

Mitteilung des Senats vom 9. März 2021**Ausweitung der Nutzung von Audio- und Video-Dolmetscher:innen im Land Bremen**

Die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen hat unter Drucksache 20/762 eine Kleine Anfrage zu obigem Thema an den Senat gerichtet.

Der Senat beantwortet die vorgenannte Kleine Anfrage wie folgt:

1. Von welchen Senatsressorts und angegliederten Behörden werden in welchem Umfang die Dienste des Video- und Audiodolmetschens bisher im Land Bremen genutzt, wie ist die Finanzierung und Kostenabrechnung geregelt?

Im Zuständigkeitsbereich der Senatorin für Soziales, Jugend, Integration und Sport (SJIS) nutzt das Amt für Soziale Dienste (AFSD) sowohl Sprachmittler:innen und Dolmetscher:innen als auch einen Video-Dolmetscherdienst. Dieser wird vor allem von Mitarbeiter:innen des Fachdienstes Flüchtlinge, Integration und Familien aber auch vom Fachdienst Amtsvormundschaft eingesetzt. In der Regel werden Video-Dolmetscherdienste für ungeplante Vorsprachen von Kund:innen genutzt, mit denen eine Verständigung aufgrund von Sprachbarrieren beziehungsweise fehlenden gemeinsamen Brückensprachen (zum Beispiel Englisch) nicht möglich ist.

Bei der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz werden für Beratungsgespräche im Rahmen des Prostituiertenschutzgesetzes (ProstSchG) Video-Dolmetscherdienste genutzt. Die Finanzierung ist über die Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz geregelt.

Bei der Senatorin für Wirtschaft, Arbeit und Europa wird seit dem 1. Oktober 2018 der Videodolmetscherdienst in der Abteilung für Gewerbeangelegenheiten, vorrangig im Rahmen der Anmeldeverfahren nach dem Prostituiertenschutzgesetz, eingesetzt.

Der Dolmetscherdienst wurde bisher bei 48 Anmeldeverfahren, hauptsächlich für die bulgarische, rumänische und russische Sprache, in Anspruch genommen. Die Finanzierung erfolgt über den Haushalt des Ressorts. Die Kostenabrechnung erfolgt über Dataport.

Im Geschäftsbereich der Senatorin für Justiz und Verfassung werden lediglich von der Justizvollzugsanstalt Bremen seit Oktober 2020 Dienste des Videodolmetschens genutzt. Hauptsächlich wird das Fachverfahren im Rahmen des Ärztlichen Dienstes und der Untersuchungshaft eingesetzt. Nach einer erfolgreichen Pilotierungsphase wurde das Fachverfahren zum 1. Januar 2021 in die Produktion gegeben und ein EVB-IT-Vertrag mit Dataport vereinbart. Die Finanzierung erfolgt über die hausinterne Kostenstelle „Dolmetscher“ bei der Justizvollzugsanstalt Bremen. Daneben werden dort weiterhin gewöhnliche Dienste von Dolmetscher:innen in Anspruch genommen.

Sowohl alle anderen Ressorts als auch der Magistrat setzen keine Audio- und Videodolmetscherdienste ein.

2. Welche finanziellen Mittel wurden seit 2016 pro Jahr für Video- und Audio-Dolmetscherdienste ausgegeben, und in welcher Ressortzuständigkeit liegen diese Dolmetscherdienste?

In der Ressortzuständigkeit der Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport (SJIS) wurden folgende Ausgaben seit 2016 pro Jahr für Video- und Audio-Dolmetscherdienste getätigt:

Ausgaben Videodolmetschen 2016 - 2020	
Haushaltsjahr	Summen
2016	13.788,00 €
2017	56.906,00 €
2018	27.900,00 €
2019	18.431,19 €
2020	6.489,10 €
Gesamtergebnis	123.514,29 €

In der Ressortzuständigkeit der Senatorin für Wirtschaft, Arbeit und Europa (SWAE) wurden folgende Ausgaben seit 2016 pro Jahr für Video- und Audio-Dolmetscherdienste getätigt:

Ausgaben Videodolmetschen 2016 - 2020	
Haushaltsjahr	Summen
2019	3.444,47 €
2020	2.029,56 €
Gesamtergebnis	5.474,03 €

Die Senatorin für Justiz und Verfassung kann noch keine Angaben zur Ausgabe finanzieller Mittel machen, da aufgrund der Kürze des Zeitraumes der bisherigen Inanspruchnahme von Videodolmetscherdiensten noch keine Abrechnungen vorliegen.

3. Die sind die bisherigen Erfahrungen mit Video- und Audio-Dolmetscherdiensten in den Bereichen, in denen sie bereits zum Einsatz kommen? Welchen Stellenwert misst der Senat den Video- und Audio-Dolmetscherdiensten in den jeweiligen Bereichen in Zukunft bei?

Grundsätzlich werden im Amt für Soziale Dienste für fest terminierte Gespräche Sprachmittler gebucht. In diesen Fällen steht bereits vor dem Termin fest, für welche Sprache eine Übersetzung benötigt werden wird. Der Video-Dolmetscherdienst wird eingesetzt, wenn Sprachmittler kurzfristig absagen oder nicht erscheinen und das Gespräch mit den Kund:innen trotzdem zeitnah geführt werden muss. Teilweise erfolgt auch ein Einsatz des Videodolmetschers, wenn aufgrund eines sehr sensiblen Sachverhalts die Anonymität gewahrt bleiben soll.

Für die Zukunft kann dem Einsatz von Video- und Audio-Dolmetscherdiensten grundsätzlich ein hoher Stellenwert beigemessen werden, denn Verständigung ist die Grundbedingung für gesellschaftliche Teilhabe. Hierbei ist das Audio- und Videodolmetschen ein effektives Hilfsmittel. Allerdings müsste eine differenzierte Bedarfsermittlung erfolgen, denn dieser Dienst eignet sich nicht für alle Einsatzbereiche. So können aus rechts-

formalen Gründen zum Beispiel im Bereich des Sozialressorts keine Erstgespräche mit unbegleiteten minderjährigen Ausländer:innen über den Dienst übersetzt werden.

Auch nach Einschätzung der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz sind die Erfahrungen im Rahmen der Beratungsgespräche und der Anmeldung nach dem ProstSchG sehr gut. Alle benötigten Sprachen konnten bislang mit kurzen Wartezeiten abgedeckt werden. Seit Dezember 2016 wendet die Zentrale Aufnahmestelle (ZAST) das Videodolmetschersystem erfolgreich an. Für die gängigen (nahezu alle) Sprachen der Flüchtlinge können kurzfristig Dolmetscherdienste abgerufen werden. Dadurch hat sich die Gesundheitsversorgung der Geflüchteten nachhaltig verbessert. Insgesamt ist das Videodolmetschersystem ein großer Schritt nach vorn im Sinne der Professionalität und des Kosten-Nutzen-Verhältnisses in der Gesundheitsversorgung der Flüchtlinge. Entsprechend der Erfahrungen der ZAST wäre das Videodolmetschen überall in der Versorgung von Migrant:innen eine qualitative und zudem ressourcenschonende Verbesserung.

Der Einsatz des Videodolmetscherdienstes im Bereich der Anmeldungen nach dem Prostituiertenschutzgesetz wird nach Einschätzung der Senatorin für Wirtschaft, Arbeit und Europa sowohl von den Kund:innen als auch von den Mitarbeiter:innen als positiv bewertet. Der Kundinnenservice/Kundenservice konnte dadurch erheblich verbessert werden. Die Vorlaufzeiten für einen Termin haben sich durch die Nutzung des Videodolmetscherdienstes verringert. Eine Ausweitung der Nutzung auch in anderen Bereichen der senatorischen Behörde ist denkbar.

Die Senatorin für Justiz und Verfassung kann aufgrund der Kürze des Zeitraumes der bisherigen Nutzung von Videodolmetscherdiensten noch keine belastbaren Angaben über Erfahrungen machen.

4. Wie bewertet der Senat die Möglichkeiten und das Potenzial einer zukünftigen Ausweitung der Nutzung von Video- und Audio-Dolmetscherdiensten auf weitere Behörden oder Dienststellen?

Aus Sicht der SJIS birgt der Einsatz von Audio- und Video-Dolmetscherdiensten ein erhebliches Potenzial für die Kommunikation mit Bürger:innen ohne beziehungsweise mit nur geringen Deutschkenntnissen. Mit entsprechenden Angeboten kann die Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürger:innen auch dort erleichtert werden, wo sonst aufgrund von unterminierten Vorsprachen, seltenen Sprachen oder einem insgesamt mangelnden Angebot keine Möglichkeit besteht, eine Sprachmittlung vor Ort hinzuzuziehen. Die in solchen Fällen oftmals privat durch betroffene Bürger:innen organisierten Laiendolmetscher:innen bergen die Gefahr einer fehlerhaften Informationsvermittlung und können insbesondere im personenbezogenen Bereich nicht die erforderliche Vertraulichkeit garantieren. Durch die Ausweitung eines professionellen Dolmetscherangebots im Bereich der Audio- und Videotelefonie lassen sich Missverständnisse in der Kommunikation zwischen Bürger:innen und Verwaltung vermeiden und bei Bedarf eine größere Anonymität gewährleisten. Der verstärkte Einsatz von Audio- und Video-Dolmetscherdiensten kann somit einen wichtigen Beitrag zur interkulturellen Öffnung der Verwaltung leisten und die Qualität des Verwaltungshandelns damit insgesamt verbessern.

Die Senatorin für Bildung und Kinder sieht für ihren Bereich ebenso ein großes Potenzial. Im Kita- und Schulalltag spielt die Sprachenvielfalt eine große Rolle, vor allem in der Zusammenarbeit mit Eltern und Familien. Es existieren einerseits hohe Sprachbarrieren auf Seiten der Eltern und Familien mit geringen bis keinen Deutschkenntnissen, andererseits auf Seiten des Kita- und Schulpersonals, das nur in seltenen Fällen die Herkunfts- oder Familiensprachen der Eltern der zu betreuenden Kinder beherrscht. Andauernde Sprachbarrieren können zu Unsicherheit, Unwissenheit und

Unverständnis in Bezug auf das Bremer Kinderbetreuungs- und Bildungssystem im Allgemeinen und die Bildungsbiografie des einzelnen Kindes im Speziellen führen, wodurch sie in ihrer Entwicklung und ihrem Lernen von ihren Eltern und Familien nicht angemessen unterstützt und begleitet werden können. Aber auch Kitas und Schulen können aufgrund sprachlicher Hürden nur schwer auf die Anliegen der Eltern und Familien in Bezug auf ihr Kind eingehen und diese berücksichtigen. Um Sprachbarrieren abzubauen, kommen an Bremer Kitas und Schulen neben verschiedenen anderen Hilfsmitteln wie Unterstützung bei der Sprachmittlung durch das Kind oder Kolleg:innen oder niedrigschwelliges mehrsprachiges Informationsmaterial auch beauftragte Dolmetscher:innen zum Einsatz. Die Ausweitung von Video- und Audio-Dolmetscherdiensten würde jedoch insgesamt viele Vorteile bieten, wie die Entlastung der teilweise durch die Sprachmittlung stark überforderten Kinder und des pädagogischen Personals, eine hohe Sprachmittlungsqualität, die Missverständnisse durch eine hohe Übersetzungsqualität weitestgehend vermeiden kann, die Verbesserung der bildungspartnerschaftlichen Zusammenarbeit mit Eltern und Familien durch Erhöhung der Qualität und Quantität der Elterngespräche und eine Zeitersparnis durch zeitlich flexible und zentral Organisation von Dolmetscher:innen. Diese hätte wiederum eine Verringerung des bürokratischen Aufwandes zufolge und garantiert eine bedarfsgerechte Sprachmittlung, da auch für selten gesprochene Sprachen die passenden Dolmetscher:innen zur Verfügung stehen.

Nach Ansicht der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz sollte vor dem flächendeckenden Einsatz analog dem Thüringer Modell eine Kosten-Nutzenabwägung erfolgen. Die potenzielle Ausweitung ist abhängig von der Bedarfslage der entsprechenden Behörden und Dienstleister.

Bezüglich der Einsatzmöglichkeiten im Zuständigkeitsbereich der Senatorin für Wirtschaft, Arbeit und Europa wird auf die Antwort zu Frage 3 verwiesen.

5. Wie bewertet der Senat die Möglichkeiten und das Potenzial einer zukünftigen Ausweitung der Nutzung von Video- und Audio-Dolmetscherdiensten auf Anlaufstellen für Inter-, Trans-, Nichtbinäre- und Frauengesundheit, Beratungsstellen im Bereich „Gewalt gegen Frauen und queere Menschen“ sowie auf Einrichtungen, die Beratung und Aufklärung bei Fällen von Zwangsprostitution anbieten?

Die Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz bewertet insbesondere in diesem schmalen Bereich hochvulnerabler Gruppen, bei denen neben den Sprachbarrieren Ausgrenzung und Scham Hindernisse in der Kommunikation bereiten, den Einsatz des Videodolmetschens als ein sinnvolles Mittel.

6. Wie könnte die Finanzierung der Nutzung von Video- und Audiodolmetscherdiensten speziell durch niedergelassene Arztpraxen in Zukunft geregelt werden?

- a) Wie bewertet der Senat die Notwendigkeit und die Möglichkeit, Konzepte zu entwickeln, die es Praxen ermöglicht, auf die von Bremen bereits gekauften Lizenzen zuzugreifen?

Niedergelassene Arztpraxen nutzen bislang keine Videodolmetscherdienste, würden deren Anwendung aber begrüßen. Die Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz würde die Implementierung von Konzepten unter Einbeziehung der vorhandenen Lizenzen auch grundsätzlich befürworten.

- b) Unter welchen Umständen könnten die Kosten beispielsweise durch die gesetzlichen Krankenkassen übernommen werden? Ist der Senat dazu im Gespräch mit den gesetzlichen Krankenkassen?

Die Kosten könnten nur unter Schaffung einer gesetzlichen Grundlage von den Krankenkassen übernommen werden, da eine solche bislang nicht im Fünften Buch Sozialgesetzbuch (SGB V) verankert ist.

Aktuell bestehen keine Verhandlungen mit den gesetzlichen Krankenkassen, da keine gesetzliche Grundlage besteht.

7. Wie bewertet der Senat eine mögliche Übertragbarkeit und das Potenzial des Thüringer „Landesprogramms Dolmetschen“ auf Bremen beziehungsweise die Entwicklung eines ähnlichen Projektes in Bremen? Welche Umsetzungsschritte müssten erfolgen oder stehen dem entgegen?

Damit die Kita-Teams und Schulkollegien diese Dienste gezielt und sicher in Anspruch nehmen können, wäre es nach Auffassung der SBK notwendig, dass sie in einer Schulung in die Handhabung des Programms eingeführt würden, was der Anbieter zum Beispiel im Thüringer Modell sicherstellt.

Das Audio- und Videodolmetsch-System ist technisch niedrigschwellig, da mit allen Geräten und allen Systemen auf die Dienstleistungen zugegriffen werden kann – was gerade für Kita-Personal von Vorteil ist, da die Einrichtungen in der Regel nicht über (ausreichend) PCs und Laptops verfügen. In den FAQ zum Thüringer „Landesprogramm Dolmetschen“ wird allerdings darauf hingewiesen, dass es nur zu einer Videoübertragung kommt, sofern eine Verschlüsselung über den Browser hergestellt wurde, um den Datenschutz zu gewährleisten. Ob dies mit Smartphones in jedem Fall sichergestellt werden kann, müsste geprüft werden. In den Kitas würde nach aktuellem Stand die Inanspruchnahme des Programms überwiegend über mobile Endgeräte erfolgen, da die Einrichtungen nur zu einem geringen Teil einerseits mit der benötigten Hardware (Laptops, PCs), andererseits nicht flächendeckend mit einer stabilen/verlässlichen Internetverbindung/-zugang ausgestattet sind. Der Datenschutz müsste hier ebenfalls sichergestellt werden.

Schulen sind vergleichsweise nicht derart stark eingeschränkt, da die Lehrkräfte und Schüler:innen seit kurzer Zeit über iPads verfügen, mit denen auch Audio- und Videodolmetschen möglich wäre.

Sollte das Thüringer „Landesprogramm Dolmetschen“ auf Bremen übertragbar sein, müssten Kitas und Schulen (analog zu Thüringen) ihren erfahrungsbasierten perspektivischen Bedarf an Audio- und Video-Dolmetscher-Leistungen darlegen können, damit sie als berechtigte Stelle kostenfrei von den Dienstleistungen Gebrauch machen könnten. Bei der Einschätzung der bremischen Bedarfe diesbezüglich muss bedacht werden, dass – sollte sich die Teilnahme am Thüringer Landesprogramm Dolmetschen als leicht zugänglich, einfach handhabbar und zuverlässig erweisen – die Schulen und Kitas wahrscheinlich häufiger darauf zugreifen würden, als sie bisher auf die oben genannten anderen Formen der Sprachmittlung zugegriffen haben.

Insgesamt ist es aus Sicht der SBK sehr wahrscheinlich, dass Kitas und Schulen von einem Audio- und Videodolmetsch-System Gebrauch machen und dadurch eine sinnvolle Unterstützung in ihrer bildungspartnerchaftlichen Zusammenarbeit mit Eltern und Familien erfahren würden. Interkulturelle Kompetenzen auf Seiten der Sprachmittler:innen sollten jedoch als Voraussetzung gelten (siehe SprInt-Netzwerk Wuppertal, das bereits in neun Städten bundesweit umgesetzt und in acht weiteren Städten aufgebaut wird: SprInt – Sprach- und Integrationsmittlung (sprachundintegrationsmittler.org)).

Auch aus Sicht der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz ist der Einsatz der Dolmetscherleistungen analog dem Thüringer Modell grundsätzlich zu befürworten. Das Programm erfährt in Thüringen ein sehr positives Feed-Back und vielfache Anwendung. Die Dolmetscherleistungen können rund um die Uhr über Computer, Laptops oder Tablets

sowie über das Telefon (Audi Dolmetschen) genutzt werden. Die Nutzer:innen des Programms können Dolmetscher:innen in über 50 verschiedenen Sprachen anwählen. Neben häufig verwendeten Sprachen (Arabisch, Dari/Farsi et cetera) sind auch seltene Sprachen (Oromo, Urdu) von der Leistung umfasst. Da das Programm kostenfrei für die Anwender:innen ist, wäre es insbesondere auch für Bremer Einrichtungen mit niedrigem Budget und hohem Migrationskontakt äußerst empfehlenswert.

8. Wie bewertet der Senat das Problem, dass insbesondere für afrikanische Sprachen und speziell im gynäkologischen Bereich kaum weibliche Dolmetschende zur Verfügung stehen, was gender- und kulturbedingt zu großen Schwierigkeiten führt? Welche Möglichkeiten sieht der Senat, dafür Lösungsansätze zu entwickeln, und welche Rolle könnte der Einsatz von Audio- oder Video-Dolmetscherdiensten dabei spielen?

Insbesondere bei dieser spezifisch durch Sprachbarrieren und Genderkonflikte benachteiligten Gruppe wäre das Mittel des Videodolmetschens ein probates Kommunikationsinstrument.