

07. Januar 2026

Postulatvon Leah Heuri (SP),
Jonas Keller (SP)
und Anna-Béatrice Schmaltz (Grüne)

Der Stadtrat wird aufgefordert zu prüfen, wie an analogen Schaltern ein Online-Gebärdensprachdolmetschdienst eingeführt werden kann, der bei Bedarf kurzfristig zugeschaltet wird, damit die barrierefreie Kommunikation auch analog an Schaltern ermöglicht wird.

Begründung:

In Schweiz gelten rund 30'000 Menschen als vollständig gehörlos. Auch sie sind regelmässig auf den direkten Kontakt mit der Verwaltung angewiesen für Ausweise, Parkkarten oder Beratungen. An städtischen Schaltern treffen sie dabei jedoch meist auf Mitarbeitende ohne Gebärdensprachkenntnisse. Dies führt zu erheblichen Kommunikationsbarrieren und erschwert einen selbstbestimmten Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen.

Der Massnahmenplan 2024–2027 zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen der Stadt Zürich hält fest, dass Personen auf zugängliche Informationen und Kommunikation angewiesen sind, um ihre Rechte ausüben und Pflichten erfüllen zu können. Der Fokus liegt dabei insbesondere auf der digitalen Barrierefreiheit von Websites, Online-Services und Dokumenten. Diese Massnahmen sind zentral und notwendig.

Nicht abgedeckt sind jedoch spontane, analoge Kommunikationssituationen am Schalter, in denen digitale Barrierefreiheit im engeren Sinn nicht ausreicht. Für solche spontanen Schaltersituationen sind klassische Dolmetschlösungen meist ungeeignet. Sie sind wenig flexibel, zeitaufwendig und decken den alltäglichen Verwaltungsbedarf nicht ab. Damit bleibt eine zentrale Zugangshürde bestehen.

Digitale Online-Gebärdensprachdolmetschdienste der Stiftung PROCOM ermöglichen eine sofortige Zuschaltung qualifizierter Dolmetschende per Video, beispielsweise über einen QR-Code auf Smartphone. Die Nutzung erfolgt direkt im Browser ohne zusätzliche technische Infrastruktur. Hinter dieser Dienstleistung stehen 125 Übersetzende, welche sich via Videocall zuschalten lassen und auf deutschschweizerische Gebärdensprache (DGSG), französischer Gebärdensprache (LSF) und italienische Gebärdensprache (LIS) dolmetschen und somit sich explizit für spontane Einsätze am Schalter eignet.

Solche Lösungen werden bereits von Gemeinden wie Olten und privaten Unternehmen genutzt und bieten eine praktikable Möglichkeit, barrierefreie Kommunikation im Verwaltungsalltag umzusetzen. Sie ermöglichen eine direkte, vertrauliche und gleichberechtigte Kommunikation zwischen gehörlosen und gehörbehinderten Personen und der Verwaltung und tragen dazu bei, bestehende Alltagshürden wirksam abzubauen.

Die Einführung eines solchen Online-Dolmetschdienstes wäre eine sofort wirksame Massnahme, um bestehende Kommunikationsbarrieren im Behördenkontakt abzubauen.

