

---

# Menschen im Service Public

---

\* 100 Jahre Engagement

## BIS ZU 300 EINSÄTZE IN 24 STUNDEN

Interview mit Colette Laager-Meybohm,  
Stv. Chefin Einsatzleitung Stadtpolizei Zürich



### Was tun Sie in der Einsatzleitzentrale?

Wir beantworten die eingehenden Notrufe auf den Nummern 117 und 112, koordinieren die Streifenwagen und bieten selbstständig oder von den Kollegen angeforderte Spezialisten an die Tatorte auf.

Unsere Aufgabe ist, zu entscheiden, ob der eingehende Notruf einen Polizeieinsatz erfordert oder nicht. Viele eingehende Anrufe müssen wir an Schutz & Rettung oder an die Feuerwehr weiterleiten.

### Haben Sie den Eindruck, dass heute eher die Polizei gerufen wird als früher?

Ja, das ist auf jeden Fall so. Da die meisten Menschen ein Mobiltelefon besitzen, ist es natürlich wesentlich einfacher, die Polizei zu rufen. Vor ein paar Tagen war ein Fussgänger auf der Autobahn unterwegs – innert kürzester Zeit blinkten sämtliche Leitungen und es gingen unzählige Meldungen ein. Es ist klar ein Vorteil, dass von unterwegs jederzeit die Polizei gerufen werden kann, im erwähnten Fall hatte es

aber den Nachteil, dass wir mit Meldungen fast überrannt wurden.

Hinzu kommt, dass die Nummer der Polizei bekannter ist als diejenigen der Sanität oder Feuerwehr, weshalb wir oft Anrufe erhalten, die wir weiterleiten müssen.

### Wie beurteilen Sie die Dringlichkeit der eingehenden Meldungen?

Viele Anrufer sind sehr aufgeregt; wichtig ist, dass wir mit exakten Fragen möglichst schnell genaue Informationen bekommen. Alle Mitarbeitenden in der Einsatzleitung verfügen über langjährige Erfahrung in der Polizeiarbeit, was wichtig ist, um Notfälle zu erkennen und mit den richtigen Massnahmen schnell reagieren zu können.

### Was sind die grössten Herausforderungen, wenn jemand anruft?

Schwierig ist, dass wir nichts sehen; die meisten Anrufer sind sehr aufgeregt und wir müssen spüren, ob es wirklich ein Notfall ist, der schnelles Handeln erfordert, oder ob es sich um eine weniger dringliche Angelegenheit handelt. Diese Unterscheidung ist manchmal sehr schwierig.

Ich hatte vor längerer Zeit zum Beispiel eine Anruferin, die sich im Schlafzimmer eingesperrt und einen Einbruch im Haus gemeldet hat. Sie war sehr verängstigt, weshalb ich mit ihr im Gespräch blieb bis der Streifenwagen kam; in solchen Fällen haben wir die Möglichkeit,



einen «Dringend-Knopf» zu drücken. Es erscheint dann bei all meinen Kollegen in der Einsatzleitzentrale eine Meldung, dass jemand für mich einen Streifenwagen zum genannten Ort schicken soll.

#### **Welche Situationen sind am schwierigsten?**

Man spürt hier gut, dass Zürich eine multikulturelle Stadt ist; das ist sprachlich eine grosse Herausforderung. Ich spreche zwar Englisch, Französisch und Italienisch, habe aber manchmal grosse Schwierigkeiten, mich zu verständigen, weil Anrufende keine dieser Sprachen verstehen oder sprechen.

Ich nahm vor einiger Zeit den Notruf eines Mannes entgegen, dessen Partnerin angeschossen wurde; er war Portugiese und erst seit zwei Wochen in der Schweiz. Ich habe einfach nicht verstanden, woher und weshalb er anrief, ich hatte aber den Eindruck, dass es wirklich eilt und er in Not war; ich habe es in allen Sprachen immer weiter versucht, bis er das Telefon jemand anderem gab. Man fühlt sich in diesem Moment sehr hilflos.

#### **Hilft Ihnen in solchen Situationen eine gewisse Routine?**

Ja, auf jeden Fall. Sie hilft, ruhig zu bleiben – man darf auf keinen Fall hektisch werden.

#### **Wie gehen Sie weiter vor, wenn der Anruf für die Polizei ist?**

Unsere Aufgabe ist es, Sofortmassnahmen einzuleiten und erste Entscheidungen zu treffen. Ich muss abklären und abschätzen, ob ein oder mehrere Streifenwagen notwendig sind und ob die Rettungssanität und/oder die Feuerwehr ebenfalls benötigt werden. Ich muss auch entscheiden, ob der Vorfall so gravierend ist, dass zusätzlich ein Einsatzleiter aufgeboten oder ein Offizier orientiert werden muss oder ob eine Spezialeinheit benötigt wird.

#### **Fällen Sie diese Entscheide alleine oder sind es Teamentscheide?**

Das ist abhängig von der Funktion. Ich bin stellvertretende Chefin; ich muss bzw. darf viel alleine entscheiden. Hierbei sind die Kollegen oder der Einsatzleiter vor Ort eine grosse Hilfe; sie ersetzen mir quasi mein Auge und schildern mir die exakte Situation – darauf basierend entscheide ich, was gebraucht wird. Ich bin also auf sehr genaue Informationen angewiesen.

Bei grossen Einsätzen bzw. gravierenden Fällen wird ein Offizier aufgeboten, der die Einsatzleitung vor Ort übernimmt; dann biete ich auf seine Anweisung hin Spezialisten und weitere Einsatzkräfte auf.

#### **Wie funktioniert die Koordination der Streifenwagen und Einsatzkräfte bei einem konkreten Einsatz?**

Wir eröffnen im Einsatzleitsystem einen neuen Einsatz und bieten die Streifenwagen auf, welche in der Nähe sind. Das Einsatzleitsystem erleichtert die Koordination, indem es je nach Titel des eröffneten Einsatzes automatisch mögliche Massnahmen vorschlägt; die Entscheidung, was zu tun ist, liegt aber natürlich trotzdem allein bei uns. Alle ergriffenen Massnahmen erfasse ich in diesem System, so hat jeder in der Einsatzleitzentrale ständig Zugriff auf den aktuellen Stand.

#### **Was motiviert sie?**

Man muss bei der Arbeit hundertprozentig präsent sein, um in kürzester Zeit die richtigen Entscheide fällen zu können. Ich muss gedanklich immer bei der Sache sein und kann mir keine Unaufmerksamkeiten erlauben. Das motiviert mich sehr.

Und ich freue mich natürlich, wenn ein Einsatz erfolgreich war und ein Mensch oder ein Tier gerettet oder ein Täter gefasst wird.

#### **Was gefällt Ihnen nicht an Ihrem Beruf?**

Ich ärgere mich, wenn ein Täter entwischt. Vom Zeitpunkt der Tat, zur Meldung, zum Auf-

gebot des Streifenwagens und der Ankunft am Tatort dauert es aber immer ein paar Minuten – realistisch gesehen können wir, zum Beispiel bei einem Raub durch Profis, nicht immer rechtzeitig vor Ort sein.

#### **Wie kamen Sie zu diesem Beruf?**

Nach der Matura und einem Auslandsaufenthalt war ich bei einer Bank tätig. Ich war mit dieser Arbeit nicht glücklich und bin durch Zufall auf eine Publikation zum Thema «Alternativen zum Hochschulstudium» gestossen. Ein Artikel zur Ausbildung zur Kriminalbeamtin weckte mein Interesse und das Ausbildungsprogramm der Stadtpolizei entsprach meinen Wunschvorstellungen eines Berufes; da ich sehr sportlich bin, wollte ich keinen Bürojob, aber trotzdem die Möglichkeit, im Beruf auch meine Sprachkenntnisse einzusetzen.

Ich habe als eine der ersten Frauen die zweijährige Polizeischule absolviert. Gearbeitet habe ich danach als Streifenwagenfahrerin in der Kreiswache 2; nach neun Jahren habe ich erst in die Wache Wiedikon und danach in die Quartierwache Enge gewechselt.

#### **Was ist der Unterschied zwischen Wache und Quartierwache?**

Die Quartierwachen wurden gegründet, um den Kontakt mit der Bevölkerung zu verbessern; man ist deshalb hauptsächlich zu Fuss

unterwegs und sucht den persönlichen Kontakt. Bei der Arbeit auf der Wache ist man vor allem mit dem Streifenwagen draussen unterwegs, was die Arbeit vielseitiger macht.

#### **Welche Arbeit ist interessanter?**

Mit dem Streifenwagen unterwegs zu sein, bedeutet Action, Blaulichtfahren, als Erste vor Ort zu sein. Ich mag es, wenn etwas läuft, weshalb mir die Arbeit auf der Wache mehr zusagte. Die Arbeit auf der Quartierwache war auch eine gute Erfahrung, nach drei Jahren wurde es mir aber zu ruhig.

#### **Deshalb der Wechsel in die Einsatzleitzentrale?**

Ja; man hat bei der Stadtpolizei Zürich die Möglichkeit, das Arbeitspensum auf die Einsatzzentrale und die Wache aufzuteilen; während sechs Jahren war ich so zwar noch im Streifenwagen unterwegs und konnte gleichzeitig in der Einsatzleitzentrale arbeiten. Das bringt enorm viel Abwechslung.

Vor acht Jahren erhielt ich dann die Möglichkeit, vollamtlich in die Einsatzzentrale zu wechseln.

#### **Wie gross ist das Team in der Einsatzleitzentrale?**

Normalerweise zählt jedes Team tagsüber sechs und nachts sieben Personen. Pro Team

arbeiten fünf Personen vollamtlich in der Einsatzleitzentrale, die anderen Teammitglieder sind Polizistinnen und Polizisten, deren Pensum auf Einsätze auf der Wache und in der Einsatzleitzentrale aufgeteilt ist.

#### **Wie viele Jahre Berufserfahrung ist für die Arbeit in der Einsatzleitzentrale notwendig?**

Wir müssen hier wirklich wissen, wie vor Ort gearbeitet wird und was die Kollegen vor Ort benötigen. Dafür sind mehrere Jahre Berufserfahrung zwingend notwendig.

#### **Wie lange dauert eine Arbeitsschicht?**

Jedes Team arbeitet drei Tage plus die Nacht und hat anschliessend zwei Tage frei; die Tage werden in fünf Schichten bzw. Dienste aufgeteilt; den Früh-, Mittel-, Nachmittags-, Spät- und Nachtdienst.

Am ersten Tag wird unser Team auf fünf Dienste aufgeteilt; heute ist der zweite Tag und wir haben den Nachmittagsdienst von 11.45 bis 18.15 Uhr. Am dritten Tag haben wir einen Vormittagsdienst von 6.00 bis 12.00 Uhr, dann haben wir «Zimmerstunde» und danach von 18.00 Uhr bis 6.00 Uhr Nachtdienst.

Anschliessend haben wir zwei Tage frei und der Turnus beginnt wieder von vorne.

Ich arbeite 80 Prozent und starte meistens erst am zweiten Tag mit dem Nachmittagsdienst.



**Wie viele Anrufe nehmen Sie während einer Schicht entgegen?**

Das ist sehr unterschiedlich. Im Sommer kann es bis zu 300 Einsätze in 24 Stunden geben. Die Zahl der eingegangenen Anrufe liegt dann aber wesentlich höher; an Schutz & Rettung Zürich weiterzuleitende Anrufe, interne Rückfragen sowie Alarme von der Post, den Banken oder Juweliergeschäften kommen hinzu.

Freitags und samstags klingelt das Telefon teilweise ohne Unterbruch, insbesondere in der Nacht von Samstag auf Sonntag.

Die ganz ruhigen Zeiten sind meines Erachtens vorbei. Früher waren nachts von 3 bis 6 Uhr nur zwei Personen im Einsatz, heute wären wir so klar unterbesetzt.

**Welche Sonderaufgaben haben der Chef eines Teams beziehungsweise Sie als seine Stellvertretung?**

Unsere Aufgabe ist, den Überblick über alle laufenden Einsätze zu behalten und die Kollegen zu unterstützen. Die eingehenden Meldungen und Anrufe werden deshalb, wenn möglich, von den anderen Teammitgliedern entgegengenommen.

**Werden in ruhigeren Zeiten vergangene Einsätze besprochen?**

Während dem Dienst ist das kaum möglich. Wenn ich den Eindruck habe, es lief nicht alles rund oder man hätte anders reagieren sollen, besprechen wir den Einsatz immer nach dem Dienst; es geht dann insbesondere darum, zu erfahren, wie es die Kolleginnen und Kollegen empfanden und was man verbessern kann.

**Lief auch schon ein Einsatz völlig schief?**

Nein, meines Wissens nicht. Es gibt aber schon Einsätze, die man im Nachhinein taktisch etwas anders organisiert hätte.

**Zürich kennt Grossanlässe wie das Züri Fäscht oder die Streetparade – wie sind Sie in diesen Fällen organisiert?**

Bei Grossereignissen wird der Führungsraum geöffnet, also während einem Fussballspiel, einer Demonstration, am 1. Mai oder eben während der Streetparade.

Während diesen Anlässen ist ein Gesamteinsatzleiter, ein Offizier, im Einsatz; er gibt die Anweisungen und wir kommunizieren diese an die Frontmannschaft, wir sind dann also eher Funker und Telefonisten.

**Erhalten Sie auch Rückmeldungen, obwohl Sie nicht an der Front sind?**

Ja, wir bekommen viele positive Rückmeldungen, insbesondere wenn wir jemandem helfen konnten.

Wenn ich merke, dass ein Einsatz gut lief, genügt mir das aber bereits und macht mich zufrieden.

**Was tun Sie in Ihrer Freizeit?**

Ich wohne im Glarnerland und bin sehr gerne in den Bergen; ich bin oft mit meinem Mann mit dem Velo oder zu Fuss unterwegs, im Winter gehen wir gerne auf Skitouren. Da ich während der Arbeit nicht mehr draussen unterwegs bin, gebe ich in der Freizeit meinem Bewegungsdrang in der Natur nach, bei jedem Wetter.

Ich bin ausserdem sehr tierliebend und hätte zu Hause am liebsten einen kleinen Zoo. Das lässt sich mit der Arbeit leider nicht vereinbaren, weshalb im Moment nur zwei Katzen und drei Schildkröten bei uns wohnen.

**Herzlichen Dank für das Gespräch.**

Colette Laager-Meybohm  
vor dem Ortler in Südtirol

