Stadt Zürich
Gemeinderat

Stadt Zürich
Gemeinderat
Parlamentsdienste
Stadthausquai 17
Postfach, 8022 Zürich

T +41 44 412 31 10
gemeinderat@zuerich.ch
gemeinderat-zuerich.ch

Auszug aus dem substanziellen Protokoll
19. Ratssitzung vom 28. Oktober 2026

845. 2026/6
Postulat von Leah Heuri (SP), Dr. Jonas Keller (SP) und Anna-Béatrice Schmaltz (Grüne) vom 07.01.2026:
Einführung eines Online-Gebärdensprachdolmetschdienstes an analogen Schaltern

Gemäss schriftlicher Mitteilung ist der Stadtpräsident namens des Stadtrats bereit, das Postulat zur Prüfung entgegenzunehmen.

Leah Heuri (SP) *begründet das Postulat (vergleiche Beschluss-Nr. 5660/2026): Eine ganz alltägliche Situation: Man braucht den Ausdruck einer Rechnung oder eine andere Dienstleistung an einen Schalter der Stadt Zürich. Wir erklären unser Anliegen, stellen Rückfragen und führen ein Gespräch. Was für die meisten völlig unkompliziert ist, kann für Menschen mit einer Gehörbehinderung schnell zu einer grossen Hürde werden. An den Schaltern der Stadt Zürich arbeitet verständlicherweise in der Regel niemand, der z. B. die Deutschschweizer Gebärdensprache beherrscht. Man kann sich teilweise zwar schriftlich verständigen, das ersetzt aber kein Gespräch. Die Deutschschweizer und alle anderen Gebärdensprachen sind eigenständige Sprachen. Für viele Menschen mit einer Gehörbehinderung ist sie die Sprache, in der sie sich am sichersten und präzisesten ausdrücken können. Wie können wir dafür sorgen, dass ein spontaner Gang an einen städtischen Schalter für Menschen mit einer Gehörbehinderung möglichst selbstständig und barrierearm möglich ist? Unser Postulat schlägt deshalb vor, dass der Stadtrat prüft, wie an solchen Schaltern bei Bedarf kurzfristig ein Online-Dolmetscherdienst für Gebärdensprache zugeschaltet werden kann. Die Idee ist einfach: Braucht eine Person mit Gehörbehinderung am Schalter Unterstützung, kann man per Smartphone, Tablet oder ein anderes Gerät eine professionelle Dolmetscherin oder einen professionellen Dolmetscher per Video zuschalten. Damit können die Person am Schalter und die städtischen Mitarbeitenden direkt miteinander kommunizieren, ohne dass vorher mit grossem Aufwand ein Dolmetschertermin organisiert werden muss. Genau diese Spontanität ist uns wichtig. Heute muss man einen solchen Behördengang Tage im Voraus planen. Wenn eine neue Frage auftaucht, muss man jemanden organisieren, der mitkommt und dolmetscht, oder man muss sich schriftlich verständigen. Eine barrierearme Kommunikation am Schalter sollte eine Selbstverständlichkeit sein, auch für Menschen mit einer Gehörbehinderung. Solche Lösungen sind nichts Neues. Online-Dolmetscherdienste werden bereits in anderen Gemeinden und Institutionen eingesetzt, unter anderem in der Stadtverwaltung Olten. Die technischen Möglichkeiten, die diese Lücke schliessen, bestehen bereits.*

Stefan Urech (SVP) *begründet den von Roger Bartholdi (SVP) namens der SVP-Fraktion am 21. Januar 2026 gestellten Textänderungsantrag: Wir haben das Postulat in der Fraktion besprochen und waren uns einig, dass es ein gutes Anliegen ist, gegen das niemand etwas einwenden kann. Dann sagte ein Fraktionsmitglied, dass die künstliche Intelligenz (KI) das Übersetzen inzwischen auch beherrsche. Ich habe die KI gefragt, ob sie das kann. Sie antwortete: «Ja, ich kann es schon fast.» Damit war sie ehrlich, denn es gibt tatsächlich ein, zwei Dienste, die beinahe so weit sind, dass sie live übersetzen können. Vielleicht sind sie noch nicht ganz so gut wie ein Mensch, aber sie haben fast aufgeholt. Wir alle wissen, wie schnell sich diese Technik entwickelt. Darum haben wir ganz ohne KI den folgenden Textänderungsantrag formuliert: «Dabei soll insbesondere geprüft werden, inwiefern die Übersetzung durch den Einsatz künstlicher Intelligenz automatisiert und ohne den Beizug menschlicher Dolmetscher erfolgen kann.» Das ist vergleichbar mit den automatisch erstellten Untertiteln, die heute selbstverständlich sind und die Sie von Social Media kennen. Früher oder später wird auch das normal sein.*

Der Stadtrat wird aufgefordert zu prüfen, wie an analogen Schaltern ein Online-Gebärdensprachdolmetschdienst eingeführt werden kann, der bei Bedarf kurzfristig zugeschaltet wird. Dabei soll insbesondere geprüft werden, inwiefern die Übersetzung durch den Einsatz künstlicher Intelligenz (KI) automatisiert und ohne den Beizug menschlicher Dolmetscher erfolgen kann. D~~, d~~amit die barrierefreie Kommunikation auch analog an Schaltern ermöglicht wird.

Weitere Wortmeldungen:

Roger Suter (FDP): *Wir hatten zuerst den Ablehnungsantrag gestellt. Die SVP hat uns nun umgestimmt. Wir sind mit dem KI-Vorschlag einverstanden und stimmen deshalb zu.*

Karin Weyermann (Die Mitte): *Die Die Mitte begrüsst den Vorstoss mit oder ohne Textänderung. Wir sehen durchaus Sinn darin, die KI gleich mitzuprüfen. Wie weit sie bereits ist, kann ich nicht beurteilen. In den Ferien setze ich sie schon sehr gut für einfache Übersetzungen ein – wenn sich alle daran halten, nur dann zu sprechen, wenn die KI es zulässt. Ich bin überzeugt, dass sich die KI so weiterentwickeln wird, dass dies auch hier möglich ist. Vor allem bin ich überzeugt, dass der Vorstoss sehr sinnvoll ist. Er schafft ein Angebot aufbauend auf bestehenden Strukturen ohne massive zusätzliche Kosten.*

Leah Heuri (SP) *ist mit der Textänderung nicht einverstanden: Danke, dass Sie mitdenken und einen Vorschlag einbringen. Für uns ist aber die persönliche Interaktion bei der Kommunikation am Schalter sehr wichtig. Bei der KI besteht die Gefahr, dass teilweise falsch übersetzt wird, weil sie noch nicht weit genug fortgeschritten ist. Wenn man über Kosten diskutieren will: Auch die KI müsste etwas kosten. Bei Procom, dem Angebot, das es heute schon gibt, bezahlt man 500 Franken Benutzergebühr pro Jahr und dann sechs Franken pro Minute für die Kommunikation. Ich glaube nicht, dass die KI das viel günstiger machen kann. Bei uns stehen die Bedürfnisse der Menschen mit Gehörbehinderung und die persönliche Kommunikation im Vordergrund. Man könnte sonst auch einfach mit Stift und Papier kommunizieren, wenn man das mit KI machen würde. Deshalb lehnen wir den Textänderungsantrag ab, hoffen aber, Sie dem Postulat trotzdem zu.*

Isabel Maiorano (AL): *Wir unterstützen das Postulat ohne die Textänderung. Auf das Postulat selbst will ich nicht mehr eingehen, dazu wurde schon viel gesagt. Teilhabe an der Gesellschaft und der Zugang zu Informationen sollen selbstverständlich so niederschwellig wie möglich sein. Die KI ist grundsätzlich eine gute Sache und für vieles nützlich, birgt aber auch grundsätzliche Risiken. Beim Übersetzen und Dolmetschen geht es nicht nur darum, Wörter zu übertragen. In meinem Berufsalltag berate ich immer wieder Menschen, die nicht gut Deutsch sprechen oder deren Sprache ich nicht gut verstehe. Ich bin also auf Dolmetscherinnen und Dolmetscher angewiesen. Seit vielen Jahren erlebe ich dabei, dass es nicht nur um die Worte geht, wenn man zwischenmenschliche Anliegen bespricht, sondern auch um Feinheiten, die man nur erkennt, wenn ein Mensch gegenübersitzt. Darum funktioniert eine automatische Übersetzung nicht.*

Roger Suter (FDP): *Ich bedaure, dass Sie auf der linken Seite etwas Sinnvolles ablehnen, nur weil es von der SVP kommt. Wir haben zugesagt, dem Postulat zuzustimmen, wenn die Textänderung angenommen wird. Ohne sie lehnen wir es ab. Eigentlich wären wir dafür gewesen, einen einzigen Schalter einzurichten, den alle aufsuchen können. Die KI bringt viele Vorteile, nicht zuletzt, weil sie viele verschiedene Sprachen spricht. Darum bitten wir Sie, die Textänderung anzunehmen, damit wir zustimmen können.*

Dr. Jonas Keller (SP): *Wenn ich die KI frage, ob sie etwas kann, sagt sie immer ja. Darum finde ich den Vorschlag etwas voreilig. Vielleicht kann sie es in drei Monaten, vielleicht in zwei Jahren, vielleicht nie. Wir wissen es nicht. Bei einer KI-Lösung muss man sich auch Gedanken zum Datenschutz machen. Die Kommunikation zwischen zwei Menschen lässt sich technisch problemlos absichern. Wohin die KI die eingegebenen Daten weiterleitet, weiss niemand. Das ist ein weiterer Grund, die Textänderung nicht zu unterstützen. Wir nehmen zur Kenntnis, dass Sie das Postulat ohne Textänderung ablehnen.*

Martina Zürcher (FDP): *Warum reichen Sie eigentlich ein Postulat ein, wenn Sie schon alles wissen? Ein Postulat ist ein Prüfauftrag an den Stadtrat. Wenn steht, es solle auch geprüft werden, ob das mit KI möglich ist, heisst das nicht, dass es am Ende so gemacht wird. Offenbar verbannen Sie aus Ihrer Realität, dass das funktionieren könnte. Vielleicht funktioniert es nicht, vielleicht sagt der Stadtrat, es gehe nicht. Aber lassen Sie die Variante doch prüfen. Es ist engstirnig gedacht, wenn Sie die Textänderung nicht annehmen.*

Das Postulat wird mit 84 gegen 39 Stimmen (bei 0 Enthaltungen) dem Stadtrat zur Prüfung überwiesen.

Mitteilung an den Stadtrat

Im Namen des Gemeinderats

Präsidium

Sekretariat