



Beschluss des Stadtrats

vom 8. Juli 2026

GR Nr. 2026/181

Nr. 2481/2026

Schriftliche Anfrage von Dr. Jonas Keller und Leah Heuri betreffend Umgang der Stadtpolizei mit hörbehinderten und gehörlosen Personen, Schulung und Sensibilisierung während der Ausbildung, konkrete Strategien, alternative Kommunikationsmittel, Einsatzrichtlinien oder Merkblätter und Beizug von Gebärdendolmetschenden sowie Zusammenarbeit mit den Organisationen der Gehörlosengemeinschaft

Am 15. April 2026 reichten die Mitglieder des Gemeinderats Dr. Jonas Keller und Leah Heuri (beide SP) folgende Schriftliche Anfrage, GR Nr. 2026/181, ein:

Im Diskriminierungsbericht 2025 des Schweizerischen Gehörlosenbundes (SGB-FFS)¹ wird eine Situation beschrieben, in welcher eine gehörlose Person Anweisungen von Polizeibeamten aufgrund ihrer Gehörlosigkeit nicht gehört hat, was zu einer körperlichen Fixierung der gehörlosen Person durch die Polizeibeamt:in führte. Dies geschah laut Bericht, obwohl die gehörlose Person zu verstehen gegeben hatte, sie sei gehörlos und könne die Anweisungen nicht verstehen. Um solche diskriminierenden Situationen in der Stadt Zürich zu vermeiden, ist es uns ein Anliegen, dass die Stadtpolizei im Umgang mit hörbehinderten und gehörlosen Personen umfassend geschult ist.

Wir bitten in diesem Zusammenhang um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Wie werden Polizeiaspirant:innen und Polizist:innen der Stadtpolizei Zürich im Umgang mit gehörlosen und hörbehinderten Menschen geschult, fortgebildet und sensibilisiert?
2. Welche konkreten Strategien werden den Polizist:innen vermittelt, um eine Gehörlosigkeit oder Schwerhörigkeit im Einsatz schnell zu erkennen?
3. Welche alternativen Kommunikationsmittel werden eingesetzt, bevor körperlicher Zwang in Erwägung gezogen wird?
4. Wie wird sichergestellt, dass eine klare Kommunikation auf Augenhöhe zwischen gehörlosen oder hörbehinderten Menschen und Polizeibeamt:innen stattfinden kann?
5. Verfügt die Stadtpolizei Zürich über spezifische, schriftlich festgehaltene Einsatzrichtlinien oder Merkblätter zum Umgang mit gehörlosen, schwerhörigen oder sprachlich eingeschränkten Personen?
6. Über welche Möglichkeiten verfügt die Stadtpolizei, um im Notfall um schnellstmöglich qualifizierte Gebärdensprachdolmetschende beizuziehen?
7. Wie lautet die offizielle Vorgabe, wenn eine gehörlose Person aufgrund von Kommunikationsbarrieren und Panik körperlichen Widerstand leistet? Gibt es klare Anweisungen, dass in solchen Fällen die Eskalationsstufe nicht erhöht, sondern primär die Kommunikationsbarriere durch andere Mittel überwunden werden soll?
8. Besteht ein formeller Austausch oder eine Zusammenarbeit zwischen der Stadtpolizei Zürich und Organisationen der Gehörlosengemeinschaft, um Einsatzrichtlinien regelmässig zu überprüfen und zu verbessern? Wann fand der letzte solche Austausch statt?

¹ <https://www.sgb-fss.ch/de/aktuell/diskriminierungsbericht/>



2/6

9. Welche konkreten Schritte aus dem städtischen "Massnahmenplan zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen 2024-2027" wurden bereits spezifisch für das Polizeikorps umgesetzt, und welche sind für das laufende Jahr noch geplant?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Frage 1

Wie werden Polizeiassistent:innen und Polizist:innen der Stadtpolizei Zürich im Umgang mit gehörlosen und hörbehinderten Menschen geschult, fortgebildet und sensibilisiert?

Die Polizeiassistentinnen und -assistenten werden seit dem Jahr 2016 obligatorisch während einer Lektion zum Umgang mit gehörlosen Menschen geschult. Die Schulung erfolgt durch einen Polizisten, der mit Gebärdensprache aufgewachsen ist. Die Schulung beinhaltet folgende Themen:

- Sensibilisierung im Umgang mit gehörlosen Menschen
- Verstehen der Eigenheiten der Gebärdensprache und Gehörlosenkultur
- Vermitteln von Wegen für eine erfolgreiche Kommunikation mit Gehörlosen

Neben dieser spezifischen Schulung werden in der Polizeiausbildung Kompetenzen in den Bereichen Kommunikation, Wahrnehmung, Deeskalation, Konfliktlösung sowie professionellem Umgang mit Menschen im Allgemeinen vermittelt und trainiert.

Frage 2

Welche konkreten Strategien werden den Polizist:innen vermittelt, um eine Gehörlosigkeit oder Schwerhörigkeit im Einsatz schnell zu erkennen?

Da es keine oder nur schlecht sichtbare Erkennungsmerkmale gibt, werden die Polizeiassistentinnen und -assistenten geschult, auf die folgenden Verhaltensweisen zu achten:

- Die Person antwortet nicht oder reagiert auf gestellte Fragen unpassend.
- Die Person bittet um mehrmalige Wiederholungen.
- Die Person spricht undeutlich oder in unangemessener Lautstärke.
- Die Person bittet darum, auf Hochdeutsch zu sprechen.
- Die Person deutet mit den Händen, dass sie nicht gut hört.

Neben dieser spezifischen Ausbildung wird den Polizeiangehörigen allgemein vermittelt, das Gegenüber sowie allfällige Verhaltensänderungen aufmerksam zu beobachten und mögliche Wahrnehmungsbeeinträchtigungen «mitzudenken» bzw. solche als Grund für ein auffälliges Verhalten aktiv als Grund in Betracht zu ziehen. Zudem werden Polizistinnen und Polizisten darin geschult, die dauerhafte oder vorübergehende Beeinträchtigung von Sinnesorganen in Betracht zu ziehen und zu berücksichtigen.

Frage 3

Welche alternativen Kommunikationsmittel werden eingesetzt, bevor körperlicher Zwang in Erwägung gezogen wird?

Die Stadtpolizei richtet ihr Handeln stets nach der konkreten Situation, der polizeilichen Lagebeurteilung und dem Grundsatz der Verhältnismässigkeit (Art. 5 Abs. 2 Bundesverfassung [BV, SR 101] und § 10 Polizeigesetz [PolG, LS 550.1]). Bevor körperlicher Zwang in Erwägung



gezogen wird, sind, soweit es die Lage zulässt, geeignete mildere Mittel zu prüfen und einzusetzen.

Bei Personen mit einer Hörbehinderung bedeutet dies insbesondere, dass die Kommunikation der Situation angepasst wird. Dazu gehören beispielsweise eine ruhige und klare Ansprache, deutliche Gestik, Blickkontakt, sichtbare Hinweise, schriftliche Kommunikation über Papier oder Mobiltelefon sowie - sofern möglich und zweckmässig -, der Beizug von Begleitpersonen oder weiteren unterstützenden Kommunikationsmitteln. Entscheidend ist, dass die polizeilichen Anordnungen für die betroffene Person möglichst verständlich gemacht werden.

Die Stadtpolizei legt grossen Wert auf einen angemessenen und respektvollen Umgang mit hörbehinderten Personen. Die Polizistinnen und Polizisten werden bereits während ihrer Ausbildung entsprechend sensibilisiert. Deshalb wird bei Einsätzen mit hörbehinderten Personen mit besonderem Fingerspitzengefühl und Augenmass vorgegangen. In akuten Gefahrenlagen oder bei unmittelbarer Selbst- oder Fremdgefährdung muss die Polizei jedoch rasch handeln. Auch dann dürfen Zwangsmassnahmen nur eingesetzt werden, wenn sie geeignet, erforderlich und verhältnismässig sind.

Frage 4

Wie wird sichergestellt, dass eine klare Kommunikation auf Augenhöhe zwischen gehörlosen oder hörbehinderten Menschen und Polizeibeamt:innen stattfinden kann?

Im Umgang mit gehörlosen Menschen lernen die Polizeiaspirantinnen und -aspiranten, dass für eine gute und klare Kommunikation die folgenden Punkte wichtig sind:

- Es braucht Geduld und es muss genügend Zeit eingeplant werden.
- Das eigene Gesicht muss gut erkennbar sein (dem Licht zugewandt) und es muss Blickkontakt gehalten werden.
- Nach Möglichkeit soll das Gespräch bei Schwerhörigkeit an einem ruhigen Ort stattfinden, das heisst ohne laute Hintergrundgeräusche.
- Beim Sprechen sollen klare und einfache Ausdrücke und kurze Sätze verwendet werden. Wörter, die nicht verstanden werden, sollen aufgeschrieben werden.
- Beim Sprechen sollen unterstützend die Körpersprache und die Mimik eingesetzt werden.
- Es soll in der normalen Stimmlage gesprochen werden, das heisst es ist auf lauterer Sprechen als üblich zu verzichten.
- Es spricht immer nur eine Person.
- Technische Hilfsmittel sollen einbezogen werden (z. B. App, Chat, Natel).

Generell wird in der Ausbildung beigebracht, eine klare Kommunikation auf Augenhöhe durch Respekt, Empathie, Echtheit, aktives Zuhören, Transparenz, einfache und klare Erklärungen, offene Fragen, angepasste Sprache sowie die klare Mitteilung der Kontrollgründe herzustellen. Die Polizistinnen und Polizisten trainieren, die Kommunikation situativ dem Gegenüber anzupassen (mündlich oder schriftlich), so dass sich das Gegenüber ernst genommen fühlt, Vertrauen entsteht und danach auf der Sachebene eine Lösung oder Verhaltensänderung erreicht werden kann.



Frage 5

Verfügt die Stadtpolizei Zürich über spezifische, schriftlich festgehaltene Einsatzrichtlinien oder Merkblätter zum Umgang mit gehörlosen, schwerhörigen oder sprachlich eingeschränkten Personen?

Bei der Stadtpolizei sind Personenkontrollen, Durchsuchungen von Personen sowie der Einsatz polizeilicher Zwangsmassnahmen grundsätzlich in einer Dienstanweisung zu polizeilichen Zwangsmassnahmen und den dazugehörigen Anhängen geregelt. Diese Vorgaben sowie die Gesetzgebung bilden die allgemeine Grundlage für das polizeiliche Handeln in entsprechenden Einsatzsituationen.

Spezifische, ausschliesslich auf gehörlose, schwerhörige oder sprachlich eingeschränkte Personen ausgerichtete schriftliche Einsatzrichtlinien oder Merkblätter bestehen nicht. Der Umgang mit solchen Situationen wird jedoch durch die allgemeinen Grundsätze der Verhältnismässigkeit, der situationsangepassten Kommunikation, der Deeskalation sowie des respektvollen und professionellen Umgangs mit allen Personen bestimmt.

Die Polizistinnen und Polizisten werden bereits in der Polizeischule dafür sensibilisiert, dass bei Personen mit körperlichen, psychischen, sprachlichen oder sonstigen Einschränkungen besondere Aufmerksamkeit erforderlich ist. Dabei wird vermittelt, dass polizeiliche Massnahmen stets mit Augenmass, Zurückhaltung und angepasst an die konkrete Wahrnehmungs- und Verständigungssituation der betroffenen Person zu erfolgen haben.

Frage 6

Über welche Möglichkeiten verfügt die Stadtpolizei, um im Notfall um schnellstmöglich qualifizierte Gebärdensprachdolmetschende beizuziehen?

Die Stadtpolizei konsultiert jeweils das Dolmetscherverzeichnis des Kantons Zürich, auf welchem akkreditierte Sprachdienstleistende für Gebärdensprache aufgeführt sind. Der Prozess für ein solches Aufgebot ist geregelt. Meist kommen die Sprachdienstleistenden der Stiftung PROCOM zum Einsatz, mit der sich die Stadtpolizei in dringlichen und heiklen Fällen einfach in Verbindung setzen kann. Es ist auch schon vorgekommen, dass ein Mitarbeiter der Stadtpolizei mit Gebärdensprache als Muttersprache vor Ort aufgeboden wurde, der die Situation rasch klären konnte.

Frage 7

Wie lautet die offizielle Vorgabe, wenn eine gehörlose Person aufgrund von Kommunikationsbarrieren und Panik körperlichen Widerstand leistet? Gibt es klare Anweisungen, dass in solchen Fällen die Eskalationsstufe nicht erhöht, sondern primär die Kommunikationsbarriere durch andere Mittel überwunden werden soll?

Eine körperliche Reaktion oder ein Widerstand einer gehörlosen oder hörbehinderten Person ist stets im konkreten Kontext zu beurteilen. Wenn Anzeichen dafür bestehen, dass ein Verhalten auf eine Kommunikationsbarriere, Verunsicherung oder Panik zurückzuführen ist, ist dies bei der polizeilichen Lagebeurteilung angemessen zu berücksichtigen.

Die Stadtpolizei verfolgt in solchen Situationen grundsätzlich das Ziel, die Ursache der Eskalation möglichst zu erkennen und soweit es die Lage zulässt, die Kommunikationsbarriere mit



geeigneten Mitteln abzubauen. Dazu gehören insbesondere eine beruhigende Vorgehensweise, sichtbare und verständliche Kommunikation, schriftliche Mitteilungen, klare Gesten sowie der Beizug weiterer Unterstützung, sofern dies praktikabel ist.

Eine automatische Erhöhung der Eskalationsstufe allein aufgrund eines körperlichen Widerstands ist nicht angezeigt. Massgebend bleibt immer die konkrete Gefährdungslage. Polizeiliche Zwangsmassnahmen dürfen nur eingesetzt werden, wenn sie zur Durchsetzung einer rechtmässigen polizeilichen Massnahme oder zur Abwehr einer Gefahr erforderlich und verhältnismässig sind. Besteht die Möglichkeit, die Situation durch Kommunikation, Beruhigung oder andere mildere Mittel zu klären, ist diesem Vorgehen der Vorrang zu geben.

Gleichzeitig kann nicht ausgeschlossen werden, dass die Polizei in einer dynamischen oder gefährlichen Situation zum Schutz der betroffenen Person, der Einsatzkräfte oder Dritter handeln muss. Auch dann ist jedoch mit besonderem Augenmass vorzugehen, insbesondere wenn erkennbar ist oder angenommen werden muss, dass die betroffene Person aufgrund einer Hörbehinderung polizeiliche Anordnungen nicht oder nur eingeschränkt wahrnehmen konnte.

Frage 8

Besteht ein formeller Austausch oder eine Zusammenarbeit zwischen der Stadtpolizei Zürich und Organisationen der Gehörlosengemeinschaft, um Einsatzrichtlinien regelmässig zu überprüfen und zu verbessern? Wann fand der letzte solche Austausch statt?

Ein regelmässiger Austausch besteht nicht, könnte bei Bedarf aber etabliert werden. Jedoch wurde die bereits erwähnte Ausbildung in der Polizeischule aufgrund von gezielten Kontakten mit Exponenten des Schweizerischen Gehörlosenbundes, der Selbsthilfeorganisation «sichtbar Gehörlose Zürich» und der Firma PROCOM erstellt. Der Referent in der Polizeischule, der auch an anderen Orten unterrichtet, arbeitet in der Schulinstruktion und hat als Muttersprache die Gebärdensprache bzw. ist mit dieser aufgewachsen, womit er über ausgezeichnete Kompetenzen verfügt.

Frage 9

Welche konkreten Schritte aus dem städtischen "Massnahmenplan zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen 2024-2027" wurden bereits spezifisch für das Polizeikorps umgesetzt, und welche sind für das laufende Jahr noch geplant?

Der Chef des Büros für Veranstaltungen nahm am 10. November 2023 am Workshop «Massnahmenplan zur Förderung der Gleichstellung von Menschen mit Behinderung in der Stadt Zürich» mit Fokus auf Veranstaltungen teil. In der Folge wurde veranlasst, dass die Broschüre «Hindernisfreie Veranstaltungen» überarbeitet und künftig jeder Verfügung für Veranstaltungen auf öffentlichem Grund beigelegt wird. Mit dieser Broschüre werden die Anliegen von Menschen mit Behinderungen stärker ins Bewusstsein gerückt und den Veranstaltenden wichtige Tipps und Anleitungen vermittelt.



6/6

Um einen möglichst barrierefreien Webauftritt zu gewährleisten, orientiert sich die Stadt Zürich an den etablierten Standards (WCAG 2.1, Konformitätsstufe AA und eCH-0059, Version 3.0; siehe auch <https://www.stadt-zuerich.ch/de/service/barrierefreiheit.html>). Es wird kontinuierlich daran gearbeitet, stadt-zuerich.ch für Menschen mit Beeinträchtigungen zugänglich zu machen. Auf den Social-Media-Kanälen der Stadtpolizei werden Videos konsequent Untertitelt, und es wird, wo immer möglich, auf kontrastreiche Visualisierungen geachtet.

Im Namen des Stadtrats
Der Stadtschreiber
Thomas Bolleter