilnahme begleiten kann (Orth, 2002, Laxminarayan, 2012).

Ergebnisbezogene Faktoren

Ist bereits das Verhältnis zwischen dem Prozess und den Bedürfnissen der Opfer nicht immer eindeutig, so wird dieses Verhältnis noch komplexer, wenn es um den Ausgang des Verfahrens geht. Verschiedene Quellen geben Aufschluss über die Bedürfnisse der Opfer hinsichtlich der Ergebnisse des Strafverfahrens, von den Gründen für die Anzeige der Straftat bis zu dem bevorzugten Ausgang des Gerichtsverfahrens.

Zunächst einmal differieren die Gründe für die Anzeige einer Straftat bei der Polizei. Die Entscheidung für eine Anzeige kann eine Vielzahl von Gründen haben, von Anforderungen der Versicherung bis zur Sicherheit an Leib und Leben, und die Beurteilung des Ergebnisses spiegelt diese Unterschiede wider. Wittebrood (2006) gibt einen Überblick über die Gründe für die Stellung einer Anzeige. Es überrascht nicht, dass diese mit der Art der Viktimisierung korrelieren. Zum Beispiel gaben 73% der Opfer von Sexualstraftaten als wichtigsten Grund an, dass „der Täter bestraft werden muss“. Das traf ebenfalls bei 50% der Opfer von Gewaltverbrechen zu. Bei Opfern von Eigentumsdelikten war dieser Grund mit Prozentsätzen zwischen 11% und 25% weit weniger prävalent. Stattdessen nannten 40% bis 70% dieser Opfer von

² Diese Raten zeigen den Anteil von polizeilich angezeigten Straftaten und den Anteil angezeigter Straftaten, für die ein Verdächtiger festgenommen wird, siehe zur Unterschiedlichkeit dieser Raten z. B. Aebi et al, 2006.

Eigentumsdelikten Gründe wie „Ich wollte das zurückbekommen, was ich verloren habe“ oder „Meine Versicherung hat es verlangt“, wohingegen nur eine kleine Minderheit der Opfer von personenbezogenen Straftaten diese Gründe nannte. Es ist jedoch nicht möglich, die Gründe für die Anzeige einer Straftat der Art der erlittenen Straftat zuzuordnen. Wittebroods Studie zeigt in dieser Hinsicht zu viele Variationen. Sogar in der Gruppe der Opfer schwerer Gewalttaten finden sich Abstufungen bei den Gründen für die Anzeige bei der Polizei. In seiner Untersuchung der Bestrafungsziele von Opfern unterscheidet Orth (2003) z.B. zwischen verschiedenen Funktionen von Gerichtsverfahren für Opfer: den Wunsch nach Vergeltung, nach Sicherheit, nach Anerkennung des Opferstatus oder eine Kombination der drei Ziele.

Wir können die Ergebnisfaktoren über das eigentliche Strafverfahren hinaus betrachten, um weitere, umfangreichere Bedürfnisse einzuschließen. Als erstes sollte das Bedürfnis der Opfer nach einem Umgang mit *Angstgefühlen* und verbundenen psychischen Problemen thematisiert werden. Viele Opfer von Straftaten müssen Angst- und Verlustgefühle bewältigen. Angst ist eine der primären Reaktionen auf Viktimisierung, und eine post-traumatische Belastungsstörung (PTBS) ist eine angstbezogene Störung (Ehlers und Clark, 2000; Foa und Rothbaum, 1998). Auch wenn die emotionale Auswirkung von Straftaten durch die persönlichen Eigenschaften des Opfers und Kontextfaktoren beeinflusst wird, ist die Schwere der Straftat vielleicht der bedeutendste Faktor (Winkel, 1999). Bei Opfern schwerer Gewalt, insbesondere wenn diese lebensbedrohlicher oder sexueller Natur ist, und/oder wiederholt vorkommt, ist die Wahrscheinlichkeit höher, dass sie schwere Angst- oder post-traumatische Belastungsstörungen und verbundene Störungen entwickeln (z. B. Kessler et al, 1995; Breslau et al, 2004). Ähnliches kann bei mittelbaren Opfern (den Hinterbliebenen) von Tötungsdelikten beobachtet werden (Peterson-Armour, 2002)³. Hier kann die Kombination aus Verlust und Trauer zu komplizierter oder traumatischer Trauer führen (z. B. (e.g. Kaltmann und Bonanno, 2003).

Zweitens kann Anerkennung über das Strafrechtssystem hinausgehen. Maercker und Muller (2004) zeigen, dass *soziale Anerkennung* allgemein wichtig für die Opfer ist. Dabei ist die Genesung des Opfers mit dessen „Erfahrung positiver Reaktionen seitens der Gesellschaft“ verbunden, die „Verständnis für den besonderen Zustand und Anerkennung der aktuell schwierigen Situation des Opfers zeigen“. Das kann von den engsten sozialen Beziehungen vermittelt werden, aber auch von entfernteren Mitgliedern der Gesellschaft wie staatlichen Behörden oder den Medien (Maercker & Horn, 2013).

Drittens steht das *Bedürfnis nach Sicherheit* mit dem Gerichtsverfahren selbst in Verbindung, nicht nur mit der eine Tat verhindernde Funktion einer Gefängnisstrafe als Folge des Verfahrens. In einer beträchtlichen Anzahl von Fällen ist das Opfer gleichzeitig der wichtigste Zeuge im Gerichtsverfahren und muss vor möglichem Vergeltungs- oder Bedrohungsverhalten seitens des Täters geschützt werden. Weiterhin sollte das Sicherheitsbedürfnis auf die Prävention einer wiederholten oder sekundären Viktimisierung ausgedehnt werden. Davis und Smith (1994) haben vor mehr als zehn Jahren erkannt, dass ein Grundbedürfnis vieler Opfer die Prävention weiterer Viktimisierung ist. Das bezieht sich auf Opfer chronischer Gewalt, die diese beenden wollen (siehe z. B. Stalking-Opfer: Mullen et al, 2000), aber auch auf Einbruchsoffer, die weitere Eigentumsdelikte verhindern wollen (siehe z. B. Herman und Weisburd, 2002; Farrell und Pease, 2006). Wie bereits besprochen, müssen Opfer im Strafverfahren in ähnlicher Weise eine *sekundäre Viktimisierung verhindern*. Außer im Strafverfahren kann es auch auf andere Weise zu einer sekundären Viktimisierung kommen. An erster Stelle steht hier fehlende Unterstützung und Schuldzuweisung an das Opfer durch dessen unmittelbare soziale Umgebung. Brewin, Andrews und Valentine haben in ihrer Meta-Analyse gezeigt, dass mangelnde soziale Unterstützung der stärkste post-traumatische Prädiktor für eine PTBS ist. An zweiter Stelle stehen die Medien, deren mögliche schädliche Wirkung auf Opfer von Maercker und Mehr (2006) aufgezeigt wird. Umgekehrt haben Opfer ein Bedürfnis nach Schutz ihrer Privatsphäre gegenüber den Medien.

³ Mitopfer von Tötungsdelikten sind die Hinterbliebenen von Tötungsdelikten, d.h. enge Familienmitglieder und andere geliebte Menschen der Opfer eines Tötungsdelikts (siehe z. B. Peterson-Armour, 2002).

Viertens kann das Bedürfnis nach *materieller Entschädigung* über den unmittelbaren finanziellen Schaden hinausgehen, auch wenn dieser ein akutes Problem darstellt, insbesondere wenn die Opfer körperlichen Schaden oder andere, ihre Grundbedürfnisse betreffenden, Schäden erlitten haben (Wohnung usw.). Das kann auch das Bedürfnis nach Entschädigung für entferntere finanzielle Verluste wie die langfristigen Kosten für medizinische Behandlung, Produktionsausfälle, immaterielle Kosten und ähnliches einschließen (z. B. Mulder, 2013). Weiterhin kann materielle Entschädigung neben der Deckung der unmittelbaren finanziellen Bedürfnisse von Opfern auch einem eher symbolischen Zweck dienen, wie etwa als Quelle von Anerkennung des Opferstatus.

Schließlich gibt es den Wunsch, den Täter für die Straftat verurteilt und bestraft zu sehen (Pemberton, 2010). Die Bedeutung von Vergeltung hängt von einer Reihe von Faktoren ab. Als erstes ist hier die Schwere der erlittenen Straftat zu nennen, wobei mit wachsender Schwere eine steigende Tendenz zur entsprechenden Vergeltung verbunden wird (z. B. Darley & Pittman, 2003; Gromet und Darley, 2006; Alter et al, 2007). Diese Tendenz kann durch das Zusammengehörigkeitsgefühl des Opfers mit dem Täter gemildert werden, wie neuere Forschungen von Wenzel und Kollegen zeigen (siehe Wenzel et al, 2008; Wenzel & Thielmann, 2006; Okimoto et al, 2009; siehe auch Gromet und Darley, 2009). Opfer sind häufig nachsichtiger gegenüber jungen Straftätern und weniger nachsichtig gegenüber Fremden (*outgroup members*). Pemberton (2008) bemerkt allerdings, dass im Fall extrem schwerer Straftaten wie bei Tötungsdelikten und sexueller Gewalt bereits die Straftat an sich dem Täter eine „Andersartigkeit“ verleiht. Weiterhin können Schritte von Seiten des Täters, z. B. volle Entschädigung oder das Angebot einer Entschuldigung, den Wunsch nach Vergeltung mildern (Strang, 2002). Wie bereits festgestellt, ist das Konzept der vollen Entschädigung jedoch bei schwereren Straftaten problematisch und in manchen Fällen sogar unmöglich. Die Ernsthaftigkeit von Entschuldigungen kann in diesen Fällen schwerer akzeptiert werden (z. B. Duff, 2003; Winkel, 2007). Und schließlich ist Vergeltung nicht immer möglich, da die Opfer die Täter häufig nicht kennen und kein Täter wegen der Straftat festgenommen wird.

Wesentliche nähere Bestimmungen der Bedürfnisse von Opfern und der von ihnen erfahrenen Qualität

Die vorhergehenden Absätze machen deutlich, dass, obwohl die Dimensionen der Bedürfnisse bei einer Vielzahl von Opfern von Straftaten ähnlich sein mögen, sie dennoch hinsichtlich der Bedürfnisintensität und der relativen Reihenfolge variieren können. Eine erste wesentliche Unterscheidung ist die *Auswirkung* einer Straftat in ihren finanziellen, physischen, aber vielleicht vor allem in ihren psychologischen Wirkungen, insbesondere da die psychologischen Wirkungen von den anderen Dimensionen immer auch mit beeinflusst werden (z. B. Hobfoll et al, 1989). Die psychologische Wirkung ist eine Determinante der Bedürfnisse des Opfers nach seelischer Gesundheit, einschließlich (professioneller) psychologischer Hilfe (z. B. NICE, 2005). Sie hat aber auch Einfluss auf Entscheidungen im Rahmen des Strafverfahrens (z. B. Laxminarayan, 2012, Pemberton, 2012, Lens, 2014), wie auch auf die (relative) Bedeutung verschiedener Faktoren innerhalb dieses Verfahrens (Laxminarayan und Pemberton, 2014, Lens, Pemberton & Bogaerts, 2013). Die psychologische Wirkung verstärkt die Bedeutung des Urteils, von Sicherheit, Bestätigung und Anerkennung (z. B. Pemberton, 2012) im Rahmen verfahrensbezogener Faktoren. Genauso hält die psychologische Wirkung das Gleichgewicht aufrecht zwischen verbesserten verfahrensbezogenen Erfahrungen und sekundärer Viktimisierung (Laxminarayan, 2012), zusätzlich zur Auswirkung auf die relative Bedeutung verfahrensbezogener und ergebnisbezogener Faktoren (Laxminarayan & Pemberton, 2014). Daher sollten vorzugsweise Messgrößen in die Befragung einbezogen werden, die sich auf die psychologische Wirkung der Straftat, z. B. traumatische Belastung, beziehen und/oder Konstrukte bewerten, die als starke Prädiktoren der psychologischen Wirkung fungieren, einschließlich der Art der Straftat und psychologischer Vorläufer wie Selbstwirksamkeit (Bosmans, angekündigt, Van Mierlo & Pemberton, 2009).

Zweitens kann die bereitgestellte Unterstützung in Intensität und Struktur variieren, je nach Auswirkung und Art der erlittenen Straftat (Laxminarayan, 2012). Verschiedene Rechtsordnungen sehen z. B. besondere Bestimmungen für gefährdete Opfer vor, was auch ein bedeutendes Element der Richtlinie ist. Ausgehend davon, dass die bereitgestellte Dienstleistung je nach Art der erlittenen Straftat und deren Auswirkung verschieden sein kann, sollte jede Messung der Erfahrungen von Opfern Indikatoren einbeziehen, die diese Konstrukte berücksichtigen. Nicht nur die Art der Straftat ist von Bedeutung, sondern auch die Beziehung zu dem Täter: Die Bedürfnisse von Opfern, die Gewalt durch den Partner und andere Formen häuslicher Gewalt erfahren haben, unterscheiden sich häufig von denen, die ihre Viktimisierung durch Fremde oder eine unbekannte Person erlitten haben (z. B. Kuijpers, 2011).

Drittens variiert die Beteiligung von Strafjustizbehörden: Hier sind die Hauptdeterminanten die Festnahme, strafrechtliche Verfolgung und Verurteilung des Täters (Pemberton, 2009). Tatsächlich setzt die Einbeziehung von Opferhilfe auf der strafrechtlichen und justiziellen Ebene eine Festnahme und Strafverfolgung voraus, während die Relevanz von Opferhilfe auf der Ebene von Strafvollzug und Bewährungsdienst von einem Schuldspruch, einschließlich alternativer Maßnahmen, abhängt. Das ist nicht nur relevant für die Bildung von Stichproben unter den Opfern - angesichts der relativ niedrigen Aufklärungsraten werden zufällige Stichproben unter Opfern, die Anzeige erstatten, nicht viele umfassen, die die späteren Phasen des Prozesses erlebt haben -, sondern auch für die Auswertung der Befragungsergebnisse. Die Erinnerung an Erfahrungen, die weiter im Verfahren zurückliegen, kann durch (schlechte) Erfahrungen beeinflusst werden, die später im Verfahren gemacht wurden, auch aufgrund der Korrelation zwischen der Beurteilung verschiedener Elemente der Opferhilfe. In jedem Fall ist hier ein Verständnis der Verfahrenselemente erforderlich, mit dem ein Opfer unmittelbare Erfahrungen gemacht hat.

Viertens, und in gewisser Weise vergleichbar, hat die allgemeine Einstellung von Menschen in Bezug auf die (Legitimität der) Strafjustizbehörden (und sogar die Regierung generell) einen Einfluss auf die Interpretation ihrer Erfahrungen als Opfer von Straftaten (Van Mierlo & Pemberton, 2009). Bestimmte Charakteristika von Probanden (vorherige (negative) Erfahrungen, Minderheitenstatus, Einwohner verarmter Gegenden, Opfer sexueller und häuslicher Gewalt) werden mit einer allgemein schlechteren Wahrnehmung der Strafjustizbehörden in Verbindung gebracht, was wiederum einen konkreten Einfluss auf ihre Bewertung der Qualität der gegenüber Opfern erbrachten Dienstleistungen hat.

Schließlich, obwohl bestimmte Regelmäßigkeiten in den Erfahrungen von Opfern erkennbar sein mögen, können Opfer in derselben Situation, mit demselben Hintergrund sehr unterschiedliche Absichten verfolgen, wenn sie eine Straftat anzeigen und/oder Opferhilfe in Anspruch nehmen: *Das Opfer gibt es nicht* (Pemberton, 2010). Es ist daher immer von Bedeutung, Einblicke in die (wesentlichen) Gründe zu gewinnen, die Opfer dazu veranlassen haben, Unterstützung in Anspruch zu nehmen und die Straftat anzuzeigen.

Zusammenfassung

Dieser kurze Überblick über die Bedürfnisse von Opfern in Bezug auf die Opferhilfe bildet den Rahmen für die Befragung, die in Kapitel 2 eingehender besprochen wird. Der CQ-Index zu Erfahrungen und der Bedeutung von Erfahrungen basiert auf den folgenden Bedürfnissen: respektvolle Behandlung, Information und Teilnahme; Entschädigung, Schutz/Sicherheit, Verringerung von Angst/Belastung und Vergeltung (einschl. Festnahme, Strafverfolgung und Bestrafung des Täters).

Weiterhin zeigt die Erörterung der näheren Bestimmungen, dass eine Reihe weiterer Messgrößen in den Fragebogen einbezogen werden müssen: die erlittene Straftat, Hintergrundcharakteristika des Opfers, die Gründe für die Anzeige der Straftat und die Inanspruchnahme von Opferhilfe, die Beteiligung verschiedener Strafjustizbehörden, die psychologischen, finanziellen und körperlichen Wirkungen der Straftat einschließlich verbundener Messgrößen, und die allgemeine Einstellung von Probanden zu Legitimität und Effektivität von Strafjustiz und Strafverfolgung. In Kapitel 2 wird weiterhin dargelegt, wie diese Messgrößen in die durchgeführten Pilotbefragungen einbezogen wurden.

1.4. INHALTSÜBERSICHT DES BERICHTS

In den folgenden Kapiteln werden die Ergebnisse der Pilotbefragungen in Frankreich (Kapitel 3), Deutschland (Kapitel 4), Portugal (Kapitel 5) und Schottland (Kapitel 6) dargelegt. Dem vorangestellt werden in Kapitel 2 die Entwicklung des Fragebogens und die weiteren wesentlichen methodologischen Kriterien erörtert, die der Studie zugrunde liegen. In Kapitel 7 werden abschließend die wesentlichen übergreifenden Ergebnisse besprochen und Vorschläge für die Optimierung der Erhebungsmethodik mit Blick auf eine zukünftige breitere Umsetzung dieser Methode formuliert.

2.1. EINLEITUNG UND ÜBERBLICK

Eines der wichtigsten Arbeitsergebnisse dieses Projekts ist der *Victim Assistance Quality Monitor (VAQM)*-Fragebogen. In diesem Kapitel werden die Hauptmerkmale des Fragebogens besprochen (Abschnitte 2.2 und 2.3) und allgemeine Anmerkungen zur Analyse des Materials gemacht (Abschnitt 2.4).

Kernstück des VAQM-Fragebogens sind die Indikatoren, die verwendet werden, um Einblicke in die Erfahrungen von Opfern mit der Qualität der Opferhilfe zu erhalten. Wie bereits in Kapitel 1 erläutert, entfallen diese Indikatoren auf zwei große Kategorien: verfahrensbezogene und ergebnisorientierte Faktoren. Erstere beziehen sich auf respektvolle Behandlung, Information und Teilnahme, letztere auf Entschädigung, erhöhte Sicherheit, Umgang mit Angstgefühlen sowie auf Vergeltung. In Abschnitt 2.2 werden die Indikatoren besprochen, die entwickelt wurden, um diese Problemstellungen zu erschließen. Zusätzlich wird die Art und Weise der Fragestellung erörtert und es werden einige der relevanten Unterschiede zwischen Ländern und Organisationen mit Bezug auf diese Indikatoren diskutiert.

Die Pilotversion des VAQM-Fragebogens enthielt über die Qualitätsindikatoren hinaus drei weitere Fragenkomplexe, die in Abschnitt 2.3 besprochen werden. Der erste bezieht sich auf die Straftat und ihre Nachwirkungen: Was ist dem Opfer passiert? Welche Folgen hatte die Viktimisierung hinsichtlich des körperlichen oder finanziellen Schadens? Was war der Hauptgrund für die Erstattung einer Anzeige und welches Ergebnis hatte die Anzeige: Wurde der Täter festgenommen, erhielt das Opfer eine Entschädigung? Der zweite Komplex war in der aktuellen Pilotversion optional enthalten. Er bezieht sich auf eine Reihe von Konstrukten mit psychologischer Auswirkung - hier gemessen über den *Trauma Screening Questionnaire (TSQ)*, Brewin et al, 2002), die Einschätzung der Befragten zu ihrer Fähigkeit, mit der Straftat umzugehen (Selbstwirksamkeit, Benight et al, 2004), und das allgemeine Vertrauen der Befragten in die Strafjustizbehörden (Tyler und Huo, siehe auch Lens, Pemberton & Bogaerts, 2013). Die beiden erstgenannten haben jeweils mit den Auswirkungen der Straftat und der Fähigkeit, damit umzugehen, zu tun. Dies kann wiederum das Bedürfnis des Opfers nach Opferhilfe und deren Inanspruchnahme beeinflussen. Das letztgenannte beeinflusst hingegen unter Umständen die Wahrnehmungserfahrung der Befragten im konkreten Fall. Abschließend wurden noch eine Reihe demografischer Angaben abgefragt: Alter und Geschlecht der Befragten, Bildungsstand, beruflicher Status und Familienstand.

Und schließlich gibt es eine Reihe allgemeiner Aspekte, die die Auswertung und Anwendung des Fragebogens betreffen. Diese oftmals recht technischen Themen werden in Abschnitt 2.4 besprochen.

2.2. INDIKATOREN

Die Grundlage für die Entwicklung des Fragebogens war der CQ-Index für Konsumentenwahrnehmung von Qualität im Gesundheitswesen. Die Befragten wurden gebeten, eine Auflistung von Qualitätsindikatoren auf Basis ihrer eigenen Erfahrungen zu bewerten. Ihre Erfahrungen wurden durch Antworten auf einer Likert-Skala von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft voll und ganz zu) gemessen. Tabelle 2.1 gibt ein Beispiel dafür, wie diese Fragen den Probanden gestellt wurden (der vollständige Fragebogen ist im Anhang enthalten).

Tabelle 2.1. **Beispiel für Fragen zu den Erfahrungen**

Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft überhaupt nicht zu	Trifft nicht zu	Teils / Teils	Trifft zu	Trifft voll und ganz zu
C.1.1. Wurden Sie höflich behandelt?					
C.1.2. Die Mitarbeiter haben sich Zeit genommen und alles angehört, was Sie ihnen sagen wollten					
C.1.3. Die Mitarbeiter haben Verständnis für Ihre Situation gezeigt					
C.1.4. Die Mitarbeiter waren mitfühlend					
C.1.5. Die Mitarbeiter sind hinreichend auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingegangen					
C.1.6. Die Mitarbeiter gaben Ihnen das Gefühl, ernst genommen zu werden					
C.1.7. Ihre Angaben wurden vertraulich behandelt					
C.1.8. Sie wurden über weitere Unterstützungs- und Hilfeeinrichtungen informiert					

Im Anschluss an die Fragen zu ihren Erfahrungen wurden die Befragten gebeten, die Wichtigkeit dieser Indikatoren anhand einer Skala von 1 bis 4 einzustufen (1 = völlig unwichtig, 4 = äußerst wichtig). Vorherige Erfahrungen (Van Mierlo & Pemberton, 2011) legen nahe, dass Probanden manchmal Schwierigkeiten haben, zwischen Fragen bezüglich ihrer Erfahrungen und Fragen nach deren Wichtigkeit zu unterscheiden. Die Anweisungen im Fragebogen betonten daher wiederholt den Unterschied zwischen Fragen, die sich auf die Erfahrungen beziehen, und denen, die sich auf die Wichtigkeit beziehen. Darüber hinaus floss die Notwendigkeit zur klaren Differenzierung zwischen Fragen zu Erfahrungen und Fragen zur Wichtigkeit auch ein in die Wahl einer Vierer-Skala für die Erfahrungen (im Gegensatz zur Fünfer-Skala)⁴. Die Erfahrungen in den Niederlanden haben gezeigt, dass die Anzahl der im Fragebogen enthaltenen Organisationen auf vorzugsweise zwei beschränkt werden sollte. Die meisten Indikatoren lassen sich auf mehr als eine Organisation anwenden. Das bedeutet, es kann für die Befragten verwirrend und/oder repetitiv sein, die Fragen zu Erfahrung/Wichtigkeit für mehr als zwei Organisationen zu beantworten.

Tabelle 2.2. **Beispiel für Fragen zur Wichtigkeit**

Wie wichtig ist es für Sie, dass die Mitarbeiter der Opferhilfe...	Völlig unwichtig	Weniger wichtig	Wichtig	Sehr wichtig
C.3.1. Sie höflich behandeln?				
C.3.2. Sich die Zeit nehmen, alle Tatsachen anzuhören, die Sie Ihnen mitteilen möchten?				
C.3.3. Verständnis für Ihre Situation zeigen?				
C.3.4. Mitgefühl/Einfühlungsvermögen zeigen?				
C.3.5. Auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingehen?				
C.3.6. Ihnen das Gefühl geben, ernst genommen zu werden?				
C.3.7. Ihre Angaben vertraulich behandeln?				
C.3.8. Informationen über weitere Hilfsorganisationen zur Verfügung stellen?				

Diese Indikatoren richten sich nach dem Bedürfnisrahmen. Die Fragen variieren geringfügig von Land zu Land, da der Zuständigkeitsbereich der Organisationen in den jeweiligen Ländern unterschiedlich sein kann.

⁴ Anm. d. Übers.:

Im deutschen Fragebogen wurden sowohl für die Fragen nach der Erfahrung als auch für die Fragen nach der Wichtigkeit Fünfer-Skalen verwendet. Zusätzlich gab es als sechste Wahlmöglichkeit „kein Urteil möglich“.

Die Unterschiede werden in den länderspezifischen Kapiteln näher beleuchtet. Der Fragebogen im Anhang A zeigt, welche Fragen nur in einem Land gestellt wurden oder nicht auf alle Länder zutreffen. Die Länder unterscheiden sich auch hinsichtlich der Organisationen, die in den Fragebogen aufgenommen wurden. Der deutsche Fragebogen beinhaltet beispielsweise nur die Erfahrungen mit der Opferhilfsorganisation, während die Fragebögen in Frankreich und Schottland auch die Polizei mit einschlossen. In Portugal betrachtete der Fragebogen zusätzlich auch die Strafverfolgung. Hier wurden für die Befragung zwei verschiedene Stichproben gezogen (eine Stichprobe für Opferhilfe/Polizei und eine Stichprobe für Opferhilfe/Strafverfolgung).

Im weiteren Verlauf dieses Abschnitts wird ein Überblick über die im Fragebogen verwendeten Indikatoren gegeben. Es werden nacheinander die folgenden Kategorien besprochen: respektvolle Behandlung, Information und Beteiligung, Entschädigung, Umgang mit Angstgefühlen, Sicherheit und Vergeltung.

Respektvolle Behandlung

Respektvoll behandelt zu werden, ist eine wichtige Determinante für die Interaktion von Menschen mit allen öffentlichen Dienstleistern (Alford, 2014). Dies trifft verstärkt auf Opfer von Straftaten zu, da ein vorherrschendes Element im Rahmen ihrer Erfahrungen ist, dass die Viktimisierung eine respektlose Behandlung beinhaltet (Pemberton, 2014). Die meisten Indikatoren in der Kategorie „respektvolle Behandlung“ sind auch bei vielen anderen öffentlichen (Dienst-) Leistungen von Bedeutung: höfliche und ernst nehmende Behandlung, Verständnis für die Situation, in der man sich befindet, ausreichende Aufmerksamkeit gegenüber Wünschen und Bedürfnissen, ausreichend Zeit zur Erklärung derselben. Zusätzlich ist für Opfer die Erfahrung von Empathie wichtig (siehe wiederum Pemberton, 2014); viele Opfer brauchen auch praktische Unterstützung (Van Mierlo & Pemberton, 2009). Im Verhältnis zur Polizei haben frühere Forschungsarbeiten gezeigt, dass lange, aufgezwungene Wartezeiten vor Erstattung einer Anzeige als erhebliche Belastung empfunden werden. Ähnliches trifft zu, wenn ein Opfer, das Strafanzeige erstatten will, gezwungen wird, die Umstände der Tat übermäßig oft zu wiederholen. Tabelle 2.3 gibt einen Überblick über die Indikatoren, die bei der Untersuchung respektvoller Behandlung zum Einsatz kamen.

Tabelle 2.3. **Indikatoren in der Kategorie „respektvolle Behandlung“**

	Opferhilfsorganisation	Polizei/Strafverfolgung
Eingehen auf Wünsche und Bedürfnisse	x	x
Höfliche Behandlung	x	x
Ausreichend Zeit	x	x
Zeigen von Verständnis	x	
Ernst nehmende Behandlung	x	x
Privatsphäre	x	x
Mitgefühl	x	x
Praktische Unterstützung	x	
Effizienter Zeiteinsatz bei der Strafanzeige		x
Minimierung der Belastung bei Anzeigeerstattung		x

Informationen

Ein wichtiges Thema für Opfer ist es, Informationen zu erhalten (siehe auch Groenhuijsen und Letschert, 2008). Die meisten Opfer haben keine praktischen Kenntnisse der Strafrechtsordnung, ihrer Rechte, der Möglichkeiten zum Erhalt von Entschädigungen und der Stellen, an denen sie weitere Unterstützung erhalten können. Diese Art von Informationen weiterzugeben ist eine Hauptaufgabe von Opferhilfsorganisationen. Die Polizei übt, wie auch aus der EU-Opferrichtlinie hervorgeht, eine wichtige Funktion bei der Weitergabe aktueller Informationen zum Fortschritt des Verfahrens an das Opfer aus und informiert das Opfer über die Schritte im weiteren Verlauf des Prozesses. Tabelle 2.4 gibt einen Überblick.

Tabelle 2.4. **Indikatoren in der Kategorie „Informationen“**

	Opferhilfsorganisation	Polizei/Strafverfolgung
Verständliche Sprache	x	x
Informationen über Opferrechte	x	x
Informationen über den Ablauf eines Strafverfahrens	x	
Informationen zu Entschädigung	x	
Informationen zu (anderen) Formen der Unterstützung	x	x (Nur für die Polizei zutreffend)
Weitervermittlung	x	
Informationen über die nächsten Ermittlungsschritte		x
Informationen über den Fortschritt des Verfahrens		x

Teilnahme

In diesem Zusammenhang bezieht sich Teilnahme auf die Teilnahme des Opfers am Strafverfahren (Van Mierlo & Pemberton, 2009). Opferhilfsorganisationen können Opfer in der Ausübung ihres Rechts auf Teilnahme unterstützen, z. B. indem diese vor Gericht begleitet werden, Unterstützung in Rechtsfragen erhalten und auf Prozesskostenhilfe verwiesen werden. Wenn es um die Polizei oder die Strafverfolgungsbehörden geht, kann Teilnahme sich stattdessen auch auf die Art und Weise beziehen, wie Opfer in Entscheidungsprozesse eingebunden werden. Werden die Opfer über die Möglichkeiten in Kenntnis gesetzt? Und werden ausreichend Informationen erfragt, um die Opferperspektive bei Entscheidungsfindungen angemessen zu berücksichtigen? Tabelle 2.5 beinhaltet die verwendeten Indikatoren.

Tabelle 2.5. **Indikatoren in der Kategorie „Teilnahme“**

	Opferhilfsorganisation	Polizei/Strafverfolgung
Unterstützung während des Verfahrens	x	
Unterstützung in Rechtsfragen	x	
Verweis auf Prozesskostenhilfe	x	
Ausreichend Informationen zur Entscheidung über nächste Schritte		x
Informationen über das Recht auf Teilnahme		x
Beachtung der Opferbedürfnisse bei den nächsten Schritten		x

Entschädigung

Verschiedene Opferhilfsorganisationen in Europa unterstützen Opfer darin, Entschädigung einzufordern. Entschädigung wird sowohl vom Täter als auch vom Staat geleistet. In Deutschland gibt es ein besonderes Entschädigungssystem: nach dem Opferentschädigungsgesetz (OEG) und dem Bundesversorgungsgesetz (BVG) werden Opfer entschädigt wie Soldaten.

Der WEISSE RING Deutschland ermöglicht Opfern unter anderem, schnell und direkt Kontakt mit Fachleuten aufzunehmen. Die Organisation bietet Unterstützung durch Honorarübernahme für ein Erstgespräch mit einem Anwalt nach Wahl des Opfers, Kostenübernahme für eine Erstberatung zur Traumabewältigung im Falle psychischer Belastung infolge der Straftat und Kostenübernahme für eine rechtsmedizinische Untersuchung. In anderen Ländern leisten Opferhilfsorganisationen finanzielle Hilfe in Notlagen und unterstützen Opfer in Vorbereitung der Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen bei der Erstellung von Wertaufstellungen über erlittene Schäden und Verluste (siehe Tabelle 2.6).

Tabelle 2.6. **Indikatoren in der Kategorie „Entschädigung“**

	Opferhilfsorganisation	Polizei/Strafverfolgung
Geschätzter Schaden	x	x
Informationen zu notwendigen Schritten zur Erlangung von Entschädigung	x	x
Leistung finanzieller Unterstützung	x	
Leistung sozialer Entschädigung	x	

Umgang mit Angstgefühlen

Nach einer erlittenen Straftat haben viele Opfer mit Angst- und Beklemmungszuständen zu kämpfen, die oft ein großes Problem darstellen. Die Opferhilfe muss Hilfestellung im Umgang mit diesen Gefühlen geben. Diese Notwendigkeit war eine der Hauptmotivationen für die Entwicklung von Opferhilfsorganisationen in ganz Europa (Goodey, 2005 Pemberton, 2009). Die Anerkennung des erlittenen Schadens ist ein wichtiges Element im Rahmen dieser Unterstützung, ebenso die Sicherheit, sich so lange wie nötig auf jemanden verlassen zu können. Unmittelbar nach einer Straftat ist auch die Polizei eine wichtige Quelle für Sicherheit bzw. Beruhigung, hauptsächlich betreffen diese Indikatoren jedoch die Arbeit der Opferhilfe (siehe Tabelle 2.7).

Tabelle 2.7. **Indikatoren in der Kategorie „Umgang mit Angstgefühlen“**

	Opferhilfsorganisation	Polizei/Strafverfolgung
Gaben Ihnen das Gefühl, dass ausreichend anerkannt wurde, was Ihnen widerfahren ist	x	
Unterstützten Sie solange, wie Sie es brauchten	x	
Haben Sie emotional unterstützt	x	
Leistete Ihnen psychologischen Beistand	x	
Halfen Ihnen dabei, Ihre Ängste abzubauen	x	x
Leisteten Ihnen soziale Unterstützung	x	

Sicherheit

Nach einer Viktimisierung benötigen Opfer die Bestätigung, dass sie sicher sind. Das Gefühl, sich in Gefahr zu befinden, ist ein Vorläufer für die Entwicklung von post-traumatischem Stress (Ehlers und Clark, 2000). Viele Opfer wünschen und brauchen auch Rat zur Verbesserung ihrer Sicherheit. Der mehrfach geführte Nachweis für das Phänomen der wiederholten Viktimisierung (Farrell, 2001) zeigt, dass Opfer ein erhöhtes Risiko für eine (Re-) Viktimisierung haben. Dieselben Literaturquellen zeigen auch auf, dass viele Opfer nach ihrer Viktimisierung für präventiv ausgerichtete Ratschläge empfänglich sind. Das Bedürfnis nach dem Gefühl erhöhter Sicherheit fällt mit opferfokussierter Prävention zusammen (siehe Tabelle 2.8).

Tabelle 2.8. **Sicherheit**

	Opferhilfsorganisation	Polizei/Strafverfolgung
Gaben Ihnen ein Gefühl der Sicherheit	x	x
Ratschläge zur Sicherheit	x	x (Nur für die Polizei zutreffend)
Prävention einer Wiederholung	x	x

Vergeltung

Ein weiterer wichtiger Grund für die Kontaktaufnahme mit der Polizei ist schließlich der Wunsch, den Täter festgenommen, sein Handeln missbilligt, ihn strafrechtlich verfolgt und für seine Tat bestraft zu sehen (Goodey, 2005 Pemberton, 2009). Diese Indikatoren treffen ausschließlich auf die Polizei und andere Strafjustizbehörden zu, nicht auf die Opferhilfsorganisationen. Es muss darauf hingewiesen werden, dass der Fragebogen nicht nach dem Ergebnis der Arbeit der Strafjustizbehörden fragte. In Übereinstimmung mit der Ansicht, dass Dienstleister das Ergebnis ihrer Bemühungen nicht kontrollieren, jedoch realistisch anhand ihrer Anstrengungen zur Erreichung eines Ergebnisses beurteilt werden können, wurden die Befragten um eine Bewertung gebeten, ob „die Polizei genug tat, um den Täter festzunehmen/zur identifizieren“ (siehe Tabelle 2.9).

Tabelle 2.9. **Vergeltung**

	Opferhilfsorganisation	Polizei	Strafverfolgung
Unternehmen genug zur Festnahme des Täters		x	
Unternehmen genug zur Feststellung des Täters		x	
Unternehmen genug zur Strafverfolgung des Täters			x
Unternehmen genug zur Verurteilung des Täters			x

2.3. FRAGEN IN WEITEREN ABSCHNITTEN

Über die Indikatoren zu Erfahrung und Wichtigkeit hinaus wurden den Probanden eine Reihe weiterer Fragen vorgelegt. Diese betreffen die Erfahrung der Viktimisierung selbst, Schlüsselfragen zur Erstattung der Anzeige (und den Gründen dafür) und die Auswirkungen der Straftat hinsichtlich des erlittenen Schadens und hinsichtlich des Strafverfahrens. Es wurden außerdem eine Reihe relevanter Themen eingeschlossen, die sich auf die psychologischen Auswirkungen der Straftat auf die Selbstreflexion und die allgemeine Beurteilung der Strafjustizbehörden beziehen. Abschließend wurden noch einige demografische Angaben erhoben.

Die Straftat, die Anzeige und die Auswirkungen

Übereinstimmend mit zuvor in den Niederlanden (siehe van Mierlo & Pemberton, 2009) und in europäischen Rechtssystemen (Van Dijk et al, 2008; Bolivar et al, 2013) durchgeführten Forschungsarbeiten wurden den Befragten zunächst einige Fragen zu ihrer Viktimisierung gestellt. Thema waren die Straftat, die den Anlass für die Kontaktaufnahme mit der Opferhilfsorganisation darstellte, die seit der Tat verstrichene Zeit, die Beziehung zum Täter und frühere Erfahrungen mit dieser oder einer anderen Art krimineller Viktimisierung.

Danach wurden die Probanden gefragt, ob und wann sie die Straftat bei der Polizei zur Anzeige brachten und was die Gründe für oder gegen diese Entscheidung waren. Diese Fragen wurden ausdrücklich der *International Crime Victim Survey* nachgebildet (Van Dijk et al, 2008). Denjenigen Befragten, die keine Strafanzeige bei der Polizei stellten, wurden die Fragen zur Erfahrung mit der Polizei nicht vorgelegt.

Abschließend wurden die Befragungsteilnehmer nach dem erlittenen Schaden und der Festnahme des Täters gefragt (Van Mierlo & Pemberton, 2009). War ihnen ein Schaden entstanden und erhielten sie eine Entschädigung für den erlittenen Schaden? Wurde ein Täter wegen der Straftat festgenommen? Im Falle einer negativen Antwort auf diese Fragen wurden die Probanden gefragt, ob dies für sie ein (bedeutendes) Problem darstellte.

Auswirkungen, Selbstreflexion und Beurteilung der Strafjustizbehörden

Der Fragebogen beinhaltete die Themengebiete der psychischen Auswirkungen der Straftat (im Sinne posttraumatischer Belastung), der Beurteilung, inwiefern die Betroffenen sich in der Lage fühlen, mit der Erfahrung umzugehen (Selbstwirksamkeit), und ihrer allgemeinen Sicht auf die Strafjustizbehörden (Vertrauen in Recht und Gesetz). Die Beantwortung dieser Fragen war optional, und nicht in jedem teilnehmenden Land wurden Daten dazu erhoben.

· *Posttraumatische Belastung.* Zur Messung der Auswirkungen der Straftat auf die psychische Gesundheit der Befragten wurde der *Trauma Screening Questionnaire (TSQ)*; Brewin, Rose, & Andrews, 2002) verwendet. Dieses validierte Screening-Instrument zur Selbstbeurteilung wurde aus dem *PTSD Symptom Scale-Self Report*, einem Selbstbeurteilungsfragebogen (Foa, Riggs, Dancu, & Rothbaum, 1993), entwickelt. Der TSQ besteht aus zehn Elementen (sog. Items), die schlicht mit „ja“ bestätigt oder „nein“ verneint werden

sollen. Fünf dieser Items beziehen sich auf das Wiedererleben traumatischer Ereignisse, wie z. B. „belastende Erinnerungen an das Ereignis, auch wenn ich das gar nicht möchte“. Die verbleibenden fünf Items beziehen sich auf Erregungssymptome, wie z. B. „sensibler gegenüber möglichen Gefahren für Sie selbst oder andere“. Ein Summen-Score des *TSQ* wird errechnet, indem die entsprechenden Wertungen für die Einzelantworten (ja = 1, nein = 0) addiert werden und eine stetige Variable ergeben. Der Cutoff-Punkt liegt beim *TSQ* beim Wert fünf, wobei sechs oder mehr „ja“-Antworten auf eine mögliche posttraumatische Belastungsstörung hinweisen (Brewin et al., 2002).

· *Selbstwirksamkeit*. Zur Beurteilung, inwieweit die Befragten sich als fähig einstufen, mit der Erfahrung umzugehen, wurde eine angepasste Version des siebenstufigen Messinstruments *Self-Efficacy Measure* (*SEM*; Bosmans et al. 2014, Van der Velden et al. 2013) verwendet. Die Messung mittels *SEM* fragt Items ab, die die Sicht der Befragten auf ihre Selbstwirksamkeit erschließen. In der Befragung waren Items enthalten wie „ich kann mit den Auswirkungen der Tat auf mein Leben umgehen“, „ich kann mein Alltagsleben weiterführen“ und „ich kann mit beängstigenden Bildern oder Träumen über die Straftat umgehen“. Die Befragten wurden um eine Einstufung ihrer Fähigkeit zur Erreichung dieser Ziele auf einer Fünferskala gebeten (1 = das kann ich nicht, 5 = das kann ich). Die Bandbreite der möglichen Ergebnisse zur Selbstwirksamkeit reicht von 7 (niedrige Selbstwirksamkeit) bis 35 (hohe Selbstwirksamkeit).

· *Vertrauen in Recht und Gesetz* (Tyler & Huo, 2002). Das allgemeine Vertrauen in die Strafjustizbehörden wird anhand einer auf Tyler und Huo, 2002, basierenden Skala gemessen. Die Skala besteht aus sechs Items. Mit drei Items wird die Sicht auf die Polizei abgefragt, die anderen drei beziehen sich auf das Gerichtswesen. Die Items werden anhand einer Likert-Skala von 1 bis 5 gemessen. Die Einstufungen der jeweiligen Items werden addiert und ergeben einen Gesamtwert, der für das Vertrauen der Befragten in die Strafjustizbehörden steht.

Demografische Angaben

Die Befragten wurden nach ihrem Alter und Geschlecht gefragt. Zusätzlich wurden Fragen zu Bildung (höchster Bildungsabschluss), zum Familienstand (verheiratet, ledig usw.) und zur beruflichen Situation (im Arbeitsleben, im Ruhestand, ohne Beschäftigung) gestellt.

2.4. VORGEHEN BEI DER ANALYSE

Dieser Bericht gibt einen Überblick über die wichtigsten Ergebnisse der Befragung in den vier Ländern. Das Hauptaugenmerk liegt auf den Qualitätsindikatoren und möglichen Qualitätslücken. Die einzelnen Länderberichte beinhalten ebenfalls eine Beschreibung der jeweiligen Stichprobe in Bezug auf ihre Erfahrungen mit der Straftat, Demografie und, sofern verfügbar, die Konstrukte zur Messung der psychischen Auswirkungen, der Selbstwirksamkeit und des Vertrauens in die Strafjustizbehörden. In der Regel versucht der Bericht nicht, Muster in den Daten hervorzuheben, indem z. B. die Zusammenhänge zwischen den Indikatoren für Erfahrung/Wichtigkeit mit anderen im Fragebogen enthaltenen Faktoren analysiert werden. Im weiteren Verlauf dieses Abschnitts werden die wichtigsten Entscheidungen bezüglich der Auswertung der Qualitätsindikatoren besprochen.

Analyse der Opferwahrnehmung angebotener Leistungen

Die Analysen zur Gewinnung von Einsichten in die Opfersicht auf die von den Opferhilfsorganisationen, der Polizei und der Strafverfolgung angebotenen Dienste wurden in drei Schritten unternommen. Zur Beurteilung dessen, was Opfer als wichtige Aspekte der Opferhilfe ansehen, wurde in einem ersten Schritt der prozentuale Anteil derjenigen Befragten berechnet, die einen konkreten Aspekt als entweder „wichtig“ oder „sehr wichtig“ eingestuft hatten. Diese beiden Antwortkategorien repräsentieren die beiden auffälligsten Optionen auf der Likert-Skala von 1 bis 4, die zur Einstufung der Wichtigkeit verwendet wurde⁵. Bei der Entwicklung des Instruments wurde darüber hinaus sehr darauf geachtet, solche Bedürfnisse auszuwählen, die für Opfer in ihrem Umgang mit der Opferhilfsorganisation, der Polizei und der Strafgerichtsbarkeit nach eigener Meinung relevant sind. Im Ergebnis werden die meisten Bedürfnisse von der Mehrheit der Befragten als wichtig eingestuft. Aus diesem Grund werden im Allgemeinen keine Informationen über Prozentanteil oder die Anzahl der Befragten angegeben, die ein konkretes Bedürfnis als nicht zutreffend einstufen bzw. die Frage nicht beantworteten.

In einem zweiten Analyseschritt wurden die verschiedenen Dienste der Opferhilfe in eine Rangfolge gebracht, und zwar entsprechend dem prozentualen Anteil der Befragten, die den jeweiligen Aspekt als wichtig betrachteten. Im letzten Schritt wurden die Prozentanteile derjenigen Befragten berechnet, die einen konkreten Dienst als wichtig einstufen, und dazu angaben, dass der Dienst erbracht bzw. nicht erbracht wurde. Zu diesem Zweck wurde die Zahl der Befragten addiert, die als Antwort „trifft teilweise zu“ oder „trifft überhaupt nicht zu“ gaben, um den Anteil derjenigen zu berechnen, nach deren Meinung der konkrete Dienst nicht erbracht wurde. Ebenso wurde die Zahl der Befragten addiert, die als Antwort „trifft zu“ oder „trifft voll und ganz zu“ gaben, um den Anteil derjenigen zu berechnen, nach deren Meinung der konkrete Dienst erbracht wurde. In den abgebildeten Tabellen gibt die linke Spalte jeweils die Prozentzahl der Befragten an, die einen Dienst als wichtig erachteten. Die beiden rechten Spalten zeigen, wie viel Prozent der Befragten, die einen Dienst als wichtig einstufen, sagten, dass der Dienst erbracht bzw. nicht erbracht wurde.

Zusätzlich zu diesen Analysen wurde überprüft, ob signifikante Unterschiede zwischen denjenigen Probanden bestehen, die einen Aspekt der Opferhilfe wichtig fanden, und denen, die ihn sehr wichtig fanden. Ebenso wurden die Ergebnisse von Männern und Frauen verglichen, und zwar sowohl im Hinblick auf die Wichtigkeit aller Aspekte der Opferhilfe, als auch im Hinblick darauf, inwiefern Männer und Frauen übereinstimmen, dass die

⁵ Anm. d. Übers.:

Siehe Anmerkung in Abschnitt 2.2.

jeweiligen Dienste erbracht wurden. Statt Chi-Quadrat-Tests auf der Grundlage von Prozenten zu verwenden, wurde für diese Analysen eine Likert-Skala benutzt, um den Mittelwert pro Item zu berechnen und so den Einsatz von t-Tests zu ermöglichen. Wegen der großen Bandbreite abgefragter Dienste war eine große Zahl statistischer Tests erforderlich, um Unterschiede zwischen den Subgruppen zu analysieren. Um das daraus resultierende Problem der Multiplizität zu umgehen – d. h. die Tatsache, dass die Durchführung von Mehrfachvergleichen die Wahrscheinlichkeit für das Auftreten signifikanter Unterschiede erhöht, die jedoch keine tatsächlichen Unterschiede in der untersuchten Population widerspiegeln (Typ I Fehler) – wurde das Holm-Verfahren verwendet (Holland & DiPonzio Copenhaver, 1988), um die Verwerfungskriterien für unsere Nullhypothese anzupassen (Erhöhung des p-Werts in Abhängigkeit von der Anzahl der Vergleiche).

In der Präsentation der Ergebnisse werden die Indikatoren für die Opferhilfe nach den jeweils abgedeckten Aspekten geordnet: respektvolle Behandlung, Informationen, Teilnahme, Entschädigung, Umgang mit Angstgefühlen, Sicherheit, Vergeltung (nur für Polizei und Strafverfolgung).

Lösung datenbezogener Probleme

Am Beginn des Fragebogens wurden die Probanden gefragt, ob sie sich in den vergangenen 12 Monaten an eine Opferhilfsorganisation gewandt hatten. Befragte, die angaben, in diesen 12 Monaten keinen Kontakt mit einer Opferhilfsorganisation gehabt zu haben, wurden trotzdem gebeten, den gesamten Fragebogen auszufüllen. Sie wurden also zu ihren Erfahrungen mit der Opferhilfe befragt und um Angaben dazu gebeten, inwiefern die verschiedenen Aspekte im Umgang mit der jeweiligen dienstbringenden Organisation für sie wichtig waren. In den meisten Fällen waren diese Befragten vor etwas längerer Zeit Opfer einer Straftat geworden, und es wird angenommen, dass ihr Bericht sich auf die Erfahrung mit der Opferhilfe zu dieser Zeit bezieht. Um die zur Verfügung gestellten Informationen optimal zu nutzen, wurde entschieden, auf eine Differenzierung zwischen dem Zeitraum der letzten 12 Monate und dem Zeitraum darüber hinaus zu verzichten, und stattdessen die Ergebnisse für alle Befragten zusammenzufassen.

Auch wenn pro Land jeweils der gesamte Datensatz verwendet wurde, entstanden gewisse Probleme sowohl hinsichtlich der Dateninterpretation als auch hinsichtlich fehlender Daten. Erstens scheint es so zu sein, dass manche Probanden bei der Frage, ob die Opferhilfsorganisation oder die Polizei etwas getan oder nicht getan hat bzw. bei Fragen zur Wichtigkeit zwei Antworten ausgewählt haben. In diesen Fällen wurde die Antwort als fehlend gewertet, da es keine Möglichkeit gab, abzuschätzen, welche der vorliegenden Antworten der Meinung des Opfers am nächsten kam. Zweitens wurden Prozentzahlen unter Verwendung aller Antworten berechnet. Das bedeutet, dass Befragte, die etwas als nicht zutreffend bezeichneten, in die Berechnung mit einbezogen wurden. Diese Entscheidung gründet darauf, dass viele der Befragten, die bei der Frage nach der Wichtigkeit eines Aspektes diesen als nicht zutreffend einstufen, trotzdem eine Angabe dazu machten, inwiefern sie dem jeweiligen Aspekt zustimmten, oder umgekehrt bezüglich der Zustimmung keine Antwort gaben, aber trotzdem eine Einstufung der Wichtigkeit vornahmen.

FRANKREICH

3

3.1. EINLEITUNG UND ÜBERBLICK

Frankreich ist das flächenmäßig größte Land der Europäischen Union und hat mit einer Bevölkerung von 67 Millionen die zweithöchste Einwohnerzahl. Die Viktimisierungsrate ist nach der 2004/2005 durchgeführten Erfassung der *International Crime Victim Survey (ICVS)* relativ niedrig. Etwa 12% der Bevölkerung wird pro Jahr Opfer einer Straftat (siehe Van Dijk et al, 2008). Das bedeutet, dass etwa 8 Millionen Einwohner im Laufe eines Jahres zu Opfern einer Straftat werden. Die Melderate von Straftaten liegt in Frankreich im EU-Durchschnitt, wobei der Anteil der fünf häufigsten Straftaten⁶ in der Erfassung der ICVS von 2004/2005 bei 51% liegt. Laut ICVS wird Opferhilfe in Frankreich von 2%, also 400.000 Opfern jährlich, in Anspruch genommen.

Die Strafrechtsordnung in Frankreich basiert auf dem Untersuchungsmodell (Brienen und Hoegen, 2000). Bis heute ist im französischen Strafrecht keine Opfer-Definition enthalten. Wird ein Opfer durch eine Straftat geschädigt, hat diese Person jedoch klar definierte Rechte: das Recht auf Erhalt von Informationen, das Recht auf Zugang zur Justiz, das Recht auf Unterstützung, das Recht auf ein gerechtes Verfahren, das Recht auf Entschädigung, das Recht auf Erhalt von Beistand oder Hilfe. In der Funktion der *partie civile* im Strafprozess gehen die Rechte von Opfern in Frankreich jedoch über die Norm in anderen europäischen Ländern hinaus. Schadensersatzansprüche zu stellen ist eine positive Handlung, durch die das Opfer im Prozess eine aktive Rolle übernimmt und im Prozess somit selbst zum Akteur wird, der auf gleicher Höhe mit dem Untersuchungsrichter agiert. Nach französischem Recht haben alle Opfer von strafbaren Handlungen oder Straftaten dieses Recht. Zu den Rechten zählen auch dauerhafter Zugang zu den Gerichtsakten, regelmäßige und verpflichtende Informationsbereitstellung zum Fortgang der Untersuchung durch den Untersuchungsrichter, das Recht auf einen Rechtsbeistand, das Recht auf Einforderung von Untersuchungen, das Recht auf Anforderung von Beweisen und Benennung von Zeugen, das Recht auf Einlegung von Rechtsmitteln gegen das Urteil und das Recht auf Einbringung von Beweismaterial im gesamten Prozessverlauf.

In den vergangenen 40 Jahren hat sich die Stellung von Opfern von Straftaten stetig verbessert. Zu Beginn konzentrierte sich die Rechtsetzung auf monetäre Entschädigung; in letzter Zeit wurde auch verstärkt auf andere Rechte fokussiert. Eine Besonderheit im französischen Rechtssystem ist die Aufmerksamkeit, die Opfern von Terrorismus zuteilwird. Dies ist durch die vergangenen und aktuellen Erfahrungen Frankreichs bedingt (z. B. Terroranschläge in Paris von 1986), ebenso durch politisch motivierte Gewalt auf Korsika und im Baskenland (siehe auch Letschert et al, 2010). Im nachfolgenden Abschnitt werden einige Meilensteine der Entwicklung im Rechtsetzungsbereich betrachtet.

Das Gesetz 77-5 vom 3. Januar 1977 betrifft die Entschädigung von Opfern von Straftaten. Es führt ein gerichtliches Verfahren vor einer *Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions (CIVI)* [Kommission zur Entschädigung von Opfern von Straftaten] ein und etabliert ein subsidiäres System zur Entschädigung, falls der Täter unbekannt bleibt oder nicht belangt werden kann. Dieses Gesetz wurde 1983 erweitert, um auch das Recht auf Entschädigung von Opfern sexueller Gewalt anzuerkennen. Das so genannte Badinter-Gesetz führte 1985 ein vereinfachtes System für Opfer von Verkehrsunfällen ein.

1986 wurde ein gesondertes System für Terrorismusopfer geschaffen. Das Herzstück ist der *Fonds de Garantie des Victimes d'Actes de Terrorisme et d'Autres Infractions (FGTI)* [Hilfsfonds für Opfer terroristischer und anderer Straftaten]. Für die Opfer von Terrorakten wurde damit ein umfassendes System zur Entschädigung bei Personen-, Sach- und immateriellen Schäden eingerichtet. 1990 wurde der Aufgabenbereich der CIVI-

⁶ Diebstahl aus einem Auto, Fahrraddiebstahl, Einbruch, Einbruchversuch und Diebstahl persönlichen Eigentums.

Kommissionen erweitert. Ihnen wurde über den vorherigen subsidiären Status hinaus die Zuständigkeit für Entschädigung unabhängig vom Ausgang des Strafprozesses zugesprochen.

Die spätere Rechtsetzung konzentrierte sich weniger stark auf Entschädigung. Das Gesetz 98-468 vom 17. Juni 1998 betrifft die Prävention und Bekämpfung von Sexualverbrechen und den Schutz von Minderjährigen. Das Gesetz 2000-516 vom 15. Juni 2000 stärkt, wie oben bereits erwähnt, die Opferrechte. Seine Formulierung bestätigt die Rechte der Opfer von Straftaten und etabliert die Rechtsstellung von Opferhilfsorganisationen. Es erfuhr durch das Gesetz 2002-1138 vom 9. September 2002 eine Ergänzung. Darin wird die Verpflichtung von Polizei und Justiz festgelegt, Opfer mit Informationen zu versorgen. Dieses Gesetz schafft für Opfer von Angriffen auf Leben oder körperliche Unversehrtheit auch jegliche Bedingungen für die Inanspruchnahme von Rechtshilfe ab.

1986 war auch ein Meilenstein für die Entwicklung der Opferhilfe. Örtlich bestehende Systeme zur Unterstützung von Opfern wurden unter dem Dach des *Institut national d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM)* zusammengefasst. Bis heute stellt diese Einrichtung Unterstützung und Hilfe für Opfer von Straftaten bereit. Es gibt in Frankreich derzeit nahezu 145 Mitgliedsorganisationen im Bereich der Opferhilfe mit insgesamt etwa 1500 professionellen Mitarbeitern (von denen die Mehrheit hauptberuflich tätig ist, obwohl es auch Ehrenamtliche gibt) und 750 spezialisierten oder örtlichen Kontaktstellen. Pro Jahr werden 300.000 Opfer unterstützt, was sich mit den Ergebnissen der ICVS deckt. Im Unterschied zu international vergleichbaren Einrichtungen ist bei *INAVEM* die Mediation fester Bestandteil der Arbeit. Andere Opferhilfsorganisationen in Europa mögen die Mediation als komplizierten oder gar konkurrierenden Bereich sehen (z. B. Weitekamp, 2002, Pemberton, 2009), während dies in Frankreich nicht der Fall ist. *INAVEM* betreibt auch den landesweiten Notruf für Opfer von Straftaten, aktuell ist das die Rufnummer 08Victimes.

Neben *INAVEM* existiert ebenfalls das *Comité National de l'Aide aux Victimes (CNAV)* [Nationaler Ausschuss für Opferhilfe], ein dienststellenübergreifender Ausschuss unter Vorsitz des Justizministers.

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse im Kontext der französischen Gegebenheiten erörtert. Die französischen Probanden wurden nach ihren Erfahrungen mit Opferhilfsorganisationen und der Polizei befragt. Die Befragten wurden über *INAVEM* rekrutiert. Zu Beginn wurden 50 Mitgliedsorganisationen um die Teilnahme an der Datenerhebung gebeten. Die Bitte wurde durch Informationen begleitet, die die Bedeutung der Befragung unterstrichen und die gewünschte Anzahl der Befragungsteilnehmer erläuterten. Nach zwei Monaten entschloss sich *INAVEM* schließlich, den Fragebogen an alle diese Organisationen zu verschicken.

Den potentiellen Befragungsteilnehmern wurden drei Möglichkeiten zur Beantwortung des Fragebogens angeboten. Opfer konnten den Fragebogen mit Hilfe eines *INAVEM*-Mitarbeiters ausfüllen, ihn mit nach Hause nehmen und dort ausfüllen und/oder telefonisch über die nationale Rufnummer 08Victimes beantworten. Die erste Möglichkeit wurde am häufigsten in Anspruch genommen; *INAVEM* erhielt insgesamt 116 Fragebögen zurück.

Das Kapitel strukturiert sich wie folgt. Im Abschnitt 3.2 erörtern wir den Hintergrund und die Erfahrungen der Probanden. Abschnitt 3.3 bietet dann Einblicke in die Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen aus Sicht der Opfer. Im Abschnitt 3.4 werden die Erfahrungen mit der Polizei näher beleuchtet⁷. Abschnitt 3.5 nimmt eine weitergehende Analyse einiger Erkenntnisse vor und zieht allgemeine Schlussfolgerungen aus den französischen Ergebnissen.

⁷ In Frankreich gibt es nur minimalen Kontakt zwischen Opfern und den Strafverfolgungsbehörden. Daher wurden keine Fragen zur Erfahrung mit der Strafverfolgung gestellt.

3.2. HINTERGRUND UND ERFAHRUNGEN DER BEFRAGTEN

Beschreibung der Probanden und der erlittenen Straftaten

Im französischen Datensatz sind die Antworten von 116 Probanden enthalten. Bei der Mehrheit dieser Befragten handelte es sich um Frauen (79,3%) und die meisten Probanden waren 35 Jahre oder älter (siehe Tabelle 3.1). Etwas mehr als die Hälfte der Befragten lebte mit einem Partner zusammen oder als Teil einer größeren Familie (56,0%), die anderen waren alleinstehend. Die meisten Befragten waren entweder in einem Beschäftigungsverhältnis (40,5%), arbeitssuchend (25,0%) oder im Ruhestand (24,1%). Die Zahl der Hausfrauen-/männer und Studenten war sehr gering (siehe Tabelle 3.1). Die Stichprobe scheint einen hohen Bildungsgrad zu haben, denn 37,1% der Befragten hatten einen Universitätsabschluss und 39,7% einen Abschluss einer weiterführenden berufsbildenden Schule (siehe Tabelle 3.1). Ein Befragter gab an, weder lesen noch schreiben zu können. Diese Antwort wurde in die Tabelle aufgenommen, auch wenn die Beantwortung des Fragebogens für jemanden, der des Lesens und Schreibens nicht mächtig ist, schwierig erscheint. Möglicherweise erhielt dieser Befragte beim Ausfüllen des Fragebogens Hilfestellung.

Tabelle 3.1. **Demographische Angaben zu den französischen Befragten (N = 116)**

	N	%
Geschlecht		
Männlich	22	19.0%
Weiblich	92	79.3%
Unbekannt	2	1.7%
Alter		
18-24	4	3.4%
25-34	24	20.7%
35-49	41	35.3%
50-65	33	28.4%
66 und älter	12	10.3%
Unbekannt	2	1.7%
Familienstand		
Alleinstehend	51	44.0%
Als Paar zusammenlebend	39	33.6%
In einer größeren Familie lebend	26	22.4%
Berufliche Situation		
In Beschäftigung	47	40.5%
Arbeitssuchend (arbeitslos)	29	25.0%
Hausfrau/Hausmann	4	3.4%
Im Ruhestand/arbeitsunfähig	28	24.1%
Schul-/Hochschulbesuch (Student)	4	3.4%
Sonstiges	4	3.4%
Höchster Bildungsabschluss		
Kann nicht lesen oder schreiben	1	0.9%
Kann lesen und schreiben	1	0.9%
Grundschule	5	4.3%
Weiterführende Schule, ohne Abschluss	2	1.7%
Weiterführende Schule	18	15.5%
Weiterführende berufsbildende Schule	46	39.7%
Universität	43	37.1%

Die Mehrheit der Befragten hatte innerhalb der letzten zwölf Monate vor der Datenerhebung eine Opferhilfsorganisation kontaktiert (84,5%). Fünfzehn Befragte beantworteten die Frage nicht, ob sie in den vorhergehenden zwölf Monaten Kontakt mit einer Opferhilfsorganisation gehabt hatten, drei Befragte gaben an, in diesem Zeitraum keine Opferhilfsorganisation kontaktiert zu haben. Tabelle 2 stellt die Art der Straftaten dar, auf Grund derer die Befragten sich mit der Opferhilfsorganisation in Verbindung setzten. Wie im Kapitel zur Methodik bereits erklärt, wurden die Probanden unabhängig davon, ob sie die Opferhilfsorganisation in den vorangegangenen 12 Monaten kontaktiert hatten oder nicht, in die Analyse mit aufgenommen. Die Befragten konnten mehrere Straftaten angeben. Im Durchschnitt erlitten die Probanden 1,6 Straftaten (Standardabweichung = 1,3). Tabelle 3.2 zeigt, dass Körperverletzung und häusliche Gewalt am häufigsten zur Anzeige gebracht wurden. Diebstahl, Bedrohung und sexuelle Gewalt gehörten zu den am zweithäufigsten gemeldeten Straftaten. Knapp über 10% der Befragten gaben an, Opfer anderer Arten von Straftaten geworden zu sein. Bei diesen sonstigen Vorfällen handelte es sich nach ihren Angaben um Identitätsdiebstahl (ein Fall), Überfälle (zwei Fälle), Brandstiftung (ein Fall) und Verkehrsunfälle (drei Fälle). Ein Viertel der Befragten (24,1%) waren bereits zuvor Opfer einer gleichartigen Tat geworden und 28,4% Opfer einer anderen Tat.

Tabelle 3.2. **Straftaten, die Grund für die Kontaktaufnahme mit Opferhilfsorganisationen waren (N = 116)**

Straftat	N	%
Diebstahl	21	18.1%
Wohnungseinbruch	5	4.3%
Raubüberfall	8	6.9%
Sachbeschädigung	11	9.5%
Nötigung/Bedrohung	18	15.5%
Körperverletzung/tätlicher Angriff	44	37.9%
Stalking/Nachstellung	13	11.2%
Sexuelle Gewalt/Missbrauch	18	15.5%
Häusliche Gewalt/Missbrauch	31	26.7%
Geiselnahme	1	0.9%
Tötungsdelikt	4	3.4%
Diskriminierung/Hasskriminalität	1	0.9%
Terrorismus	0	0.0%
Sonstiges	13	11.2%

Bei den Straftaten, auf Grund derer die Befragten eine Opferhilfsorganisation kontaktierten, kannten etwas mehr als die Hälfte (55,2%) den Täter bereits, bevor es zu der Tat kam. In der Mehrheit dieser Fälle (54,7%) handelte es sich beim Täter um einen Partner oder ehemaligen Partner. Freunde, Bekannte und Nachbarn stellten 17,2% der bekannten Täter, Eltern 9,4%. In den restlichen Fällen hatten die Täter eine andere Beziehung zum Opfer (z. B. Schüler/Student, Kunde oder Lehrer) (9,4%), waren Kollegen (3,1%), Arbeitgeber (1,6%) oder die Beziehung wurde als „unbekannt“ eingestuft (4,7%).

Gründe für die Anzeige der Straftat

Die große Mehrheit der Befragten brachte die Straftat selbst bei der Polizei zur Anzeige (87,9%). Zwei dieser Befragten gaben an, dass von jemand anderem bei der Polizei Anzeige erstattet wurde. Neun Befragte (7,8%) gaben an, dass sie die Tat nicht selbst bei der Polizei zur Anzeige brachten, sondern dass dies durch jemand anderen geschah. Vier Befragte (3,4%) sagten, dass die Polizei von sich aus tätig wurde. Die Befragten, die angaben, dass sie selbst oder jemand anders die Straftat bei der Polizei gemeldet hatten, wurden nach den Gründen für die Anzeige gefragt. Tabelle 3.3 zeigt, welche Gründe genannt wurden und wie viel Prozent der Befragten diese Gründe jeweils angaben. Am häufigsten wurde als Grund genannt, dass der oder die Täter nach Meinung der Befragten eine Strafe verdient hatte. Darüber hinaus fürchtete etwa die Hälfte der Befragten, dass sich die Straftat wiederholen würde. Ebenfalls die Hälfte der Befragten glaubte, die Straftat wegen ihrer Schwere melden zu müssen. Viele Befragte wünschten sich außerdem ein Eingreifen der Polizei und suchten Anerkennung dessen, was ihnen widerfahren war. Im Allgemeinen schlussfolgern wir, dass der Wunsch nach Tätigwerden der Polizei (Festnahme, Schutz, Anerkennung) der wichtigste Grund für die Anzeige der Straftat war. Praktischere Gründe, wie z. B. Anforderungen der Versicherung oder die Weitervermittlung an andere Unterstützung bietende Stellen, wurden weniger häufig genannt. Bei der Frage nach dem wichtigsten Grund sagten die Befragten wiederum am häufigsten, dass der oder die Täter ihrer Einschätzung nach eine Strafe verdient hatten (25,4%). Der Wunsch nach Schutz (12,7%), Angst nach der Straftat (11,3%), Angst vor Wiederholung der Straftat (9,9%) und der Wunsch nach Anerkennung des Geschehenen (9,9%) wurden in absteigender Häufigkeit als nächstes genannt. Nicht alle Befragten gaben jedoch einen „wichtigsten Grund“ an: 34% der 111 Befragten, die die Straftat entweder selbst der Polizei gemeldet hatten oder in deren Fällen jemand anders die Meldung übernahm, beantworteten die Frage nach dem wichtigsten Grund für die Anzeige nicht.

Tabelle 3.3. Gründe für die Anzeige der Straftat

Grund	N	%
Ich hatte nach der Straftat große Angst	40	36.0%
Ich wollte, dass die Polizei mich an andere unterstützende Stellen vermittelt	15	13.5%
Ich wollte den Schutz der Polizei für mich und meine Familie	42	37.8%
Ich hatte Angst vor einem wiederholten Übergriff	56	50.5%
Ich hielt die Straftat für so schwerwiegend, dass die Polizei informiert werden musste	56	50.5%
Die Polizei sollte tätig werden	55	49.5%
Ich war der Meinung, dass der bzw. die Täter eine Strafe verdient haben	73	65.8%
Ich wollte Entschädigung/Ersatz für meinen Schaden	32	28.8%
Ich wollte das zurückbekommen, was ich verloren habe	28	25.2%
Meine Versicherung hat es verlangt	22	19.8%
Ich wollte als Opfer dieser Straftat anerkannt werden	54	48.6%
Anderer Grund	7	6.3%

Auswirkungen der Straftat

Alle Befragten gaben an, dass die Straftat Auswirkungen auf sie gehabt hatte. Für die große Mehrheit der Befragten (87,9%) führte die Straftat zu emotionaler Belastung (siehe Tabelle 3.4). Darüber hinaus berichteten mehr als die Hälfte der Befragten, dass sie durch die Straftat körperliche Verletzungen erlitten hatten (53,4%). Wie auf Grund der berichteten Art der Straftaten zu erwarten war (siehe Tabelle 3.2), gaben die Befragten zu einem geringeren Anteil an, dass Eigentum verloren gegangen oder beschädigt worden war. Bei der Frage, ob sie für die Tat eine Entschädigung erhalten hatten, berichteten weniger als 10% der Befragten von einer Entschädigung in vollem Umfang für den durch die Straftat verursachten Schaden. Die meisten Befragten hatten keine Entschädigung erhalten (siehe Tabelle 3.4). Die Befragten, die nicht (vollständig) entschädigt worden waren, wurden gefragt, inwiefern dies ein Problem für sie darstellte. Ein großer Anteil der Befragten gab an, dass dies ein großes Problem für sie darstellte (46,2%) und ein beträchtlicher Teil der Befragten sagte, es handelte sich um ein kleines Problem (28,8%). Zusammen bilden diese Teilgruppen die Mehrheit der Personen, die nicht (in vollem Umfang) entschädigt worden waren.

Drei von fünf Befragten (60,9%) sagten, dass jemand wegen der erlittenen Straftat festgenommen worden war. Ein Drittel der Befragten (32,8%) berichtete, dass es nicht zu einer Festnahme gekommen war, und 6,0% wussten nicht, ob jemand festgenommen worden war. Die Befragten, die sagten, dass niemand festgenommen worden war, wurden gefragt, inwiefern dies ein Problem für sie darstellte. Fast drei Viertel dieser Opfer gaben an, dass es sich hierbei ihrer Meinung nach um ein großes Problem handelte (73,7%) und für 13,2% war es ein kleines Problem. Die französischen Befragten wurden auch gefragt, ob jemand strafrechtlich dafür belangt wurde, aber eine große Mehrheit der Stichprobe beantwortete diese Frage nicht (94,8%).

Tabelle 3.4. **Auswirkungen und Entschädigung für die Straftat (N = 116)**

	N	%
Auswirkungen		
Eigentumsverlust	39	33.6%
Beschädigtes Eigentum	29	25.0%
Körperliche Verletzung	62	53.4%
Emotionale Belastung	102	87.9%
Haben Sie eine Entschädigung erhalten?		
Ja, vollständig	11	9.6%
Ja, teilweise	12	10.3%
Nein, noch nicht	65	56.0%
Nein, gar nicht	27	23.3%
Unbekannt	1	0.9%
Falls Sie nicht (vollständig) entschädigt wurden, war das ein Problem?*		
Überhaupt kein Problem	16	15.4%
Ein kleines Problem	30	28.8%
Ein großes Problem	48	46.2%
Unbekannt	10	9.6%

* 104 Befragten wurde dieses Frage gestellt

3.3. DIE SICHT VON OPFERN AUF DIE DIENSTE DER OPFERHILFSORGANISATIONEN

Tabelle 3.5 veranschaulicht die Bedeutung, die Opfer einer respektvollen Behandlung durch Mitarbeiter von Opferhilfsorganisationen beimessen. Außerdem zeigt die Tabelle, wie viel Prozent der Opfer sich tatsächlich respektvoll behandelt fühlten und wie viel Prozent sich von Opferhelfemitarbeitern nicht respektvoll behandelt sahen. Wie im Kapitel zur Methodik dargelegt, wurden diese Prozentsätze für die Gruppe von Befragten berechnet, dieangaben, diesen Aspekten Bedeutung beizumessen.

Tabelle 3.5 zeigt ganz eindeutig, dass die überwiegende Mehrheit der Befragten einer respektvollen Behandlung sehr große Bedeutung beimisst: Sieben der acht Indikatoren wurden von mehr als 90% der Probanden als wichtig bewertet. Dazu äußerten fast alle Probanden, die diese sieben Indikatoren als wichtig ansahen, ebenfalls die Ansicht, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisationen sich auch dementsprechend verhielten. Der achte Indikator - konkrete praktische Unterstützung - wurde von 87,9% der Befragten als wichtig beurteilt, aber nur eine deutlich kleinere Untergruppe (75,5%) gab als zutreffend an, dass diese Dienstleistung von Opferhelfemitarbeitern tatsächlich angeboten wurde. Dieser Prozentsatz entspricht jedoch nicht dem der bedeutenden Minderheit von Befragten, dieangaben, dass sie die von ihnen benötigten Dienste nicht erhalten haben. Tatsächlich gaben 5,9% an, dass sie keine praktische Unterstützung erhalten haben. Höchstwahrscheinlich spiegelt sich hier wider, dass nicht alle Probanden diese Art der Unterstützung benötigten.

Tabelle 3.5. **Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen - respektvolle Behandlung***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhelfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
99.1%	115	Die Mitarbeiter sind hinreichend auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingegangen	98.3%	0.9%
98.3%	114	Sie haben Sie höflich behandelt	98.2%	1.8%
98.3%	114	Die Mitarbeiter haben sich Zeit genommen und alles angehört, was Sie ihnen sagen wollten	99.1%	0.9%
97.4%	113	Die Mitarbeiter haben Verständnis für Ihre Situation gezeigt	100%	0.0%
97.4%	113	Die Mitarbeiter gaben Ihnen das Gefühl, ernst genommen zu werden	100%	0.0%
91.4%	106	Ihre Angaben wurden vertraulich behandelt	93.4%	0.9%
90.5%	105	Die Mitarbeiter waren mitfühlend	97.1%	1.0%
87.9%	102	Die Mitarbeiter haben Sie praktisch unterstützt, wie z.B. beim Ausfüllen von Formularen	75.5%	5.9%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Drei der sechs Indikatoren zur Qualität der Opferhilfe in Bezug auf die Bereitstellung von Informationen werden von mehr als 90% der Probanden als wichtig bewertet (siehe Tabelle 3.6). Fast allen Befragten ist es wichtig, dass die Mitarbeiter von Opferhilfsorganisationen eine verständliche Sprache verwenden. Weiterhin gibt die überwiegende Mehrheit der Opfer an, dass es ihnen wichtig ist, Informationen über ihre Opferrechte und über das Strafverfahren zu erhalten. Im Allgemeinen sagten diejenigen Probanden, die diese Indikatoren als wichtig bewerteten, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisationen diese Dienstleistungen auch bereitstellten.

Die restlichen drei informationsbezogenen Indikatoren zur Qualität der Hilfe wurden von einer deutlich kleineren Probandengruppe als wichtig erachtet. Eindeutig weniger Opfer halten es für wichtig, über die Möglichkeiten des Erhalts von Entschädigung oder über Hilfs- und Unterstützungsangebote anderer Organisationen informiert zu werden. Gleichzeitig berichtete ein deutlich höherer Prozentsatz derjenigen Opfer, die diese Dienstleistungen als wichtig erachten, diese nicht zu erhalten. Jeder zwanzigste derjenigen Befragten, denen der Erhalt von Informationen darüber, wie sie eine Entschädigung erhalten können, wichtig ist, gab an, diese Informationen nicht erhalten zu haben. Weiterhin sagten 7,6%, keine Informationen über die Hilfs- und Unterstützungsangebote anderer Organisationen erhalten zu haben. Schließlich sagte jedes zehnte Opfer, dem es wichtig ist, dass die Opferhilfemitarbeiter es an andere Hilfsorganisationen weiter vermitteln, dass keine solche Vermittlung an andere Organisationen erfolgte.

Tabelle 3.6. **Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen - Information***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
97.4%	113	Die Mitarbeiter redeten in einer verständlichen Sprache mit Ihnen	97.3%	0.0%
96.6%	112	Sie wurden über Ihre Rechte als Opfer einer Straftat informiert	95.5%	1.8%
94.0%	109	Sie wurden über den Ablauf eines Strafprozesses informiert	88.1%	2.8%
81.0%	94	Sie wurden darüber informiert, wie Sie eine Entschädigung erhalten können	81.9%	5.3%
79.3%	92	Sie wurden über weitere Unterstützungs- und Hilfeinrichtungen informiert	80.4%	7.6%
74.1%	86	Sie wurden an andere Hilfsorganisationen verwiesen	62.8%	11.6%

*Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Es wurden drei Aspekte der Opferhilfe in Bezug auf die Prozessteilnahme beurteilt (Tabelle 3.7). Für 93,1% der Befragten war es wichtig, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisationen sie bei Strafverfahren begleiten. 5,6% dieser Gruppe von Befragten gaben an, dass Opferhilfemitarbeiter dies nicht taten. In Bezug auf Prozesskostenhilfe gab eine relativ kleine Mehrheit der Probanden an, dass es ihnen wichtig ist, Unterstützung in Rechtsfragen zu erhalten oder auf Prozesskostenhilfe hingewiesen zu werden (63,8% bzw. 62,9%). In diesen Untergruppen gab jedoch jeweils eine bedeutende Minderheit an, diese Dienstleistungen nicht erhalten zu haben. 9,5% der Opfer, die es als wichtig ansehen, dass Opferhilfsorganisationen Unterstützung in Rechtsfragen anbieten, berichteten, diese Art von Unterstützung nicht erhalten zu haben. Weiterhin sagten 15,1% der Opfer, denen der Hinweis auf Prozesskostenhilfe wichtig ist, dass die Opferhilfe sie nicht darauf hinwies. Zwar sehen weniger als 75% der Befragten diese Aspekte als wichtigen Teil der Dienste von Opferhilfsorganisationen an. Dennoch könnte die Opferbetreuung verbessert werden, indem die Opfer nach ihren Bedürfnissen gefragt und diese Dienste nach Möglichkeit bereitgestellt werden.

Tabelle 3.7. **Dienstleistungen von Opferhilfsorganisationen - Prozessteilnahme***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
93.1%	108	Sie wurden zum Strafverfahren begleitet	82.4%	5.6%
63.8%	74	Es wurde Unterstützung in Rechtsfragen bereit gestellt	60.8%	9.5%
62.9%	73	Sie wurden auf die Prozesskostenhilfe hingewiesen	58.9%	15.1%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Die Frage nach dem Eigentumsverlust oder -beschädigung (Tabelle 3.8) ist etwas mehr als vier von fünf Befragten wichtig. Generell sahen die Probanden, denen dieser Punkt wichtig war, es auch als zutreffend an, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisationen dies entsprechend umsetzen.

Tabelle 3.8. **Dienstleistungen der Opferhilfe - Entschädigung***

Wichtigkeit	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
81.9%	95	Der erlittene Schaden wurde aufgenommen	89.5%	2.1%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „trifft nicht zu“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Die drei wichtigsten Dienste (von mehr als 90% der Probanden genannt) in Bezug auf den Umgang mit Ängsten betreffen das Gefühl der Anerkennung, den Erhalt der benötigten Unterstützung und den Erhalt emotionaler Unterstützung (siehe Tabelle 3.9). Wie bei den zuvor besprochenen Dienstleistungen, die für die überwiegende Mehrheit der Opfer wichtig waren, wurden diese Dienste auch hier mehr als 90% derjenigen, die diese Dienste wichtig fanden, zur Verfügung gestellt. Eine kleine Gruppe derjenigen, die es wichtig fanden, so lange unterstützt zu werden, wie sie es brauchten, gab an, ihrem Empfinden nach für einen längeren Zeitraum Unterstützung benötigt zu haben als angeboten wurde (4,5%).

Obwohl der Erhalt sozialer Unterstützung den Probanden weniger wichtig zu sein scheint, gaben diejenigen, die diesen Aspekt der Opferhilfe schätzten, mehrheitlich an, diese Art der Unterstützung auch erhalten zu haben. Andererseits berichtete ein vergleichsweise hoher Prozentsatz von Befragten, dass ihr Kontakt mit Opferhilfsorganisationen nicht zu einer Verringerung von Ängsten geführt habe (9,2%). Und obwohl etwas mehr als drei von fünf Befragten sagten, dass ihnen der Erhalt sozialer Unterstützung wichtig ist, gaben 8,1% dieser Befragten an, diese Art der Unterstützung nicht erhalten zu haben.

Tabelle 3.9. Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen - Umgang mit Ängsten*

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
97.4%	113	Sie gaben Ihnen das Gefühl, dass ausreichend anerkannt wurde, was Ihnen widerfahren ist	93.8%	2.7%
94.8%	110	Sie wurden so lange unterstützt, wie Sie es brauchten	95.5%	4.5%
92.2%	107	Die Mitarbeiter halfen Ihnen emotional	97.2%	0.0%
81.0%	94	Die Mitarbeiter bemühten sich um psychologische Unterstützung für Sie	92.6%	0.0%
75.0%	87	Die Mitarbeiter halfen dabei, Ihre Ängste abzubauen	74.7%	9.2%
63.8%	74	Die Mitarbeiter leisteten Ihnen soziale Unterstützung	70.3%	8.1%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

In Bezug auf die Dienstleistungen mit einer anzunehmenden Auswirkung auf das Sicherheitsgefühl (Tabelle 3.10) wurde der Aspekt der Opferhilfe als wichtigster Aspekt angesehen, der den Befragten ein größeres Gefühl von Sicherheit vermittelte. Die meisten der Probanden, die diesen Aspekt der Opferbetreuung wertschätzten, gaben auch an, dass es den Mitarbeitern der Opferhilfsorganisationen gelang, ihnen ein stärkeres Sicherheitsgefühl zu geben. Weniger Befragte sahen es als zutreffend an, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisationen ihnen Ratschläge für ihre Sicherheit gaben (73,3%). Andererseits berichteten nur 5,8%, dass sie diese Tipps nicht erhielten, obwohl sie sich das gewünscht hätten. Jedoch sagte mehr als ein Zehntel der Befragten, die es als wichtig ansahen, dass Mitarbeiter von Opferhilfsorganisationen das Risiko einer erneuten Viktimisierung verringern, dass sie eine derartige Risikominderung nicht erfahren hätten.

Tabelle 3.10. Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen - Sicherheit*

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
86.2%	100	Die Mitarbeiter gaben Ihnen ein Gefühl der Sicherheit	88.0%	3.0%
74.1%	86	Die Mitarbeiter gaben Ihnen Tipps für Ihre Sicherheit	73.3%	5.8%
69.8%	81	Das Risiko einer Wiederholung der Straftat wurde reduziert	59.3%	11.1%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

3.4. DIE SICHT VON OPFERN AUF DIE DIENSTE DER POLIZEI

Die Analysen, wie Opfer ihren Kontakt mit der Polizei wahrnehmen, erfolgten basierend auf denjenigen Befragten, die angaben, dass sie die Straftat bei der Polizei angezeigt hatten, und die in den zwölf Monaten vor der Datenerhebung Kontakt mit der Polizei hatten. Von allen Befragten gaben 75,9% (n= 88) an, dass sie aufgrund der erlittenen Straftat in den 12 vorangegangenen Monaten Kontakt mit der Polizei hatten. Knapp 15% der Probanden sagten, dass sie keinen Kontakt mit der Polizei hatten (n=17) und für 9,5% der Probanden waren keine Angaben verfügbar.

Tabelle 3.11 zeigt die Bedeutung, die die Opfer den Aspekten der Polizeiarbeit zumessen, bei denen es um respektvolle Behandlung geht. Wie auch bereits in Bezug auf die Dienste der Opferhilfsorganisationen gab die überwiegende Mehrheit der Befragten an, dass es ihnen wichtig ist, in respektvoller Weise behandelt zu werden. Über 90% der Probanden sagten zu sechs von acht Indikatoren für respektvolle Behandlung, dass diese für sie wichtig sind. Das Maß, in dem sie als zutreffend bewerten, ob sie von der Polizei tatsächlich respektvoll behandelt wurden oder nicht, liegt jedoch viel niedriger im Vergleich zur Wahrnehmung der Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen durch die Befragten. Tatsächlich zeigt Tabelle 11, dass recht große Gruppen von Probanden sich von den Polizeibeamten, mit denen sie Kontakt hatten, nicht respektvoll behandelt fühlten. Der einzige Indikator, den mehr als 75% der Probanden als zutreffend ansehen, war höfliche Behandlung. In allen anderen Fällen gab eine beachtlich große Gruppe von Probanden an, dass sie nicht die Behandlung erhielten, die sie sich gewünscht hätten. 17,4% der Befragten fühlten sich nicht ernst genommen und 18,6% sagten, dass die Polizeibeamten sich nicht die Zeit nahmen, alle Tatsachen anzuhören, die sie ihnen mitteilen wollten. Fast ein Viertel der Probanden hatte nicht den Eindruck, dass die Polizeibeamten Verständnis für ihre Situation zeigten, und etwas mehr als ein Viertel der Probanden gab an, dass die Polizei ihre Angaben nicht vertraulich genug behandelte. Fast die Hälfte derjenigen Befragten, für die es wichtig war, nicht zu lange warten zu müssen, bevor sie die Straftat anzeigen konnten, gab an, dass sie tatsächlich viel zu lange warten mussten (44,4%; der Punkt wurde formuliert wie in Tabelle 11 und im Ergebnis spiegelt der Prozentsatz der Zustimmung den Anteil der Probanden wider, die diesen Aspekt bei den polizeilichen Dienstleistungen vermissten).

Wenn wir uns den verbleibenden zwei Indikatoren respektvoller Behandlung zuwenden, sehen wir, dass von den Befragten, die ihr Bedürfnis nach Mitgefühl seitens der Polizei ausdrückten, 17,1% sagten, dass ihnen dies in ihrem Kontakt mit der Polizei fehlte. Etwas mehr als ein Drittel derjenigen Befragten, für die es wichtig war, ihren Bericht der Ereignisse nicht zu häufig wiederholen zu müssen, gaben an, dass genau das der Fall war (37,7%; der Punkt wurde formuliert wie in Tabelle 11 und im Ergebnis spiegelt der Prozentsatz der Zustimmung den Anteil der Probanden wider, die diesen Aspekt bei den polizeilichen Dienstleistungen vermissten).

Tabelle 3.11. **Dienstleistungen der Polizei - respektvolle Behandlung***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
97.7%	86	Gaben Ihnen das Gefühl, ernst genommen zu werden	67.4%	17.4%
97.7%	86	Nahmen sich Zeit und hörten alles an, was Sie ihnen sagen wollten	70.9%	18.6%
96.6%	85	Zeigten Verständnis für Ihre Situation	60.0%	23.5%
96.6%	85	Behandelten Sie höflich	84.7%	7.1%
92.0%	81	Ließen Sie zu lange warten, bis Sie die Straftat anzeigen konnten ^a	44.4%	42.0%
90.9%	80	Ihre Angaben wurden vertraulich behandelt	51.3%	26.3%
87.5%	77	Ließen Sie Ihren Bericht der Ereignisse zu oft wiederholen ^b	37.7%	46.8%
79.5%	70	Die Polizeibeamten waren mitfühlend	60.0%	17.1%

^a Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

^b Die Probanden wurden gefragt, in welchem Maß sie als wichtig ansahen, dass die Polizei sie nicht zu lange warten ließ. In Bezug auf die bereitgestellten Leistungen wurden die Probanden jedoch gefragt, inwieweit sie es als zutreffend ansahen, dass die Polizei sie tatsächlich zu lange warten ließ. In diesem Punkt spiegelt der Prozentsatz von *trifft nicht* zu eine höhere Qualität der Dienstleistungen wider.

^c Die Probanden wurden gefragt, in welchem Maß sie es als wichtig ansahen, dass die Polizei sie ihren Bericht nicht zu oft wiederholen ließ. In Bezug auf die bereitgestellten Leistungen wurden die Probanden jedoch gefragt, inwieweit sie es als zutreffend ansahen, dass die Polizei sie ihren Bericht tatsächlich zu oft wiederholen ließ. In diesem Punkt spiegelt der Prozentsatz von *trifft nicht* zu eine höhere Qualität der Dienstleistungen wider.

Der Erhalt von ausreichender und zutreffender Information durch die Polizei ist fast allen Befragten wichtig (Tabelle 3.12.). Jedoch geben die Probanden hier häufig erneut an, die von ihnen gewünschten Informationen nicht erhalten zu haben. Viele Befragte hatten den Eindruck, dass sie nicht ausreichend über die nächsten Schritte der Polizei und weitere Entwicklungen in ihren Fällen informiert wurden (39,0% bzw. 42,7%). Die Hälfte der Befragten sagte, sie wurden nicht über ihre Opferrechte informiert (52,4%). Weiterhin gab ein Drittel der Probanden an, dass sie die gewünschten Informationen zu Opferhilfsorganisationen nicht erhielten, und zwei Fünftel der Probanden sagte, dass die Polizei ihnen keine Informationen über weitere Betreuung und Unterstützung gab.

Tabelle 3.12. **Dienstleistungen der Polizei - Information***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
95.5%	84	Redeten in einer verständlichen Sprache mit Ihnen	81.0%	9.5%
95.5%	84	Informierten Sie über Ihre Rechte als Opfer einer Straftat	33.3%	52.4%
93.2%	82	Informierten Sie über ihre nächsten Schritte	47.6%	39.0%
93.2%	82	Hielten Sie über weitere Entwicklungen in Ihrem Fall auf dem Laufenden	39.0%	42.7%
89.9%	79	Gaben Ihnen Informationen zu Opferhilfsorganisationen	60.0%	34.2%
86.4%	76	Gaben Ihnen Informationen über weitere Betreuung und Unterstützung	40.8%	40.8%

^a Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Indikatoren in Bezug auf die Teilnahme betreffen einen wichtigen Teil der Dienste, die Opfer von der Polizei erwarten (Tabelle 13). Auch hier scheint es jedoch eindeutig Möglichkeiten zur Optimierung der polizeilichen Leistungen zu geben. Die Dienstleistung, die den Befragten zufolge am häufigsten bereitgestellt wurde, bezieht sich darauf, dass die Polizei ausreichend Informationen zur Bearbeitung der Berichte der Opfer erfragte (66,7%). Aber immer noch sagte fast jeder fünfte Befragte, dass die Polizei Informationen nicht in ausreichendem Maße erfragte. Knapp mehr als ein Viertel der Probanden empfand, dass die Polizei ihren

Wünschen und Bedürfnissen nicht ausreichend Aufmerksamkeit schenkte. Weiterhin sagte ein Drittel der Probanden, dass die Polizei sie nicht auf ihr Recht zur Teilnahme an Strafverfahren gegen den Täter hinwies.

Tabelle 3.13. **Dienstleistungen der Polizei - Teilnahme***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
95.5%	84	Baten Sie um ausreichend Informationen, um Ihren Bericht bearbeiten zu können	66.7%	19.0%
95.5%	84	Wiesen Sie auf Ihr Recht auf Teilnahme an Strafverfahren gegen den Täter hin	53.6%	33.3%
94.3%	83	Gingen hinreichend auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse ein	55.4%	27.7%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Obwohl es den meisten Opfern wichtig ist, dass die Polizei sie zu dem erlittenen Schaden befragt, berichtete ein Viertel dieser Probanden, dass die Polizei sie nicht danach fragte (Tabelle 3.14). Und obwohl *nur* 71,6% der Befragten es als wichtig ansehen, dass die Polizei sie über die notwendigen Schritte für den Erhalt von Entschädigungen informiert, gab eine Mehrheit eben dieser Probanden an, dass ihnen diese Informationen nicht zur Verfügung gestellt wurden.

Tabelle 3.14. **Dienstleistungen der Polizei - Entschädigung***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
94.3%	83	Befragten Sie zu dem erlittenen Schaden	62.7%	25.3%
71.6%	63	Informierten Sie darüber, wie Sie eine Entschädigung erhalten können	17.5%	65.1%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

In Bezug auf Hilfe im Umgang mit Ängsten und der Stärkung des Sicherheitsgefühls, empfanden viele Befragte, dass die Polizei nicht genug unternahm (Tabellen 3.15 und 3.16). Ungefähr ein Drittel der Befragten gab an, dass die Polizeibeamten ihnen kein Gefühl der Sicherheit gaben und ihre Ängste nicht verringerten (31,6% bzw. 33,8%). Zwei von fünf Probanden berichteten, dass die Polizei ihnen keine Hinweise zu ihrer Sicherheit anbot und das Risiko einer Wiederholung der Straftat nicht verringerten (39,0% bzw. 42,5%).

Tabelle 3.15. **Dienstleistungen der Polizei - Umgang mit Angst***

Wichtigkeit	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
87.5%	77	Halfen Ihnen dabei, Ihre Ängste zu verringern	46.8%	33.8%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Tabelle 3.16. **Dienstleistungen der Polizei - Sicherheit***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
90.9%	80	Das Risiko einer Wiederholung der Straftat wurde reduziert	32.5%	42.5%
89.8%	79	Gaben Ihnen ein Gefühl der Sicherheit	54.4%	31.6%
87.5%	77	Gaben Ihnen Tipps für Ihre Sicherheit	46.8%	39.0%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Die letzte Gruppe von Indikatoren zur Qualität der Polizeidienstleistungen bezieht sich auf Vergeltung: Identifizierung und Festnahme des Täters. Große Gruppen von Befragten denken, dass dies wichtige Aspekte der Polizeidienstleistungen sind (Tabelle 3.17). Etwas mehr als einer von zehn Befragten hatte den Eindruck, dass die Polizei nicht genug unternahm, um den Täter zu identifizieren. Zwei von zehn Befragten sagten, dass die Polizei nicht genug tat, um den Täter tatsächlich festzunehmen.

Tabelle 3.17. **Dienstleistungen der Polizei - Vergeltung***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
89.8%	79	Unternehmen genug zur Festnahme des Täters	51.9%	21.5%
88.6%	78	Unternehmen genug zur Identifizierung des Täters	64.1%	11.5%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

3.5. WEITERE ANALYSE UND ALLGEMEINE SCHLUSSFOLGERUNGEN

Wie im Kapitel zur Methodik dargelegt, haben wir analysiert, ob in Bezug auf die Wahrnehmung der Opfer zur Bereitstellung von Diensten signifikante Unterschiede bestehen zwischen Probanden, die einen Aspekt der Opferhilfe wichtig fanden, und denen, die ihn sehr wichtig fanden. Nach Korrektur der Vergleichszahl differierten diese beiden Opfergruppen signifikant in Bezug auf vier von Opferhilfsorganisationen bereit gestellte Dienstleistungen und eine von der Polizei bereit gestellte Dienstleistung.

- Befragte, die die Bereitstellung emotionaler Unterstützung durch die Opferhilfsorganisation als *sehr wichtig* empfanden, sahen es in höherem Maß als zutreffend an, dass die Opferhelfemitarbeiter ihnen diese Unterstützung auch tatsächlich gaben, als Befragte, die angaben, dies lediglich als *wichtigen* Aspekt der Dienste von Opferhilfsorganisationen zu sehen ($t(20,69)=-4,65; p<0,01$).
- Befragte, die es als *sehr wichtig* empfanden, dass die Opferhelfemitarbeiter ihnen das Gefühl gaben, dass

ihr Schaden und Leid ausreichend anerkannt wird, sahen es in höherem Maß als zutreffend an, dass die Opferhilfemitarbeiter dies tatsächlich erfüllten, als Befragte, die dies lediglich als *wichtigen* Aspekt der Dienste von Opferhilfsorganisationen ansahen ($t(107)=-3,66$; $p<0,01$).

· Befragte, die es als *sehr wichtig* empfanden, dass die Opferhilfsorganisation sie so lange unterstützten, wie sie es brauchten, sahen es in höherem Maß als zutreffend an, dass die Opferhilfemitarbeiter dies auch taten, als Befragte, die dies lediglich als *wichtigen* Aspekt der Dienste von Opferhilfsorganisationen ansahen ($t(108)=-3,36$; $p<0,01$).

· Befragte, die es als *sehr wichtig* empfanden, dass die Opferhilfsorganisation ihnen Informationen zu anderen Hilfsorganisationen gab, sahen es in höherem Maß als zutreffend an, dass die Opferhilfemitarbeiter diese Information tatsächlich bereitstellten, als Befragte, die dies lediglich als *wichtigen* Aspekt der Dienste von Opferhilfsorganisationen sahen ($t(53,71)=-3,44$; $p<0,01$).

· Befragte, die die Vermittlung von Mitgefühl seitens der Polizei als *sehr wichtig* empfanden, sahen es in höherem Maß als zutreffend an, dass die Polizeibeamten dies tatsächlich taten, als Befragte, die hierin lediglich einen *wichtigen* Aspekt der Dienste von Opferhilfsorganisationen sahen ($t(58,80)=-3,43$; $p<0,01$).

In allen Fällen beurteilten Befragte, die den jeweiligen Dienst stark wertschätzten, es in höherem Maße als zutreffend, dass der Dienst bereitgestellt wurde, als Befragte, die den Dienst zwar als wichtig, jedoch nicht als sehr wichtig ansahen. Leider gibt es keine Möglichkeit, herauszufinden was an erster Stelle steht: Wertschätzen Opfer die Dienste, die sie erhalten haben, stärker als die Dienste, die sie nicht (oder in geringerem Maße) erhalten haben oder interagieren Opfer so mit Opferhilfsorganisationen und Polizeibeamten, dass sie sicherstellen, die Dienste zu erhalten, die sie als sehr wichtig ansehen?

Allgemeine Schlussfolgerungen

Die Studienergebnisse aus Frankreich ergeben ein sehr deutliches Bild davon, wie Opfer Qualität sehen, und wo mögliche Qualitätslücken liegen. Die zentralen Erkenntnisse lauten wie folgt:

· *Annähernde Übereinstimmung zur Bedeutung bestimmter Indikatoren der Opferhilfe.* Eine Reihe von Indikatoren, einschließlich respektvolle Behandlung, Erhalt klarer und eindeutiger Informationen, Unterstützung in Bezug auf das Strafverfahren, und Umgang mit Ängsten wurden mit einem Prozentsatz von ca. 95% von fast allen Befragten als wichtig angesehen.

· *Bedeutung aller Indikatoren zur Opferhilfe.* Die in diesem Fragebogen enthaltenen Indikatoren wurden von den meisten Probanden als wichtig angesehen. Selbst die Indikatoren (z. B. Hinweis auf Prozesskostenhilfe), die im Vergleich zu anderen nur von einer relativ kleinen Gruppe von Befragten als wichtig beurteilt wurden, wurden - absolut gesehen - dennoch von einer großen Mehrheit der Probanden als wichtig erachtet. Mehr als 6 von 10 Probanden fanden diese Indikatoren wichtig.

· *Koinzidenz von Wichtigkeit und Erfahrung mit Opferhilfsorganisationen.* Die Erkenntnisse machen deutlich, dass die Erfahrungen mit Opferhilfsorganisationen in Bezug auf alle Indikatoren positiv waren. Zusätzlich legen die Ergebnisse eine starke Koinzidenz der Wichtigkeit von Indikatoren und Erfahrungen nahe. Die Indikatoren, die von (fast) allen Probanden als wichtig angesehen wurden, wurden auch (fast) allen Opfern angeboten. Es wurden keine Hinweise auf Qualitätslücken (hohe Wichtigkeit, wenig/schlechte Erfahrungen) gefunden.

- *Ähnliche Indikatoren sind für Opferhilfe und Polizei von Bedeutung.* Dieselben Indikatoren, die in Bezug auf die Dienste der Opferhilfsorganisationen als wichtig angesehen wurden, wurden ebenfalls für die Dienste der Polizei als wichtig erachtet, einschließlich respektvoller Behandlung sowie der Bereitstellung und dem Erhalt von Informationen.
- *Hohe Wichtigkeit aller Indikatoren für die Polizei.* Alle Indikatoren zu den Leistungen der Polizei wurden von den Probanden als wichtig angesehen, wobei fast alle Indikatoren Wichtigkeitsraten von 90% erreichten. Die einzige Ausnahme war der Indikator „Die Polizeibeamten informierten Sie darüber, wie Sie eine Entschädigung erhalten können“, der aber immerhin noch von 71,6% als wichtig angesehen wurde.
- *Klare Hinweise auf Qualitätslücken.* Anders als die Ergebnisse zu den Opferhilfsorganisationen liefert der Bericht klare Hinweise auf Qualitätslücken in der Erbringung der Polizeidienstleistungen. In fast allen Punkten sind die Erfahrungen mit den Polizeidienstleistungen schlechter als die Erfahrungen mit den Leistungen der Opferhilfsorganisationen. Dies trifft insbesondere zu auf die Bereitstellung von Informationen, zügige Bearbeitung des Falles und Erhöhung der (wahrgenommenen) Sicherheit.

4.1. EINLEITUNG UND ÜBERBLICK

Deutschland ist mit mehr als 80 Millionen Einwohnern das bevölkerungsreichste Land der Europäischen Union und steht in Bezug auf die Fläche an vierter Stelle. Die erlebte Viktimisierungsrate ist nach der 2004/2005 durchgeführten Bestandsaufnahme der International Crime Victim Survey (ICVS) mit etwa 13% der Bevölkerung relativ niedrig. In absoluten Zahlen ausgedrückt werden demnach etwa 10 Millionen Einwohner jährlich zu Opfern einer Straftat. Die Melderate von Straftaten liegt in Deutschland über dem EU-Durchschnitt, wobei der Anteil der fünf häufigsten Straftaten⁸ in der Bestandsaufnahme der ICVS von 2004/2005 bei 61% liegt. Laut ICVS wird Opferhilfe in Deutschland von 2%, also 200.000 Opfern jährlich, in Anspruch genommen.

Die aktuellen gesetzlichen Regelungen zu Opferrechten in Deutschland finden sich im Wesentlichen in zwei Bereichen.

Der erste Bereich ist die Regelung der staatlichen Entschädigung. Das Opferentschädigungsgesetz von 1976 ist nicht Teil des Strafrechts, sondern ist dem Sozialrecht zugeordnet und wirkt sich bis heute auf die Situation von Opfern von Straftaten aus. Die staatliche Entschädigung für Opfer von Gewalttaten wird durch das Opferentschädigungsgesetz (OEG) definiert, während die Leistungen sich nach dem Bundesversorgungsgesetz (BVG) als „Grundgesetz der sozialen Entschädigung“ richten. Das BVG wurde nach dem Zweiten Weltkrieg entwickelt. Opfer werden somit entschädigt wie Soldaten. Entschädigungen beschränken sich auf Gewaltverbrechen, wobei das individuelle Opfer jeweils den Nachweis erbringen muss, dass ein Gewaltverbrechen verübt wurde. Opfer erhalten z. B. medizinische Versorgung und, in Fällen schwerer Verletzungen, Rentenzahlungen. Schädigungen schließen psychische Verletzungen mit ein.

Der zweite Bereich ist das deutsche Strafverfahrensrecht, das auf dem Untersuchungsmodell (inquisitorischen Modell) basiert. Strafprozesse werden vor allem durch die deutsche Strafprozessordnung (StPO) geregelt.

Innerhalb des Strafrechts haben fünf bahnbrechende Reformen die Position von Opfern von Straftaten in Deutschland entscheidend beeinflusst. 1986 wurde das Opferschutzgesetz verabschiedet. Darin wurden die Rechte von Opfern verbessert und erweitert, unter anderem das Recht auf Information einschließlich Informationen zum Ausgang von Verfahren, das Recht auf Einsichtnahme in die Gerichtsakten und das Recht auf rechtliche Vertretung im Prozess. 1998 wurde das Zeugenschutzgesetz (ZSchG) verabschiedet und 2004, infolge einer Evaluierung des Rahmenbeschlusses (2001/220/JI) hinsichtlich der Position von Opfern in Deutschland, das erste Opferrechtsreformgesetz (OpferRRG). Mit dieser Gesetzgebung wurde die Belastung, die ein Strafverfahren für Opfer von Straftaten darstellt, ausdrücklich anerkannt und die Rolle des Staates für den Schutz ihrer Interessen betont. Der Bereich Information wurde weiter verbessert und das Gesetz sah weiterhin die Einführung neuer Maßnahmen für die Geltendmachung und Durchsetzung von Wiedergutmachung durch den Täter vor. 2009 folgte diesem Gesetz das zweite Opferrechtsreformgesetz. Darin wurden die Rechte von Opfern als geschädigte Partei in Strafverfahren gestärkt und der Situation minderjähriger Opfer besondere Beachtung beigemessen. Mit dem Gesetz zur Stärkung der Rechte von Opfern sexuellen Missbrauchs (StORMG) vom 26. Juni 2013 wurde die Position von Opfern, insbesondere von Opfern sexuellen Missbrauchs, weiter gestärkt. Opfer haben nun die Möglichkeit, zu den Auswirkungen der Straftat auszusagen. Außerdem wurden die Einsatzmöglichkeiten audiovisueller Medien für die Vernehmung erweitert.

⁸ Diebstahl aus einem Auto, Fahrraddiebstahl, Einbruch, Einbruchversuch und Diebstahl persönlichen Eigentums.

In Deutschland ist die strafrechtliche Position von Opfern im Gerichtsverfahren beträchtlich stärker als in vielen anderen Ländern, zumindest auf dem Papier. Die Position als Nebenkläger bietet Opfern die Möglichkeit, am Verfahren teilzunehmen, wobei ihnen eine ganze Reihe eigener prozessualer Rechte zur Verfügung stehen. Wer als Nebenkläger infrage kommt, ist per Gesetz definiert. Ähnlich wie in anderen auf dem Untersuchungsmodell basierenden Systemen können Opfer auch ihre zivilrechtlichen Forderungen im Strafverfahren geltend machen (im so genannten Adhäsionsverfahren). Der Richter im Strafprozess bezieht dann auch den zivilrechtlichen Anspruch des Opfers mit ein. Diese Verfahren geben Opfern die Möglichkeit, eine aktive Position im Strafprozess einzunehmen, in der sie u. a. Zeugen befragen, Beweisanträge vorbringen, Fragen stellen und Stellungnahmen abgeben können. Doch auch wenn Opfer nicht als Nebenkläger auftreten, haben sie viele Rechte.

Die bedeutendste Opferhilfsorganisation in Deutschland ist der WEISSE RING⁹, der 1976 von dem Fernsehmoderator und Publizisten Eduard Zimmermann gegründet wurde. Der WEISSE RING hat aktuell ungefähr 50.000 Mitglieder, 80 hauptamtliche und mehr als 3000 ehrenamtliche Mitarbeiter. 420 dieser Mitarbeiter sind als Erstkontaktpersonen für Opfer von Straftaten tätig und koordinieren als Außenstellenleiter die Gruppen von Ehrenamtlichen auf lokaler Ebene. Auf diese Weise ist der WEISSE RING in der Lage, in ganz Deutschland ein Hilfsnetzwerk für Opfer, ihre Familien und Angehörigen anzubieten. Für bedürftige Opfer stellt der WEISSE RING gegebenenfalls auch materielle Hilfe bereit. Im Jahr 2013 wurde in mehr als 16.000 Fällen materielle Hilfe geleistet. Die Zahl der Fälle, in denen Opfer immaterielle Unterstützung – die wichtigste Hilfe – erhielten, ist allerdings noch um ein Vielfaches höher.

Der WEISSE RING ist eine gemeinnützige, nicht-staatliche Organisation mit der rechtlichen Struktur eines eingetragenen Vereins. Die Organisation erhält keine finanzielle Unterstützung durch den Staat, sondern finanziert sich z. B. über Mitgliedsbeiträge, Spenden, Zuweisungen von Geldbußen und Nachlässe. Ihre Ziele sind Hilfe und Unterstützung für Opfer von Straftaten, Kriminalitätsprävention und Unterstützung von Projekten der Schadenswiedergutmachung wie auch des Opfer-Täter-Ausgleichs. Ehrenamtliche Mitarbeiter des WEISSEN RINGS leisten Opfern von Straftaten menschlichen Beistand und Beratung, bieten Informationen zu Opferrechten an, unterstützen Opfer im und um den Strafprozess, stellen finanzielle Unterstützung sowie Unterstützung bei der Beantragung von Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz bereit und vermitteln Opfer an andere Organisationen. Seit September 2010 betreibt der WEISSE RING ein bundesweites kostenfreies Opfer-Telefon unter der Nummer: 116 006.

Der deutsche Fragebogen konzentrierte sich ausschließlich auf den Kontakt von Opfern mit dem WEISSEN RING und enthielt keine Fragen zum Kontakt von Opfern mit der Polizei oder der Staatsanwaltschaft. Im Februar 2014 wurde der abschließende Entwurf des Fragebogens durch Fragen zu dem besonderen deutschen Entschädigungsrecht (Opferentschädigungsgesetz) ergänzt. Im März 2014 wurden, nach einem vorherigen Test des Fragebogens, 1000 Fragebögen per Post versandt. Kinder, minderjährige Opfer und Opfer sexuellen Missbrauchs im Kindes- und Jugendalter, die im Rahmen der Beantragung von Entschädigungen aus einem Sonderfonds Unterstützung erhielten, wurden nicht in die Befragung eingeschlossen. Weiterhin wurden auch Fälle häuslicher Gewalt ausgeschlossen soweit sie festgestellt werden konnten, um einen Zugriff von Tätern auf den Fragebogen zu verhindern. Eingeschlossen wurden Personen, die nach dem Februar 2013 Kontakt mit dem WEISSEN RING aufnahmen. Der WEISSE RING bietet immaterielle Hilfe an und stellt gegebenenfalls auch materielle Hilfe für bedürftige Opfer bereit. Sowohl das Verhältnis von materieller und

⁹ Es gibt in Deutschland noch weitere Opferhilfsorganisationen, sowohl nicht-staatliche als auch staatliche. Der WEISSE RING ist allerdings die größte Organisation und ist als einzige in ganz Deutschland vertreten.

immaterieller Unterstützung als auch das bestehende Geschlechterverhältnis wird durch die Auswahl der an der Befragung teilnehmenden Opfer abgebildet.

In einem Begleitschreiben zum Fragebogen wurde darauf hingewiesen, dass jede kontaktierte Person sich telefonisch an einen namentlich benannten Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation wenden konnte. Dieser benannte Mitarbeiter hatte auch die vorläufigen Testinterviews durchgeführt. Für eine etwas unpersönlichere Kontaktaufnahme wurde eine E-Mail-Adresse angegeben. Personen, die Schwierigkeiten mit der Beantwortung hatten, oder diejenigen, denen durch ihre Teilnahme Probleme entstehen könnten, konnten auch über das Opfer-Telefon des WEISSEN RINGS Kontakt aufnehmen oder sich an den ehrenamtlichen Mitarbeiter wenden, mit dem sie vorher in Kontakt standen. Außerdem enthielt das Schreiben die Versicherung, dass der Datenschutz und die Anonymität der Befragten gewährleistet würden. Der WEISSE RING bat darum, die Fragen bis zum 31. März 2014 zu beantworten. Jeder bis Ende Mai zurückgesandte Fragebogen wurde berücksichtigt. 118 Fragebögen kamen mit dem Vermerk zurück, dass der Empfänger an der genannten Adresse unbekannt oder verzogen war. 882 Fragebögen erreichten die Adressaten. 288 wurden zurückgesandt. Im Ergebnis konnten 282 Fragebögen (6 gingen erst nach dem 1. Juni ein) ausgewertet werden, was einer Rücklaufquote von 36,5% entspricht.

Das Kapitel ist wie folgt strukturiert. Abschnitt 4.2. gibt einen Überblick über den Hintergrund und die Charakteristika der Befragten. Abschnitt 4.3. berichtet über ihre Erfahrungen mit dem WEISSEN RING und in Abschnitt 4.4. wird diese Analyse fortgesetzt. Abschnitt 4.5. gibt einen Überblick über die wichtigsten Ergebnisse.

4.2. HINTERGRUND UND CHARAKTERISTIKA DER BEFRAGTEN

Beschreibung der Befragten und der erlittenen Straftaten

Im deutschen Datensatz sind die Antworten von 282 Befragten enthalten. Von diesen 282 Befragten beantworteten 7 die Fragen nach Bereitstellung und Bedeutung von Dienstleistungen der Opferhilfsorganisation nicht und wurden aus dem Datensatz ausgeschlossen. Der endgültige Datensatz enthält daher die Antworten von 275 Befragten. Bei der Mehrheit dieser Befragten handelte es sich um Frauen (76,4%), und die meisten Befragten waren 35 Jahre oder älter (siehe Tabelle 1). Nahezu zwei von fünf Befragten lebten allein und weitere 21,1% waren geschieden oder getrennt lebend. Weniger als ein Drittel der Befragten (30,9%) lebte mit einem Partner oder in einer größeren Familie, und der Rest der Gruppe war verwitwet oder machte keine Angaben zum Familienstand. Die meisten Befragten standen entweder in einem Beschäftigungsverhältnis (38,2%) oder waren im Ruhestand (26,5%). Die Anteile der arbeitssuchenden, in der Schulausbildung oder dem Studium befindlichen oder haushaltsführenden Befragten waren jeweils relativ gering, summieren sich jedoch auf insgesamt 22,9% (siehe Tabelle 1). Der Bildungsstand der Stichprobe scheint relativ gleichmäßig über alle Ebenen des deutschen Bildungssystems verteilt (siehe Tab. 4.1.).

Tabelle 4.1. **Demographische Angaben zu den deutschen Befragten (N = 275)**

	N	%
Geschlecht		
Männlich	61	22.2%
Weiblich	210	76.4%
Unbekannt	4	1.5%
Alter		
18-24	32	11.6%
25-34	47	17.1%
35-49	85	30.9%
50-65	65	23.6%
66 und älter	43	15.6%
Unbekannt	3	1.1%
Familienstand		
Alleinstehend	106	38.5%
Als Paar zusammenlebend	63	22.9%
In einer größeren Familie lebend	22	8.0%
Geschieden	39	14.2%
Getrennt lebend	19	6.9%
Verwitwet	15	5.5%
Unbekannt	11	4.0%
Berufliche Situation		
In Beschäftigung	105	38.2%
Arbeitssuchend (arbeitslos)	27	9.8%
Haushaltsführend (Hausfrau/Hausmann)	14	5.1%
Im Ruhestand/arbeitsunfähig	73	26.5%
Schul-/Hochschulbesuch (Student)	22	8.0%
Sonstiges	24	8.7%
Unbekannt	10	3.6%
Höchster Bildungsabschluss		
Grundschule	9	3.3%
Hauptschulabschluss	79	28.7%
Realschulabschluss	73	26.5%
Hochschulreife / Fachhochschulreife	62	22.5%
Fachhochschul- / Hochschulabschluss	47	17.1%
Unbekannt	5	1.8%

Die Mehrheit der Befragten hatte innerhalb der letzten zwölf Monate vor der Datenerhebung den WEISSEN RING kontaktiert (81,8%). 33 Befragte beantworteten die Frage nicht, ob sie in den vorhergehenden zwölf Monaten Kontakt mit dem WEISSEN RING gehabt hatten, 17 Befragte gaben an, in diesem Zeitraum den WEISSEN RING nicht kontaktiert zu haben. Tabelle 4.2. stellt die Art der Straftaten dar, auf Grund derer die Befragten sich mit der Opferhilfsorganisation in Verbindung setzten. Wie im Kapitel zur Methodik bereits erklärt, wurden die Befragten unabhängig davon, ob sie die Opferhilfsorganisation in den vorangegangenen 12 Monaten kontaktiert hatten oder nicht, in die Analyse mit aufgenommen. Die Befragten konnten mehrere Straftaten angeben. Im Durchschnitt erlitten die Befragten 2,0 Straftaten (Standardabweichung = 1,3). Tabelle 4.2. zeigt, dass Körperverletzung und Nötigung / Bedrohung am häufigsten genannt wurden. Sexuelle Gewalt wurde von ungefähr 22,2% der Befragten angegeben.

Diebstahl, Raub, Stalking und häusliche Gewalt wurden jeweils von ungefähr 15% der Befragten genannt. 14,2% der Befragten gaben an, Opfer anderer Arten von Straftaten geworden zu sein. Neben anderen Delikten berichteten sie über Betrug, Brandstiftung und versuchten Totschlag. Etwas mehr als einer von fünf Befragten (21,8%) war bereits zuvor Opfer einer gleichartigen Tat geworden und 30,9% Opfer einer anderen Tat.

Tabelle 4.2. **Straftaten als Grund für die Kontaktaufnahme mit der Opferhilfsorganisation (N = 275)**

Straftat	N	%
Diebstahl	42	15.3
Wohnungseinbruch	17	6.2
Raubüberfall	41	14.9
Sachbeschädigung	24	8.7
Nötigung/Bedrohung	77	28.0
Körperverletzung/tätlicher Angriff	107	38.9
Stalking/Nachstellung	42	15.3
Sexuelle Gewalt/Missbrauch	61	22.2
Häusliche Gewalt/Missbrauch	36	13.1
Geiselnahme	3	1.1
Tötungsdelikt	13	4.7
Beleidigung	42	15.3
Sonstiges	39	14.2

Bei den Straftaten, auf Grund derer die Befragten eine Opferhilfsorganisation kontaktierten, kannten etwas mehr als die Hälfte (56,0%) den Täter bereits, bevor es zu der Tat kam. In der Mehrzahl dieser Fälle war der Täter ein (früherer) Partner (31,2%) oder ein Freund, Bekannter oder Nachbar (27,9%). Verwandte stellten 12,3% der bekannten Täter. In den restlichen Fällen hatten die Täter eine andere Beziehung zum Opfer (z. B. Schüler/Student, Kunde oder Lehrer) (18,2%), waren Kollegen (3,2%), Arbeitgeber (1,3%) oder die Beziehung wurde als „unbekannt“ eingestuft (3,9%). In drei Fällen gibt es keinerlei Informationen zu der Beziehung zum Täter.

Eine große Mehrheit der Befragten brachte die Straftat selbst bei der Polizei zur Anzeige (70,9%) und acht dieser Befragten gaben an, dass die Straftat auch von jemand anderem bei der Polizei angezeigt wurde. Nahezu einer von 10 Befragten (9,5%) gab an, dass er die Tat nicht selbst bei der Polizei zur Anzeige brachte, sondern dass dies durch jemand anderen geschah, und 8% der Befragten sagten, dass die Polizei von sich aus tätig wurde. Etwas mehr als einer von 10 Befragten gab an, dass die Polizei überhaupt nicht über die Straftat informiert wurde (11,3%).

Die Befragten, die angaben, dass sie selbst oder jemand anders die Straftat bei der Polizei gemeldet hatten (n = 221), wurden nach den Gründen für die Anzeige gefragt. Tabelle 4.3. zeigt, welche Gründe genannt wurden und wie viel Prozent der Befragten diese Gründe jeweils angaben. Große Gruppen der Befragten waren der Ansicht, die Tat wegen ihrer Schwere anzeigen zu müssen bzw. weil der oder die Täter ihrer Einschätzung nach eine Strafe verdient hatten (63,3% bzw. 61,5%). Außerdem war mehr als die Hälfte der Befragten nach der Straftat sehr verängstigt. Eine nur unwesentlich kleinere Anzahl von Befragten wünschte ein Tätigwerden der Polizei. Weiterhin fürchteten mehr als zwei von fünf Befragten eine Wiederholung der Straftat. Knapp mehr als ein Drittel der Befragten suchte nach Anerkennung dessen, was ihnen widerfahren war. Kleinere, aber immer noch substanzielle Gruppen von Befragten wünschten Schutz durch die

Polizei, Entschädigung für den erlittenen Schaden und eine Vermittlung an Einrichtungen, die Unterstützung leisten.

Bei der Frage nach dem wichtigsten Grund für die Anzeige wählte eine substanzielle Gruppe von Befragten (19,0%) mehr als einen Grund aus. Für die Analyse der wichtigsten Gründe für die Anzeige wurde der zuerst genannte Grund – insofern mehr als ein Grund ausgewählt wurde – als wichtigster gewertet. Die Antworten waren relativ gemischt und keiner der Gründe trat wirklich hervor. 13,6% der Befragten sagten, dass ihr Hauptgrund für die Anzeige war, den oder die Täter bestraft sehen zu wollen. 10,9% der Befragten gaben ihre Angstgefühle als wichtigsten Grund für die Anzeige der Straftat an. Der Wunsch nach Schutz (7,7%), die Schwere der Tat (6,3%) und die Angst vor einer Wiederholung der Straftat (5,9%) wurden als nächstes genannt. Allerdings gaben nicht alle Befragten einen *wichtigsten Grund* an: 32,1% der 221 Befragten, die die Straftat entweder selbst der Polizei gemeldet hatten oder in deren Fällen jemand anders die Meldung übernahm, beantworteten die Frage nach dem wichtigsten Grund für die Anzeige nicht.

Tabelle 4.3. **Die Gründe für die Anzeige der Straftat (n = 221)**

Grund	N	%
Ich hatte nach der Straftat große Angst	125	56.6%
Ich wollte, dass die Polizei mich an andere unterstützende Stellen vermittelt	52	23.5%
Ich wollte den Schutz der Polizei für mich und meine Familie	66	29.9%
Ich hatte Angst vor einem wiederholten Übergriff	97	43.9%
Ich hielt die Straftat für so schwerwiegend, dass die Polizei informiert werden musste	140	63.3%
Die Polizei sollte tätig werden	110	49.8%
Ich war der Meinung, dass der bzw. die Täter eine Strafe verdient haben	136	61.5%
Ich wollte Entschädigung/Ersatz für meinen Schaden	60	27.1%
Ich wollte das zurückbekommen, was ich verloren habe	44	19.9%
Meine Versicherung hat es verlangt	8	3.6%
Ich wollte als Opfer dieser Straftat anerkannt werden	77	34.8%
Anderer Grund	30	13.6%

Tabelle 4.4. führt die Gründe an, aus denen Opfer die Straftat nicht bei der Polizei zur Anzeige brachten. Fast 40% der Befragten gaben an, dass sie andere Gründe dafür hatten, die Straftat nicht anzuzeigen, als die im Fragebogen aufgelisteten, z. B. noch minderjährig gewesen zu sein, als die Straftat verübt wurde. Die Hälfte der Befragten brachte die Straftat nicht zur Anzeige, weil sie Angst vor dem Täter hatten. Kleinere Gruppen von Befragten erhielten den Rat, die Straftat nicht anzuzeigen, oder hatten das Gefühl, dass eine Anzeige der Tat bei der Polizei ihnen nichts nutzen würde, entweder weil sie dachten, die Polizei würde nichts unternehmen, oder weil sie annahmen, es würde nichts an ihrer Situation ändern.

Tabelle 4.4. **Die Gründe für die Nichtanzeige der Straftat (n = 31)**

Grund	N	%
Das Delikt war nicht schwerwiegend genug	1	3.2%
Es wäre in meiner Situation nicht hilfreich gewesen	6	19.4%
Ich dachte, andere Leute würden die Straftat anzeigen	1	3.2%
Es wurde mir davon abgeraten	5	16.1%
Ich dachte, die Polizei wird weiter in der Strafsache nichts unternehmen	4	12.9%
Ich hatte Angst vor dem Täter	16	51.6%
Anderer Grund	12	38.7%

Mit Ausnahme von drei Befragten gaben alle Befragten an, dass die Straftat Auswirkungen auf sie gehabt hatte. Für die große Mehrheit der Befragten (80,7%) führte die Straftat zu emotionaler Belastung (siehe Tabelle 4.5.). Darüber hinaus berichtete nahezu die Hälfte der Befragten, durch die Straftat körperliche Verletzungen erlitten zu haben (48,4%). Wie auf Grund der genannten Art von Straftaten zu erwarten war (siehe Tabelle 4.2.), gaben die Befragten zu einem geringeren Anteil an, dass Eigentum abhanden gekommen oder beschädigt worden war. Bei der Frage, ob sie für die Tat eine Entschädigung erhalten hatten, berichteten weniger als 5% der Befragten von einer Entschädigung in vollem Umfang für den durch die Straftat verursachten Schaden. Die meisten Befragten hatten keine Entschädigung erhalten (siehe Tabelle 4.5.). Die Befragten, die nicht (vollständig) entschädigt worden waren, wurden gefragt, inwiefern dies ein Problem darstellte. Ein großer Anteil der Befragten gab an, dass es sich um ein großes Problem handelte (45,1%) und ein substanzieller Teil der Befragten sagte, es handelte sich um ein kleines Problem (28,9%). Zusammen bilden diese Teilgruppen die Mehrheit der Personen, die nicht (in vollem Umfang) entschädigt worden waren.

Die Mehrheit der Befragten (68,0%) gab an, dass niemand wegen der erlittenen Straftat festgenommen wurde. Nur einer von fünf (20,0%) berichtete, dass es zu einer Festnahme gekommen war, und 8,7% wussten nicht, ob jemand festgenommen wurde (Informationen darüber fehlen für die restlichen 3,3% der Befragten). Diejenigen Befragten, die sagten, dass niemand festgenommen worden war, wurden gefragt, inwiefern dies ein Problem darstellte. Eine Gruppe von 18,2% sagte, dass es kein Problem darstellte, während etwas mehr als zwei Fünftel dieser Opfer angaben, es als großes Problem anzusehen (42,8%). Weitere 29,4% gaben an, es als kleines Problem anzusehen. Für 9,6% der Befragten, die angaben, dass niemand festgenommen wurde, fehlen entsprechende Aussagen.

Tabelle 4.5. **Auswirkungen und Entschädigung für die Straftat**
(N = 275 für Auswirkungen, n = 272 für Entschädigung)

	N	%
Auswirkungen		
Verlust von Eigentum	72	26.2%
Beschädigtes Eigentum	58	21.1%
Körperliche Verletzung	133	48.4%
Emotionale Belastung	222	80.7%
Haben Sie eine Entschädigung erhalten?		
Ja, vollständig	12	4.4%
Ja, teilweise	49	18.0%
Nein, noch nicht	79	29.0%
Nein, gar nicht	118	43.4%
Unbekannt	14	5.1%
Falls Sie nicht (vollständig) entschädigt wurden, war das ein Problem?*		
Überhaupt kein Problem	35	14.2%
Ein kleines Problem	71	28.9%
Ein großes Problem	111	45.1%
Unbekannt	29	11.8%

* Diese Frage wurde 246 Befragten gestellt

4.3. DIE SICHT VON OPFERN AUF DIE DIENSTE DER OPFERHILFSORGANISATIONEN

Tabelle 4.6. veranschaulicht die Bedeutung, die Opfer einer respektvollen Behandlung durch Mitarbeiter von Opferhilfsorganisationen beimessen. Außerdem zeigt die Tabelle, wie viel Prozent der Opfer sich tatsächlich respektvoll behandelt fühlten und wie viel Prozent sich von Opferhelfemitarbeitern nicht respektvoll behandelt sahen. Tabelle 4.6. zeigt, dass die überwiegende Mehrheit der Befragten einer respektvollen Behandlung allgemein sehr große Bedeutung beimisst: Vier der acht Indikatoren wurden von mehr als 90% der Befragten als wichtig bewertet und drei Indikatoren wurden von mehr als 80% (aber weniger als 90%) der Befragten als wichtig angesehen. Weiterhin äußerten fast alle Befragten, die diese sieben Indikatoren als wichtig ansahen, ebenfalls die Ansicht, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation sich auch dementsprechend verhielten. Der achte Indikator – praktische Unterstützung – wurde von weitaus weniger Befragten als wichtig angesehen (67,6%). Dazu gab knapp mehr als einer von 10 Befragten an, die benötigte praktische Unterstützung nicht erhalten zu haben.

Tabelle 4.6. Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen - respektvolle Behandlung*

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
94.9%	261	Die Mitarbeiter gaben Ihnen das Gefühl, ernst genommen zu werden	92.3%	3.1%
94.2%	259	Die Mitarbeiter zeigten Verständnis für Ihre Situation	94.6%	2.7%
92.4%	254	Die Mitarbeiter nahmen sich Zeit und hörten alles an, was Sie ihnen sagen wollten	94.1%	1.6%
91.3%	251	Sie behandelten Sie höflich	95.2%	0.4%
88.4%	243	Die Mitarbeiter waren mitfühlend	91.4%	2.5%
87.3%	240	Ihre Angaben wurden vertraulich behandelt	90.0%	1.3%
86.5%	238	Die Mitarbeiter gingen hinreichend auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse ein	85.3%	4.6%
67.6%	186	Die Mitarbeiter unterstützten Sie praktisch, wie z.B. beim Ausfüllen von Formularen	77.4%	11.8%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Wie in Tabelle 4.7. zu sehen ist, erwarten Opfer von Straftaten in Deutschland nicht unbedingt von der Opferhilfsorganisation, ihnen Informationen zur Verfügung zu stellen. Zwei der sechs Indikatoren zur Qualität der Opferhilfe in Bezug auf die Bereitstellung von Informationen wurden von mehr als 80% der Befragten als wichtig bewertet, ein Indikator wurde von 70 bis 80% der Befragten als wichtig angesehen, und drei wurden von 60 bis 70% der Befragten als wichtig erachtet. Für die große Mehrheit der deutschen Befragten ist es wichtig, über ihre Rechte als Opfer informiert zu werden und dass Mitarbeiter von Opferhilfsorganisationen mit ihnen in leicht verständlicher Sprache kommunizieren. Die meisten Befragten sahen es als zutreffend an, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation eine verständliche Sprache verwendeten. Von den Befragten, die den Erhalt von Informationen über Opferrechte wertschätzten, gab einer von zehn an, diese Informationen nicht erhalten zu haben. Trotz der Tatsache, dass relativ kleine Mehrheiten der Befragten angaben, den Erhalt von Informationen zu Entschädigungen, dem Strafprozess und anderen Hilfsorganisationen als wichtig anzusehen, berichteten diejenigen Befragten, denen diese Art von Opferhilfe wichtig war, relativ häufig, die gewünschte Information nicht erhalten zu haben. 10,8% sagten, dass sie keine Informationen über andere Unterstützungs- und Hilfsorganisationen erhielten. Einer von fünf Befragten, denen der Erhalt von Informationen zu Entschädigung wichtig war, gab an, diese Informationen nicht von der Opferhilfsorganisation erhalten zu haben¹⁰. Weiterhin sagten nahezu 40% derjenigen Opfer, denen es wichtig war, dass die Opferhilfsorganisation sie an andere Hilfsorganisationen weitervermittelt, dass sie nicht an diese Organisationen vermittelt wurden. Es fällt auf, dass es eine sehr kleine Gruppe von Befragten als zutreffend ansah, dass die Opferhilfsorganisation ihnen Informationen zum Strafprozess gab. Gleichzeitig ergibt die Summe nicht 100%, wenn dieser Anteil zu dem Prozentsatz von Befragten addiert wird, die angaben, dass die Opferhilfsorganisation ihnen diese Informationen nicht zur Verfügung stellte. Die weitere Untersuchung der Daten ergibt, dass 36,5% der Befragten dieses Item mit „kein Urteil möglich“ beantworteten. Bei 28,1% fehlt die Information bezüglich der von der Opferhilfsorganisation bereitgestellten Dienstleistungen. Es scheint wahrscheinlich, dass hier ein Zusammenhang zur Formulierung der Frage im deutschen Fragebogen besteht. Es wird hier nicht allgemein nach Informationen über den Strafprozess gefragt, sondern im deutschen Fragebogen heißt es: „Sie wurden über den Ablauf eines Strafprozesses informiert“. Das konnte so interpretiert werden, dass es sich auf ein bestimmtes Verfahren bezieht. In Fällen, in denen kein Prozess stattfand, haben viele Befragte die Frage daher vielleicht als nicht anwendbar angesehen und mit „kein Urteil möglich“ geantwortet.

¹⁰ Diese Ergebnisse sollten unter Berücksichtigung der Voraussetzungen für den Erhalt von Entschädigungen interpretiert werden. Da staatliche Entschädigungen nur für Opfer von Gewaltverbrechen vorgesehen sind, werden viele Opfer von Eigentumsdelikten nicht über staatliche Entschädigungen informiert, da sie für deren Erhalt nicht in Frage kommen.

Tabelle 4.7. Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen – Information*

Wichtigkeit (Reihenfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
86.5%	238	Sie wurden über Ihre Rechte als Opfer einer Straftat informiert	75.6%	11.3%
85.5%	235	Die Mitarbeiter redeten in einer verständlichen Sprache mit Ihnen	96.6%	1.7%
78.5%	216	Die Mitarbeiter informierten Sie darüber, wie Sie eine Entschädigung erhalten können	56.5%	19.9%
69.8%	192	Sie wurden über den Ablauf eines Strafprozesses informiert	21.9%	10.9%
67.6%	186	Sie wurden über weitere Unterstützungs- und Hilfeinrichtungen informiert	78.0%	10.8%
60.4%	166	Sie wurden an andere Hilfsorganisationen verwiesen	37.3%	38.0%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

In Bezug auf Leistungen der Opferhilfsorganisation, die dem Bedürfnis von Opfern nach Teilnahme entsprechen, gaben 60 bis 70% der Befragten an, dass diese Dienstleistungen für sie von Bedeutung sind (siehe Tabelle 4.8.). Von den Befragten, die dies als wichtig erachteten, gaben relativ substanzielle Gruppen an, diese Leistungen nicht erhalten zu haben. Eine Gruppe von 28% der Befragten, denen eine Begleitung durch Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation zu Strafverfahren wichtig war, berichtete, nicht begleitet worden zu sein. Eine vergleichbar große Gruppe von Befragten gab an, keine finanzielle Unterstützung (27,2%) oder keine Unterstützung bei der Beantragung von Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz erhalten zu haben (26,9%). Zwar berichteten zwei von drei Befragten, denen der Hinweis auf die Prozesskostenhilfe wichtig war, dass sie diesen tatsächlich erhielten, allerdings sagten weitere 19,5%, dass sie keinen solchen Hinweis erhielten. Die Ergebnisse in Bezug auf eine Übernahme der Kosten für die Rechtsberatung durch die Opferhilfsorganisation sind vergleichbar.

Tabelle 4.8. Dienstleistungen von Opferhilfsorganisationen – Teilnahme*

Wichtigkeit (Reihenfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
71.6%	197	Sie wurden dabei unterstützt, Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz zu beantragen ^a	45.7%	26.9%
70.9%	195	Sie wurden auf die Prozesskostenhilfe hingewiesen	66.7%	19.5%
67.3%	185	Die Kosten für Rechtsberatung wurden übernommen	58.9%	21.1%
66.9%	184	Leistung finanzieller Unterstützung	56.0%	27.2%
59.6%	164	Sie wurden zum Strafverfahren begleitet	33.5%	28.0%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

^a Die besondere Situation in Deutschland erforderte eine leicht unterschiedliche Übersetzung dieses Items ins Deutsche. Diese lautete „Sie wurden dabei unterstützt, Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz zu beantragen“

Ungefähr vier von fünf Befragten gaben an, es als wichtig zu erachten, dass Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation sie nach dem erlittenen Schaden fragten (Tabelle 4.9.). Die Mehrheit dieser Befragten (69,6%) berichtete ebenfalls, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation sich tatsächlich nach dem erlittenen Schaden erkundigten.

Tabelle 4.9. Dienstleistungen der Opferhilfe – Entschädigung*

Wichtigkeit	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
78.9%	217	Der erlittene Schaden wurde festgehalten	69.6%	8.3%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

In Bezug auf die von der Opferhilfsorganisation erhaltene Unterstützung beim Umgang mit Ängsten wurden fünf von sechs Indikatoren von mehr als 75% der Befragten (siehe Tabelle 4.10.) als wichtig wahrgenommen. Am wichtigsten war den Befragten, so lange Unterstützung zu erhalten wie sie es brauchten, bzw. emotionale Unterstützung zu erhalten (89,5% bzw. 87,6%). Nicht alle Befragten, die angaben, diese Aspekte der Opferhilfe wichtig zu finden, erhielten tatsächlich die gewünschte Unterstützung: 14,1% der Befragten gaben an, keine emotionale Unterstützung erhalten zu haben, und 16,3% der Befragten wurden nicht so lange unterstützt, wie sie es ihrer Ansicht nach benötigt hätten. Die Prozentsätze von Opfern, die die von ihnen als wichtig angesehenen Arten der Unterstützung nicht erhielten, sind im Verhältnis zu den anderen Formen von Unterstützung, die Opfern im Umgang mit Ängsten geleistet werden können, sogar noch höher. Ungefähr ein Viertel derjenigen Befragten, die die Opferhilfe in Bezug auf eine Verringerung ihrer Angstgefühle, der Unterstützung für die Anerkennung als Opfer sowie bei der Beantragung von Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz wertschätzten, berichteten, diese Leistungen nicht von der Opferhilfsorganisation erhalten zu haben. Und, obwohl *nur* drei von fünf Befragten sagten, dass ihnen der Erhalt eines Beratungsschecks für eine psychotraumatologische Erstberatung wichtig war, gaben 44,2% dieser Befragten an, diesen Gutschein nicht erhalten zu haben. Dieses letzte Ergebnis sollte allerdings im Licht der Bedingungen für die Gewährung eines Gutscheins gesehen werden¹¹.

Tabelle 4.10. Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen – Umgang mit Ängsten*

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
89.5%	246	Unterstützten Sie solange, wie Sie es brauchten	63.0%	16.3%
87.6%	241	Die Mitarbeiter halfen Ihnen emotional	56.0%	14.1%
79.3%	218	Halfen Ihnen dabei, Ihre Ängste abzubauen	37.6%	26.6%
78.5%	216	Halfen Ihnen, als Opfer einer Straftat anerkannt zu werden ^a	52.8%	23.1%
75.6%	208	Die Mitarbeiter leisteten Ihnen soziale Unterstützung	43.8%	25.0%
59.3%	163	Die Mitarbeiter gaben Ihnen einen Beratungsscheck für eine psychotraumatologische Erstberatung ^b	38.7%	44.2%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

^a Im deutschen Fragebogen lautet dieses Item: „Die Mitarbeiter halfen Ihnen, als Opfer einer Straftat anerkannt zu werden“.

^b Im deutschen Fragebogen heißt es: „Die Mitarbeiter gaben Ihnen einen Beratungsscheck für eine psychotraumatologische Erstberatung“.

Im Allgemeinen schätzten die Befragten es, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation sie darin unterstützten, ihre Sicherheit zu erhöhen: Jeder der drei Indikatoren in Bezug auf die Sicherheit wurde von mehr als 70% der Befragten als wichtig gewertet (siehe Tabelle 4.11.). Eine größere Mehrheit von Befragten, denen es wichtig war, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation ihnen ein Gefühl der Sicherheit gaben, sah es

¹¹ Dieses Ergebnis sollte auch auf dem Hintergrund der Bedingungen für die Gewährung materieller Hilfe durch den WEISSEN RING interpretiert werden. Diese Gutscheine sind Bestandteil der materiellen Hilfe und werden daher nur an bedürftige Opfer vergeben.

als zutreffend an, dass es den Mitarbeitern der Opferhilfsorganisation gelang, genau dies zu tun. Der Anteil von Befragten, die berichteten, dass sie Ratschläge zu ihrer Sicherheit erhielten, war kleiner, wobei 60,7% der Befragten, die diesen Service schätzten, angaben, dass sie Ratschläge erhielten und 15,3% dieser Befragten sagten, dass dem nicht so war. Einer von fünf Befragten, die es wertschätzen, dass die Opferhilfsorganisation das Risiko einer Reviktimisierung verringerte, gab an, als Ergebnis der Bemühungen der Opferhilfsorganisation keine Verringerung dieses Risikos erfahren zu haben.

Tabelle 4.11. **Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen - Sicherheit***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
88.4%	243	Die Mitarbeiter gaben Ihnen ein Gefühl der Sicherheit	79.8%	8.2%
83.3%	229	Die Mitarbeiter gaben Ihnen Tipps für Ihre Sicherheit	60.7%	15.3%
72.7%	200	Das Risiko einer Wiederholung der Straftat wurde reduziert	30.5%	20.5%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

4.4. ZUSÄTZLICHE ANALYSEN

Vergleich von Befragten mit unterschiedlichen Meinungen zur Wichtigkeit von Dienstleistungen

Wie im Kapitel zur Methodik dargelegt, haben wir analysiert, ob in Bezug auf die Wahrnehmung der Opfer zur Bereitstellung von Diensten signifikante Unterschiede bestehen zwischen Befragten, die einen Aspekt der Opferhilfe wichtig fanden, und denen, die ihn sehr wichtig fanden. Nach Korrektur für die Anzahl Vergleiche differierten diese beiden Opfergruppen signifikant in Bezug auf acht Indikatoren für qualitativ hochwertige Dienste (siehe Tabelle 4.12.). Fünf dieser Indikatoren bezogen sich auf respektvolle Behandlung durch Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation, einer auf Informationen, einer auf den Umgang mit Ängsten und einer auf Sicherheit. In allen Fällen sahen es Befragte, denen die Dienste sehr wichtig waren, in höherem Maße als zutreffend an, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation den entsprechenden Dienst bereitstellten, als Befragte, denen die jeweilige Dienstleistung nur wichtig war. Bei den Effektstärken stellen sich die Unterschiede zwischen den beiden Gruppen vor allem als kleine ($d < 0,50$) bis mittelgroße ($0,50 > d > 0,80$) Unterschiede dar. Leider gibt es keine Möglichkeit, herauszufinden was an erster Stelle steht: Wertschätzen Opfer die Dienste, die sie erhielten, stärker als die Dienste, die sie nicht (oder in geringerem Maße) erhielten oder interagieren Opfer so mit Opferhilfsorganisationen und Polizeibeamten, dass sie sicherstellen, die Dienste zu erhalten, die sie als sehr wichtig ansehen?

Tabela 4.12. **Unterschiede zwischen Befragten dahingehend, ob die Leistungen als wichtig oder als sehr wichtig angesehen werden**

Dienst	T	p	d
Sie wurden höflich behandelt	3.54	< 0.01	0.56
Die Mitarbeiter nahmen sich Zeit und hörten alles an, was Sie ihnen sagen wollten	3.57	< 0.01	0.59
Die Mitarbeiter zeigten Verständnis für Ihre Situation	3.76	< 0.01	0.64
Die Mitarbeiter waren mitfühlend	3.78	< 0.01	0.56
Ihre Angaben wurden vertraulich behandelt	3.28	< 0.01	0.67
Sie wurden über Ihre Rechte als Opfer einer Straftat informiert	3.14	< 0.01	0.57
Die Mitarbeiter halfen Ihnen emotional	3.07	< 0.01	0.43
Die Mitarbeiter halfen Ihnen dabei, Ihre Ängste abzubauen	2.93	< 0.01	0.44

Vergleich von Männern und Frauen

Nach Korrektur für die Anzahl Vergleiche wurde ein (mittelgroßer) signifikanter Unterschied zwischen Männern und Frauen gefunden hinsichtlich der wahrgenommenen Wichtigkeit der von der Opferhilfsorganisation bereitgestellten Dienste für Opfer. Männer maßen dem Erhalt von Informationen über die notwendigen Schritte für den Erhalt von Entschädigungen mehr Bedeutung bei als Frauen ($t(127,03) = 3,22$; $p < 0,01$; $d = 0,57$). Keine signifikanten Unterschiede zwischen den Geschlechtern gab es (nach Korrektur für die Anzahl Vergleiche gemäß Holm) in dem Maß der Zustimmung dazu, ob die Opferhilfsorganisation Dienstleistungen bereitstellte oder nicht.

4.5. ERGEBNISSE

In Übereinstimmung mit den Ergebnissen von Kapitel 3 zur Situation in Frankreich vermitteln die Ergebnisse der deutschen Befragung ein klares Bild dessen, wie Opfer die Unterstützung und Hilfe ansehen, die sie erhielten. Die zentralen Erkenntnisse lauten wie folgt:

- *Annähernde Übereinstimmung zur Bedeutung bestimmter Indikatoren der Opferhilfe.* Nahezu alle Indikatoren im Bereich der respektvollen Behandlung wurden von den Befragten als wichtig angesehen. Etwas weniger als 90% der Befragten, und häufig sogar mehr, sahen die meisten Indikatoren als wichtig an. Klare Informationen, insbesondere in Bezug auf die Rechte von Opfern, wurden von ungefähr fünf von sechs Befragten als wichtig angesehen. Das Gleiche gilt für den Erhalt emotionaler Unterstützung für den Zeitraum, den die Befragten als notwendig ansahen, und dafür, darin unterstützt zu werden, sich sicherer und weniger ängstlich zu fühlen.
- *Bedeutung aller Indikatoren zur Opferhilfe.* Alle Indikatoren wurden von einer großen Mehrheit der Befragten als wichtig angesehen. Die Indikatoren mit den niedrigsten Bedeutungswerten – Angebot eines Beratungsschecks für eine psychotraumatologische Erstberatung und Begleitung während Strafverfahren

– wurden von ungefähr 60% der Befragten als wichtig angesehen.

· *Verbindung zwischen Wichtigkeit und Erfahrung mit Opferhilfsorganisationen.* Die Erkenntnisse machen klar, dass die Erfahrung mit der Opferhilfsorganisation für nahezu alle Indikatoren positiv war, mit nur zwei Ausnahmen: Vermittlung an eine andere Organisation und Erhalt eines Beratungsschecks für eine psychotraumatologische Erstberatung. Zusätzlich legen die Ergebnisse eine starke Koinzidenz der Wichtigkeit von Indikatoren und Erfahrungen nahe. Die Indikatoren, die (nahezu) alle Opfer als wichtig ansahen, wurden auch fast allen Opfern angeboten.

· *Anhaltspunkte für Aspekte, die verbessert werden könnten, keine eindeutigen Qualitätslücken.* Bei zwei Indikatoren – Vermittlung an eine andere Organisation und Erhalt eines Gutscheins für eine psychotraumatologische Erstberatung – übersteigt die Anzahl derjenigen Befragten, die bestreiten, diese erhalten zu haben, die Anzahl derjenigen Personen, die angeben, sie erhalten zu haben. Dieses Ergebnis sollte jedoch im Licht des relativ kleinen Anteils von Befragten gesehen werden, die diese Indikatoren als wichtig ansahen und hinsichtlich der Tatsache, dass diese Hilfsleistungen nicht allen Opfern angeboten wurden. Einige der Opfer, die diese Hilfe nicht erhielten, werden die Voraussetzungen zum Erhalt der Hilfe nicht erfüllt haben. Etwas mehr als ein Viertel der Opfer gab an, sich nach der Erfahrung mit der Opferhilfsorganisation nicht sicherer zu fühlen, obwohl 80% der Opfer dies als wichtigen Indikator ansahen. Es sollten weitere Untersuchungen durchgeführt werden, um herausarbeiten, ob Maßnahmen zur Verbesserung der Erfahrung von Opfern zu diesen Indikatoren notwendig sind.

5.1. EINLEITUNG UND ÜBERBLICK

Schottland ist Teil des Vereinigten Königreichs von Großbritannien und Nordirland und hat mehr als 5 Millionen Einwohner. Nach der 2004/2005 durchgeführten Bestandsaufnahme der *International Crime Victim Survey (ICVS)* hat Schottland sowohl im Vergleich zu anderen Teilen des Vereinigten Königreichs als auch innerhalb der Europäischen Union eine relativ niedrige Viktimisierungsrate. Jährlich werden 13% der Bevölkerung Opfer einer Straftat, was in absoluten Zahlen mehr als 600.000 Einwohnern entspricht. Die Melderate von Straftaten liegt in Schottland über dem EU-Durchschnitt, wobei der Anteil der fünf häufigsten Straftaten¹² in der Bestandsaufnahme der *ICVS* von 2004/2005 bei 61% liegt. Laut *ICVS* wird Opferhilfe in Schottland von 22%, also fast 150.000 Opfern jährlich, in Anspruch genommen.

Das schottische Rechtssystem basiert auf Elementen des *Common Law* und des *Civil Law* (römisches Recht) (siehe Brien und Hoegen, 2000). In der schottischen Strafrechtsordnung gilt der Verhandlungsgrundsatz (*adversary system*), gemäß dem das Opfer keine Rechtsstellung hat. Die Anklagebehörde (*Crown Office*) und der Staatsanwalt (*Prosecutor Fiscal Service*) verfolgen Straftäter im Namen des Staates und im öffentlichen Interesse. Obwohl Opfer von Straftaten historisch kein Recht auf Teilnahme an einem Strafverfahren in anderer Eigenschaft denn als Zeuge haben, werden Opfern eine Reihe von Rechten zugestanden, um sie stärker in das Strafverfahren einzubeziehen. So wird ihnen die Möglichkeit eingeräumt, vor den Strafjustizbehörden auszusagen oder, unter bestimmten Bedingungen, ihren Fall betreffende Informationen zu erhalten. Weiterhin wurden spezielle Vorkehrungen für besonders schutzwürdige Zeugen eingeführt.

Erstens sind Opfer, in deren Fall Straftäter zu 18 oder mehr Monaten Haft verurteilt werden, dazu berechtigt, an dem Programm *Victim Notification Scheme* teilzunehmen, in dessen Rahmen sie bestimmte Informationen zu ihrem Fall erhalten. Das beinhaltet vor allem auch die Mitteilung des Datums, an dem ein Täter aus dem Gefängnis entlassen wird, und ermöglicht dem Opfer, gegenüber dem schottischen Bewährungsausschuss eine Stellungnahme abzugeben, wenn die Freilassung des Täters zur Entscheidung ansteht. Zweitens haben Opfer schwerer Straftaten (oder bei Tötungsdelikten deren Hinterbliebene) seit 2009 die Möglichkeit, bei Gericht eine schriftliche Aussage vorzulegen, um mitzuteilen, wie die Straftat sich in körperlicher, psychischer und finanzieller Weise auf sie ausgewirkt hat. Aussagen von Opfern werden dem Gericht in der Regel dann übergeben, wenn der Angeklagte sich schuldig bekennt oder nach einer Verhandlung für schuldig befunden wird, und werden vor der Verurteilung des Angeklagten hinzugezogen.

Für die Bereitstellung von Informationen im Allgemeinen werden entsprechende Dienstleistungen durch die Anklagebehörde und den Staatsanwalt zur Verfügung gestellt. Opfer und Zeugen von Straftaten, die dem Staatsanwalt angezeigt wurden, können auf diesem Weg Informationen und Beratung erhalten. Dieser *Victim Information and Advice (VIA)*-Service wird u. a. in folgenden Fällen bereitgestellt: häusliche Gewalt, Hasskriminalität, Sexualstraftaten, Straftaten, bei denen die Berufung von Geschworenen für den Prozess wahrscheinlich ist, minderjährige Opfer und Zeugen sowie besonders schutzwürdige Zeugen oder Opfer, die möglicherweise zusätzliche Unterstützung benötigen. Der *VIA*-Service stellt Informationen zur Strafrechtsordnung bereit, informiert Opfer über den Fortschritt ihrer Fälle (einschließlich Informationen zu Entscheidungen über Kautionen), bespricht Möglichkeiten zusätzlicher Unterstützung, falls Opfer aussagen müssen, und stellt für sie die Verbindung mit Organisationen her, die praktische und emotionale Unterstützung leisten können, wie zum Beispiel *Victim Support Scotland*.

Dies steht in Verbindung mit den bestehenden Vorkehrungen für besonders schutzwürdige Zeugen. Mit dem Gesetz zu besonders schutzwürdigen Zeugen, dem *Vulnerable Witnesses (Scotland) Act 2004*, wurden zusätzliche Unterstützungsmaßnahmen eingeführt, um besonders schutzwürdigen Zeugen bei der Aussage vor Gericht zu helfen. Das sind u. a. der Einsatz von Sichtschutzwänden, persönliche Unterstützung im Gerichtssaal und Videodirektübertragungen für minderjährige und besonders schutzwürdige erwachsene Zeugen. Weitere Verbesserungen befinden sich in Bearbeitung. In dem Gesetz *Victim and Witnesses (Scotland) Act 2014* werden besonders schutzwürdige Zeugen einschließlich minderjähriger Zeugen neu definiert, um deren Identifizierung und Unterstützung zu verbessern, damit sie bestmöglich aussagen können. Das Alter, bis zu dem ein Zeuge als minderjähriger Zeuge definiert wird (und daher als gefährdet), wird von 16 auf 18 Jahre heraufgesetzt. Opfer von häuslicher Gewalt, Sexualstraftaten, Stalking und Menschenhandel werden unter der neuen Gesetzgebung, die noch nicht voll in Kraft getreten ist, automatisch als besonders schutzwürdige Zeugen klassifiziert. Das Ziel des *Victims and Witnesses (Scotland) Act 2014* ist die Umsetzung der EU-Opferrichtlinie in nationales Recht. Damit soll sichergestellt werden, dass Opfer fallspezifische Informationen erhalten, die Sicherheit von Opfern und Zeugen während und nach den Ermittlungen und dem Verfahren gesichert ist, Opfer und Zeugen unterstützt werden, und dass sie in der Lage sind, im Rahmen der Strafrechtsordnung effektiv teilzunehmen.

Die Opferhilfe-Bewegung im Vereinigten Königreich begann 1974 in Bristol, als Menschen vor Ort zusammenkamen, um Opfern von Straftaten zu helfen. Es war eine Reaktion auf die Tatsache, dass die Bedürfnisse von Opfern von Straftaten damals von der Strafrechtsordnung weitgehend nicht anerkannt wurden und es wenig offizielle Unterstützung für Opfer gab. Im Jahr 1978 wurde die *National Association of Victim Support Schemes (NAVSS)* als Dachorganisation für lokale Opferhilfsprogramme im gesamten Vereinigten Königreich gegründet. 1981 wurde das erste schottische Opferhilfsprogramm eingerichtet und Mitte der Achtzigerjahre hatten Initiativen in vielen Gemeinden in ganz Schottland bereits die Einrichtung lokaler Opferhilfsprogramme auf den Weg gebracht. Es wurde entschieden, einen von der NAVSS getrennten, unabhängigen nationalen Verband für schottische Programme zu gründen, womit den geografischen Entfernungen und dem eigenen schottischen Rechtssystem Rechnung getragen wurde. 1985 wurde der Verband *Scottish Association of Victim Support Schemes* (jetzt *Victim Support Scotland*) gegründet. Es besteht eine intensive Zusammenarbeit mit Opferhilfsorganisationen im gesamten Vereinigten Königreich, Nordirland und der Republik Irland.

Die Organisation ist seit August 1985 als gemeinnützig anerkannt und hat sich seit ihrer Gründung zur führenden Organisation in Schottland entwickelt, die allen Opfern von Straftaten mit emotionaler Unterstützung und praktischer Hilfe zur Seite steht. Neben den direkten Leistungen für von Straftaten betroffene Menschen arbeitet *Victim Support Scotland* daran, das Wissen über Opfer und Zeugen durch Forschungsstudien und Projekte sowie geeignete Öffentlichkeitsarbeit und Informationsmaterialien zu erweitern und zu vertiefen. Die Organisation hat maßgeblich dazu beigetragen, das Profil von Opfern und Zeugen in der Öffentlichkeit und auf parlamentarischer sowie strafrechtlicher Ebene zu stärken. Sie ist zu einer relevanten Kraft in der Strafrechtsordnung geworden, die Einfluss auf die Regierungspolitik nimmt und dabei hilft, die Erfahrungen von Opfern und Zeugen von Straftaten zu verbessern. Zusätzlich zu der Interessenvertretung auf nationaler Ebene arbeitet die Organisation mit anderen Opferhilfsorganisationen in Europa und weltweit zusammen, um die Interessen von Opfern auch auf internationaler Ebene zu fördern.

VSS hat ungefähr 150 festangestellte und 700 ehrenamtliche Mitarbeiter, und bietet jedes Jahr circa 175.000 Opfern und Zeugen Unterstützung. *Victim Support Scotland* unterstützt Opfer jeglicher Art von Straftaten. Die Mitarbeiter sind darin geschult, Menschen zu unterstützen, die von Vergewaltigungen und sexuellen Übergrif-

fen, häuslicher Gewalt und Mord betroffen sind, auch wenn der Großteil der Dienstleistungen von Menschen in Anspruch genommen wird, die Opfer weniger schwerwiegender Straftaten geworden sind wie Körperverletzung, Diebstahl und Wohnungseinbruch. VSS-Leistungen sind kostenfrei und vertraulich und werden von geschulten ehrenamtlichen und festangestellten Mitarbeitern über lokale Opferhilfsdienste und eine an den Gerichten angesiedelte Zeugenbetreuung bereitgestellt. Die Dienstleistungen beinhalten: das Angebot von Informationen zum Strafprozess, die Bereitstellung praktischer Unterstützung (Versicherungen, Opferentschädigungen, Installation von Alarmanlagen, Begleitung zu Ärzten usw.), emotionale Unterstützung (formelle Beratung oder psychologische Dienstleistungen werden nicht angeboten), Tätigkeit als Interessensvertretung für die Rechte von Opfern und Zeugen von Straftaten im Rahmen des Strafrechtssystems, Kontaktaufnahme mit Strafjustizbehörden bzw. den entsprechenden für antisoziales Verhalten zuständigen Behörden im Namen des Opfers/der Zeugen, Unterstützung von Opfern von Straftaten durch Beiträge zum Strafprozess in Form von Schilderungen/Aussagen zur Auswirkung auf die Opfer sowie effektive und geeignete Weitervermittlung an andere geeignete Organisationen.

In Schottland kamen für die beiden Fragebogenversionen unterschiedliche Methoden der Datenerhebung zum Einsatz. Für die Befragung, die Fragen zur Polizei einschloss, wurden Nutzern in 25 der Opferdienst-Büros im Land Papierkopien des Fragebogens angeboten, wobei Personen einbezogen wurden, deren Kontakt mit der Organisation zu Ende ging. Dies wurde von Mitte April bis Ende Juni 2014 durchgeführt. Den Opfern wurde der Fragebogen mit der Möglichkeit angeboten, ihn entweder direkt im Büro auszufüllen oder ihn mitzunehmen, um ihn zu Hause auszufüllen. Dazu wurde ihnen ein vorbereiteter Rückumschlag mitgegeben, damit sie die Unterlagen gebührenfrei an VSS zurücksenden konnten. Die Ansprache der Nutzer erfolgte meist persönlich. Nutzer, deren Unterstützung im Rahmen eines Telefongesprächs endete, wurden sowohl auf die schriftliche als auch auf die Online-Version des Fragebogens aufmerksam gemacht. Alle erwachsenen Nutzer wurden in diese Methode der Datenerhebung einbezogen. Aufgrund der niedrigen Rücklaufquote mit dieser Datenerhebungsmethode wurden am 22. Mai 2014 (bis Ende Juni) weitere 340 Fragebögen per Post an Nutzer der Opferhilfsorganisation versandt. Die Stichprobe wurde dem Fallverwaltungssystem der Organisation entnommen, unter Berücksichtigung folgender Kriterien: Opfer älter als 18 Jahre, mit denen persönlicher Kontakt bestand und deren Fall mindestens zwei Wochen vor der Stichprobe abgeschlossen wurde. Es wurden alle Kategorien von Straftaten einbezogen mit Ausnahme von häuslicher Gewalt.

Für die auf den Dienst der Anklagebehörden anzuwendende Version des Fragebogens wurden Ende Februar 2014 einhundert Fragebögen an Nutzer der Zeugenbetreuung versandt, da persönliche Erfahrungen mit dem Dienst der Anklagebehörde bei diesen Personen sehr viel wahrscheinlicher waren. Eine Stichprobe wurde dem Fallverwaltungssystem in Bezug auf Personen ab 18 Jahren entnommen, die die Zeugenbetreuung genutzt hatten und deren Fälle zwischen dem 1. Juni und dem 1. Juli 2013 abgeschlossen wurden. Es wurden ausschließlich Personen kontaktiert, mit denen persönlicher Kontakt bestanden hatte (entweder telefonisch oder *in Persona*). Fälle häuslicher Gewalt wurden nicht einbezogen. Nur acht Befragte gaben an, dass sie in Bezug auf die von ihnen erlittene Straftat Kontakt mit der Staatsanwaltschaft hatten. Aufgrund dieser geringen Anzahl wurden keine Analysen zur Evaluierung der Opfersicht auf diese Dienste durchgeführt.

Das Kapitel ist wie folgt strukturiert. Abschnitt 5.2. gibt einen Überblick über den Hintergrund und die Charakteristika der Befragten. Abschnitt 5.3. berichtet über die Erfahrungen der Befragten mit *Victim Support Scotland*. In Abschnitt 5.4. werden die Ergebnisse in Bezug auf die schottische Polizei besprochen. Abschnitt 5.5. gibt einen Überblick über die wesentlichen Schlussfolgerungen.

5.2. BESCHREIBUNG DER BEFRAGTEN UND DER ERLITTENEN STRAFTATEN

Im schottischen Datensatz sind die Antworten von 72 Befragten enthalten. Bei der Mehrheit dieser Befragten handelte es sich um Frauen (69,4%) und 75,0% der Befragten waren 35 Jahre oder älter (siehe Tabelle 5.1.). Zwei von fünf Befragten waren alleinstehend (40,3%) und eine etwas größere Gruppe lebte mit einem Partner zusammen oder war verheiratet (43,0% insgesamt). Die meisten Befragten waren entweder in einem Beschäftigungsverhältnis (40,3%), arbeitsunfähig (18,1%) oder im Ruhestand (16,7%). Weiterhin enthielt die Stichprobe kleine Gruppen von haushaltsführenden Personen, arbeitssuchenden Personen und Studierenden. Die schottische Erhebung enthielt keine Frage zum Bildungsstand der Befragten.

Tabelle 5.1. **Demographische Angaben zu den schottischen Befragten (N = 72)**

	N	%
Geschlecht		
Männlich	21	29.2%
Weiblich	50	69.4%
Unbekannt	1	1.4%
Alter		
18-24	6	8.3%
25-34	11	15.3%
35-49	26	36.1%
50-65	21	29.2%
66 und älter	7	9.7%
Unbekannt	1	1.4%
Familienstand		
Alleinstehend	29	40.3%
Verheiratet	26	36.1%
Mit einem Partner lebend	5	6.9%
Geschieden oder getrennt lebend	9	12.5%
Verwitwet	2	2.8%
Unbekannt	1	1.4%
Berufliche Situation		
In Beschäftigung	29	40.3%
Arbeitssuchend (arbeitslos)	5	6.9%
Haushaltsführend (Hausfrau/Hausmann)	5	6.9%
Im Ruhestand	12	16.7%
Arbeitsunfähig	13	18.1%
Schul-/Hochschulbesuch (Student)	2	2.8%
Sonstiges	5	6.9%
Unbekannt	1	1.4%

Die Mehrheit der Befragten hatte innerhalb der letzten zwölf Monate vor der Datenerhebung eine Opferhilfsorganisation kontaktiert (93,1%). Zwei Befragte beantworteten die Frage nicht, ob sie in den vorhergehenden zwölf Monaten Kontakt mit einer Opferhilfsorganisation gehabt hatten, drei Befragte gaben an, in diesem

Zeitraum keine Opferhilfsorganisation kontaktiert zu haben. Tabelle 5.2. stellt die Art der Straftaten dar, auf Grund derer die Befragten sich mit der Opferhilfsorganisation in Verbindung setzten. Wie im Kapitel zur Methodik erläutert, wurden die Befragten unabhängig davon, ob sie die Opferhilfsorganisation in den vorangegangenen 12 Monaten kontaktiert hatten oder nicht, in die Analyse mit aufgenommen. Die Befragten konnten mehrere Straftaten angeben. Im Durchschnitt erlitten die Befragten 1,8 Straftaten (Standardabweichung = 1,1). Tabelle 5.2. zeigt, dass Bedrohung und häusliche Gewalt am häufigsten zur Anzeige gebracht wurden. Sexueller Missbrauch und Diebstahl gehörten zu den am nächsthäufigsten gemeldeten Straftaten, wenn auch deutlich weniger häufig als Körperverletzung und Bedrohung. Wohnungseinbruch, Vandalismus und häusliche Gewalt wurden jeweils von ungefähr 10% der Befragten zur Anzeige gebracht. Selten wurden andere Arten von Straftaten gemeldet. Einer von fünf Befragten (20,8%) war bereits zuvor Opfer einer gleichartigen Tat geworden und 37,5% Opfer einer anderen Tat.

Tabelle 5.2. **Straftaten als Grund für die Kontaktaufnahme mit Opferhilfsorganisationen (N = 127)**

Straftat	N	%
Diebstahl	10	13.9%
Wohnungseinbruch	8	11.1%
Raubüberfall	5	6.9%
Sachbeschädigung	8	11.1%
Nötigung/Bedrohung	27	37.5%
Körperverletzung/tätlicher Angriff	36	50.0%
Stalking/Nachstellung	4	5.6%
Sexuelle Gewalt/Missbrauch	11	15.3%
Häusliche Gewalt/Missbrauch	8	11.1%
Diskriminierung/Hasskriminalität	5	6.9%
Sonstiges	8	11.1%

Bei den Straftaten, auf Grund derer die Befragten eine Opferhilfsorganisation kontaktierten, kannte knapp mehr als die Hälfte (55,6%) den Täter bereits, bevor es zu der Tat kam. In der Mehrzahl dieser Fälle war der Täter ein Freund oder Bekannter (35,0%) oder ein Verwandter (32,5%). Partner oder frühere Partner stellten 12,5% der bekannten Täter. Sechs Befragte kannten den Täter aus anderen Gründen (15,0%) und bei zwei Befragten ist unbekannt, in welcher Beziehung sie zu dem Täter standen.

Eine Mehrheit der Befragten brachte die Straftat selbst bei der Polizei zur Anzeige (73,6%) und sieben dieser Befragten gaben an, dass die Straftat auch noch von jemand anderem bei der Polizei angezeigt wurde. 15 Befragte (20,8%) gaben an, dass sie die Tat nicht selbst bei der Polizei zur Anzeige brachten, sondern dass dies durch jemand anderen geschah. Drei Befragten (4,2%) sagten, dass die Polizei von sich aus tätig wurde. Zu einem Befragten liegen keine Informationen darüber vor, ob die Straftat bei der Polizei angezeigt wurde. Die Befragten, die angaben, dass sie selbst oder jemand anders die Straftat bei der Polizei gemeldet hatten, wurden nach den Gründen für die Anzeige gefragt. Tabelle 5.3. zeigt, welche Gründe genannt wurden und wie viel Prozent der Befragten diese Gründe jeweils angaben. Die bei weitem am häufigsten genannten Gründe waren, dass der oder die Täter nach Meinung der Befragten eine Strafe verdient hatte(n) und dass die Befragten die Straftat für so

schwerwiegend hielten, dass die Polizei informiert werden musste (61,8% der Befragten wählten beide Gründe). Außerdem war die Hälfte der Befragten nach der Straftat sehr verängstigt, und fast die Hälfte der Befragten befürchtete, dass sich die Straftat wiederholen würde. Weiterhin suchten mehr als zwei von fünf Befragten nach Anerkennung dessen, was ihnen widerfahren war, und ein geringfügig kleinerer Anteil der Befragten wünschte ein Tätigwerden der Polizei. Schließlich sagte ein Drittel der Stichprobe, dass sie von der Polizei Schutz für sich selbst und ihre Familien erwarteten. Die restlichen Gründe, die eher praktischer Art sind, wurden von wesentlich kleineren Subgruppen der Befragten genannt.

Bei der Frage nach dem wichtigsten Grund für die Anzeigerstattung gaben 77,8% der Befragten einen einzigen Grund als wichtigsten an. Bei einer Analyse der am häufigsten genannten Gründe für diese Subgruppe wurden die folgenden Gründe von ungefähr der gleichen Zahl von Opfern genannt: der Wunsch nach Bestrafung des Täters (17,9%), Angst nach der Straftat (16,1%), der Wunsch nach Schutz durch die Polizei (14,3%), die wahrgenommene Schwere der Straftat (14,3%) und die Angst vor einem wiederholten Übergriff (12,5%). Alle anderen Gründe wurden nur von sehr kleinen Gruppen von Befragten als Hauptgründe genannt und werden hier nicht separat aufgeführt.

Tabelle 5.3. **Die Gründe für die Anzeige der Straftat (n = 68)**

Grund	N	%
Ich hatte nach der Straftat große Angst	35	51.5%
Ich wollte, dass die Polizei mich an andere unterstützende Stellen vermittelt	10	14.7%
Ich wollte den Schutz der Polizei für mich und meine Familie	23	33.8%
Ich hatte Angst vor einem wiederholten Übergriff	31	45.6%
Ich hielt die Straftat für so schwerwiegend, dass die Polizei informiert werden musste	42	61.8%
Die Polizei sollte tätig werden	26	38.2%
Ich war der Meinung, dass der bzw. die Täter eine Strafe verdient haben	42	61.8%
Ich wollte Entschädigung/Ersatz für meinen Schaden	6	8.8%
Ich wollte das zurückbekommen, was ich verloren habe	6	8.8%
Meine Versicherung hat es verlangt	2	2.9%
Ich wollte als Opfer dieser Straftat anerkannt werden	29	42.6%
Anderer Grund	6	8.8%

Mit Ausnahme von einem Befragten gaben alle Befragten an, dass die Straftat Auswirkungen auf sie gehabt hatte. Für die große Mehrheit der Befragten (87,5%) führte die Straftat zu psychischer Belastung (siehe Tabelle 5.4.). Darüber hinaus berichtete fast die Hälfte der Befragten davon, durch die Straftat körperliche Verletzungen erlitten zu haben (47,2%). Wie auf Grund der berichteten Art der Straftaten zu erwarten war (siehe Tabelle 2), gaben die Befragten zu einem geringeren Anteil an, dass Eigentum verloren gegangen oder beschädigt worden war. Bei der Frage, ob sie für die Tat eine Entschädigung erhalten hatten, berichteten 16,9% der Befragten von einer Entschädigung in vollem Umfang für den durch die Straftat verursachten Schaden und 7% sagten, dass sie teilweise entschädigt wurden. Die meisten Befragten hatten jedoch keine Entschädigung erhalten (siehe Tabelle 4). Die Befragten, die nicht (vollständig) entschädigt worden waren, wurden gefragt, inwiefern dies ein Problem darstellte. Eine relativ große Minderheit der Befragten sagte, dass sie dies nicht als Problem ansahen (37,9%). Dennoch gab fast die Hälfte der Befragten an, dies als großes

(22,4%) oder als kleines (24,1%) Problem anzusehen. Weitere 15,5% der Befragten, die nicht (vollständig) entschädigt worden waren, beantworteten diese Frage nicht.

Eine Mehrheit der Befragten (59,7%) gab an, dass jemand wegen der erlittenen Straftat angeklagt wurde. Fast ein Drittel der Befragten (30,6%) berichtete, dass niemand angeklagt wurde, und 8,3% wussten nicht, ob der Täter angeklagt wurde. Für einen Befragten lagen keine Angaben vor. Die Befragten, die sagten, dass niemand angeklagt wurde (n = 22), wurden gefragt, inwiefern dies ein Problem darstellte. Die Mehrzahl dieser Opfer gab an, dass es entweder ein großes (63,6%) oder ein kleines (22,7%) Problem für sie war, dass niemand angeklagt wurde. Ein Befragter sagte, dass er es nicht als Problem ansah, dass niemand angeklagt wurde, und zwei der Befragten, die angaben, dass niemand angeklagt wurde, beantworteten die Frage nicht, ob diese Tatsache für sie ein Problem darstellte.

Tabelle 5.4. **Auswirkungen und Entschädigung für die Straftat**
(N = 72 für Auswirkungen, n = 71 für Entschädigung)

	N	%
Auswirkungen		
Verlust von Eigentum	13	18.1%
Beschädigtes Eigentum	16	22.2%
Körperliche Verletzung	34	47.2%
Psychische Belastung	63	87.5%
Keine Auswirkungen	1	1.4%
Haben Sie eine Entschädigung erhalten?		
Ja, vollständig	12	16.9%
Ja, teilweise	5	7.0%
Nein, noch nicht	12	16.9%
Nein, gar nicht	41	57.7%
Unbekannt	1	1.4%
Falls Sie nicht (vollständig) entschädigt wurden, war das ein Problem?^a		
Überhaupt kein Problem	22	37.9%
Ein kleines Problem	14	24.1%
Ein großes Problem	13	22.4%
Unbekannt	9	15.5%

^a Diese Frage wurde 58 Befragten gestellt

5.3. DIE SICHT VON OPFERN AUF DIE DIENSTE DER OPFERHILFSORGANISATIONEN

Tabelle 5.5. veranschaulicht die Bedeutung, die Opfer einer respektvollen Behandlung durch Mitarbeiter von Opferhilfsorganisationen beimessen. Außerdem zeigt die Tabelle, wie viel Prozent der Opfer sich tatsächlich respektvoll behandelt fühlten und wie viel Prozent sich von Opferhilfemitarbeitern nicht respektvoll behandelt sahen. Tabelle 5.5. zeigt, dass die überwiegende Mehrheit der Befragten einer respektvollen Behandlung allgemein sehr große Bedeutung beimisst: Vier der acht Indikatoren wurden von mehr als 90% der Befragten als wichtig bewertet und drei Indikatoren wurden von mehr als 80% (aber weniger als 90%) der Befragten als wichtig bewertet. Weiterhin äußerten große Gruppen der Befragten, die diese sieben Indikatoren als wichtig ansahen, ebenfalls die Ansicht, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation sich auch dementsprechend verhielten.

Der achte Indikator für eine respektvolle Behandlung – praktische Unterstützung – wurde von weniger Befragten als wichtig angesehen (68,1%). In der Gruppe von Befragten, die dies als wichtigen Aspekt der Opferhilfe ansahen, gab jedoch einer von fünf an, keine praktische Unterstützung erhalten zu haben.

Tabelle 5.5. **Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen - respektvolle Behandlung***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
93.1%	67	Sie behandelten Sie höflich	97.0%	3.0%
93.1%	67	Die Mitarbeiter nahmen sich Zeit und hörten alles an, was Sie ihnen sagen wollten	91.0%	7.5%
91.7%	66	Die Mitarbeiter zeigten Verständnis für Ihre Situation	97.0%	3.0%
90.3%	65	Die Mitarbeiter gingen hinreichend auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse ein	83.1%	10.8%
88.9%	64	Die Mitarbeiter gaben Ihnen das Gefühl, ernst genommen zu werden	89.1%	4.7%
88.9%	64	Ihre Angaben wurden vertraulich behandelt	87.5%	6.3%
87.5%	63	Die Mitarbeiter waren mitfühlend	90.5%	4.8%
68.1%	49	Die Mitarbeiter haben Sie praktisch unterstützt, wie z.B. beim Ausfüllen von Formularen	61.2%	20.4%

*Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Keiner der sechs Indikatoren zur Qualität der Opferhilfe in Bezug auf die Bereitstellung von Informationen werden von mehr als 90% der Befragten als wichtig bewertet (siehe Tabelle 5.6.). Stattdessen bewerteten mehr als 80% (aber weniger als 90%) der Befragten vier Indikatoren als wichtig. Einer wird von mehr als 70% der Befragten (aber weniger als 80%) als wichtig bewertet und ein weiterer wird von etwas weniger als 70% der Befragten als wichtig bewertet. Der am höchsten bewertete Aspekt der informationsbezogenen Opferunterstützung ist die Verwendung einer verständlichen Sprache. Der Prozentsatz von Befragten, die angaben, dass es ihnen wichtig ist, von Mitarbeitern der Opferhilfsorganisationen Informationen über ihre Rechte als Opfer zu erhalten, und die den Erhalt von Informationen über andere Unterstützungs- und Hilfsorganisationen wertschätzen, ist ungefähr vergleichbar mit dem Anteil derjenigen Personen, die sagten, dass die Verwendung einer verständlichen Sprache wichtig für sie ist.

Überraschend unterschiedlich ist jedoch der Anteil von Befragten, die es als zutreffend ansahen, Informationen über ihre Rechte als Opfer und über andere Hilfsorganisationen erhalten zu haben. Während fast alle Befragten, die die Verwendung einer leicht verständlichen Sprache als wichtig erachteten, angaben, dass Mitarbeiter von Opferhilfsorganisationen dies auch umsetzten, sagten nur ungefähr zwei Drittel derjenigen Befragten, die Informationen über ihre Rechte und andere Hilfsorganisationen wertschätzten, dass sie diese Informationen tatsächlich erhielten. 12,9% bzw. 16,4% gaben an, dass sie diese Form von Informationen nicht erhielten. Ähnliche Ergebnisse ergaben sich in Bezug auf die Bereitstellung von Informationen zum Strafprozess.

Die restlichen zwei informationsbezogenen Indikatoren zur Qualität der Hilfe – Vermittlung an andere Hilfsorganisationen und Informationen zu den notwendigen Schritten für den Erhalt einer Entschädigung – wurden von ungefähr der Hälfte der Personen praktisch erfahren, die diese Aspekte als wichtig erachteten. Von den Befragten, die es als wichtig ansehen, an andere Hilfsorganisationen vermittelt zu werden, gab einer von fünf an, nicht weitervermittelt worden zu sein. Von den Befragten, die es als wichtig erachten, Informationen darüber zu erhalten, wie sie eine Entschädigung erhalten können, gab ein Drittel an, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation diese Informationen nicht bereitstellten.

Tabelle 5.6. **Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen - Information***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
87.5%	63	Die Mitarbeiter redeten in einer verständlichen Sprache mit Ihnen	92.1%	4.8%
86.1%	62	Sie wurden über Ihre Rechte als Opfer einer Straftat informiert	69.4%	12.9%
84.7%	61	Sie wurden über weitere Unterstützungs- und Hilfeinrichtungen informiert	67.2%	16.4%
80.6%	58	Sie wurden über den Ablauf eines Strafprozesses informiert	72.4%	13.8%
77.8%	56	Sie wurden an andere Hilfsorganisationen verwiesen	50.0%	19.6%
69.4%	50	Die Mitarbeiter informierten Sie darüber, wie Sie eine Entschädigung erhalten können	54.0%	34.0%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

In Bezug auf Leistungen von Opferhilfsorganisationen, die dem Bedürfnis von Opfern nach Teilnahme entsprechen, wurde im schottischen Fragebogen nur danach gefragt, ob die Befragten finanzielle Unterstützung erhielten (siehe Tabelle 5.7.). Knapp ein Drittel der Befragten gab an, dass dies ein wichtiger Aspekt der Opferhilfe ist. Von den Befragten, die sagten, dass ihnen dies wichtig ist, gab ein Drittel an, dass sie keine finanzielle Unterstützung erhielten.

Tabelle 5.7. **Dienstleistungen von Opferhilfsorganisationen - Teilnahme***

Wichtigkeit	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
37.5%	27	Leistung finanzieller Unterstützung	37.0%	33.3%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Fast alle Aspekte der Opferhilfe in Zusammenhang mit dem Umgang mit Ängsten wurden von 80-90% der Befragten als wichtig bewertet (Tabelle 5.8.). Eine deutliche Ausnahme ist hier der Erhalt sozialer Unterstützung, der von weniger als 70% der Befragten als wichtig bewertet wurde.

Von den Befragten, die angaben, es wichtig zu finden, dass Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation die Opfer so lange unterstützen, wie diese es brauchen, sagten 12,3%, dass dies nicht auf ihre Erfahrung mit der Unterstützung durch die Opferhilfsorganisation zutraf. Eine vergleichbare Gruppe derjenigen Befragten, die emotionale Unterstützung wertschätzten, sagte, dass sie diese Art von Unterstützung nicht von der Opferhilfsorganisation erhielten. Fast genau 70% der Befragten, denen es wichtig war, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation ihren Schaden und ihr Leid anerkennen, hatten den Eindruck, dass diesem Bedürfnis in ihrem Kontakt mit der Opferhilfsorganisation entsprochen wurde. Der Prozentsatz von Personen, die berichteten, dass dieses Bedürfnis nicht erfüllt wurde, ist allerdings der niedrigste unter den Aspekten des Umgangs mit Ängsten durch Mitarbeiter der Opferhilfe.

Eine Minderheit der Personen, denen es wichtig ist, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation ihnen helfen, ihre Ängste abzubauen, hatte den Eindruck, dass diesem Bedürfnis durch die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation entsprochen wurde (39,7%). Eine fast genauso große Gruppe beantwortete die Frage, ob die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation ihnen halfen, ihre Ängste abzubauen, mit teils / teils (37,9%, nicht in der Tabelle ausgewiesen) und 17,2% gaben an, dass die Mitarbeiter der Hilfsorganisation ihnen nicht dabei halfen, ihre Ängste abzubauen. Obwohl das Erhalten sozialer Unterstützung den Befragten in der Relation weniger wichtig zu sein scheint, gaben weniger als die Hälfte derjenigen, die diesen Aspekt der Opferhilfe schätzten, an, diese Art der Unterstützung tatsächlich erhalten zu haben (42,0%). 38% der Befragten, die dies als wichtig erachteten, beantworteten die Frage, ob die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation ihnen soziale Unterstützung leisteten mit teils / teils (nicht in der Tabelle ausgewiesen).

Tabelle 5.8. **Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen - Umgang mit Ängsten***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
90.3%	65	Unterstützten Sie solange, wie Sie es brauchten	76.9%	12.3%
84.7%	61	Halfen Ihnen emotional	70.5%	9.8%
84.7%	61	Gaben Ihnen das Gefühl, dass ausreichend anerkannt wurde, was Ihnen widerfahren ist	68.9%	6.6%
80.6%	58	Halfen Ihnen dabei, Ihre Ängste abzubauen	39.7%	17.2%
69.4%	50	Leisteten Ihnen soziale Unterstützung	42.0%	12.0%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Zwei der drei Indikatoren in Bezug auf die Sicherheit wurden von nahezu 80% der Befragten als wichtig gewertet (siehe Tabelle 5.9.). Der Anteil der Befragten, die es als zutreffend ansahen, dass Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation ihnen Ratschläge zu ihrer Sicherheit und ein Gefühl der Sicherheit gaben, bewegte sich zwischen 60 und 70%. Andererseits sah nur eine Minderheit der Personen, die es als wichtig erachteten, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation das Risiko einer Wiederholung der Straftat verringern, es als zutreffend an, dass dies umgesetzt wurde (37,0%).

Tabelle 5.9. **Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen- Sicherheit***

Wichtigkeit (Reihenfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
79.2%	57	Die Mitarbeiter gaben Ihnen Tipps für Ihre Sicherheit	68.4%	12.3%
77.8%	56	Gaben Ihnen ein Gefühl der Sicherheit	60.7%	8.9%
63.9%	46	Das Risiko einer Wiederholung der Straftat wurde reduziert	37.0%	23.9%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

5.4. DIE SICHT VON OPFERN AUF DIE DIENSTE DER POLIZEI

Die Analysen, wie Opfer ihren Kontakt mit der Polizei wahrnehmen, erfolgten basierend auf denjenigen Befragten, die angaben, dass sie die Straftat bei der Polizei angezeigt hatten, und die in den zwölf Monaten vor der Datenerhebung Kontakt mit der Polizei hatten. Von allen Befragten gaben 55,6% (n = 40) an, dass sie aufgrund der erlittenen Straftat in den 12 vorhergehenden Monaten Kontakt mit der Polizei hatten. Knapp ein Viertel (23,6%) der Befragten sagte, dass es keinen Kontakt mit der Polizei gab (n = 17), und für 20,8% der Befragten waren keine Angaben verfügbar.

Tabelle 5.10. zeigt die Bedeutung, die die Opfer den Aspekten der Polizeiarbeit zumessen, bei denen es um respektvolle Behandlung geht. Wie auch bereits in Bezug auf die Dienste der Opferhilfsorganisation gab die überwiegende Mehrheit der Befragten an, dass es ihnen wichtig ist, in respektvoller Weise behandelt zu werden: 85 bis 92,5% der Befragten sagten zu sechs von acht Indikatoren für respektvolle Behandlung, dass diese ihnen wichtig sind. Das Maß, in dem sie als zutreffend bewerteten, ob sie von der Polizei tatsächlich respektvoll behandelt wurden oder nicht, liegt jedoch beträchtlich niedriger im Vergleich dazu, wie die Befragten die Dienstleistungen der Opferhilfsorganisation wahrnahmen. Nur ein Aspekt der respektvollen Behandlung – höfliche Behandlung – wurde von mehr als 75% der Befragten, die diesen Aspekt wertschätzten, tatsächlich erfahren. In allen Fällen berichteten zwischen 10 und 25% derjenigen Befragten, denen ein bestimmter Aspekt von respektvoller Behandlung wichtig war, dass die von ihnen erhaltenen Dienstleistungen sich nicht durch respektvolle Behandlung auszeichneten. Zum Beispiel sagte einer von fünf Befragten, sich nicht ernst genommen zu fühlen, und eine ähnlich große Gruppe von Befragten gab an, nicht den Eindruck gehabt zu haben, dass die Polizeibeamten Verständnis für ihre Situation zeigten. Mehr als ein Drittel der Befragten, denen es wichtig war, mit Mitgefühl behandelt zu werden, konnte dieses in ihrem Kontakt mit der Polizei erfahren. Nahezu ein Viertel der Befragten hatte den Eindruck, dass die Polizei nicht schnell genug auf ihre erste Kontaktaufnahme reagierte.

Der am niedrigsten bewertete Aspekt der respektvollen Behandlung bezieht sich darauf, den Bericht der Ereignisse nicht zu oft wiederholen zu müssen. Fast 40% derjenigen Befragten, denen es wichtig war, ihren Bericht der Ereignisse nicht zu häufig wiederholen zu müssen, gaben an, dass genau das der Fall war (31,3%; der Punkt wurde formuliert wie in Tabelle 5.10. und im Ergebnis spiegelt der Prozentsatz der Zustimmung den Anteil der Befragten wider, die diesen Aspekt bei den polizeilichen Dienstleistungen vermissten).

Tabelle 5.10. **Dienstleistungen der Polizei - respektvolle Behandlung***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
92.5%	37	Nahmen sich Zeit und hörten alles an, was Sie ihnen sagen wollten	73.0%	16.2%
90.0%	36	Gaben Ihnen das Gefühl, ernst genommen zu werden	72.2%	19.4%
90.0%	36	Zeigten Verständnis für Ihre Situation	72.2%	19.4%
90.0%	36	Reagierten schnell genug auf Ihre erste Kontaktaufnahme	61.1%	22.2%
87.5%	35	Sie behandelten Sie höflich	77.1%	11.4%
87.5%	35	Waren mitfühlend	60.0%	25.7%
85.0%	34	Ihre Angaben wurden vertraulich behandelt	64.7%	11.8%
72.5%	29	Ließen Sie Ihren Bericht der Ereignisse zu oft wiederholen ^a	37.9%	44.8%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

^a Die Befragten wurden gefragt, in welchem Maß sie es als wichtig ansahen, dass die Polizei sie ihren Bericht nicht zu oft wiederholen ließ. In Bezug auf die bereitgestellten Leistungen wurden die Befragten jedoch gefragt, inwieweit sie es als zutreffend ansehen, dass die Polizei sie ihren Bericht tatsächlich zu oft wiederholen ließ. In diesem Punkt spiegelt der Prozentsatz von *trifft nicht zu* eine höhere Qualität der Dienstleistungen wider.

Der Erhalt von ausreichender und zutreffender Information durch die Polizei ist für eine große Mehrheit der Befragten wichtig (Tabelle 5.11.). Jedoch geben die Befragten hier häufig erneut an, die von ihnen gewünschten Informationen nicht erhalten zu haben. Sehr auffällig ist die Erkenntnis, dass 60% derjenigen Befragten, denen der Erhalt von Informationen über ihre Opferrechte wichtig war, angaben, diese Informationen nicht von der Polizei erhalten zu haben. Weiterhin gab es mehr Befragte, die sich ungenügend über die Entwicklungen in ihren Fällen informiert fühlten (45,7%), als Befragte, die sich angemessen informiert fühlten. In Bezug auf den Erhalt von Informationen durch die Polizei zu ihren nächsten Schritten sieht ein ungefähr gleich großer Anteil von Befragten dies jeweils als zutreffend bzw. als unzutreffend an. Weiterhin fühlten sich viele Befragte ungenügend über weitere Hilfs- und Unterstützungsangebote oder Opferhilfsorganisationen informiert (35,5% bzw. 32,4%). Tatsächlich ist der einzige Aspekt informationsbezogener Opferhilfe, der von einer überzeugenden Mehrheit von Befragten praktisch erfahren wurde, die Verwendung einer leicht verständlichen Sprache.

Tabelle 5.11. **Dienstleistungen der Polizei - Information***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
87.5%	35	Redeten in einer verständlichen Sprache mit Ihnen	77.1%	5.7%
87.5%	35	Hielten Sie über weitere Entwicklungen in Ihrem Fall auf dem Laufenden	34.3%	45.7%
87.5%	35	Sie wurden über Ihre Rechte als Opfer einer Straftat informiert	25.7%	60.0%
85.0%	34	Gaben Ihnen Informationen zu Opferhilfsorganisationen	47.1%	32.4%
85.0%	34	Informierten Sie über ihre nächsten Schritte	41.2%	38.2%
77.5%	31	Gaben Ihnen Informationen über weitere Betreuung und Unterstützung	51.6%	35.5%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Indikatoren in Bezug auf die Prozessteilnahme betreffen einen wichtigen Teil der Dienste, die Opfer von der Polizei erwarten (Tabelle 5.12.). Auch hier scheint es eindeutig Möglichkeiten zur Optimierung der polizeilichen Leistungen zu geben. Nur ein Drittel der Befragten, die es schätzten, dass Polizeibeamte ihren Wünschen und Bedürfnissen

ausreichende Aufmerksamkeit entgegenbringen, sahen es als zutreffend an, dass die Polizeibeamten dies auch taten, wohingegen etwas mehr als ein Drittel dies nicht als zutreffend ansah. Weitere 27% beantworteten die Frage mit teils / teils (nicht in der Tabelle ausgewiesen). Von den Personen, denen es wichtig war, dass die Polizeibeamten ausreichend Informationen zur Bearbeitung der Berichte erfragen, gab weniger als die Hälfte an, dass dies tatsächlich der Fall war, und mehr als ein Drittel sagte, dass dies nicht ihrer Erfahrung entsprach. Lediglich eine Minderheit von Befragten wurde um ihre Ansicht gebeten, bevor eine Entscheidung getroffen wurde: 50% derjenigen Personen, die angaben, dass ihnen dies wichtig war, sagte, dass die Polizei sie nicht nach ihrer Ansicht fragte.

Tabelle 5.12. **Dienstleistungen der Polizei - Teilnahme***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
92.5%	37	Gingen hinreichend auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse ein	32.4%	35.1%
90.0%	36	Baten Sie um ausreichend Informationen, um Ihren Bericht bearbeiten zu können	47.2%	36.1%
80.0%	32	Fragten nach Ihrer Ansicht, bevor Entscheidungen getroffen wurden	28.1%	50.0%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Vielen Opfern ist es wichtig, dass die Polizei sie zu dem erlittenen Schaden befragt (siehe Tabelle 5.13.), aber 14,7% dieser Befragten gaben an, dass die Polizei sie nicht danach befragte. Und obwohl drei Viertel der Befragten es als wichtig ansehen, dass die Polizei sie über die notwendigen Schritte für den Erhalt von Entschädigungen informiert, sind die Erfahrungen in Bezug auf die tatsächliche Bereitstellung dieser Art von Informationen gleichmäßig unter den Befragten verteilt: 40% sagten, dass sie diese Informationen erhielten, während weitere 40% angaben, dass sie diese Informationen nicht erhielten.

Tabelle 5.13. **Dienstleistungen der Polizei - Entschädigung***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
72.5%	29	Befragten Sie zu dem erlittenen Schaden	34.5%	48.3%
57.5%	23	Informierten Sie darüber, wie Sie eine Entschädigung erhalten können	8.7%	69.6%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

In Bezug auf Unterstützung im Umgang mit Ängsten und der Stärkung des Sicherheitsgefühls empfanden viele Befragte, dass die Polizei nicht genug unternahm (Tabellen 5.14. und 5.15.). Die Hälfte der Befragten, denen es wichtig war, dass die Polizei ihnen dabei hilft, ihre Ängste abzubauen, berichtete, dass dies nicht ihren Erfahrungen entsprach (Tabelle 5.14.). Meinungen dazu, ob die Polizei Opfern bei der Erhöhung ihrer Sicherheit behilflich war oder nicht, verteilten sich mehr oder weniger gleichmäßig auf die drei Aspekte dieses Indikators (Tabelle 5.15.).

Tabelle 5.14. **Dienstleistungen der Polizei - Umgang mit Angst***

Wichtigkeit	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
90.0%	36	Halfen dabei, Ihre Ängste abzubauen	33.3%	50.0%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Tabelle 5.15. **Dienstleistungen der Polizei - Sicherheit***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
92.5%	37	Gaben Ihnen ein Gefühl der Sicherheit	45.9%	40.5%
90.0%	36	Das Risiko einer Wiederholung der Straftat wurde reduziert	41.7%	47.2%
85.0%	34	Gaben Ihnen Tipps für Ihre Sicherheit	47.1%	47.1%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Die letzte Gruppe von Indikatoren zur Qualität der Polizeidienstleistungen bezieht sich auf Vergeltung: Identifizierung und Anklage des Täters. Beide Aspekte werden von einer substantiellen Mehrheit der Befragten als wichtig angesehen (Tabelle 5.16.). In beiden Fällen sehen es ungefähr drei von fünf derjenigen Befragten, denen diese Aspekte der Unterstützung durch die Polizei wichtig sind, als zutreffend an, dass die Polizei genug zur Erreichung dieses Ziels unternahm. Andererseits hatte ein Drittel der Befragten den Eindruck, dass die Polizei nicht genug unternahm, um den Täter anklagen zu können. Etwas mehr als ein Viertel der Befragten ist der Ansicht, dass die Polizei nicht genug tat, um den Täter zu identifizieren.

Tabelle 5.16. **Dienstleistungen der Polizei - Vergeltung***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
85.0%	34	Unternahm genug, um den Täter anklagen zu können	61.8%	32.4%
82.5%	33	Unternahm genug zur Feststellung des Täters	57.6%	27.3%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

5.5. SCHLUSSFOLGERUNGEN

Wie bei den vorhergehenden Kapiteln können ausgehend von den Ergebnissen für die schottische Opferhilfe einige klare Schlüsse gezogen werden. Die Ergebnisse, die sich insbesondere auf die Polizei beziehen, müssen aufgrund der geringen Anzahl von Befragten vorsichtig interpretiert werden. Die zentralen Erkenntnisse lauten wie folgt:

- *Annähernde Übereinstimmung zur Bedeutung bestimmter Indikatoren der Opferhilfe.* Nahezu alle Indikatoren im Bereich der respektvollen Behandlung wurden von den Befragten als wichtig angesehen. Etwas weniger als 90% der Befragten, und häufig sogar mehr, sahen die meisten Indikatoren als wichtig an. Das Gleiche gilt für das Erhalten emotionaler Unterstützung, und in leicht geringerem Maße für das Erhalten klarer Informationen. Das Erhalten von Tipps zu Sicherheitsfragen wird von einer großen Mehrheit als wichtig angesehen, wohingegen dies auf den Erhalt finanzieller Unterstützung nicht zutrifft.
- *Verbindung zwischen Wichtigkeit und Erfahrung mit Opferhilfsorganisationen.* Die Ergebnisse legen eine starke Korrelation zwischen der Wichtigkeit von Indikatoren und den Erfahrungen damit offen. Der Anteil von Opfern, die über schlechte Erfahrungen berichten, war sehr gering. Die Indikatoren mit relativ hohen Prozentsätzen von Befragten – aber immer noch unter 25% – die angaben, die Dienstleistung nicht erhalten zu haben, sollten auch im Licht der Tatsache gesehen werden, dass diese Indikatoren (z. B. Erhalten von praktischer Unterstützung) nicht von einer größeren Gruppe von Opfern für notwendig gehalten wurden.
- *Anhaltspunkte für Aspekte, die bei den von der Polizei erbrachten Dienstleistungen verbessert werden könnten.* Die Ergebnisse für die Polizei ergaben nicht das gleiche positive Bild wie für die Opferhilfsorganisation. Die meisten Indikatoren wurden als sehr wichtig angesehen, wobei dem nicht immer ein ähnlich großer Anteil von Befragten gegenübersteht, die über gute Erfahrungen berichten. Die respektvolle Behandlung war dabei der von den meisten Befragten als zutreffend bezeichnete Indikator.
- *Mögliche Qualitätslücken.* Für die meisten anderen Indikatoren zur Polizei war die Zahl der Befragten, die über schlechte Erfahrungen berichteten, genauso hoch oder sogar höher als die Zahl derjenigen, die über gute Erfahrungen berichteten. Dies ist unabhängig davon, ob die Indikatoren sich auf Informationen, Teilnahme, Entschädigung, Sicherheit, Umgang mit Ängsten oder Vergeltung bezogen. An diesem Punkt sind angesichts der kleinen Anzahl der in der aktuellen Befragung eingeschlossenen Befragten weitere Untersuchungen vonnöten: Die Ergebnisse signalisieren, dass es hier Raum zur Verbesserung der Wahrnehmung der polizeilichen Leistungen durch die Opfer geben könnte.

6.1. EINLEITUNG UND ÜBERBLICK

In Portugal leben mehr als 10 Millionen Menschen. Das Land steht damit im Hinblick auf die Bevölkerungszahl an elfter und im Hinblick auf die Fläche an dreizehnter Stelle in der Europäischen Union. Nach der *International Crime Victim Survey (ICVS)* hat Portugal eine der niedrigsten Kriminalitätsraten in ganz Europa. Etwa 11% (rund 1,1 Millionen Menschen) werden jährlich Opfer einer Straftat. Die Melderate liegt im Durchschnitt der Europäischen Union: Etwa 51% der Opfer bringen die Straftat bei der Polizei zur Anzeige. Nach den Daten der ICVS nehmen etwa 4% der Opfer Opferhilfe in Anspruch, das bedeutet, dass etwa 40.000 Opfer Unterstützung durch eine *spezialisierte Einrichtung* erhalten.

Strafverfahren in Portugal beruhen auf dem römischen Recht (Civil Law) und ähneln den Strafverfahren in Frankreich und Deutschland. Im portugiesischen Recht gibt es keine formelle Definition des Opferstatus; der Begriff *Opfer* wird nur gelegentlich verwendet. Das Strafgesetzbuch und die Strafprozessordnung nehmen Bezug auf die *geschädigte Person*, den *Kläger* oder *Nebenkläger*. Der letztgenannte, der portugiesische *assistente*, ähnelt dem deutschen Nebenkläger. Den Opfern wird der formelle Status aktiver Teilnehmer im Strafverfahren zuerkannt und sie werden auf verfahrensrechtlicher Ebene gleichberechtigt mit dem Angeklagten behandelt. Die Reform des Strafgesetzbuches von 1982 hat diese Rolle nicht nur den eigentlichen Opfern von Straftaten sondern auch bestimmten Organisationen zugestanden, beispielsweise solchen, die Opfer vor Gewalt schützen. Der *assistente* verleiht Opfern von Straftaten eine starke Position. Die notwendige Inanspruchnahme eines Rechtsbeistandes und die damit verbundenen Kosten führen jedoch zusammen mit mangelndem Wissen über diese Rolle und ihren Inhalt dazu, dass nur wenige Opfer in Portugal diese Position auch einnehmen.

Der Grund für das mangelnde Wissen liegt an den relativ dürftigen Informationen, die Opfern von Straftaten zur Verfügung gestellt werden. Dies behindert auch andere Bereiche der Opferhilfe in Portugal. Die Informationsbereitstellung stand über die letzten 30 Jahre bei der Verbesserung der Position von Opfern im Vordergrund. Zuletzt wurde im Jahr 2010 die Strafprozessordnung geändert, um die Informationspraxis der Anklagebehörden zu verbessern. Die Staatsanwaltschaft nimmt bei der Bereitstellung von Informationen eine zentrale Rolle ein, die oftmals an die Polizei delegiert wird. Artikel 247 der Strafprozessordnung wurde erweitert, um damit die Pflichten der Staatsanwaltschaft auf diesem Gebiet auszudehnen.

In den vergangenen 30 Jahren hat das portugiesische System zur Entschädigung der Opfer im Rahmen von Strafverfahren ein ständiges Auf und Ab durchlaufen. Vor 1988 erlaubte das portugiesische System den Gerichten, Opfern Entschädigungen in Eigenregie zuzusprechen. Seitens des Opfers waren dazu keine gesonderten Schritte erforderlich. Nach 1988 wurde diese Regelung im portugiesischen Strafverfahren jedoch abgeschafft, und Entschädigungen wurden stattdessen vollständig von der Forderung des Opfers im Rahmen einer Gerichtsverhandlung abhängig gemacht. Nach Einschreiten der portugiesischen Opferhilfe *APAV (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima)* wurde diese Situation, die dem Interesse der Opfer entgegenstand, teilweise revidiert: Seit 1998 können die Gerichte wieder von sich aus Schadensersatz für Opfer ansetzen, jedoch nur eingeschränkt unter bestimmten Bedingungen, wenn die Rechte und Bedürfnisse der Opfer von Straftaten besonderen Schutz erfordern (Brienen und Hoegen, 2000).

Viele Fortschritte im Bereich der praktischen Opferhilfe in Portugal sind den Bemühungen der portugiesischen Opferhilfe *APAV* zu verdanken. *APAV* ist eine private, gemeinnützige Organisation ohne Erwerbszweck (Non-Profit-Organisation), deren Hauptzweck darin besteht, Opfer von Straftaten sowie deren Familien und Freunde zu unterstützen, indem sie ihnen kostenlose, vertrauliche und qualitativ hochwertige Dienste zur Verfügung stellt. *APAV* will mit ihrer Arbeit sicherstellen, dass der Opferstatus vollständig anerkannt, wertgeschätzt und wirksam wird, und trägt so zur Verbesserung von öffentlichen, privaten und sozialpolitischen Vorgehensweisen bei, deren Hauptaugenmerk auf Opfern von Straftaten gerichtet ist. Gegründet wurde *APAV* am 25. Juni 1990. Insgesamt hat *APAV* 41 Vollzeit-Angestellte und besitzt ein Netzwerk aus 220 ehrenamtlichen Mitarbeitern, die landesweit die verschiedenen Funktionen erfüllen und Dienste leisten.

Seit der Gründung 1990 bis zum Jahr 2013 hat *APAV* rund 255.000 Menschen unterstützt – pro Jahr im Durchschnitt 10.000 Personen. Die Hauptgeschäftsstelle hat die Aufgabe, *APAVs* hohen öffentlichen Bekanntheitsgrad und die ihr entgegengebrachte Anerkennung in der Öffentlichkeit aufrechtzuerhalten und zu stärken, Verbindungsfunktionen wahrzunehmen, Unterstützung, Planung und Einhaltung der Leistungsstandards auf nationaler Ebene zu leisten und internationale EU-Projekte zu entwickeln. Die Dienste erbringt *APAV* über verschiedene Netzwerke: Ein nationales Netzwerk für Opferhilfe leistet direkte, kostenlose und vertrauliche Unterstützung für Opfer von Straftaten sowie deren Familien und Freunde und bietet Dienste, Informationen, Sensibilisierungsmaßnahmen und Prävention von Gewalt und Verbrechen. *APAV* hat 15 Niederlassungen, die über das ganze Land verteilt sind. Zusätzlich existieren das *UAVM*-Netzwerk (*Unidade de Apoio à Vítima Migrante*), das Migranten unterstützt, die zu Opfern geworden sind, und das *APAV*-Netz an Schutzunterkünften. *APAV* hat Systeme zur Weiterverweisung mit folgenden Organisationen aufgebaut: der Polizei für öffentliche Sicherheit (*PSP, Polícia de Segurança Pública*), *ILGA (International Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Intersex Association)*, der Republikanischen Nationalgarde (*GNR, Guarda Nacional Republicana*) und besonders für die Familien und Freunde von Opfern von Tötungsdelikten mit der Kriminalpolizei (*PJ, Polícia Judiciária*).

Darüber hinaus hat *APAV* eine führende Rolle dabei eingenommen, Verständnis für Schlüsselbereiche der Opferhilfe zu entwickeln, darunter für folgende Schwerpunkte: Unterstützung für Opfer und Hinterbliebenen bei Tötungsdelikten, Migranten, Ausbeutung und Diskriminierung, Internetkriminalität, Risikoeinschätzung und Qualitätsmanagement. *APAV* hat zudem die *Infovictims*-Webseite ins Leben gerufen, deren Ziel es ist, Opfer über ihre Rechte zu informieren und dabei die Funktionsweise der Strafrechtsordnung in einfacher und verständlicher Sprache darzustellen.

Um zu ermitteln, welche rechtlichen Änderungen und Praktiken bei der Umsetzung der EU-Opferrichtlinie (Richtlinie 2012/29/EU) erforderlich sind, organisierte *APAV* eine *Working Group on Policy Victims*, die derzeit im Hinblick auf jede Mindestvorschrift der Richtlinie eine detaillierte Analyse des portugiesischen Justizsystems unternimmt. Hierbei handelt es sich um ein Diskussionsforum über die Reform des Strafrechts und des Strafprozessrechts, eine multidisziplinäre Gruppe mit beratender Funktion, die zur Definition der Problemstellungen und zu möglichen Lösungen im Umsetzungsprozess der Richtlinie in Portugal beiträgt. Verschiedene Themenbereiche sind bereits bearbeitet worden, wie z. B. Stalking, das Recht auf Informationen, Anspruch auf Schutz, Zugang zu Opferhilfe, Opfer mit besonderen Bedürfnissen. Die Ergebnisse dieses Diskussionsforums fließen bei *APAV* in die Entwicklung eines Abschlussdokuments ein, das die Position von *APAV* zur besten Art der Umsetzung dieser Richtlinie in Portugal widerspiegeln wird.

Der Anwendung des Fragebogens ging in Portugal zunächst dessen Ausgestaltung für drei unterschiedliche Optionen des Kontakts von Opfern voraus: Kontakt mit einer Niederlassung der Opferhilfsorganisation, Kontakt mit einer Niederlassung der Opferhilfsorganisation und der Polizei sowie Kontakt mit einer Niederlassung der Opferhilfsorganisation und der Staatsanwaltschaft.

Die schriftliche Befragung war für *APAV* die erste Wahl für die bei der Datenerhebung angewendete Methode. Die telefonische Befragung wurde ebenfalls angeboten; die Opfer standen jedoch für telefonische Gespräche – hauptsächlich wegen der Länge des Fragebogens – nicht zur Verfügung. Die webbasierte Befragung war in Portugal aus Sicherheitsgründen nicht möglich. Der Fragebogen wurde an die 15 örtlichen Niederlassungen der Opferhilfe, die *UAVM*-Einheit und die Schutzunterkünfte von *APAV* ausgegeben und sollte über die dort tätigen Mitarbeiter der Opferhilfe weitergegeben werden. Der Kontakt mit den Opfern wurde bei deren Besuch in den Niederlassungen oder mit den Bewohnern der Schutzunterkünfte persönlich hergestellt. In diesen konkreten Fällen waren alle Befragten Opfer häuslicher Gewalt.

APAV schloss Opfer ein, die mit den unterstützenden Einrichtungen vorwiegend in den vergangenen 12 Monaten in direktem Kontakt gestanden hatten. Minderjährige wurden ausgeschlossen, die Vorgehensweise war jedoch so angelegt, dass Opfer häuslicher Gewalt und Opfer oder Hinterbliebene (bei Tötungsdelikten) eingeschlossen werden konnten, die ansonsten schwer erreichbar gewesen wären. Die Datenerhebung fand zwischen dem 20. Januar und dem 15. Mai 2014 statt. *APAV* kontaktierte 200 Personen und erhielt von 127 eine Antwort. Daraus ergibt sich eine Rücklaufquote von 63%.

Das Kapitel ist wie folgt strukturiert: Abschnitt 6.2. gibt einen Überblick über den Hintergrund und die Charakteristika der Befragten. Abschnitt 6.3. beleuchtet die Erfahrung der Befragten mit *APAV*. Die Abschnitte 6.4. und 6.5. geben jeweils die Ergebnisse für die Polizei und die Staatsanwaltschaft wieder. Abschließend gibt Abschnitt 6.6. einen Überblick über die wichtigsten Schlussfolgerungen.

6.2. BESCHREIBUNG DER BEFRAGTEN UND DER ERLITTENEN STRAFTATEN

Im portugiesischen Datensatz sind die Antworten von 127 Befragten enthalten. Bei der überwiegenden Mehrheit dieser Befragten handelte es sich um Frauen (92,1%) und zwei Drittel der Befragten waren 35 Jahre oder älter (siehe Tabelle 1). Etwas mehr als die Hälfte der Befragten lebte allein (54,3%), während knapp über ein Drittel der Befragten mit einem Partner zusammen oder als Teil einer größeren Familie (34,6%) lebte. Die meisten Befragten waren entweder in einem Beschäftigungsverhältnis (37,8%) oder arbeitssuchend (31,5%). Beinahe einer von zehn war entweder im Ruhestand oder arbeitsunfähig (9,4%), und 7,9% der Stichprobe bestand aus haushaltsführenden Personen. Die Hälfte der Stichprobe hatte die weiterführende Schule nicht abgeschlossen. Ein weiteres Viertel der Befragten besaß einen Abschluss einer weiterführenden Schule (siehe Tabelle 6.1.). Das letzte Viertel der Stichprobe hatte einen postsekundären Bildungsabschluss erworben oder ein Hochschulstudium abgeschlossen.

Tabelle 6.1. **Demographische Angaben zu den portugiesischen Befragten (N = 127)**

	N	%
Geschlecht		
Männlich	9	7.1%
Weiblich	117	92.1%
Unbekannt	1	0.8%
Alter		
18-24	13	10.2%
25-34	28	22.0%
35-49	47	37.0%
50-65	32	25.5%
66 und älter	5	3.9%
Unbekannt	2	1.6%
Familienstand		
Alleinstehend	69	54.3%
Als Paar zusammenlebend	28	22.0%
In einer größeren Familie lebend	16	12.6%
Sonstiges	12	9.4%
Unbekannt	2	1.6%
Berufliche Situation		
In Beschäftigung	48	37.8%
Arbeitsuchend (arbeitslos)	40	31.5%
Haushaltsführend (Hausfrau/Hausmann)	10	7.9%
Im Ruhestand/arbeitsunfähig	12	9.4%
Schul-/Hochschulbesuch (Student)	7	5.5%
Sonstiges	7	5.5%
Unbekannt	3	2.4%
Höchster Bildungsabschluss		
Kann lesen und schreiben	2	1.6%
Vorschule	3	2.4%
Grundschule	42	33.1%
Weiterführende Schule, ohne Abschluss	17	13.4%
Weiterführende Schule	31	24.4%
Technische Qualifikation (postsekundärer Abschluss)	4	3.1%
Universität	27	21.3%
Unbekannt	1	0.8%

Die Mehrheit der Befragten hatte innerhalb der letzten zwölf Monate vor der Datenerhebung eine Opferhilfsorganisation kontaktiert (90,6%). Ein Befragter beantwortete die Frage nicht, ob er in den vorhergehenden zwölf Monaten Kontakt mit einer Opferhilfsorganisation gehabt hatte, elf Befragte gaben an, in diesem Zeitraum keine Opferhilfsorganisation kontaktiert zu haben. Tabelle 6.2. stellt die Art der Straftaten dar, auf Grund derer die Befragten sich mit der Opferhilfsorganisation in Verbindung setzten. Wie im Kapitel zur Methodik bereits erklärt, wurden die Befragten unabhängig davon, ob sie die Opferhilfsorganisation in den vorangegangenen 12 Monaten kontaktiert hatten oder nicht, in die Analyse mit aufgenommen. Die Befragten konnten mehrere Straftaten angeben. Im Durchschnitt erlitten die Befragten 1,7 Straftaten (Standardabweichung = 1,2). Tabelle 6.2 zeigt, dass häusliche Gewalt am häufigsten genannt wurde. Bedrohung und Körperverletzung gehörten zu den am zweithäufigsten genannten Straftaten, wenn auch deutlich weniger häufig als

häusliche Gewalt. Stalking und sexuelle Gewalt wurden von ungefähr 10% der Befragten genannt, Tötungsdelikte von 7,1%. Selten wurden andere Arten von Straftaten genannt. Mehr als zwei von fünf Befragten (42,5%) waren bereits zuvor Opfer einer gleichartigen Tat geworden und 26,8% Opfer einer anderen Tat.

Tabella 6.2. **Straftaten als Grund für die Kontaktaufnahme mit Opferhilfsorganisationen (N = 127)**

Straftat	N	%
Diebstahl	1	0.8%
Wohnungseinbruch	0	0.0%
Raubüberfall	1	0.8%
Sachbeschädigung	2	1.6%
Nötigung/Bedrohung	44	34.6%
Körperverletzung/tätlicher Angriff	37	29.1%
Stalking/Nachstellung	13	10.2%
Sexuelle Gewalt/Missbrauch	12	9.4%
Häusliche Gewalt/Missbrauch	89	70.1%
Geiselnahme	1	0.8%
Tötungsdelikt	9	7.1%
Diskriminierung/Hasskriminalität	5	3.9%
Sonstiges	6	4.7%

Bei den Straftaten, auf Grund derer die Befragten eine Opferhilfsorganisation kontaktierten, kannten fast alle Befragten (95,3%) den Täter bereits, bevor es zu der Tat kam. In der Mehrheit dieser Fälle (76,0%) handelte es sich beim Täter um einen Partner oder ehemaligen Partner. Verwandte stellten 14,9% der bekannten Täter, und Freunde, Bekannte und Nachbarn machten 7,4% der bekannten Täter aus. Die übrigen zwei bekannten Täter waren in einem Fall ein Kollege, im anderen ein Arbeitgeber.

Die Mehrheit der Befragten gab an, die Tat selbst bei der Polizei zur Anzeige gebracht zu haben (63,8%) und eine Gruppe von 12,6% der Befragten sagte, dass sie die Tat nicht selbst bei der Polizei zur Anzeige brachten, sondern dass dies durch jemand anderen geschah. Zwei Befragte (1,6%) sagten, dass die Polizei von sich aus tätig wurde, und 21,3% gaben an, dass die Polizei überhaupt nicht über die Straftat informiert wurde. Die Befragten, die angaben, dass sie selbst oder jemand anders die Straftat bei der Polizei gemeldet hatten, wurden nach den Gründen für die Anzeige gefragt. Tabelle 6.3 zeigt, welche Gründe genannt wurden und wie viel Prozent der Befragten diese Gründe jeweils angaben. Die am häufigsten genannten Gründe waren, dass die Befragten nach der Tat große Angst hatten und sich vor einem wiederholten Übergriff fürchteten. Darüber hinaus wollten mehr als die Hälfte der Befragten den Schutz der Polizei für sich selbst und ihre Familien. Ein ebenso großer Anteil an Befragten sagte, dass der oder die Täter eine Strafe verdient hatten. Etwas mehr als zwei von fünf Befragten gaben an, die Straftat angezeigt zu haben, weil sie sie für schwerwiegend hielten. Eine ähnlich große Gruppe wünschte sich ein Tätigwerden der Polizei. Schließlich wollte ein Viertel der Befragten Anerkennung dessen erlangen, was ihnen widerfahren war, und eine ebenso große Gruppe wollte von der Polizei an Einrichtungen verwiesen werden, die ihnen weiterhelfen konnten. Im Allgemeinen schlussfolgern wir, dass der Wunsch nach Tätigwerden der Polizei (Festnahme, Schutz, Anerkennung) der wichtigste Grund für die Anzeige der Straftat war. Praktischere Gründe, wie z. B. Anforderungen der Versicherung oder Wiedererlangung dessen, was verloren gegangen war, wurden weniger häufig genannt.

Bei der Frage nach dem *wichtigsten* Grund für die Meldung der Straftat nannten die Befragten wiederum am häufigsten den Wunsch nach Schutz durch die Polizei (13,4%), die Angst vor Wiederholung der Straftat (12,4%) und Angst nach der erlittenen Straftat (10,3%). Die Auffassung, dass der oder die Täter eine Strafe verdient hatten, war für 9,3% der Befragten der Hauptgrund für die Anzeige. Alle anderen Gründe wurden nur von sehr kleinen Gruppen von Befragten als Hauptgründe genannt und werden hier nicht separat aufgeführt. Nicht alle Befragten gaben jedoch einen *wichtigsten Grund* an: 40,2% der 97 Befragten, die die Straftat entweder selbst der Polizei gemeldet hatten oder in deren Fällen jemand anders die Meldung übernahm, beantworteten die Frage nach dem wichtigsten Grund für die Anzeige nicht.

Tabelle 6.3. **Die Gründe für die Anzeige der Straftat (n = 97)**

Grund	N	%
Ich hatte nach der Straftat große Angst	60	61.9%
Ich wollte, dass die Polizei mich an andere unterstützende Stellen vermittelt	26	26.8%
Ich wollte den Schutz der Polizei für mich und meine Familie	47	48.5%
Ich hatte Angst vor einem wiederholten Übergriff	58	59.8%
Ich hielt die Straftat für so schwerwiegend, dass die Polizei informiert werden musste	41	42.3%
Die Polizei sollte tätig werden	39	40.2%
Ich war der Meinung, dass der bzw. die Täter eine Strafe verdient haben	46	47.4%
Ich wollte Entschädigung/Ersatz für meinen Schaden	10	10.3%
Ich wollte das zurückbekommen, was ich verloren habe	12	12.4%
Meine Versicherung hat es verlangt	3	3.1%
Ich wollte als Opfer dieser Straftat anerkannt werden	27	27.8%
Anderer Grund	8	8.2%

Tabelle 6.4. führt die Gründe an, aus denen Opfer die Straftat nicht bei der Polizei zur Anzeige brachten. Bei der Interpretation dieser Ergebnisse ist Vorsicht geboten, da die Zahl der Befragten, die einen Grund dafür angaben, die Straftat nicht angezeigt zu haben, sehr klein ist. Trotzdem schlussfolgern wir, dass Angst vor dem Täter der häufigste Grund dafür ist, eine Straftat nicht zu melden. Ein Drittel der Befragten gab an, dass die Anzeige ihrer Meinung nach nichts an ihrer Situation geändert hätte. Zusätzlich sagten fünf der 27 Befragten, die der Polizei die Straftat nicht gemeldet hatten, dass sie nicht glaubten, die Polizei werde in der Sache etwas unternehmen.

Tabelle 6.4. **Die Gründe für die Nichtanzeige der Straftat (n = 27)**

Grund	N	%
Das Delikt war nicht schwerwiegend genug	3	11.1%
Meine Versicherung hat es nicht verlangt	1	3.7%
Es wäre in meiner Situation nicht hilfreich gewesen	9	33.3%
Es wurde mir davon abgeraten	1	3.7%
Ich dachte, die Polizei wird weiter in der Strafsache nichts unternehmen	5	18.5%
Ich hatte Angst vor dem Täter	12	44.4%
Anderer Grund	6	22.2%

Mit Ausnahme von zwei Befragten gaben alle Befragten an, dass die Straftat Auswirkungen auf sie gehabt hatte. Für die große Mehrheit der Befragten (92,1%) führte die Straftat zu emotionaler Belastung (siehe Tabelle 6.5.). Darüber hinaus berichtete fast die Hälfte der Befragten davon, dass sie durch die Straftat körperliche Verletzungen erlitten hatten (48,8%). Wie auf Grund der berichteten Art der Straftaten zu erwarten war (siehe Tabelle 2), gaben die Befragten zu einem geringeren Anteil den Verlust oder die Beschädigung von Eigentum an. Bei der Frage, ob sie für die Tat eine Entschädigung erhalten hatten, berichtete nur ein Befragter von einer Entschädigung in vollem Umfang für den durch die Straftat verursachten Schaden. Die meisten Befragten hatten überhaupt keine Entschädigung erhalten (siehe Tabelle 6.5.). Die Befragten, die nicht (vollständig) entschädigt worden waren, wurden gefragt, inwiefern dies ein Problem darstellte. Ein großer Anteil der Befragten gab an, dass es sich um ein großes Problem handelte (43,9%) und ein beträchtlicher Teil der Befragten sagte, es handelte sich um ein kleines Problem (24,6%). Zusammen bilden diese Teilgruppen die Mehrheit der Personen, die nicht (in vollem Umfang) entschädigt worden waren.

Eine große Mehrheit der Befragten (85,0%) sagte, dass niemand wegen der erlittenen Straftat festgenommen wurde, und nur einer von zehn Befragten (9,4%) gab an, dass der Täter festgenommen wurde. 2,4% der Befragten wussten nicht, ob jemand festgenommen worden war und Informationen darüber fehlten 3,1% der Befragten. Die Befragten, die sagten, dass niemand festgenommen worden war ($n = 108$), wurden gefragt, inwiefern dies ein Problem darstellte. Die Hälfte dieser Opfer gab an, dass es sich bei der Tatsache, dass niemand festgenommen worden war, entweder um ein großes (24,1%) oder ein kleines (27,8%) Problem für sie handelte. Beinahe zwei von fünf gaben an, dass sie es nicht als Problem betrachteten, dass niemand festgenommen wurde (38,9%). Etwa 10% derjenigen Befragten, die sagten, dass niemand festgenommen wurde, beantworteten die Frage nicht, ob diese Tatsache für sie ein Problem darstellte (9,3%).

Tabelle 6.5. **Auswirkungen und Entschädigung für die Straftat**
(**N = 127 für Auswirkungen, n = 125 für Entschädigung**)

	N	%
Auswirkungen		
Verlust von Eigentum	7	5.5%
Beschädigtes Eigentum	10	7.9%
Körperliche Verletzung	62	48.8%
Emotionale Belastung	117	92.1%
Haben Sie eine Entschädigung erhalten?		
Ja, vollständig	1	0.8%
Ja, teilweise	3	2.4%
Nein, noch nicht	41	32.8%
Nein, gar nicht	70	56.0%
Unbekannt	10	8.0%
Falls Sie nicht (vollständig) entschädigt wurden, war das ein Problem?^{ab}		
Überhaupt kein Problem	28	24.6%
Ein kleines Problem	28	24.6%
Ein großes Problem	50	43.9%
Unbekannt	8	7.0%

^a 114 Befragten wurde diese Frage gestellt

^b Diese Frage wurde im Fragebogen für die portugiesische Stichprobe leicht verändert:

6.3. DIE SICHT VON OPFERN AUF DIE DIENSTE DER OPFERHILFSORGANISATIONEN

Tabelle 6.6. veranschaulicht die Bedeutung, die Opfer einer respektvollen Behandlung durch Mitarbeiter von Opferhilfsorganisationen beimessen. Außerdem zeigt die Tabelle, wie viel Prozent der Opfer sich tatsächlich respektvoll behandelt fühlten und wie viel Prozent sich von Opferhelfemitarbeitern nicht respektvoll behandelt sahen. Der portugiesische Fragebogen weist kleine Unterschiede zu den in Deutschland, Frankreich und Schottland verwendeten Fragebögen auf. Ein konkreter Unterschied betrifft die Art und Weise, wie die Befragten zum Schutz ihrer persönlichen Daten befragt wurden und wie dabei zwischen dem Grad der Wichtigkeit und der Erfahrung der Opfer differenziert wurde. Letzteres wurde unter Verwendung von zwei verschiedenen Items gemessen, während ersteres mit Hilfe desselben Items erfasst wurde, das auch in den anderen Übersetzungen des Fragebogens Verwendung fand.

Tabelle 6.6. zeigt, dass die Befragten im Allgemeinen einer respektvollen Behandlung sehr große Bedeutung beimaßen: Fünf der acht Indikatoren wurden von mehr als 90% der Befragten als wichtig bewertet, zwei Indikatoren von mehr als 80% (jedoch weniger als 90%). Dazu äußerten fast alle Befragten, die diese sieben Indikatoren als wichtig ansahen, ebenfalls die Ansicht, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisationen sich auch dementsprechend verhielten. Der achte Indikator – konkrete praktische Unterstützung – wurde von weniger Befragten (78,0%) als wichtig beurteilt. Obwohl *nur* zwei Drittel der Befragten angaben, konkrete praktische Unterstützung erhalten zu haben, stimmt das nicht mit einer beträchtlichen Gruppe an Befragten überein, die angaben, sich diese Art von Unterstützung gewünscht, sie aber nicht erhalten zu haben. Fast ein Drittel der Befragten gab an, dass diese Art von Unterstützung in ihrem Fall nicht anwendbar bzw. verwertbar gewesen wäre (nicht in der Tabelle enthalten).

Tabelle 6.6. **Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen - respektvolle Behandlung***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhelfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
92.9%	118	Behandelten Sie höflich	98.3%	0.8%
92.1%	117	Haben sich Zeit genommen und alles angehört, was Sie ihnen sagen wollten	94.0%	4.3%
92.1%	117	Haben Verständnis für Ihre Situation gezeigt	96.6%	2.6%
91.3%	116	Gaben Ihnen das Gefühl, ernst genommen zu werden	95.7%	0.9%
90.6%	115	Ihre Angaben wurden vertraulich behandelt	k.A.	k.A.
k.A.	k.A.	Ihr Fall wurde vertraulich behandelt	98.3%	0.9%
k.A.	k.A.	Haben Rücksicht auf Ihre Privatsphäre genommen	97.4%	0.9%
89.0%	113	Sind hinreichend auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingegangen	97.3%	0.9%
86.6%	110	Waren mitfühlend	92.7%	2.7%
78.0%	99	Haben Sie praktisch unterstützt, wie z. B. beim Ausfüllen von Formularen	66.7%	3.0%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Einer der sechs Indikatoren zur Qualität der Opferhilfe in Bezug auf die Bereitstellung von Informationen wird von mehr als 90% der Befragten als wichtig bewertet, zwei Indikatoren werden von mehr als 80% (je-

doch weniger als 90%) als wichtig angesehen (siehe Tabelle 6.7). Fast allen Befragten ist es wichtig, dass die Mitarbeiter von Opferhilfsorganisationen Informationen über ihre Rechte als Opfer bereitstellen, und eine große Mehrheit gab an, dass sie schätzen, wenn Mitarbeiter eine verständliche Sprache verwenden. Darüber hinaus hält es eine große Gruppe von Befragten für wichtig, über Hilfs- und Unterstützungsangebote anderer Organisationen informiert zu werden. Eine fast genauso große Gruppe an Befragten schätzt die Weitervermittlung an andere Organisationen. Die restlichen zwei informationsbezogenen Indikatoren zur Qualität der Hilfe wurden von einer etwas kleineren Befragtengruppe als wichtig erachtet. Drei Viertel der Befragten sagten, dass es wichtig ist, Informationen über den Ablauf des Strafprozesses zu bekommen und zwei Drittel gaben an, Informationen über Möglichkeiten des Erhalts von Entschädigung wertzuschätzen.

Die prozentualen Anteile der Befragten, die angaben, dass sie die verschiedenen informationsbezogenen Formen von Opferhilfe erhalten hatten, stimmen mit der Wichtigkeit überein, die sie den verschiedenen Arten von Unterstützung jeweils zuweisen. Die beiden wichtigsten Formen von Unterstützung erfuhren mehr als 90% der Befragten, während die Erfahrung mit den verbleibenden Formen von Unterstützung in etwa dem Grad der Wichtigkeit entsprach, der diesen Diensten beigemessen wurde. Es ist dabei zu berücksichtigen, dass für jede Form der informationsbezogenen Unterstützung jeweils nur sehr kleine Gruppen von Befragten angaben, diese Form der Unterstützung nicht erhalten zu haben.

Tabelle 6.7. **Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen - Information***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
92.9%	118	Sie wurden über Ihre Rechte als Opfer einer Straftat informiert	90.7%	2.5%
86.6%	110	Die Mitarbeiter haben in einer verständlichen Sprache mit Ihnen geredet	96.4%	1.8%
81.1%	103	Sie wurden über weitere Unterstützungs- und Hilfeinrichtungen informiert	83.5%	1.9%
79.5%	101	Sie wurden an andere Hilfsorganisationen verwiesen	71.3%	5.0%
74.0%	94	Sie wurden über den Ablauf eines Strafprozesses informiert	73.4%	3.2%
66.0%	84	Sie wurden darüber informiert, wie Sie eine Entschädigung erhalten können	60.7%	4.8%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Bei Diensten der Opferhilfe, die auf das Bedürfnis der Opfer nach Teilnahme abzielen, gaben ungefähr 80% der Befragten an, dass ihnen diese Dienste wichtig waren (siehe Tabelle 6.8.). Eine hervorstechende Ausnahme ist jedoch die Wichtigkeit, die die Befragten der finanziellen Unterstützung beimaßen: Lediglich die Hälfte der Befragten gab an, dass es sich hierbei um einen wichtigen Aspekt der Opferhilfe handelt. Unter denjenigen Befragten, die sagten, dass ihnen diese Dienste wichtig waren, gaben nur kleine Gruppen an, diese Dienste nicht erhalten zu haben. Dies stimmt jedoch nicht mit großen Befragtengruppen überein, die berichteten, diese Dienste erhalten zu haben. Es ist vielmehr so, dass diese Art von Unterstützung für erhebliche Gruppen von Befragten nicht anwendbar bzw. verwertbar ist. Der höchste Prozentsatz an Befragten sagte dabei, dass Begleitung zum Strafverfahren nicht anwendbar war (38,9%, nicht in der Tabelle ausgewiesen) und auch keine finanzielle Unterstützung geleistet wurde (39,1%, nicht in der Tabelle ausgewiesen).

Tabelle 6.8. **Dienstleistungen von Opferhilfsorganisationen - Teilnahme***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
82.7%	105	Sie wurden auf die Prozesskostenhilfe hingewiesen	62.9%	1.0%
81.1%	103	Es wurde Unterstützung in Rechtsfragen bereitgestellt	67.0%	1.9%
74.8%	95	Sie wurden zum Strafverfahren begleitet	46.3%	3.2%
50.4%	64	Leistung finanzieller Unterstützung	37.5%	6.3%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Die Frage nach Verlust oder Beschädigung von Eigentum (Tabelle 6.9.) ist etwas weniger als drei von fünf Befragten wichtig. Ein mehr oder weniger gleich hoher Prozentsatz sah es auch als zutreffend an, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisationen diesen Dienst erbrachten. Wiederum stimmt dies nicht mit einer großen Minderheit an Personen überein, die dies für einen wichtigen Aspekt der Opferhilfe hielten, jedoch zu ihrem Verlust oder ihren Schäden nicht befragt wurden. Stattdessen war dieses Item auf die Situation vieler Befragter nicht anwendbar (22,8%, nicht in der Tabelle ausgewiesen).

Tabelle 6.9. **Dienstleistungen der Opferhilfe - Entschädigung***

Wichtigkeit	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
57.5%	73	Der erlittene Schaden wurde festgehalten	61.6%	1.4%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Fast alle Aspekte der Opferhilfe, die sich auf den Umgang mit Angstgefühlen beziehen, wurden von ungefähr 90% der Befragten für wichtig erachtet (Tabelle 6.10.). Eine merkliche Ausnahme ist der Erhalt sozialer Unterstützung, der von weniger als 70% der Befragten als wichtig eingestuft wurde. Große Mehrheiten der Befragten erhielten die vier Arten von Opferhilfe, denen ein hoher Stellenwert beigemessen wird, auch tatsächlich (zwischen 81,3% und 93,8%). Eine kleine Gruppe von Personen, denen es wichtig war, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation beim Abbau von Ängsten halfen, gab an, dass dies tatsächlich nicht der Fall war (4,5%).

Obwohl der Erhalt sozialer Unterstützung den Befragten weniger wichtig zu sein scheint, gaben diejenigen, die diesen Aspekt der Opferhilfe schätzten, entweder an, diese Art der Unterstützung auch erhalten zu haben (64,4%) oder sagten, dass dies in ihrer Situation nicht anwendbar war (16,5%, nicht in der Tabelle ausgewiesen).

Tabelle 6.10. **Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen - Umgang mit Ängsten***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
90.6%	115	Sie wurden solange unterstützt, wie Sie es brauchten	92.2%	0.0%
89.0%	113	Gaben Ihnen emotionale Unterstützung	93.8%	0.0%
88.2%	112	Gaben Ihnen psychologische Unterstützung	85.7%	1.8%
88.2%	112	Haben geholfen, Ihre Ängste abzubauen	81.3%	4.5%
87.4%	111	Gaben Ihnen das Gefühl, dass ausreichend anerkannt wurde, was Ihnen widerfahren ist	90.1%	0.9%
68.5%	87	Haben Ihnen soziale Unterstützung geleistet	64.4%	3.4%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Im Allgemeinen schätzten die Befragten, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation ihnen zu erhöhter Sicherheit verhalfen: Jeder der drei Indikatoren zum Themenbereich Sicherheit wurde von mehr als 80% der Befragten als wichtig eingestuft (siehe Tabelle 6.11.). Fast alle Befragten, die sagten, dass es ihnen wichtig war, dass die Mitarbeiter der Opferhilfsorganisation ihnen ein Gefühl der Sicherheit und Tipps für ihre Sicherheit gaben, waren der Meinung, dass beide Dienste von den Mitarbeitern auch tatsächlich erbracht wurden. Eine etwas kleinere – jedoch noch immer beträchtliche – Mehrheit der Befragten, die den Bemühungen der Opferhilfsorganisation in Bezug auf die Senkung des Wiederholungsrisikos der Straftat Wert beimaßen, gab an, diese Art der Unterstützung erhalten zu haben.

Tabelle 6.11. **Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen - Sicherheit***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
89.8%	114	Gaben Ihnen ein Gefühl der Sicherheit	91.2%	0.9%
88.2%	112	Gaben Ihnen Tipps für Ihre Sicherheit	93.8%	0.0%
83.5%	106	Das Risiko einer Wiederholung der Straftat wurde reduziert	79.2%	3.8%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

6.4. DIE SICHT VON OPFERN AUF DIE DIENSTE DER POLIZEI

Die Analysen, wie Opfer ihren Kontakt mit der Polizei wahrnehmen, erfolgten basierend auf denjenigen Befragten, die angaben, dass sie die Straftat bei der Polizei angezeigt hatten, und die in den zwölf Monaten vor der Datenerhebung Kontakt mit der Polizei hatten. Dieser Teil des Fragebogens wurde jedoch nicht allen Befragten vorgelegt: Von allen Befragten wurden 35,4% (n= 45) gefragt, ob sie in den 12 vorhergehenden Monaten Kontakt mit der Polizei gehabt hatten oder nicht. Von diesen Befragten gaben 88,9% (n= 40) an, dass sie sich aufgrund der erlittenen Straf-

tat in den 12 vorhergehenden Monaten an die Polizei gewendet hatten. Etwas mehr als einer von zehn Befragten (11,1%) gab an, keinen Kontakt mit der Polizei gehabt zu haben. Die Auswertung der Sicht von Opfern auf die Dienste der Polizei wurde für die Gruppe von 40 Befragten durchgeführt, die mit der Polizei Kontakt gehabt hatte. Angesichts dieser relativ kleinen Subgruppe sollte das Ergebnis mit Vorsicht interpretiert werden.

Tabelle 6.12. zeigt die Bedeutung, die die Opfer den Aspekten der Polizeiarbeit beimessen, bei denen es um respektvolle Behandlung geht. Wie auch bereits in Bezug auf die Dienste der Opferhilfsorganisationen gab die überwiegende Mehrheit der Befragten an, dass es ihnen wichtig ist, in respektvoller Weise behandelt zu werden: 90% der Befragten oder mehr sagten zu sechs von acht Indikatoren für respektvolle Behandlung, dass diese für sie wichtig sind. Das Maß, in dem sie als zutreffend bewerten, ob sie von der Polizei tatsächlich respektvoll behandelt wurden oder nicht, liegt jedoch im Vergleich zur Wahrnehmung der Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen durch die Befragten erheblich niedriger. Gleichwohl gaben vier von fünf Befragten an, dass sie eine respektvolle Behandlung erfuhren, dass die Polizeibeamten sich die Zeit nahmen, alles anzuhören, was sie ihnen sagen wollten, und dass ihre Identität vertraulich behandelt wurde. Etwas weniger als vier von fünf Befragten, denen es wichtig war, dass die Polizei Verständnis für ihre Situation zeigte, erfuhren dieses Verständnis im Umgang mit den Polizeibeamten auch tatsächlich. Auf der anderen Seite sagte jedoch ungefähr einer von zehn Befragten im Hinblick auf diese vier Arten respektvoller Behandlung, dass die Behandlung tatsächlich nicht so wie gewünscht erfolgte. Darüber hinaus sagten 14,7% der Befragten, dass ihnen kein Mitgefühl entgegengebracht wurde, und 13,5% der Befragten fühlten sich nicht ernst genommen. Schließlich gab die Hälfte derjenigen Befragten, denen es wichtig war, nicht zu lange warten zu müssen, bevor sie die Straftat anzeigen konnten, an, dass sie tatsächlich viel zu lange warten mussten (52,6%; der Punkt wurde formuliert wie in Tabelle 6.12. und im Ergebnis spiegelt der Prozentsatz der Zustimmung den Anteil der Befragten wider, die diesen Aspekt bei den polizeilichen Dienstleistungen vermissten). Etwas weniger als ein Drittel derjenigen Befragten, denen es wichtig war, ihren Bericht der Ereignisse nicht zu häufig wiederholen zu müssen, gaben an, dass es genau dazu kam (31,3%; der Punkt wurde formuliert wie in Tabelle 6.12. und im Ergebnis spiegelt der Prozentsatz der Zustimmung den Anteil der Befragten wider, die diesen Aspekt bei den polizeilichen Dienstleistungen vermissten).

Tabelle 6.12. **Dienstleistungen der Polizei - respektvolle Behandlung***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
95.0%	38	Haben Sie zu lange warten lassen, bis Sie die Straftat anzeigen konnten ^a	28.9%	52.6%
92.5%	37	Gaben Ihnen das Gefühl, ernst genommen zu werden	73.0%	13.5%
92.5%	37	Nahmen sich Zeit und hörten alles an, was Sie ihnen sagen wollten	81.1%	10.8%
92.5%	37	Behandelten Sie höflich	86.5%	8.1%
90.0%	36	Zeigten Verständnis für Ihre Situation	77.8%	11.1%
90.0%	36	Ihre Angaben wurden vertraulich behandelt	80.6%	8.3%
85.0%	34	Waren mitfühlend	61.8%	14.7%
80.0%	32	Ließen Sie Ihren Bericht der Ereignisse zu oft wiederholen ^b	31.3%	56.3%

^a Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

^b Die Befragten wurden gefragt, in welchem Maß sie es als wichtig ansahen, dass die Polizei sie nicht zu lange warten ließ. In Bezug auf die bereitgestellten Leistungen wurden die Befragten jedoch gefragt, inwieweit sie es als zutreffend ansehen, dass die Polizei sie tatsächlich zu lange warten ließ. In diesem Punkt spiegelt der Prozentsatz von *trifft nicht* zu eine höhere Qualität der Dienstleistungen wider.

^c Die Befragten wurden gefragt, in welchem Maß sie es als wichtig ansahen, dass die Polizei sie ihren Bericht nicht zu oft wiederholen ließ. In Bezug auf die bereitgestellten Leistungen wurden die Befragten jedoch gefragt, inwieweit sie es als zutreffend ansehen, dass die Polizei sie ihren Bericht tatsächlich zu oft wiederholen ließ. In diesem Punkt spiegelt der Prozentsatz von *trifft nicht* zu eine höhere Qualität der Dienstleistungen wider.

Der Erhalt von ausreichenden und zutreffenden Informationen durch die Polizei ist fast allen Befragten wichtig (Tabelle 6.13.). Jedoch geben die Befragten hier häufig erneut an, die von ihnen gewünschten Informationen nicht erhalten zu haben. Am auffälligsten ist hier die Erkenntnis, dass mehr Befragte sich ungenügend über die Entwicklung ihres Falles informiert fühlten (43,2%) als Befragte sich angemessen informiert fühlten. Viele Befragten hatten den Eindruck, über weitere Unterstützung oder über Opferhilfe ungenügend informiert zu werden (27,8% bzw. 26,3%). Zusätzlich sagten 22,2% der Befragten, dass sie nicht über ihre Opferrechte informiert wurden, und 20,6% gaben an, dass sie nicht über die nächsten Schritte der Polizei informiert wurden. Der einzige Aspekt der informationsbezogenen Opferhilfe, der von einer überzeugenden Mehrheit der Befragten positiv erfahren wurde, bezieht sich auf die Verwendung einfach zu verstehender Sprache.

Tabelle 6.13. **Dienstleistungen der Polizei - Information***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
95.0%	38	Gaben Ihnen Informationen zu Opferhilfsorganisationen	57.9%	26.3%
92.5%	37	Hielten Sie über weitere Entwicklungen in Ihrem Fall auf dem Laufenden	40.5%	43.2%
90.0%	36	Gaben Ihnen Informationen über weitere Betreuung und Unterstützung	58.3%	27.8%
90.0%	36	Sie wurden über Ihre Rechte als Opfer einer Straftat informiert	63.9%	22.2%
87.5%	35	Redeten in einer verständlichen Sprache mit Ihnen	88.6%	2.9%
85.0%	34	Informierten Sie über ihre nächsten Schritte	70.6%	20.6%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Indikatoren in Bezug auf die Prozessteilnahme betreffen einen wichtigen Teil der Dienste, die Opfer von der Polizei erwarten (Tabelle 6.14.). Auch hier scheint es jedoch eindeutig Möglichkeiten zur Optimierung der polizeilichen Leistungen zu geben. Nach Aussage von beinahe drei Vierteln der Befragten erfragten die den Fall bearbeitenden Polizeibeamten ausreichend Informationen zur Bearbeitung der Berichte der Opfer und machten sie auf ihr Recht auf Teilnahme am Strafverfahren aufmerksam. Dennoch sagte noch immer einer von fünf Befragten, dass die Polizei Informationen nicht ausreichend erfragte, und 16,7% gaben an, dass die Polizei sie nicht auf ihr Recht auf Teilnahme am Strafverfahren gegen den Täter hinwies. Etwas mehr als ein Viertel der Befragten fand schließlich, dass die Polizei ihren Wünschen und Bedürfnissen nicht ausreichend Aufmerksamkeit schenkte.

Tabelle 6.14. **Dienstleistungen der Polizei - Teilnahme***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
90.0%	36	Die Polizeibeamten baten Sie um ausreichend Informationen, um Ihren Bericht bearbeiten zu können	72.2%	22.2%
90.0%	36	Die Polizeibeamten wiesen Sie auf Ihr Recht auf Teilnahme an Strafverfahren gegen den Täter hin	72.2%	16.7%
85.0%	34	Die Polizeibeamten gingen hinreichend auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse ein	61.8%	26.5%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Vielen Opfern ist es wichtig, dass die Polizei sie zu dem erlittenen Schaden befragt, doch 14,7% dieser Befragten berichtete, dass die Polizei sie nicht danach fragte (Tabelle 6.15.). Auch wenn drei Viertel der Befragten es für wichtig erachten, dass die Polizei Informationen über die notwendigen Schritte zum Erhalt von Schadensersatz bereitstellt, sind die Erfahrungen dieser Befragten im Hinblick auf den Erhalt dieser Art von Information geteilt: 40% gaben an, diese Informationen erhalten zu haben, weitere 40% sagten, dass diese Informationen nicht bereitgestellt wurden.

Tabelle 6.15. **Dienstleistungen der Polizei - Entschädigung***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
85.0%	34	Befragten Sie zu dem erlittenen Schaden	67.6%	14.7%
75.0%	30	Sie wurden darüber informiert, wie Sie eine Entschädigung erhalten können	40.0%	40.0%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

In Bezug auf Hilfe im Umgang mit Ängsten und der Stärkung des Sicherheitsgefühls empfanden viele Befragte, dass die Polizei nicht genug unternahm (Tabellen 6.16. und 6.17.). Ungefähr ein Drittel der Befragten gab an, dass die Polizeibeamten das Risiko einer Wiederholung der Straftat nicht reduzierten und ihnen kein Gefühl der Sicherheit gaben (33,3% bzw. 31,4%). Ungefähr ein Drittel der Befragten gab an, dass die Polizeibeamten ihre Ängste nicht abbauten oder Tipps für ihre Sicherheit gaben (28,6% bzw. 26,5%).

Tabelle 6.16. **Dienstleistungen der Polizei - Umgang mit Angst***

Wichtigkeit	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
87.5%	35	Halfen dabei, Ihre Ängste abzubauen	54.3%	28.6%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Tabelle 6.17. **Dienstleistungen der Polizei - Sicherheit***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
87.5%	35	Gaben Ihnen ein Gefühl der Sicherheit	57.1%	31.4%
85.0%	34	Gaben Ihnen Tipps für Ihre Sicherheit	61.8%	26.5%
82.5%	33	Das Risiko einer Wiederholung der Straftat wurde reduziert	48.5%	33.3%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Die letzte Gruppe von Indikatoren zur Qualität der Polizeidienstleistungen bezieht sich auf Vergeltung: Identifizierung und Festnahme des Täters. Beide Punkte werden von großen Mehrheiten der Befragten für wichtig

erachtet (Tabelle 6.18.). Mehr als 70% derjenigen Opfer, denen es wichtig ist, dass die Polizei Anstrengungen zur *Identifizierung* des Täters unternimmt, sind der Meinung, dass die Polizei in ihrem Fall genug unternommen hat, um dieses Ziel zu erreichen. Demgegenüber glaubt einer von fünf Befragten, dass die Polizei nicht genug unternommen hat, um den Täter zu identifizieren. Ein Drittel der Befragten, denen die Festnahme des Täters wichtig war, berichtet, dass die Polizei genug zur *Festnahme* des Täters unternahm. Demgegenüber ist ein Viertel der Befragten nicht der Meinung, dass die Polizei genug zur Festnahme des Täters unternahm.

Tabelle 6.18. **Dienstleistungen der Polizei - Vergeltung***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Polizeibeamten zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
87.5%	35	Unternahmen genug zur Identifizierung des Täters	71.4%	22.9%
75.0%	30	Unternahmen genug zur Festnahme des Täters	33.3%	26.7%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

6.5. DIE SICHT VON OPFERN AUF DIE DIENSTE DER STAATSANWALTSCHAFT

Die Analysen, wie Opfer ihren Kontakt mit der Staatsanwaltschaft wahrnehmen, erfolgten basierend auf denjenigen Befragten, die angaben, dass sie wegen der erlittenen Straftat in den zwölf Monaten vor der Datenerhebung Kontakt mit der Staatsanwaltschaft hatten. Dieser Teil des Fragebogens wurde jedoch nicht allen Befragten vorgelegt: Von allen Befragten wurden 23,6% (n= 30) gefragt, ob sie in den 12 vorhergehenden Monaten Kontakt mit der Staatsanwaltschaft gehabt hatten oder nicht. Von diesen Befragten gaben 80,0% (n= 24) an, dass sie sich aufgrund der erlittenen Straftat in den 12 vorhergehenden Monaten an die Staatsanwaltschaft gewendet hatten. Die Auswertung der Sicht von Opfern auf die Dienste der Staatsanwaltschaft wurde daher für eine Gruppe von 24 Befragten durchgeführt. Angesichts dieser kleinen Subgruppe sollte das Ergebnis mit großer Vorsicht interpretiert werden.

Tabelle 6.19. zeigt die Bedeutung, die die Opfer der respektvollen Behandlung durch die Staatsanwaltschaft zumessen. Wie auch bereits in Bezug auf die Dienste der Opferhilfsorganisationen und der Polizei gab die überwiegende Mehrheit der Befragten an, dass es ihnen wichtig ist, in respektvoller Weise behandelt zu werden: 90% der Befragten oder mehr sagten zu vier von sechs Indikatoren für respektvolle Behandlung, dass diese für sie wichtig sind. Wie es jedoch bereits in der Beurteilung der respektvollen Behandlung durch die Polizei der Fall war, liegt das Maß, in dem sie als zutreffend bewerten, ob sie von der Staatsanwaltschaft tatsächlich respektvoll behandelt wurden oder nicht, im Vergleich zur Wahrnehmung der Dienstleistungen der Opferhilfsorganisationen durch die Befragten wiederum erheblich niedriger. Obwohl drei Viertel der Befragten sagen, dass sie respektvoll behandelt wurden, liegt der Prozentsatz der Befragten, die keine respektvolle Behandlung erfuhren, für alle sechs Indikatoren zwischen 14,3% und 31,8%. Fast ein Drittel gab an, dass die Mitarbeiter der Staatsanwaltschaft sich nicht die Zeit nahmen, alles anzuhören, was sie ihnen mitteilen wollten. Ein großer Anteil der Befragten hatte das Gefühl, ihren Bericht der Ereignisse zu häufig wiederholen zu müssen (24,9%; der Punkt wurde formuliert wie in Tabelle 6.19. und im Ergebnis spiegelt der

Prozentsatz der Zustimmung den Anteil der Befragten wider, die diesen Aspekt bei den Dienstleistungen der Staatsanwaltschaft vermissten). Darüber hinaus waren mehr als einer von fünf Befragten der Meinung, dass die Mitarbeiter der Staatsanwaltschaft kein Verständnis für ihre Situation zeigten. Schließlich sagten 18,2% der Befragten, dass ihnen kein Mitgefühl entgegengebracht wurde, und 18,2% der Befragten fühlten sich nicht ernst genommen.

Diese Ergebnisse gründen auf geringen Befragtenzahlen und sollten daher zurückhaltend interpretiert werden. Als vorläufige Schlussfolgerung scheint es jedoch gerechtfertigt zu sagen, dass in der Kommunikation zwischen Staatsanwaltschaft und Opfern Verbesserungspotenzial besteht.

Tabelle 6.19. **Dienstleistungen der Staatsanwaltschaft - respektvolle Behandlung***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Staatsanwaltschaft zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
91.7%	22	Die Mitarbeiter der Staatsanwaltschaft gaben Ihnen das Gefühl, ernst genommen zu werden	68.2%	18.2%
91.7%	22	Nahmen sich Zeit und hörten alles an, was Sie ihnen sagen wollten	50.0%	31.8%
91.7%	22	Zeigten Verständnis für Ihre Situation	63.6%	22.7%
91.7%	22	Waren mitfühlend	68.2%	18.2%
87.5%	21	Sie haben Sie höflich behandelt	76.2%	14.3%
70.8%	17	Ließen Sie Ihren Bericht der Ereignisse zu oft wiederholen ^a	29.4%	35.3%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

^a Die Befragten wurden gefragt, in welchem Maß sie es als wichtig ansahen, dass die Mitarbeiter der Staatsanwaltschaft sie ihren Bericht nicht zu oft wiederholen ließen. In Bezug auf die bereitgestellten Leistungen wurden die Befragten jedoch gefragt, inwieweit sie es als zutreffend ansahen, dass die Mitarbeiter der Staatsanwaltschaft sie ihren Bericht tatsächlich zu oft wiederholen ließen. In diesem Punkt spiegelt der Prozentsatz von trifft nicht zu eine höhere Qualität der Dienstleistungen wider.

Der Erhalt von ausreichenden und zutreffenden Informationen durch die Staatsanwaltschaft ist für einen recht hohen Anteil der Befragten wichtig (Tabelle 6.20.). Eine große Gruppe von Befragten berichtet jedoch, dass sie über die nächsten Schritte der Staatsanwaltschaft nicht ausreichend informiert wurden, und der Prozentsatz an Befragten, die angeben, keine Informationen über ihre Rechte als Opfer erhalten zu haben, ist höher als der Prozentsatz derjenigen, die angeben, diese Informationen erhalten zu haben. Der einzige Aspekt der informationsbezogenen Opferhilfe, der von einer überzeugenden Mehrheit der Befragten positiv erfahren wurde, bezieht sich auf die Verwendung einfach zu verstehender Sprache. 10,0% berichteten jedoch, dass die Mitarbeiter der Staatsanwaltschaft keine einfach zu verstehende Sprache verwendeten. Dies repräsentiert den höchsten Prozentsatz an Befragten über alle Organisationen hinweg, mit denen die Opfer in Kontakt treten. Dies mag mit der spezialisierteren Rolle der Staatsanwaltschaft zusammenhängen, die an deren Mitarbeiter in der direkten Kommunikation mit Opfern größere Herausforderungen stellt.

Tabelle 6.20. **Dienstleistungen der Staatsanwaltschaft - Information***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Staatsanwaltschaft zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
83.3%	20	Die Mitarbeiter der Staatsanwaltschaft redeten in einer verständlichen Sprache mit Ihnen	65.0%	10.0%
79.2%	19	Die Mitarbeiter der Staatsanwaltschaft informierten Sie über ihre nächsten Schritte	42.1%	31.6%
75.0%	18	Sie wurden über Ihre Rechte als Opfer einer Straftat informiert	27.8%	38.9%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Die Teilnahme als Indikator im Rahmen der von der Staatsanwaltschaft bereitgestellten Dienste im Bereich der Opferhilfe wurde anhand eines einzelnen Items gemessen. Dabei wurde gefragt, ob die Mitarbeiter der Staatsanwaltschaft hinreichend auf die Wünsche und Bedürfnisse des Opfers eingingen (Tabelle 6.21.). Zwei Drittel der Befragten, die dies für einen wichtigen Aspekt der Opferhilfe halten – 21 von 24 Befragten, die mit der Staatsanwaltschaft in Kontakt standen –, gaben an, dass die Mitarbeiter der Staatsanwaltschaft hinreichend auf ihre Wünsche und Bedürfnisse eingingen. Etwa einer von fünf Befragten stimmte dem nicht zu.

Tabelle 6.21. **Dienstleistungen der Staatsanwaltschaft - Teilnahme***

Wichtigkeit	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Staatsanwaltschaft zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
87.5%	21	Die Mitarbeiter der Staatsanwaltschaft gingen hinreichend auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse ein	66.7%	19.0%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Vielen Opfern ist es wichtig, dass die Mitarbeiter der Staatsanwaltschaft sie zu dem erlittenen Schaden befragen, doch 15,8% dieser Befragten berichtete, dass nicht danach gefragt wurde (Tabelle 6.22.). Ein bemerkenswertes Ergebnis tritt auch im Hinblick auf die Informationsbereitstellung über notwendige Schritte zum Erhalt von Entschädigung zutage: Keiner der Befragten, denen dies wichtig war, berichtete, diese Art von Information von der Staatsanwaltschaft erhalten zu haben.

Tabelle 6.22. **Dienstleistungen der Staatsanwaltschaft - Entschädigung***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Staatsanwaltschaft zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
79.2%	19	Die Mitarbeiter der Staatsanwaltschaft befragten Sie zu dem erlittenen Schaden	42.1%	15.8%
66.7%	16	Sie wurden darüber informiert, wie Sie eine Entschädigung erhalten können	0.0%	56.3%

* Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

In Bezug auf Hilfe im Umgang mit Ängsten und der Stärkung des Sicherheitsgefühls, empfand die Mehrheit der Befragten es für wichtig, dass die Staatsanwaltschaft diese Arten der Unterstützung leistet (Tabellen 6.23. und 6.24.). Diese Befragten sind jedoch hinsichtlich ihrer Erfahrungen recht gespalten. In jedem Fall gab eine Minderheit an, diese Arten der Unterstützung erhalten zu haben. In jedem Fall gab aber auch eine in etwa vergleichbare Zahl an Befragten an, diese Arten der Unterstützung nicht erhalten zu haben. Die verbleibenden Befragten antworteten mit teils/teils, gaben an, dass diese Dinge auf ihre Situation nicht anwendbar waren oder beantworteten die Fragen zu ihren Erfahrungen nicht.

Tabella 6.23. **Dienstleistungen der Staatsanwaltschaft - Umgang mit Angst***

Wichtigkeit	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Staatsanwaltschaft zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
87.5%	21	Die Mitarbeiter der Staatsanwaltschaft halfen dabei, Ihre Ängste abzubauen	19.0%	38.1%

*Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Tabella 6.24. **Dienstleistungen der Staatsanwaltschaft - Sicherheit***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Staatsanwaltschaft zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
87.5%	21	Die Mitarbeiter der Staatsanwaltschaft gaben Ihnen ein Gefühl der Sicherheit	33.3%	23.8%
70.8%	17	Das Risiko einer Wiederholung der Straftat wurde reduziert	29.4%	29.4%

*Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

Die letzte Gruppe von Indikatoren zur Qualität der Dienstleistungen der Staatsanwaltschaft bezieht sich auf Vergeltung: Strafverfolgung und Verurteilung des Täters. Das Item, mit dem die Wichtigkeit der Anstrengungen zur Verurteilung des Täters gemessen wird, fehlte bei 13 der 24 Befragten. Das bedeutet, dass die Prozentzahlen für diese Art von Opferhilfe eigentlich nicht interpretiert werden können. Die meisten Befragten geben an, dass die Strafverfolgung des Täters ihrer Meinung nach ein wichtiger Aspekt der vom Staatsanwalt erbrachten Opferhilfe ist (70,8%). Neun Befragte, die dies für wichtig erachteten, beantworteten jedoch die Frage nicht, ob die Staatsanwaltschaft ihrer Meinung nach in ihrem konkreten Fall ausreichend tätig geworden war. Diejenigen Befragten, die der Meinung waren, dass die Staatsanwaltschaft genug unternommen hatte, stellen etwas mehr als ein Drittel derjenigen Befragten, denen dieser Punkt wichtig war. Ein Viertel dieser Gruppe stimmte der Aussage nicht zu.

Tabella 6.25. **Dienstleistungen der Staatsanwaltschaft - Vergeltung***

Wichtigkeit (Rangfolge)	N	Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Staatsanwaltschaft zutreffen.	Trifft zu	Trifft nicht zu
70.8%	17	Die Staatsanwaltschaft unternahm genug zur Strafverfolgung des Täters	35.3%	23.5%
37.5%	9	Unternehmen genug zur Überführung des Täters	22.2%	11.1%

*Der Prozentsatz von Probanden, die die Aussage als (nicht) zutreffend bewerteten, wurde für die Gruppe von Befragten berechnet, die angab, die Aussage als wichtigen Aspekt der angebotenen Dienstleistungen anzusehen. Die Prozentsätze ergeben in der Summe nicht 100%, da die Antworten „teils / teils“ oder „kein Urteil möglich“ sowie fehlende Angaben zu dieser Frage nicht in der Tabelle enthalten sind.

6.6. SCHLUSSFOLGERUNGEN

Im Einklang mit den Ergebnissen der vorhergehenden Kapitel lassen sich auch aus den Ergebnissen der Befragung zur Opferhilfe in Portugal klare Schlussfolgerungen ziehen. Die zentralen Erkenntnisse lauten wie folgt:

- *Annähernde Übereinstimmung zur Bedeutung bestimmter Indikatoren der Opferhilfe.* Beinahe alle Indikatoren im Themenbereich respektvolle Behandlung wurden von den Befragten für wichtig erachtet. Die meisten Indikatoren erreichten einen Wichtigkeitsgrad von knapp unter 90%, in den meisten Fällen auch mehr. Dies gilt ebenso für den Erhalt emotionaler Unterstützung und die Vermittlung eines Sicherheitsgefühls. Eindeutige Informationen, insbesondere zu Opferrechten, wurden ebenfalls von mehr als 80% der Befragten für wichtig befunden.
- *Bedeutung aller Indikatoren zur Opferhilfe.* Die Wichtigkeit der Indikatoren, die sich auf Unterstützung beim Zurechtfinden im Strafrechtssystem beziehen, wurde etwas geringer eingestuft, doch noch immer von einer großen Mehrheit der Befragten als wichtig empfunden. Diese Erkenntnis sollte im Licht der Tatsache betrachtet werden, dass viele Befragte über die Anzeigenerstattung bei der Polizei hinaus möglicherweise keinerlei Interaktion mit dem Strafrechtssystem hatten.
- *Verknüpfung zwischen Wichtigkeit und Erfahrung mit Opferhilfsorganisationen.* Die Ergebnisse zeigen eine starke Verknüpfung zwischen der Wichtigkeit von Indikatoren und den damit gemachten Erfahrungen. Schlechte Erfahrungen wurden nur von einem sehr geringen Teil der Opfer berichtet. Die Hauptunterschiede zwischen den Indikatoren betrafen den Teil der Opfer, die über gute Erfahrungen berichteten. Hier erreichten die Indikatoren mit den höchsten Wichtigkeitseinstufungen auch positive Erfahrungsraten von um die 90%.
- *Anzeichen für Verbesserungspotenzial bei Polizei und Anklagebehörden.* Die Ergebnisse für die Polizei und die Anklagebehörden zeichnen kein so überwältigend positives Bild wie für die Opferhilfe. Die meisten Befragten gaben jedoch eine positive Rückmeldung zu ihren Erfahrungen mit beiden Organisationen. Zusätzlich zeigten die Ergebnisse für die von den Opfern am wichtigsten erachteten Indikatoren oftmals auch die höchsten Erfahrungsraten.
- *Wahrscheinliche Qualitätslücken.* Die Zahl der Befragten, die die Fragen zu den Anklagebehörden beantworteten, ist zu gering, um eindeutige Schlussfolgerungen ziehen zu können. Die Ergebnisse zeigen, dass den Opfern zwar die Information über die weitere Entwicklung des Falls durch die Polizei ausgesprochen wichtig ist, nach eigenen Angaben die Zahl der uninformierten Opfer aber höher war als die Zahl der informierten Opfer. Darüber hinaus überschritten niedrige Erfahrungsraten das Niveau von 25% für eine Reihe von wichtigen Indikatoren, darunter Informationen über weitere Opferhilfe und Unterstützung, schnelle Anzeigenerstattung ohne unnötige Wiederholung sowie Berücksichtigung der Bedürfnisse des Opfers. Diese Problemstellungen sind weitere Untersuchungen wert.

7.1. PROJEKT VICS (VICTIMS' RIGHTS TO QUALITY SERVICES): HINTERGRUND UND LEITGEDANKEN

Die EU-Opferrichtlinie

Das Jahr 2015 könnte sich als Wendepunkt in der europäischen Geschichte der Opferrechte erweisen. Bis November des genannten Jahres müssen die EU-Mitgliedstaaten die Richtlinie 2012/29/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2012 über Mindeststandards für die Rechte, die Unterstützung und den Schutz von Opfern von Straftaten in nationales Recht umgesetzt haben. Diese Richtlinie ist in Umfang und Tiefe das Rechtsinstrument mit den bisher weitreichendsten Ambitionen auf dem Gebiet der Opferrechte.

Inwieweit die Richtlinie allerdings die Zielsetzung erreicht, das Los von Opfern von Straftaten in ganz Europa zu verbessern, hängt in hohem Maße davon ab, in welchem Umfang die Artikel der Richtlinie im praktischen Strafverfahrens-Alltag Wirksamkeit entfalten. Das kann nicht ausschließlich anhand der Gesetzgebung beurteilt werden, denn wenn die Erfahrungen der Viktimologie in den vergangenen 40 Jahren uns eines gelehrt haben, dann, dass zwischen Theorie und der von Opfern erlebten Praxis eine breite Kluft bestehen kann. Darauf wird auch in der Richtlinie selbst hingewiesen: In Artikel 28 und nach Erwägung 64 wird insbesondere das Erfordernis nach Übermittlung von Statistiken und Daten über den Zugang zu den in der Richtlinie festgeschriebenen Rechten erwähnt.

Das allein wird jedoch nicht ausreichen, denn offizielle Daten geben nur einen Teil der Realität von Viktimisierung und Kriminalität wieder und bedürfen der Ergänzung durch Untersuchungen zu den Erfahrungen der Opfer. In der Empfehlung des Europarats Rec (2006)8 ist in Artikel 17 insbesondere die Forschung erwähnt und die Staaten werden aufgerufen, „viktimologische Forschung, einschließlich vergleichender Forschung durch Forscher aus dem eigenen oder einem anderen Land, zu fördern, zu unterstützen und, nach Möglichkeit, Mittel dafür bereit zu stellen oder das Einwerben von Mitteln zu erleichtern“. In Artikel 17.2 werden die einzubeziehenden Forschungsbereiche aufgeführt: kriminelle Viktimisierung und deren Auswirkung auf Opfer, Prävalenz und Risiken krimineller Viktimisierung unter Einbeziehung risikorelevanter Faktoren, die Effektivität gesetzgeberischer und anderer Maßnahmen zur Unterstützung und zum Schutz von Opfern von Straftaten sowohl im Rahmen der Strafjustiz als auch in der Gemeinschaft, und die Effektivität von Interventionen durch Strafjustizbehörden und Opferhilfe. Die beiden letztgenannten Bereiche sind insbesondere relevant für die Einschätzung des Erfolgs der Richtlinie bei der Verbesserung der Erfahrungen von Opfern von Straftaten. Ohne zuverlässige, vergleichende Studienergebnisse wird es in der Tat schwierig sein, das Maß zu bewerten, in dem die Richtlinie zur Verbesserung der Erfahrungen von Opfern von Straftaten beigetragen hat.

Projekt VICS

Hierfür die Grundlage zu legen, war das Hauptziel des Projekts VICS. In dieser, von der Europäischen Kommission finanzierten Pilotstudie entwickelten die portugiesische Opferhilfe *Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV)* und das *International Victimology Institute Tilburg* in Kooperation mit *INAVEM* in Frankreich, dem *WEISSEN RING* in Deutschland und *Victim Support Scotland* eine Befragungsmethode und testeten den Fragebogen im Rahmen einer Pilotbefragung in vier verschiedenen Ländern (Portugal, Frankreich, Deutschland und Schottland). Das Ziel des Fragebogens bestand darin, die Erfahrungen von Opfern mit der Opferbetreuung, einschließlich der Leistungen von

Polizeikräften und Anklagebehörden für Opfer von Straftaten, wie auch der Aktivitäten der Opferhilfsorganisationen, abzubilden. Er basiert auf vorherigen Forschungsarbeiten, die in den Niederlanden durchgeführt wurden.

7.2. VICS-FRAGEBOGEN

Der Ansatz des VICS-Fragebogens bewegt sich um den zentralen Gedanken, dass die Qualität von Opferhilfe in Zusammenhang steht mit dem Maß, in dem sie den Bedürfnissen der Opfer entspricht. Die Messung dieser Übereinstimmung beinhaltet das Abfragen der Erfahrung der Opfer mit Opferhilfediensten und deren relativer Bedeutung. Dieser Ansatz kommt auch im Gesundheitswesen zur Anwendung. Das Modell des für diesen Bereich entwickelten CQ-Index (Consumer Quality Index) diente als Beispiel (siehe Sixma et al, 1998).

Kapitel 2 des Berichts führt aus, dass der CQ-Index zu Erfahrungen und der Bedeutung von Erfahrungen auf den folgenden Bedürfnissen basiert: respektvolle Behandlung, Information und Teilnahme; Entschädigung, Schutz/Sicherheit, Verringerung von Angst/Belastung und Vergeltung (einschl. Festnahme, Strafverfolgung und Bestrafung des Täters). Die Befragten wurden gebeten, eine Auflistung von Qualitätsindikatoren auf Basis ihrer eigenen Erfahrungen zu bewerten. Die Erfahrungen wurden anhand ihrer Antworten auf einer Likert-Skala von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft voll und ganz zu) gemessen. Tabelle 7.1. gibt ein Beispiel dafür, wie diese Fragen den Befragten gestellt wurden (der vollständige Fragebogen ist im Anhang enthalten).

Tabelle 7.1. **Beispiel für Fragen zu den Erfahrungen**

Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft überhaupt nicht zu	Trifft nicht zu	Teils / Teils	Trifft zu	Trifft voll und ganz zu
C.1.1. Wurden Sie höflich behandelt?					
C.1.2. Die Mitarbeiter haben sich Zeit genommen und alles angehört, was Sie ihnen sagen wollten					
C.1.3. Die Mitarbeiter haben Verständnis für Ihre Situation gezeigt					
C.1.4. Die Mitarbeiter waren mitfühlend					
C.1.5. Die Mitarbeiter sind hinreichend auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingegangen					
C.1.6. Die Mitarbeiter gaben Ihnen das Gefühl, ernst genommen zu werden					
C.1.7. Ihre Angaben wurden vertraulich behandelt					
C.1.8. Sie wurden über weitere Unterstützungs- und Hilfeeinrichtungen informiert					

Im Anschluss an die Fragen zu ihren Erfahrungen wurden die Befragten gebeten, die Wichtigkeit dieser Indikatoren anhand einer Skala von 1 bis 4 einzustufen (1 = völlig unwichtig, 4 = sehr wichtig).

Tabelle 7.2. Beispiel für Fragen zur Wichtigkeit

Wie wichtig ist es für Sie, dass die Mitarbeiter der Opferhilfe...	Völlig unwichtig	Weniger wichtig	Wichtig	Sehr wichtig
C.3.1. Sie höflich behandeln?				
C.3.2. Sich die Zeit nehmen, alle Tatsachen anzuhören, die Sie Ihnen mitteilen möchten?				
C.3.3. Verständnis für Ihre Situation zeigen?				
C.3.4. Mitgefühl/Einfühlungsvermögen zeigen?				
C.3.5. auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingehen?				
C.3.6. Ihnen das Gefühl geben, ernst genommen zu werden?				
C.3.7. Ihre Angaben vertraulich behandeln?				
C.3.8. Informationen über weitere Hilfsorganisationen zur Verfügung stellen?				

Die Fragen variierten geringfügig von Land zu Land, da der Aufgabenbereich der Organisationen in den jeweiligen Ländern unterschiedlich sein kann. Die Unterschiede werden in den länderspezifischen Kapiteln näher beleuchtet. Die Länder unterscheiden sich auch hinsichtlich der Organisationen, die in den Fragebogen aufgenommen wurden. Der deutsche Fragebogen beinhaltete beispielsweise nur die Erfahrungen mit der Opferhilfeorganisation, während der Fragebogen in Frankreich auch die Polizei mit einschloss. In Portugal und Schottland bezog sich der Fragebogen zusätzlich auch auf die Anklagebehörden. Hier wurden für die Befragungen zwei verschiedene Stichproben gezogen (eine Stichprobe für Opferhilfe/Polizei und eine Stichprobe für Opferhilfe/Anklagebehörden). Auch die Auswahl- und Befragungsmethoden waren von Land zu Land unterschiedlich: Es kamen schriftliche Erhebungen, persönliche Ansprache von Befragten und webbasierte Befragungen zum Einsatz.

Die vorliegende Pilotstudie hat nicht den Vergleich der verschiedenen Länder miteinander zum Ziel, sondern will stattdessen Schlussfolgerungen zum Gesamtbild der Opferhilfe über alle Länder hinweg ziehen und die Anwendbarkeit des Fragebogens in verschiedenen Mitgliedstaaten prüfen. Angesichts der Tatsache, dass sowohl Kontext als auch Ansprache der Befragten in jedem Land unterschiedlich waren, ist die Einheitlichkeit der Antworten umso eindrucksvoller. Die Ergebnisse der Länderkapitel (Kapitel 3 bis 6) zeigen, dass sich in allen vier Ländern ein grundsätzlich ähnliches Bild zeigt. Im Anschluss werden die Ergebnisse für die Opferhilfeorganisationen (Abschnitt 7.3.) und die Polizei (Abschnitt 7.4.) besprochen. Im Rahmen des Projekts wurden in Schottland und Portugal auch die Erfahrungen mit den Anklagebehörden untersucht. Aufgrund der kleinen Stichprobe in Schottland sind jedoch nur Ergebnisse für die portugiesischen Anklagebehörden verfügbar. Diesbezüglich verweisen wir daher auf Kapitel 6.

7.3. OPFERHILFSORGANISATIONEN

Annähernde Übereinstimmung zur Bedeutung bestimmter Indikatoren der Opferhilfe.

Die Zielsetzung war nicht der Vergleich der verschiedenen Länder miteinander, sondern der Nutznachweis für den Einsatz eines konkreten Fragebogentyps zur Beurteilung der Qualität der Opferhilfe in verschiedenen Kontexten. Doch auch wenn kein internationaler Vergleich beabsichtigt war, ergibt sich mit Bezug auf viele der verwendeten Indikatoren ein beeindruckend einheitliches Bild für alle vier Länder. Zunächst einmal werden manche Indikatoren der Opferhilfe von großen Mehrheiten der Befragten in allen Ländern als wichtig bewertet (siehe Tabellen 7.3. und 7.4.). Beinahe einheitlich wird die Wichtigkeit einer respektvollen Behandlung als sehr hoch eingestuft: 90% der Befragten sahen dies als wichtigen Aspekt der Opferhilfe an. Die verbleibenden Indikatoren für die Qualität der Opferhilfe wurden von großen Mehrheiten von jeweils ungefähr 80% der Befragten als wichtig erachtet. Die Ausnahme dabei ist der Indikator, der sich auf Teilnahme bezieht. In allen Ländern gaben ungefähr 70% der Befragten an, dass Teilnahme ihnen wichtig war. Da dieser Indikator in Schottland ganz anders gemessen wurde, fiel hier jedoch die länderübergreifende Übereinstimmung am geringsten aus. Das Erhalten von Hilfe und Unterstützung bezüglich der Teilnahme am Strafverfahren und der Erhalt von Entschädigung wurden ebenfalls von den meisten Befragten als wichtig eingestuft. Der etwas geringere Prozentanteil an Befragten sollte hier im Lichte der Tatsache betrachtet werden, dass nicht alle Opfer im weiteren Verlauf mit Strafverfahren in Berührung kamen und/oder Entschädigung beanspruchen konnten.

Verbindung zwischen Wichtigkeit und Erfahrung mit Opferhilfsorganisationen

Der Anteil der Befragten, die über schlechte Erfahrungen berichten, war gering. In vielen Fällen besteht dabei eine starke Verbindung zwischen Wichtigkeit und Erfahrung mit Opferhilfsorganisationen. Die meisten Indikatoren, die von der großen Mehrheit aller Opfer als wichtig angesehen wurden, wurden dem Großteil dieser Opfer auch angeboten. Hinweise auf Qualitätslücken (Wichtigkeit hoch, Erfahrung niedrig eingestuft) konnten kaum gefunden werden. Dennoch ergaben sich einige Abstufungsnuancen zwischen den Ländern. So gaben beispielsweise relativ große Prozentanteile der Befragten in Deutschland und Schottland an, dass ihr Bedürfnis nach Teilnahme nicht gedeckt wurde (ungefähr 25% der deutschen und 33% der schottischen Befragten); im schottischen Kontext bezog sich dies ausschließlich auf finanzielle Unterstützung. Zum deutschen Kontext sind detailliertere Informationen in Kapitel 4 genannt. Etwa 25% der deutschen Befragten gaben auch an, dass ihr Unterstützungsbedürfnis beim Umgang mit Angstgefühlen von der Opferhilfsorganisation nicht gedeckt wurde. Das ist in Bezug auf die unterschiedlichen Aufgabenbereiche der Opferhilfsorganisationen in den verschiedenen Ländern zu sehen. Schließlich gaben hohe Prozentanteile der deutschen und schottischen Befragten an, dass die Opferhilfsorganisation das Risiko der wiederholten Viktimisierung nicht erfolgreich senken konnte (ca. 20%), wohingegen die französischen und portugiesischen Befragten recht häufig der Meinung waren, dass die Opferhilfsorganisation dieses Ziel erreichte (zwischen 60% und 80%). Diese Unterschiede sollen jedoch nicht im Hinblick auf Verschiedenheiten zwischen der in den jeweiligen Ländern geleisteten Qualität der Opferhilfe interpretiert werden. Stattdessen soll hier betont werden, dass diese Unterschiede darauf hinweisen, dass das getestete Befragungsinstrument tatsächlich zum Aufzeigen möglicher Qualitätsverbesserungen der Opferhilfe in verschiedenen Kontexten eingesetzt werden kann.

Tabelle 7.3. **Übergreifende Prozessindikatoren für Opferhilfsorganisationen – Wichtigkeit und Erfahrung (alle Länder)**

	Wichtigkeit	Erfahrung
Respektvolle Behandlung	89.5%	91.3%
Informationen	79.1%	73.0%
Teilnahme	65.9%	52.5%

Tabelle 7.4. **Übergreifende Ergebnisindikatoren für Opferhilfsorganisationen – Wichtigkeit und Erfahrung (alle Länder)**

	Wichtigkeit	Erfahrung
Entschädigung (FR, DE, PT)	74.3%	73.6%
Umgang mit Angstgefühlen	81.3%	70.1%
Erhöhte Sicherheit	80.8%	68.5%

7.4. POLIZEILICHE OPFERBETREUUNG

Die Ergebnisse für die Dienstleistungen der Polizei wiesen für alle abgefragten Länder – Frankreich, Portugal und Schottland – wiederum deutliche Ähnlichkeiten auf. Im Allgemeinen stimmte die überwiegende Mehrheit der Befragten in ihrer Wertung der Dienstleistungen der Polizei überein. Die meisten Aspekte der Qualitätsindikatoren wurden in allen Ländern von mehr als 80% der Befragten als wichtig bewertet. Anders als die Ergebnisse zu den Opferhilfsorganisationen lieferten die Ergebnisse aus Frankreich, Portugal und Schottland jedoch klare Hinweise auf Qualitätslücken in der Erbringung von Polizeidienstleistungen. Auch wenn die Erfahrungen der portugiesischen Befragten eine kleinere Qualitätslücke zeigten, als dies in Frankreich und Schottland der Fall war, lässt sich doch schlussfolgern, dass die Erfahrungen von Opfern mit den durch die Polizei erbrachten Dienstleistungen schlechter waren als mit den durch die Opferhilfsorganisationen erbrachten Dienstleistungen. Dies wird insbesondere evident im Hinblick auf die Erhöhung des Sicherheitsgefühls und den Umgang mit Angstgefühlen. Eine große Mehrheit der Befragten hält es zwar für wichtig, dass die Polizei ihr Sicherheitsgefühl erhöht und ihnen beim Umgang mit Angstgefühlen hilft, doch weniger als die Hälfte gibt an, von der Polizei tatsächlich auf diese Weise unterstützt worden zu sein. Darüber hinaus gaben viele Befragten an, dass ihr Informationsbedürfnis trotz eines sehr hohen Bedarfs nicht gedeckt wurde: Mehr als 40% aller Befragten sagten, dass sie keine Informationen über ihre Opferrechte erhielten und über neue Entwicklungen in ihrem Fall nicht auf dem Laufenden gehalten wurden. Auch ein Drittel der Befragten, denen der Erhalt von Informationen über weitere Unterstützungs- und Hilfsangebote wichtig war, gab an, diese Informationen nicht bekommen zu haben. Darüber hinaus sagten die Befragten häufig, dass sie zu lange warten mussten, bevor sie Anzeige erstatten konnten, und das Geschehene zu oft wiederholen mussten.

Tabella 7.5. **Prozessindikatoren für Dienstleistungen der Polizei – Wichtigkeit und Erfahrung (alle Länder)**

	Wichtigkeit	Erhaltene Dienstleistungen
Respektvolle Behandlung	90.4%	65.7%
Informationen	90.0%	53.3%
Teilnahme	91.7%	54.4%

Tabella 7.6. **Ergebnisindikatoren für Dienstleistungen der Polizei – Wichtigkeit und Erfahrung (alle Länder)**

	Wichtigkeit	Erhaltene Dienstleistungen
Entschädigung	88.1%	38.5%
Umgang mit Angstgefühlen	88.3%	44.8%
Erhöhte Sicherheit	88.3%	48.4%
Vergeltung	86.0%	56.7%

7.5. ABSCHLIESSENDE BEMERKUNGEN

Unter Berücksichtigung aller Ergebnisse erbringt die Untersuchung den klaren Nachweis für den Nutzen des Befragungsinstruments in verschiedenen Kontexten. Die Ergebnisse sind im Hinblick auf die Qualität der im Rahmen der Opferhilfe erbrachten Dienstleistungen weitgehend homogen. Sie zeigen jedoch auch, dass das Instrument – länderspezifisch – mehrere Bereiche ausweist, in denen für Dienstleistungen der Polizei Verbesserungsbedarf besteht. Weitere Untersuchungen können erforschen, wodurch die wahrgenommenen Qualitätslücken in der polizeilichen Opferbetreuung bedingt sind und ob die Erkenntnisse aus dieser Befragung auf andere Populationen von Opfern in den untersuchten Ländern übertragen werden können.

Die Untersuchung hat nicht nur eine solide Basis für den Nutzen des VICS-Fragebogens in verschiedenen Kontexten ergeben, sondern auch Möglichkeiten zur Verbesserung des Instruments aufgezeigt. Zunächst einmal scheint das Item, das erfragt, ob ein Opfer konkrete praktische Unterstützung erhalten hat, nicht dieselbe Art respektvoller Behandlung (der dazugehörige Indikator) widerzuspiegeln wie die anderen Items, die sich mit respektvoller Behandlung befassen. Es ist nur für einen erheblich geringeren Anteil der an dieser Studie beteiligten Befragten von Bedeutung. Wichtiger ist jedoch, dass die Methode zur Einstufung des Bedürfnisses nach Entschädigung im Umgang mit der Polizei offenbar überprüft werden muss. Dieser Indikator beinhaltet zwei Dienstleistungen, die zwei völlig verschiedene Aspekte der Opferhilfe zu repräsentieren scheinen: *Die Polizeibeamten befragten Sie zu Verlust und Beschädigung von Eigentum und die Polizeibeamten informierten Sie über die notwendigen Schritte Information zu erhalten.* Es scheint ratsam, darüber nachzudenken, ob das zweite

Item tatsächlich ein Aspekt der Informationsbereitstellung seitens der Polizei gegenüber Opfern ist.

Die Ergebnisse dieses Pilotprojekts legen nahe, dass die VICS-/CQ-Methode zur Messung von Wichtigkeit/Erfahrung zur Bewertung der Erfahrung von Opfern mit verschiedenen Akteuren im Bereich der Opferhilfe von großem Nutzen sein kann. Zukünftige Untersuchungen werden hoffentlich größere Stichproben an Befragten erreichen, um das Vertrauen in die Ergebnisse zu erhöhen, denn ein klarer Nachteil der aktuellen Befragung liegt in den relativ kleinen Stichprobengrößen für bestimmte Fragestellungen. Dies trifft insbesondere auf diejenigen Befragten zu, die Angaben zu ihren Erfahrungen im späteren Verlauf des Strafverfahrens gemacht haben. In einer Zufallsstichprobe ist der Anteil an Opfern, die mit den Anklagebehörden in Kontakt kommen, relativ klein: Gezielte Maßnahmen sind also nötig, falls die Leistung der Anklagebehörden umfassend untersucht werden soll.

Die Erfahrungen und Ergebnisse des Projekts VICS schaffen Vertrauen, dass die CQ-Methode zur Evaluierung von Opfererfahrungen nutzbringend dazu verwendet werden kann, die Leistungen von Organisationen zu beurteilen, die Dienstleistungen im Bereich Opferhilfe erbringen. Der breitere Einsatz des VICS-Fragebogens in den EU-Mitgliedstaaten wird der Europäischen Kommission und den Regierungen der Mitgliedstaaten wichtige Informationen darüber bieten, ob ihre erhöhten Anstrengungen zur Unterstützung und zum Schutz der Opfer von Straftaten die gewünschten Wirkungen haben. Daher möchten wir die Hoffnung zum Ausdruck bringen, dass das Projekt VICS der Beginn umfassenderer und nachhaltiger Bemühungen sein wird, die Erfahrungen der Opfer von Straftaten EU-weit zu beobachten. Das Projekt VICS kann in diesem Sinne ein wichtiger Schritt hin zur Verbesserung der Erfahrungen der Millionen von Europäern sein, die jedes Jahr die Auswirkungen krimineller Viktimisierung erleiden und erleben.

LITERATURNACHWEIS

- Alford, J. (2002). Defining the client in the public sector: a social exchange perspective. *Public Administration Review*, 62(3), 337-346.
- Alford, J. (2014). The multiple facets of co-production: building on the work of Elinor Ostrom. *Public Management Review*, 16(3), 299-316.
- Alter, A. L., Kernochan, J., and Darley, J. M. 2007. Transgression wrongfulness outweighs its harmfulness as a determinant of sentence severity. *Law and Human Behavior*, 31, pp.319-335.
- Bilz, J.K., 2007. The puzzle of delegated revenge. *Boston University Law Review*, 87, pp.1059-1112.
- Bland, N. (1997). *Measuring public perceptions of policing: an evaluation of gap analysis*. London, UK. Home Office.
- Bolívar, D., 2013. For whom is restorative justice? A mixed-method study on victims and (non-)participation. *Restorative Justice: an International Journal*, 1(2), pp.190-214.
- Bouckaert, G. & van de Walle, S. (2003). Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of "Good Governance": Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators. *International Review of Administrative Sciences* 69(3): 329-343.
- Breslau, N., Peterson, E.L., Schultz, L.R. and Lucia, V.C., 2004. Estimating posttraumatic stress disorder in the community: Lifetime perspective and the impact of typical traumatic events. *Psychological Medicine*, 34, pp.889-898.
- Brewin, C.R., Andrews, B. and Valentine, J.D., 2000. Meta-analysis of risk factors for posttraumatic stress disorder. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68(5), pp. 748-766.
- Brienen, M.E.I. & Hoegen, E.H. (2000). *Victims of crime in 22 European criminal justice systems*. Nijmegen. Wolf Legal Publishers.
- Darley, J.M. and T.S. Pittman, 2003. The psychology of compensatory and retributive justice. *Personality and Social Psychology Review*, 7, pp.324-336.
- Davis, R. C. & Smith, B. (1994). Teaching victims crime prevention skills: can individuals lower their risk of crime? *Criminal Justice Review*, 19: 56-68.
- Duff, R.A., 2003. Restoration and retribution. In: A. Von Hirsch, J.V. Roberts, A. Bottoms, K. Roach and M. Schiff, eds. *Restorative and criminal justice: competing or reconcilable paradigms*. Oxford: Hart Publishing, pp.43-59.
- Ehlers, A. & Clark, D.M. (2000). A cognitive model of posttraumatic stress disorder. *Behavior research and therapy*, 38, 319-345.
- Erez, E., & Belknap, J. (1998). In their own words: Battered women's assessment of the criminal processing system's responses. *Violence and Victims*, 13, 251-268.
- Farrell, G. & Pease, K. (2001). *Repeat victimisation*. Monsey, NY, Criminal Justice Press.
- Foa, E.B. and Rothbaum, B.O., 1998. *Treating the trauma of rape: cognitive behavioural therapy for PTSD*, Guilford Press, New York.
- Gibson, J. L. 2002. Truth, justice, and reconciliation: Judging the fairness of amnesty in South Africa. *American Journal of Political Science* 46 (3): 540-56.
- Goodey, J. (2005). *Victims and victimology. Research, policy, practice*. Harlow, UK: Pearson.
- Groenhuijsen, M.S. & Letschert, R.M. (2006). Reflections on the development and Legal Status of Victims' rights instruments. in: Groenhuijsen, M.S. & Letschert, R.M. (eds.) *Compilation of International Victims' rights Instruments*, Nijmegen, Wolf Legal Publishers
- Groenhuijsen, M.S. and Pemberton, A., 2009. The EU Framework Decision on Victims. Does hard law make a difference? *European Journal on Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, 17, pp.43-59.

- Groenhuijsen, M.S. & Pemberton, A. (2011). Genocide, crimes against humanity and war crimes: a victimological perspective. In: Letschert, R.M., De Brouwer, A.M., Haveman, R. & Pemberton, A. (eds.) *Victimological approaches to international crimes*. Antwerp. Intersentia,
- Gromet, D.M. and Darley, J.M., 2006. Restoration and retribution: how including retributive components affects the acceptability of restorative justice procedures. *Social Justice Research*, 19, pp.395–432.
- Gromet, D. M. and Darley, J.M., 2009. Retributive and restorative justice: The importance of crime severity and shared identity on people's justice responses. *Australian Journal of Psychology*, 61, pp.50-57.
- Hartley, C. C. (2003). A therapeutic jurisprudence approach to the trial process in domestic violence felony trials. *Violence Against Women*, 9(4), 410-437.
- Hickman, L.J. & Simpson, S.S. (2003). Fair treatment or preferred outcome? The impact of police behavior on victim reports of domestic violence incidents. *Law and Society*, 37(3), 607-634.
- Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Kaltman, S., & Bonanno, G.A. (2003). Trauma and bereavement: Examining the impact of sudden and violent deaths. *Journal of Anxiety Disorders*, 17, 131–147.
- Kelly, J. & Swindell, D. (2003). The Case of the Inexperienced User. *American Review of Public Administration*, 33(1), 91–108.
- Kessler, R. C., Sonnega, A., Bromet, E., Hughes, M., and Nelson, C.B., 1995. Posttraumatic stress disorder in the National Comorbidity Survey. *Archives of General Psychiatry*, 52, 1048-1060.
- Koolen, I. et al. (2005). *De tevredenheid van slachtoffers van misdrijven met de slachtofferzorg*. Leiden: Research voor Beleid.
- Laxminarayan M (2012) *The Heterogeneity of Crime Victims: Variations in Procedural and Outcome Preferences*. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.
- Laxminarayan, M.S. & Pemberton, A. (2014). Does the procedure always matter? The interaction of procedural quality and outcome favorability on self-esteem and trust in the legal system. *International Journal of Law and Psychiatry*, in press <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijlp.2014.02.030>
- Lens, K.M.E., Pemberton, A. & Bogaerts, S. (2013) *Heterogeneity in Victim Participation: A new Perspective on Delivering a Victim Impact Statement*. *European Journal of Criminology*, 10(4), 479-495.
- Lens, K.M.E. (2014). *Do these words give rise to doubts?* Unpublished PhD-Thesis Tilburg University.
- Maercker, A. & Muller, J. (2004). Social Acknowledgment as a Victim or Survivor: A Scale to Measure a Recovery Factor of PTSD, *Journal of Traumatic Stress*, 17(4).
- Maercker, A., & Mehr, A. (2006). What if Victims Read a Newspaper Report About Their Victimization? A Study on the Relationship to PTSD Symptoms in Crime Victims. *European Psychologist*, 11, 137-142.
- Maguire, M. & Kynch, J. (2000). *Public Perceptions and Victims' Experiences of Victim Support: Findings from the 1998 British Crime Survey*. Home Office Research, Development and Statistics Directorate, London, UK
- Mulder, J.D.W.E., 2013. *Compensation: the victims perspective*. PhD Thesis, Tilburg University. Nijmegen: Wolf Publishing.
- Okimoto T.G. and Wenzel, M., 2008. The symbolic meaning of transgressions: Towards a unifying framework of justice restoration. *Advances in Group Processes*, 25, pp.291-326.

- Orth, U. (2002). Secondary Victimization of Crime Victims by Criminal Proceedings, *Social Justice Research*, 15, (4), 313-325.
- Orth, U. (2003). Punishment goals of Crime Victims, *Law and Human Behavior*, 27 (2), 173-186.
- Orth, U., & Maercker, A. (2004). Do trials of perpetrators retraumatize crime victims?. *Journal of Interpersonal Violence*, 19, 2, 212 – 227.
- Pemberton, A., 2009. Victim movements: from diversified needs to varying criminal justice agenda's. *Acta Criminologica*, 22(3), pp.1-23.
- Pemberton, A., 2010. Needs of Victims of Terrorism. In: R. Letschert, I. Staiger and A. Pemberton, eds. *Assisting Victims of Terrorism. Towards a European Standard of Justice*. Dordrecht: Springer, pp.73-141.
- Pemberton, A. 2014. Respect, empathy and wrongfulness: key concepts in a theory of victims rights. In: Vanfraechem, I., Pemberton, A. & Ndahinda. F.N. (eds.) *Justice for victims*. Oxon, UK. Routledge.
- Pemberton, A. and Reynaers, S., 2011. The controversial nature of victim participation: therapeutic benefits in victim impact statements. In: E. Erez, M. Kilchling and J.A. Wemmers, eds. *Therapeutic jurisprudence and victim participation in criminal justice: international perspectives*. Durham, NC. Carolina Academic Press.
- Pemberton, A. & Groenhuijsen, M.S. (2012). Developing victims' rights within the European Union. Past, present, future. In Morosawa, H., Dussich, J. & Kirchhoff, G. (ed.) *Victimology and Human Security: New Horizons. Proceedings of the 13th Symposium of the World Society Victimology*. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.
- Peterson-Armour, M, 2002, 'Experiences of co-victims of homicide', *Trauma, Violence and Abuse*, 3(2), pp.109-124.
- Regioplan 2012. Eerste meting slachtoffermonitor. Amsterdam, Regioplan.
- Shapland J., Wilmore, J. & Duff, P. (1985). *Victims in the criminal justice system*, Gower, Cambridge
- Sims, L. & Myhill, A. (2001). *Policing and the public: Findings from the 2000 British Crime Survey*, London: Home Office.
- Sixma H.J., Kerssens J.J., Campen C.V., Peters L. (1998). Quality of care from the patients' perspective: from theoretical concept to a new measuring instrument. *Health Expectations* 1(2), 82-95.
- Strang, H. (2002). *Repair or revenge: Victims and restorative justice*. Oxford: Oxford University Press.
- Tyler, T. R. (1990). *Why people obey the law*. New Haven, USA: Yale University Press.
- Tyler T.R. & Huo Y.J. (2002). *Trust in the Law*. New York: Russell Sage Found.
- Van Dijk, J.J.M., 2007. *World of Crime*. London: Sage.
- Van Dijk, J.J.M., van Kesteren, J. and Smit, P., 2007. *Criminal Victimization in International Perspective. Keyfindings from the 2004-2005 ICVS and EU ICS*. Meppel: Boom Juridische Uitgevers.
- Van Mierlo, F. & Pemberton, A. (2009). *Van tevredenheid naar kwaliteit: een meetinstrument voor de slachtofferzorg*. Tilburg: INTERVICT. (in Dutch: with an English summary).
- Van Mierlo, F., Pemberton, A. & Lodewijks. I. (2011). *Vervolg kwaliteitsmeting slachtofferzorg*. Tilburg: INTERVICT. (in Dutch: with an English summary).
- Wemmers, J.-A., 1996. *Victims in the criminal justice system*. Amsterdam: Kugler Publications.

Wenzel, M., Okimoto, T.G., Feather, N.T. and Platow, M.J., 2008. Retributive and restorative justice. *Law and Human Behavior*, 32(5), pp.375-389.

Whitaker, G. (1980) Co-Production: Citizen Participation in Service Delivery. *Public Administration Review*, 40: May/June pp240-6.

Williams, B. (1994). Patient satisfaction. A valid concept? *Social science and medicine*. 38(4). 509-516.

Winje, D. (1998). Cognitive Coping: The Psychological Significance of Knowing What Happened in the Traumatic Event, *Journal of Traumatic Stress*, 11(4), 627-643.

Winkel, F.W. (2007). Posttraumatic anger. Missing link in the wheel of misfortune. Inaugurele rede Universiteit van Tilburg. Nijmegen. Wolf Legal Publishers.

Winkel, F.W., A.C. Spapens & R.M. Letschert, (2006). Tevredenheid van slachtoffers met 'rechtspleging' en slachtofferhulp; een victimologische en rechtspsychologische secundaire analyse Nijmegen, Wolf

Wittebrood, K. (2006). Slachtoffers van criminaliteit. Den Haag, Sociaal Cultureel Planbureau.

ANLAGEN

FRAGEBOGEN

Sehr geehrte Damen und Herren,

März 2014

vor kurzem hatten Sie Kontakt mit dem WEISSEN RING und eventuell auch mit der Polizei und Justiz, weil Sie Opfer einer Straftat waren. Wir sind sehr daran interessiert von Ihnen zu hören, ob Sie mit unserer Hilfe zufrieden sind und ob unsere Unterstützung für Sie hilfreich war. Welche positiven Erfahrungen haben Sie gemacht und wo gab es Schwierigkeiten? Gemeinsam mit unseren Partnern führen wir im Rahmen eines europäischen Projektes eine Umfrage in mehreren Staaten durch. Wir möchten Sie gerne einladen, an dieser Umfrage teilzunehmen.

Wir möchten mehr über Ihre Erfahrungen wissen, und zwar auch dann, wenn Sie die von Ihnen zur Anzeige gebrachte Straftat nicht als schwerwiegend empfunden haben. Mit Ihren Erfahrungen können Sie zur Verbesserung unserer Hilfe für Opfer von Straftaten beitragen.

Ihre Teilnahme ist selbstverständlich freiwillig. Füllen Sie bitte den anliegenden Fragebogen nur aus, falls Sie sich nicht zu sehr dadurch belastet fühlen. Alle Ihre Antworten zu dieser Umfrage werden mit strikter Vertraulichkeit behandelt und Ihre Anonymität bleibt in vollem Umfang gewahrt. Wenn Sie sich dafür entscheiden, nicht teilzunehmen, müssen Sie nichts machen.

Den ausgefüllten Fragebogen schicken Sie uns bitte in dem beigelegten Umschlag bis zum 31.03.2014 zurück. Kosten entstehen für Sie nicht, die Gebühren trägt der WEISSE RING.

Falls Sie Fragen zu dieser Umfrage haben, können Sie gerne Frau Kremer zu den üblichen Bürozeiten unter der Telefonnummer 06131/830326 anrufen oder Ihre Frage per E-Mail an Forschung@weisser-ring.de senden.

Über Ihre Teilnahme an der Befragung würden wir uns sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen

Bianca Biwer
Bundesgeschäftsführerin

A. EINFÜHRUNG

Fragebogeninhalt

Mit dieser Umfrage wollen wir uns ein möglichst umfassendes Bild über Ihre Erfahrungen verschaffen, die Sie im Hinblick auf die Qualität der Betreuung durch den WEISSEN RING gemacht haben. In diesem Fragebogen möchten wir daher ein wenig näher auf Ihre Erfahrungen mit dem WEISSEN RING eingehen.

Das Ausfüllen dieses Fragebogens wird etwa 30 - 60 Minuten Ihrer Zeit in Anspruch nehmen. Je nachdem, welche Erfahrungen Sie gemacht haben, kann es jedoch unterschiedlich lange dauern, den Fragebogen auszufüllen. Wir sind Ihnen außerordentlich dankbar für Ihre Mitarbeit.

Wenn Sie die Fragen belasten und Sie die Hilfe des WEISSEN RINGS benötigen, sollten Sie nicht zögern, Ihren Ansprechpartner beim WEISSEN RING anzurufen. Sie können sich auch gerne unter 116 006 an unser Opfertelefon wenden.

Anonymität

Sämtliche Antworten auf die Fragen bleiben absolut anonym. Die Ergebnisse werden nur für diese Befragung verwendet.

B. FRAGEN ZUR STRAFTAT

Sie wurden gebeten an der Umfrage teilzunehmen, weil aus den Unterlagen des WEISSEN RINGS hervorgeht, dass Sie sich als Opfer einer Straftat an uns gewandt haben. Für unsere Untersuchung ist es wichtig, dass Ihre Erfahrungen berücksichtigt werden, auch wenn der Kontakt nur kurz war oder Sie die Straftat nicht als besonders schwer empfunden haben.

1. Haben Sie sich in den vergangenen 12 Monaten wegen einer erlittenen Straftat an den WEISSEN RING gewandt? (bitte ankreuzen)

1.1. Ja

1.2. Nein > **Leider können Sie nicht an der internationalen Befragung teilnehmen. Wir freuen uns, wenn Sie trotzdem den Fragebogen ausfüllen. Wir werden ihn gerne innerhalb des WEISSEN RINGS auswerten.**

2. Welche Straftat hat Sie zur Kontaktaufnahme mit dem WEISSEN RING veranlasst? **[Sie können mehrere Antworten ankreuzen]**

- 2.1. Diebstahl
- 2.2. Wohnungseinbruch
- 2.3. Raubüberfall
- 2.4. Sachbeschädigung
- 2.5. Nötigung, Bedrohung
- 2.6. Körperverletzung, tätlicher Angriff
- 2.7. Stalking/Nachstellung
- 2.8. Sexuelle Gewalt
- 2.9. Häusliche Gewalt
- 2.10. Geiselnahme / Entführung
- 2.11. Tötungsdelikt
- 2.12. Beleidigung
- 2.13. Sonstiges, _____

3. Wann wurde die Straftat begangen?

- 3.1. Vor weniger als drei Monaten
- 3.2. Vor etwa drei bis sechs Monaten
- 3.3. Vor ungefähr einem halben bis zu einem Jahr
- 3.4. Vor ungefähr einem Jahr bis zu drei Jahren
- 3.5. Vor mehr als drei Jahren
- 3.6. Ich weiß nicht / kann mich nicht mehr erinnern

4. Kannten Sie den Täter vor der Tat?

- 4.1. Ja
- 4.2. Nein > **weiter mit Frage 6**

5. In welcher Beziehung standen Sie zu dem Täter zum Zeitpunkt der Tat?

- 5.1. Freund/Bekannter/Nachbar
- 5.2. Verwandter
- 5.3. Partner/Ex-Partner
- 5.4. Arbeitgeber
- 5.5. Ein Kollege
- 5.6. Unbekannter
- 5.7. Sonstiges, nähere Angaben _____

6. Waren Sie davor schon einmal Opfer einer gleichartigen Tat?

- 6.1. Ja
- 6.2. Nein

7. Waren Sie Opfer einer anderen Tat?

7.1. Ja

7.2. Nein > **weiter mit Frage 9**

8. Um welche anderen Taten handelt es sich? [**mehrere Antworten sind möglich**]

8.1. Diebstahl

8.2. Einbruchdiebstahl

8.3. Raubüberfall

8.4. Sachbeschädigung

8.5. Nötigung, Bedrohung

8.6. Körperverletzung

8.7. Stalking/Nachstellung

8.8. Sexuelle Gewalt

8.9. Häusliche Gewalt

8.10. Geiselnahme/Entführung

8.11. Tötungsdelikt

8.12. Beleidigung

8.13. Sonstiges, _____

9. Wir möchten näher auf die Straftat eingehen, die Anlass für Ihre Kontaktaufnahme mit dem WEISSEN RING war. Wurde die Straftat der Polizei gemeldet?

9.1. Ja, ich habe die Straftat selber bei der Polizei angezeigt > **weiter mit Frage 11**

9.2. Ja, eine andere Person hat bei der Polizei Anzeige wegen dieser Straftat erstattet > **weiter mit Frage 11**

9.3. Nein, die Polizei wurde von selbst tätig > **weiter mit Frage 14**

9.4. Nein, die Straftat wurde der Polizei nicht gemeldet

10. Warum haben Sie der Polizei die Straftat nicht gemeldet? [**Mehrere Antworten sind möglich**]

10.1. Das Delikt war nicht schwerwiegend genug

10.2. Meine Versicherung hat es nicht verlangt

10.3. Es wäre in meiner Situation nicht hilfreich gewesen

10.4. Ich dachte, andere Personen würden Strafanzeige erstatten

10.5. Es wurde mir davon abgeraten

10.6. Ich dachte, die Polizei wird weiter in der Strafsache nichts unternehmen (nicht ermitteln)

10.7. Ich hatte Angst vor dem Täter

10.8. Anderer Grund, bitte näher angeben, _____

Wenn Sie Frage 10 beantwortet haben, gehen Sie bitte weiter zu Frage 14

11. Wann wurde die Straftat der Polizei gemeldet?

- 11.1. Vor weniger als drei Monaten
- 11.2. Vor etwa drei bis sechs Monaten
- 11.3. Vor ungefähr einem halben bis zu einem Jahr
- 11.4. Vor ungefähr einem Jahr bis zu drei Jahren
- 11.5. Vor mehr als drei Jahren
- 11.6. Ich weiß nicht / kann mich nicht mehr erinnern

12. Warum haben Sie der Polizei die Straftat gemeldet? [(Mehrere Antworten sind möglich)]

- 12.1. Ich hatte nach der erlittenen Straftat sehr große Angst
- 12.2. Ich wollte von der Polizei Informationen, wer mir helfen kann
- 12.3. Ich wollte den Schutz der Polizei für mich und meine Familie
- 12.4. Ich hatte Angst vor einem wiederholten Übergriff
- 12.5. Ich hielt die Straftat für so schwerwiegend, dass die Polizei informiert werden musste
- 12.6. Die Polizei sollte tätig werden
- 12.7. Ich war der Meinung, dass der bzw. die Täter eine Strafe verdient haben
- 12.8. Ich wollte Entschädigung/Ersatz für meinen Schaden
- 12.9. Ich wollte das zurückbekommen, was ich verloren habe
- 12.10. Meine Versicherung hat es verlangt
- 12.11. Ich wollte als Opfer dieser Straftat anerkannt werden
- 12.12. Sonstige Gründe, bitte näher angeben _____

13.1. Welcher der Gründe, die Sie unter 12 angegeben haben, war für Sie der wichtigste Grund?

13.2. Sonstige Gründe, bitte näher angeben

14. Ist Ihnen durch die Straftat ein Schaden entstanden?

- 14.1. Mir wurde etwas gestohlen oder weggenommen
- 14.2. Ich habe einen Sachschaden erlitten (es wurde mein Eigentum beschädigt)
- 14.3. Ich wurde körperlich verletzt
- 14.4. Ich wurde psychisch verletzt
- 14.5. Nein > **weiter mit Frage 17**

15. Haben Sie eine Entschädigung erhalten?

- 15.1. Ja, in vollem Umfang > **weiter mit Frage 17**
- 15.2. Ja, zum Teil
- 15.3. Nein, noch nicht
- 15.4. Nein, in keiner Weise.

ANLAGEN

16. Ist es ein Problem, dass Sie für den Schaden nicht entschädigt wurden?

- 16.1. Gar kein Problem
- 16.2. Ein kleines Problem
- 16.3. Ein großes Problem

17. Wurde jemand wegen des Übergriffs auf Sie verhaftet?

- 17.1. Ja > **weiter in Abschnitt C**
- 17.2. Nein
- 17.3. Ich weiß nicht > **weiter in Abschnitt C**

18. Ist es für Sie ein Problem, dass niemand verhaftet wurde?

- 18.1. Gar kein Problem
- 18.2. Ein kleines Problem
- 18.3. Ein großes Problem

C. OPFERHILFE

C.1. Wir möchten Sie bitten, einige Fragen über Ihre Erfahrungen mit der Opferhilfe zu beantworten. Bitte versuchen Sie sich an den Kontakt mit den Mitarbeitern des WEISSEN RINGS zu erinnern. Bitte geben Sie an, wie sehr Sie den nachfolgenden Aussagen zustimmen oder nicht.

Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft überhaupt nicht zu	Trifft teilweise nicht zu	Teils / Teils	Trifft zu	Trifft voll und ganz zu	Kein Urteil möglich
C.1.1. Wurden Sie höflich behandelt?	x	x	x	x	x	x
C.1.2. Die Mitarbeiter haben sich Zeit genommen und alles angehört, was Sie ihnen sagen wollten	x	x	x	x	x	x
C.1.3. Die Mitarbeiter haben Verständnis für Ihre Situation gezeigt	x	x	x	x	x	x
C.1.4. Die Mitarbeiter waren mitfühlend	x	x	x	x	x	x
C.1.5. Die Mitarbeiter sind hinreichend auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingegangen	x	x	x	x	x	x
C.1.6. Die Mitarbeiter gaben Ihnen das Gefühl, ernst genommen zu werden	x	x	x	x	x	x
C.1.7. Ihre Angaben wurden vertraulich behandelt	x	x	x	x	x	x
C.1.8. Sie wurden über weitere Unterstützungs- und Hilfeinrichtungen informiert	x	x	x	x	x	x
C.1.9. Sie wurden zu anderen Hilfsorganisationen verwiesen	x	x	x	x	x	x
C.1.10. Sie wurden über Ihre Rechte als Opfer einer Straftat informiert.	x	x	x	x	x	x
C.1.11. Sie wurden zum Strafverfahren begleitet	x	x	x	x	x	x
C.1.12. Sie wurden über den Ablauf eines Strafprozesses informiert	x	x	x	x	x	x

Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft überhaupt nicht zu	Trifft teilweise nicht zu	Teils / Teils	Trifft zu	Trifft voll und ganz zu	Kein Urteil möglich
C.1.13. Die Mitarbeiter haben Sie praktisch unterstützt, wie z.B. beim Ausfüllen von Formularen	x	x	x	x	x	x
C.1.14. Die Mitarbeiter haben in einer verständlichen Sprache mit Ihnen geredet	x	x	x	x	x	x
C.1.15. Es wurden Kosten für die anwaltliche Vertretung übernommen	x	x	x	x	x	x
C.1.16. Sie wurden auf die Prozesskostenhilfe hingewiesen	x	x	x	x	x	x
C.1.17. Sie wurden darüber informiert, wie Sie eine Entschädigung erhalten können	x	x	x	x	x	x
C.1.18. Der erlittene Schaden wurde festgehalten	x	x	x	x	x	x
C.1.19. Sie bekamen finanzielle Hilfe	x	x	x	x	x	x
C.1.20. Sie wurden dabei unterstützt, Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz zu beantragen	x	x	x	x	x	x

C.2. Inwieweit können Sie den folgenden Aussagen zustimmen?

Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft überhaupt nicht zu	Trifft teilweise nicht zu	Teils / Teils	Trifft zu	Trifft voll und ganz zu	Kein Urteil möglich
C.2.1. Die Mitarbeiter gaben Ihnen ein Gefühl der Sicherheit	x	x	x	x	x	x
C.2.2. Die Mitarbeiter gaben Ihnen Tipps für Ihre Sicherheit	x	x	x	x	x	x
C.2.3. Das Risiko einer Wiederholung der Straftat wurde reduziert	x	x	x	x	x	x
C.2.4. Sie wurden solange unterstützt, wie Sie es brauchten	x	x	x	x	x	x
C.2.5. Die Mitarbeiter halfen Ihnen emotional	x	x	x	x	x	x
C.2.6. Die Mitarbeiter gaben Ihnen einen Beratungsscheck für eine psychotraumatologische Erstberatung	x	x	x	x	x	x
C.2.7. Die Mitarbeiter haben Ihnen soziale Unterstützung geleistet	x	x	x	x	x	x
C.2.8. Die Mitarbeiter halfen Ihnen, als Opfer einer Straftat anerkannt zu werden	x	x	x	x	x	x
C.2.9. Die Mitarbeiter haben dabei geholfen, Ihre Ängste abzubauen	x	x	x	x	x	x

C.3. Was wäre für Sie beim Kontakt mit dem WEISSEN RING wichtig? Bitte bewerten Sie die nachfolgenden Fragen nach ihrer Wichtigkeit auf einer Skala von *völlig unwichtig* bis *äußerst wichtig*.

ANLAGEN

Wie wichtig ist es für Sie, dass die Mitarbeiter der Opferhilfe...	Völlig unwichtig	Weniger wichtig	Einiger-maßen wichtig	Sehr wichtig	Äußerst wichtig	Kein Urteil möglich
C.3.1. Sie höflich behandeln	x	x	x	x	x	x
C.3.2. Interesse an Ihrer persönlichen Geschichte zeigen	x	x	x	x	x	x
C.3.3. Verständnis für Ihre Situation zeigen	x	x	x	x	x	x
C.3.4. Mitgefühl/Einfühlungs-vermögen zeigen	x	x	x	x	x	x
C.3.5. auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingehen	x	x	x	x	x	x
C.3.6. Ihnen das Gefühl geben, ernst genommen zu werden	x	x	x	x	x	x
C.3.7. Ihre Privatsphäre berücksichtigen	x	x	x	x	x	x
C.3.8. Informationen über weitere Hilfsorganisationen zur Verfügung stellen	x	x	x	x	x	x
C.3.9. Sie zu anderen Unterstützungs- und Hilfeeinrichtungen vermitteln	x	x	x	x	x	x
C.3.10. Sie über Ihre Rechte als Opfer einer Straftat informieren	x	x	x	x	x	x
C.3.11. Sie zum Strafverfahren begleiten	x	x	x	x	x	x
C.3.12. Sie über den Ablauf eines Strafprozesses informieren	x	x	x	x	x	x
C.3.13. Sie praktisch unterstützen, wie z.B. beim Ausfüllen von Formularen helfen	x	x	x	x	x	x
C.3.14. in einer verständlichen Sprache mit Ihnen reden	x	x	x	x	x	x
C.3.15. Kosten für die anwaltliche Vertretung übernehmen	x	x	x	x	x	x
C.3.16. Sie auf die Prozesskostenhilfe hinweisen	x	x	x	x	x	x
C.3.17. Sie über die Möglichkeit einer Entschädigung informieren	x	x	x	x	x	x
C.3.18. den erlittenen Schaden festhalten	x	x	x	x	x	x
C.3.19. finanzielle Unterstützung leisten	x	x	x	x	x	x
C.3.20. sie dabei unterstützen, Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz zu erhalten	x	x	x	x	x	x

C.4. Die folgenden Aussagen befassen sich damit, was für Sie wirklich wichtig gewesen wäre und was die Opferhilfe Ihrer Meinung nach hätte tun sollen. Bitte bewerten Sie die nachfolgenden Fragen nach ihrer Wichtigkeit auf einer Skala von *völlig unwichtig* bis *äußerst wichtig*.

Wie wichtig ist es für Sie, dass die Mitarbeiter der Opferhilfe...	Völlig unwichtig	Weniger wichtig	Einiger-maßen wichtig	Sehr wichtig	Kein Urteil möglich
C.4.1. Ihnen ein Gefühl der Sicherheit geben	x	x	x	x	x
C.4.2. Ihnen Tipps für Ihre Sicherheit anbieten	x	x	x	x	x
C.4.3. Das Risiko einer Wiederholung der Straftat reduzieren	x	x	x	x	x
C.4.4. Sie so lange unterstützen, wie Sie es brauchen	x	x	x	x	x
C.4.5. Ihnen emotionalen Beistand leisten	x	x	x	x	x
C.4.6. Ihnen einen Beratungsscheck für eine psychotraumatologische Erstberatung geben	x	x	x	x	x
C.4.7. Soziale Unterstützung leisten	x	x	x	x	x
C.4.8. Ihnen helfen, als Opfer einer Straftat anerkannt zu werden	x	x	x	x	x
C.4.9. dabei helfen, Ihre Angstgefühle abzubauen	x	x	x	x	x

C.5. Gibt es noch andere Hilfsmöglichkeiten, die in diesem Fragebogen nicht genannt wurden und für Sie wichtig sind?

C.5.1. Ja, bitte näher angeben _____

C.5.2. Nein

D. ZUSÄTZLICHE FRAGEN

D.1. Bitte bewerten Sie, wie sehr Sie sich zutrauen, erfolgreich mit nachfolgend beschriebenen Situationen umzugehen. Da die Menschen unterschiedlich reagieren, wie sie mit dieser Art von Ereignissen fertigwerden sollen, gibt es keine richtige Antwort. Bitte denken Sie über sich selbst in der aktuellen Situation nach und nicht über den Tag, an dem die Straftat geschehen ist.

	Das kann ich nicht	2	Das kann ich einiger-maßen	4	Das kann ich
D.1.1. Ich kann mit den Auswirkungen der Tat auf mein Leben umgehen	x	x	x	x	x
D.1.2. Ich kann mein Alltagsleben weiterführen	x	x	x	x	x
D.1.3. Ich kann über die Tat sprechen	x	x	x	x	x
D.1.4. Ich kann mit beängstigenden Bildern oder Träumen über die Straftat umgehen	x	x	x	x	x
D.1.5. Ich kann seit der erlittenen Straftat wieder optimistisch sein	x	x	x	x	x
D.1.6. Ich bin in der Lage, bei anderen Menschen Hilfe zu suchen	x	x	x	x	x
D.1.7. Ich fühle mich emotional gefestigt	x	x	x	x	x

D.2. Wie geht es Ihnen heute, wenn Sie an die Tat denken? Bitte betrachten Sie die nachfolgend beschriebenen Reaktionen, die manchmal nach einer erlittenen Straftat auftreten. Diese Fragen beziehen sich auf Ihre persönlichen Reaktionen im Hinblick auf die von Ihnen erlittene Straftat. Auch hier gibt es keine richtigen oder falschen Antworten. Bitte geben Sie an (Ja/Nein), ob Sie in der vergangenen Woche mindestens zweimal eine der nachfolgend beschriebenen Situationen erlebt haben oder nicht.

	Ja	Nein
D.2.1. belastende Erinnerungen an die Straftat, auch wenn ich das gar nicht möchte	x	x
D.2.2. Ich träume von der Tat	x	x
D.2.3. Ich erlebe die Tat immer wieder	x	x
D.2.4. Aufgewühlt durch Erinnerungen an das Ereignis	x	x
D.2.5. Körperliche Reaktionen (wie z.B. Herzerasen, Magenschmerzen, Schwitzen, Schwindelgefühle), wenn Sie an das Ereignis erinnert werden	x	x
D.2.6. Schwierigkeiten beim Schlafen	x	x
D.2.7. Reizbarkeit oder Wutausbrüche	x	x
D.2.8. Konzentrationsschwierigkeiten	x	x
D.2.9. Sensibler gegenüber möglichen Gefahren für Sie selbst oder andere	x	x

ANLAGEN

D.3. Weiterhin interessiert uns Ihre generelle Meinung zu Polizei und Justiz. Die Fragen beziehen sich jedoch nicht nur auf ihre eigenen Erfahrungen, sondern ganz allgemein auf Ihre Einschätzung. Bitte wählen Sie aus, welchen der untenstehenden Aussagen Sie zustimmen und welchen nicht.

Markieren Sie bitte, inwieweit die Handlungen der Opferhilfemitarbeiter zutreffen.	Trifft überhaupt			Trifft zu	Trifft voll und ganz zu	Kein Urteil möglich
	nicht zu	Trifft teilweise nicht zu	Teils / Teils			
D.3.1. Ich habe großen Respekt vor der Polizei	x	x	x	x	x	x
D.3.2. Ich habe generell Vertrauen in die Polizei	x	x	x	x	x	x
D.3.3. Die Polizei behandelt die Personen im allgemeinen fair	x	x	x	x	x	x
D.3.4. Die Gerichte garantieren grundsätzlich jedem einen fairen Prozess	x	x	x	x	x	x
D.3.5. Die Grundrechte der Bürger werden durch die Gerichte gewahrt	x	x	x	x	x	x
D.3.6. Gerichtsurteile sind meist fair	x	x	x	x	x	x

E. ALLGEMEINE FRAGEN

Zum Schluss möchten wir Ihnen noch einige allgemeine Fragen zu Ihrer Person stellen

E.1. Geschlecht

1. Männlich
2. Weiblich

E.2. Wie alt sind Sie?

1. 18-24 Jahre
2. 25-34 Jahre
3. 35-49 Jahre
4. 50-65 Jahre
5. 66+ Jahre

E.2. Wie ist Ihr Familienstand?

1. Ledig (nicht verheiratet oder mit einem Partner zusammenlebend)
2. Als Paar zusammenlebend
3. In einer größeren Familie lebend
4. Geschieden
5. Getrennt lebend

E.3. Wie würden Sie Ihre berufliche Situation beschreiben?

1. Ich habe eine feste Arbeit
2. Ich suche Arbeit (arbeitslos)
3. Ich führe den Haushalt (Hausfrau/Hausmann)
4. Ich bin im Ruhestand / Ich beziehe EU-Rente
5. Ich gehe zur Schule/Hochschule (Student)
6. Sonstiges, bitte näher angeben _____

E.4. Was ist Ihr höchster Bildungsabschluss?

1. FH- oder Hochschulabschluss
2. Hochschul- bzw. Fachhochschulreife
3. Realschulabschluss
4. Hauptschulabschluss
5. Kein Abschluss

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit und Unterstützung!

PROJEKT IN PARTNERSCHAFT ENTWICKELT VON:



Portuguese Association for Victim Support (Portugal)
International Victimology Institute Tilburg (Niederlande)
Fédération Nationale d'Aide aux Victimes et de Médiation (Frankreich)
Victim Support Scotland (Schottland)
Weisser Ring (Deutschland)

Der Abdruck, Zitate oder Bezugnahmen auf diesen Report sind zulässig, soweit sie nicht kommerziellen Zwecken dienen und die Quelle benannt wird.

Dieser Bericht wurde mit Unterstützung des Criminal Justice Programme der Europäischen Union erstellt. Für den Inhalt dieses Werkes sind allein die Beteiligten verantwortlich. Der Bericht kann in keiner Weise als Sichtweise der Europäischen Kommission angesehen werden.



Mit finanzieller Unterstützung des
"Justiz"-Programms
der Europäischen Union

ISBN 978-972-8852-61-0