

Vertrauensbildende Strategien

Eine ländervergleichende Studie widmet sich der Frage, wie die Polizei das Vertrauen der Bevölkerung erhalten, stärken oder vor Verlust bewahren kann.

Was macht gute polizeiliche Arbeit aus und welche Faktoren beeinflussen die Exekutive besonders positiv und lassen sie in weiterer Konsequenz effektiver handeln? Darüber herrschen laut Dorian Schaap¹, Verfasser einer ländervergleichenden Studie vor allem sogenannte „rationalisierte Mythen“ vor. Damit sind tradierte Vorstellungen und Bilder von „guter“ Polizeiarbeit gemeint, die stark von sozioinstitutionellen, länder-spezifischen und historischen Kontexten abhängen. Schaap argumentiert, dass Polizeiarbeit und ihre Reformen öfter auf althergebrachten Mythen abstellen und seltener objektiven Kriterien oder forschungsbasierten Ergebnissen folgen. Dass erfolgreiche Polizeiarbeit gleichzeitig Vertrauensarbeit bedeutet – wird sie doch durch das Vertrauen der Bevölkerung akzeptiert und neben Gesetzen dadurch legitimiert – stellt keine neue Erkenntnis dar. Unvorhergesehene Ereignisse und Krisenzeiten lassen das Thema in den Vordergrund treten.

Vertrauen erhalten. Der Einsatz der Polizei und ihr Umgang mit der Bevölkerung während der Corona-Krise in Österreich fand unter öffentlicher Beobachtung statt. Eine völlig neue Situation, Desinformation, rechtliche Grauzonen, Verunsicherung in der Bevölkerung und die gleichzeitige Gewährleistung der Eindämmung einer Übertragung des Virus stellten die Exekutive vor neue Herausforderungen. Schaap greift den Begriff „Vertrauen“ als einen grundlegenden Faktor heraus, widmet sich in seiner Studie den seiner Meinung nach bisher wenig erforschten und beachteten „vertrauensbildenden Strategien“, um das Vertrauen der Bevölkerung in die Polizei zu erhalten, zu stärken oder vor Verlust zu bewahren. Zu wenig habe man bisher darauf geblickt, was unterschiedliche Länder auf diesem Sektor unternommen haben.



Corona-Krise: Rechtliche Grauzonen, Verunsicherung in der Bevölkerung sowie die Gewährleistung der Eindämmung einer Übertragung des Virus stellten die Exekutive vor Herausforderungen.

Ländervergleich. Schaap geht von einer mittlerweile immanenten Legitimations- und Vertrauenskrise der Polizei aus, die sich lange Zeit als Grundfest der Stabilität, als Hersteller und Gewährleister von Ordnung verstand. Er stellt anhand dreier westeuropäischer Länder innerhalb von rund 50 Jahren Reformversuche und vertrauensbildende Strategien von Polizeiorganisationen in England und Wales, Dänemark und den Niederlanden dar. Trotz unterschiedlicher Organisationsformen und nationaler Partikularitäten gibt es Gemeinsamkeiten, die ein genaueres Hinschauen lohnenswert machen. In allen drei Ländern sah sich die Polizei wachsenden soziokulturellen und technischen Veränderungen und damit einhergehend auch laufender Kritik ausgesetzt, ob die Strategien und Handlungsweisen auf die gesellschaftlichen Veränderungen und die an eine moderne Polizei gestellten Anforderungen erfüllt werden können.

Soziokulturelle Veränderungen. Vertrauen wird bereits mit der Gründung der Metropolitan Police 1829 als wichtiges Element polizeilicher Arbeit erwähnt und das sogenannte Policing by Consent, mit dem eine allgemeine Zustimmung der Öffentlichkeit, Respekt und Zuneigung für die Exekutive gemeint ist, ist ein Eckpfeiler britischer

Polizeikultur. Soziokulturelle Veränderungen wie der „Brixton Riot“² 1981 in Süd-London, stellten den Ankerpunkt einer Vertrauenskrise dar. Vertrauensbildung gelangte danach auf die politische Agenda, Überlegungen wurden angestellt, wie das Vertrauen der Bevölkerung in Polizeibehörden gesteigert werden könnte. Umfragen, Indikatoren und Konzepte wie Neighborhood Policing entstanden.

Vertrauensbildung durch Nähe. Wie viele andere europäische Länder,

erfuhr Dänemark eine tiefgreifende Polizeireform. Unter den Schlagwörtern Effektivität und Effizienz, sollte die dänische Öffentlichkeit die „beste“ und „meiste“ Polizei für weniger Geld bekommen. Die Organisation wurde zentralisierter, Polizeibezirke wurden zusammengelegt. Die Reform erfuhr einige Stolpersteine in der Umsetzung durch entstandenes Chaos innerhalb der Organisationsstruktur und mangelnde technische Umsetzung. Die Aufklärungsraten sanken, Medien schossen sich auf die Missstände ein – dies führte zu einem Vertrauensverlust in der Bevölkerung.

Zudem stellte sich ein weiteres Problem dar: Die Diskrepanz zwischen dem Ziel auf nationaler Ebene, nämlich mehr Effizienz bei der Kriminalitätsbekämpfung im Bereich schwere und organisierte Kriminalität und den Bedürfnissen auf lokaler Ebene: Mehr Bürgernähe, Offenheit und verbesserte Dialogbereitschaft mit der Bevölkerung. Es fand ein Umdenken in Richtung Vertrauensbildung durch Nähe und physische Präsenz als Gradmesser für Vertrauen statt. In diesem Zusammenhang gewann auch präventive Polizeiarbeit und die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Akteuren in der Nachbarschaft (Community Policing) an höherem Prestige innerhalb der Polizeistruktur.

OPFERSCHUTZ

Anonym und vertraulich

Hin und wieder muss man auch Dinge weiterentwickeln, die eigentlich gut funktionieren. Und wenn es nur die Optik ist. So geschehen beim Opfer-Notruf 0800 112 112. Aus dem Telefon mit der Wählscheibe – einem lieb gewonnenen Relikt aus der Gründungszeit der bewährten Anlaufstelle für Verbrechenopfer – sind im vergangenen Jahr zwei miteinander verbundene Sprechblasen geworden. Das neu gestaltete Logo lässt Raum für Möglichkeiten der Kommunikation, die über das Telefon hinausführen. Auch bisher schon ist der Opfer-Notruf 0800 112 112 zusätzlich per Mail an office@opfer-notruf.at erreichbar. Und auf der Website www.opfer-notruf.at stehen zahlreiche Informationen zum Nachlesen zur Verfügung. Seit 2007 betreibt der WEISSE RING den Opfer-Notruf 0800 112 112 im Auftrag des Bundesministeriums für Justiz. Die Helpline ist rund um die Uhr aus ganz Österreich gebührenfrei erreichbar. Pro Jahr nutzen rund 13.000 Anruferinnen und Anrufer dieses Angebot. Ungefähr 4.300 der Anrufe – also durchschnittlich 12 pro Tag – münden in ein ausführliches Beratungsgespräch.

Der Opfer-Notruf ist zentrale Anlaufstelle für Opfer krimineller Handlungen. Auch wer selbst nicht Opfer eines Verbrechens ist, aber Fragen im Zusammenhang damit hat, z. B. als Angehörige/r, kann sich an die Beraterinnen und Berater wenden. Der Opfer-Notruf steht auch Menschen mit Information bei, die Schutz vor Verbrechen und/oder Gewalt suchen.

Projekt Drehscheibe. Eine gute Vernetzung zwischen Opferhilfe und Polizei hilft Betroffenen, rasch die notwendige Unterstützung zu bekommen. Das Bundeskriminalamt finanzierte mit dem „Projekt Drehscheibe“ diesbezügliche Aktivitäten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom WEISSEN RING in Oberösterreich, Salzburg, Kärnten, Tirol und Steiermark waren 2019 unterwegs, in Wien und Niederösterreich lief ein ähnliches Projekt bereits 2017/2018 sehr erfolgreich. Im Zentrum des Aus-

**Opfer-Notruf: Altes Logo.****Opfer-Notruf: Neues Logo.**

tauschs standen vor allem die Arbeit von Opferhilfe und Opfer-Notruf sowie das Thema Trauma und die Rechte von Opfern mit besonderen Schutzbedürfnissen in der Strafprozessordnung.

Opferrechte und Unterstützungsmöglichkeiten greifen nur dann, wenn Betroffene wissen, wohin sie sich wenden sollen und das auch tun. Welche Möglichkeiten es gibt, Hilfe zu erhalten, erfährt man im Zuge der Anzeigenerstattung bei der Polizei. Nicht jeder ist in dieser Situation in der Lage, diese Information auch zu verarbeiten und hinterher entsprechend zu handeln. Deshalb haben Polizistinnen und Polizisten auch die Möglichkeit – vorausgesetzt die Betroffenen wünschen das – Name, Anschrift und Delikt an den Opfer-Notruf 0800 112 112 weiterzugeben.

Der Opfer-Notruf 0800 112 112 bietet:

- Kostenlose Beratung für Opfer von Straftaten unter kostenfreier Telefonnummer.
- Umfassende anonyme und vertrauliche Beratung.
- Erreichbarkeit rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr.
- Sofortige psychische Entlastung und erste Orientierungshilfe.
- Weitervermittlung an (spezialisierte) Opferhilfe-Einrichtungen.
- Rasche unbürokratische Hilfe in Notsituationen.

Brigitta Pongratz

Bürgerzufriedenheit. Auch in den Niederlanden wurde die Polizei einer Reorganisation und Zentralisierung (2012), unterzogen, wobei vertrauensbildende Strategien erstellt und umgesetzt wurden. Die Prämisse der niederländischen Reform lag bei der Bürgerzufriedenheit als höchstem Gut. Man stützte sich dabei auf ein Dienstleistungsmodell.

Dass positive Interaktionen und Erfahrungen mit der Polizei Vertrauen schaffen, war bereits bekannt. Hinzu kam, dass die Polizei als Sicherheitsdienstleister, vergleichbar mit jedem anderen Dienstleister, größere Aufmerksamkeit erhielt.

Reformschub durch Krisen. Schaap zeigt anhand seiner ländervergleichenden Feldforschung, dass Umstürze und Krisen in unterschiedlichen Kontexten Möglichkeiten für neue Schwerpunktsetzungen bergen können sowie zur Entmythologisierung von wirkmächtigen Vorstellungen, wie eine funktionierende Polizeiorganisation zu arbeiten hat, beitragen können.

Dabei ist ein Bewusstsein für kulturelle, historische, sprachliche und soziale Kontexte wichtig, um mögliche Mythen zu entlarven. Kulturelle Definitionen und soziale Normen bestimmen, wie polizeiliche Organisationen funktionieren, wie sie verstanden und evaluiert werden. Auch der strapazierte Begriff „Vertrauen“ birgt kulturelle Vorstellungen und Perspektiven unterschiedlicher Akteure und Entscheidungsträger.

Valerie Bauernfeind

Quelle: Dorian Schaap (2020): Police trust-building strategies. A socio-institutional, comparative approach, Policing and Society, DOI: 10.1080/10439463.2020.1726345.

Anmerkungen:

¹Dorian Schaap ist Soziologe und Sozialwissenschaftler an der Radboud University Nijmegen (NL) am Institut für Strafrecht und Kriminologie. Einer seiner Forschungsschwerpunkte ist Vertrauen in die Polizei und das Polizeisystem, mit dem er auch promoviert. Derzeit arbeitet er an einer internationalen vergleichenden Studie über die höhere Polizeiausbildung.

²Mehrtägige Ausschreitungen zwischen Polizei und vor allem schwarzen Jugendlichen.