

Mitteilung des Senats

Abbau von Sprachbarrieren in Zeiten der Pandemie

**Antwort des Senats
auf die Kleine Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen
vom 30. Oktober 2020**

„Abbau von Sprachbarrieren in Zeiten der Pandemie“

Die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen hat folgende Kleine Anfrage an den Senat gerichtet:

„Aktuell gelten im Land Bremen aufgrund des Anstiegs der Zahlen Corona-Infizierter strenge Maßnahmen. Diese sollen dabei helfen, die hier lebenden Menschen vor dem neuartigen Virus zu schützen und die Pandemie unter Kontrolle zu halten. Damit diese Maßnahmen flächendeckend eingehalten werden können und somit letztendlich ihre erhoffte Wirkung zeigen, ist eine möglichst barrierefreie und klare Vermittlung besonders wichtig. Die Informationen darüber, welche Einschränkung des öffentlichen Lebens zwecks Eindämmung des Coronavirus wo und wie gelten, sind jedoch nicht für alle Bevölkerungsgruppen gleichermaßen einfach zu verstehen. Ebenso setzen die Bescheide und Anordnungen von Ämtern und Behörden ein sehr hohes Maß an Deutschsprachkenntnissen voraus, um sie verstehen zu können.

Um Sprachbarrieren in der Corona-Pandemie zu überbrücken, wurden bereits im März unter anderem mehrsprachig Informationen zu Abstandsregeln, Maskenpflicht etc. in Geflüchteten-Einrichtungen und Beratungsstellen ausgehängt. Sozialpädagog*innen vermittelten die Maßnahmen zudem im direkten Austausch. Eine weitere Problematik tritt jedoch auf, wenn für den gesundheitlichen Schutz der im Land Bremen lebenden Menschen Grundrechte eingeschränkt werden. Dies trifft sowohl auf die Gruppe der Geflüchteten, die in Gemeinschaftsunterkünften wohnen, zu als auch auf viele Menschen mit Migrationsbiografie. Aufgrund von Sprachbarrieren können Schutzmaßnahmen, Vorschriften oder Veränderungen in den Abläufen des Alltags nicht richtig verstanden und umgesetzt werden. Zudem kann die eigene kulturelle Sozialisation dazu führen, dass das Beachten von Maßnahmen vernachlässigt wird.

Eine gute, einfache und barrierefreie Kommunikation mit allen Bevölkerungsgruppen ist entscheidend für das gute gesellschaftliche Miteinander während der Pandemie. Neben einer kultur- und sprachsensiblen Kommunikation bedarf es auch eine Erweiterung der bisherigen Kommunikationswege, um schnell, verständlich und bürgernah zu informieren.

Wir fragen den Senat:

(Wenn nach „Ämtern und Behörden“ gefragt ist, bitte insbesondere Bezug nehmen auf: Ge-

sundheitsamt, Bürgeramt, Sozialzentren, Jobcenter, Agentur für Arbeit, Amtsgerichte, Familiengericht, Verwaltungsgerichte sowie das Bürgertelefon.)

1. In welchen Ämtern, (Bildungs-)Einrichtungen und Behörden in Bremen und Bremerhaven hängen oder liegen mehrsprachige Informationen zur Einhaltung von Abstandsregeln und der Maskenpflicht (in welchen Sprachen?) aus? Welche Corona-spezifischen Informationsbroschüren oder Handreichungen sind in mehrsprachigen Versionen im Einsatz, in Arbeit oder in Planung (in welchem Zeitraum und in welchen Sprachen)?
2. In welchen Ämtern, (Bildungs-)Einrichtungen und Behörden in Bremen und Bremerhaven werden Sprachmittler*innen genutzt, um über COVID-19 und die aktuellen Maßnahmen zu dessen Eindämmung barrierefrei zu informieren? In welchem Rahmen findet dies statt? In welchem Umfang werden Sprachmittler*innen dabei aktuell genutzt?
3. In welchem Rahmen wird von Mitarbeiter*innen der Volkshochschule Bremen über COVID-19 und die aktuellen Maßnahmen mehrsprachig aufgeklärt (in welchen Sprachen)?
4. Wie wird im Falle einer sich an nicht-deutsche Muttersprachler*innen richtende Absonderungs-Anordnung sichergestellt, dass die Anordnung sprachlich verstanden und in ihrer Bedeutung und Konsequenz nachvollzogen werden kann?
5. Wie häufig wurde der zum 01.10.2015 bei der Performa Nord eingerichtete Sprachmittlerdienst von Behörden und Ämtern zur Kommunikation über Corona-spezifische Sachverhalte, wie beispielsweise der in Frage 4 beschriebenen Situation, in Anspruch genommen?
6. Welche anderen Vermittlungsdienste neben der Performa Nord stehen (Bildungs-)Einrichtungen, Ämtern und Behörden im Land Bremen noch zur Verfügung, um diese bei der barrierefreien Vermittlung Corona-spezifischer Sachverhalte zu unterstützen? In welchem Umfang werden diese ggf. aktuell genutzt?
7. Wie bewertet der Senat den Einsatz von Fern-Dolmetscherdiensten (über Telefon oder Video) bei der Vermittlung von Informationen bezüglich Corona-spezifischer Sachverhalte? Von welchen Ämtern, (Bildungs-)Einrichtungen und Behörden werden sie dabei bislang in welchem Umfang in Anspruch genommen?
8. Welche Möglichkeiten sieht der Senat, den Ausbau von mehrsprachiger Kommunikation (schriftlich als auch mündlich) über den Bremen Fonds zu finanzieren?
9. Wie bewertet der Senat eine Einbeziehung von Quartiermanager*innen, um mit Hilfe ihrer sehr guten Vernetzungsstrukturen in die Quartiere kommunizieren und so über lokale Institutionen, Vereine und Netzwerke direkt informieren zu können?
10. Welche Maßnahmen plant der Senat, um direkte Kommunikationswege in die Communities auszubauen und dafür ggf. Multiplikator*innen zu gewinnen, die in persönlicher Ansprache über die ergriffenen Schutzmaßnahmen informieren?“

Der Senat beantwortet die Kleine Anfrage wie folgt:

- 1. In welchen Ämtern, (Bildungs-)Einrichtungen und Behörden in Bremen und Bremerhaven hängen oder liegen mehrsprachige Informationen zur Einhaltung von Abstandsregeln und der Maskenpflicht (in welchen Sprachen?) aus? Welche Corona-spezifischen Informationsbroschüren oder Handreichungen sind in mehrsprachigen Versionen im Einsatz, in Arbeit oder in Planung (in welchem Zeitraum und in welchen Sprachen)?**

Um den Betrieb von publikumsintensiven Services während der Corona-Pandemie sicherzustellen und dabei für Beschäftigte und Bürger*innen das Ansteckungsrisiko

möglichst gering zu halten, hat der Senator für Finanzen bereits im Mai Vorlagen für Hinweisschilder zum Aushang bereitgestellt. Die Schilder, bei denen das Hauptaugenmerk auf selbsterklärende Piktogramme gelegt wurde, die unabhängig von Sprachkenntnissen verstanden werden können, kommen mit sehr wenig Text aus und wurden zwischenzeitlich auch in englischer Sprache zur Verfügung gestellt. Diese oder ähnliche Schilder werden flächendeckend¹ genutzt.

Außerdem wurden und werden auf der Website www.bremen.de/corona umfangreiche Informationen rund um das Corona-Virus und die jeweils gültigen Bestimmungen veröffentlicht. Die Gesetzestexte der rechtsverbindlichen Verordnungen für das Land Bremen werden auch in einer barrierefreien Aufstellung in Einfacher Sprache sowie auf Englisch und Türkisch übersetzt zur Verfügung gestellt. Zusätzlich werden die allgemeinen Verhaltensregeln und Bestimmungen in Form von Fragen und Antworten (FAQ) angeboten und fortlaufend aktualisiert. Diese FAQ werden gegenwärtig auf Englisch, Türkisch, Arabisch, Bulgarisch, Farsi, Französisch, Kurdisch, Polnisch, Russisch, Serbisch und Spanisch übersetzt. Für jede dieser Sprachen ist eine eigene Eingangsseite verfügbar, so dass die fremdsprachigen Nutzer*innen über die verschiedenen Suchen in ihrer je eigenen Sprache auf diese Infos treffen. Außerdem wird mittels Piktogrammen in den Sprachen Deutsch, Englisch, Türkisch, Arabisch, Bulgarisch, Französisch und Kurdisch über die wichtigsten Grundregeln informiert. Dieses mehrsprachige Angebot wurde im Mai und Juni im Rahmen einer breiten Kampagne mit Plakaten und Anzeigen bei Social Media beworben. Über das Bürgertelefon, das Integrationsreferat der Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport, den Rat für Integration und deren gezielte Ansprache der Communities ist die Adressierung der nicht nur deutschsprachigen Bürgerinnen und Bürger so breit wie möglich angelegt. Auch dieses Angebot wird von den Dienststellen sehr gut genutzt.

In einzelnen Dienststellen gibt es darüber hinaus gehende Maßnahmen:

In der **Agentur für Arbeit Bremen-Bremerhaven** befinden sich in den Eingangsbereichen Plakate mit Bildanleitungen und Spracherläuterung in Englisch, Französisch, Polnisch, Russisch, Bulgarisch, Rumänisch, Türkisch und Arabisch. Beim **Jobcenter Bremen** berücksichtigen die Aushänge in der jeweiligen Sprache die Kund*innenstruktur in den Geschäftsstellen sowie in den beiden Zentralen Anlaufstellen für Flüchtlinge und EU-Bürger*innen. Die Aushänge sind in Albanisch, Amharisch, Arabisch, Bulgarisch, Englisch, Farsi, Kurmandschi, Polnisch, Rumänisch, Serbisch, Somali, Tigrinya, Türkisch, Französisch, Italienisch, Spanisch und Russisch. Hinweise zu Abstand, Maskenpflicht und Hygiene sind jeweils auch durch Piktogramme dargestellt. Hinweiszettel speziell für Kund*innen der Jugendberufsagentur werden zeitnah nach der bereits beauftragten Übersetzung in die genannten Sprachen den Einladungen beigelegt. Auch bei der Hausordnung, die bereits um Corona-spezifische Regelungen ergänzt wurde, ist eine Bereitstellung in den gängigen Sprachen in Vorbereitung.

In den Eingangsbereichen des **Ankunftszentrums Bremen**, der **Zentralen Aufnahmestelle für Asylbewerber und Flüchtlinge** sowie der **Landeserstaufnahmestellen** gibt es Informationen auf Englisch, Deutsch, Französisch, Russisch, Türkisch, Arabisch, Persisch und Serbisch. Bei der Ankunft werden weitere Informationen in diesen Sprachen direkt an die Bewohner*innen verteilt. Diese beinhalten die zehn wichtigsten Hygienetipps. Die allgemeinen Informationen zum Coronavirus, die auf allen Wohnfluren hängen, sind auf Englisch, Deutsch, Russisch, Türkisch, Arabisch, Serbisch und Persisch. Vor den Beratungsbüros hängen „Gemeinsam gegen Corona“-Flyer.

Auf dem Corona-Portal der **Polizei Bremen** wird auch auf die Informationsbroschüre des Ethno-medizinischen Zentrums e. V. (<https://corona-ethnomed.deutsch.info-data.info/>) verwiesen. Hier sind Informationen in 41 Sprachen hinterlegt, die durch die

Mitarbeitenden genutzt werden können.

An der **Universität Bremen, der Hochschule Bremen, der Hochschule Bremerhaven, der Hochschule für Künste** sowie dem **Studierendenwerk Bremen** werden Informationen zur Einhaltung von Abstandsregeln und der Maskenpflicht auf Englisch und Deutsch bereitgestellt. An der Hochschule für Künste in den Eingangsbereichen zusätzlich auf Chinesisch und Koreanisch. An der Hochschule Bremerhaven gibt es einen Hygieneplan sowie Corona-FAQ auf Deutsch und Englisch. Die Universität Bremen stellt außerdem auf <https://www.uni-bremen.de/informationen-zur-corona-pandemie> aktuelle Informationen auf Deutsch und Englisch bereit. Die **Staats- und Universitätsbibliothek Bremen** stellt Online-Infos auf ihrer Homepage (auf der Startseite) zur Verfügung, in Deutsch und Englisch. Außerdem befinden sich Piktogramme an den Eingangstüren.

Das **Gesundheitsamt Bremen** hat mehrsprachige Mitarbeiter*innen (z.B. an der Pforte). Darüber hinaus gibt es Informationsblätter für Reiserückkehrer am Flughafen und in der Messe auf Englisch, Bulgarisch, Serbokroatisch, Russisch, Türkisch, Farsi, Kurdisch. Auch wurden an alle Haushalte Flyer auf Deutsch, Englisch, Türkisch, Russisch, Französisch, Rumänisch, Bulgarisch, Spanisch, Arabisch, Farsi versendet.

Bei der **Senatorin für Kinder und Bildung** sind die Verhaltensregeln für Besucher*innen, beispielsweise für Antragsstellende zur Bewertung ausländischer Bildungsnachweise, sprachfrei visualisiert. Im **Denkort Bunker Valentin der Landeszentrale für politische Bildung** liegen Informationen zur Einhaltung der Maskenpflicht und zur Abstandshaltung in Deutsch und Englisch vor. Den **Einrichtungen der Kindertagesbetreuung** wurden Unterlagen (Hygienehinweise), die sich spezifisch auf Corona-Regelungen in Angeboten der Kindertagesbetreuung beziehen, in Deutsch, Englisch, Arabisch, Russisch und Türkisch zur Verfügung gestellt. Diese enthalten sowohl Hinweise für die Mitarbeitenden, als auch für die Eltern und Kinder.

In der **Volkshochschule Bremen** gibt es auf Fluren, Gängen, in Wartebereichen und Unterrichtsräumen Informationen auf Deutsch und an zentralen Stellen auf Englisch. In Kürze werden in den Eingangsbereichen Plakate auf Englisch, Französisch, Türkisch, Arabisch und Russisch aufgehängt. In den Kursmappen der Kurse im Integrationsbereich liegt der Corona-Knigge der Volkshochschule in verschiedenen Sprachen bei. Er stellt gut visualisiert die wichtigsten Regeln mit Hilfe von verständlichen Piktogrammen dar – sie werden dabei mit kurzen knappen Verhaltensempfehlungen ergänzt. Diese sind auf Deutsch, Englisch, Französisch, Persisch, Arabisch, Russisch, Spanisch sowie Türkisch. Auch die persönlichen Anschreiben an Teilnehmende im Vorfeld der Integrationskurse informieren über die notwendigen Regeln. Auf der Website wird darüber hinaus Informationsmaterial der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung auf Englisch, Türkisch, Arabisch und Russisch bereitgestellt. In der **Stadtbibliothek Bremen** werden die Informationen auf Englisch, Arabisch, Bulgarisch und Türkisch bereitgestellt. Hinweise zu den Corona-bedingten Änderungen/Einschränkungen beim Besuch der Bibliothek im Stadtteil Gröpelingen wurden als Handzettel an die Haushalte im Umkreis der Stadtteilbibliothek in den Sprachen Bulgarisch und Türkisch verteilt.

Bei der **Stadtverwaltung Bremerhavens** sind an allen Eingängen und Türen deutschsprachige Hinweisschilder der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung angebracht, die auf die allgemeinen Schutzmaßnahmen hinweisen. Im Bereich der Unterbringung von Asylbewerberinnen und Asylbewerber und Bürgerkriegsflüchtlingen werden die zugewiesenen Personen bei Aufnahme auf die Infektionsschutzmaßnahmen hingewiesen und erhalten entsprechendes Informationsmaterial. Gleichzeitig werden die Bewohner*innen der Gemeinschaftsunterkünfte mit Informationen der Zentrale für gesundheitliche Aufklärung und der Integrationsbeauftragten des Bundes in mehreren Sprachen aufgeklärt. Bereits im März 2020 wurden alle Bewohner*innen von Gemeinschaftseinrichtungen und Wohnungen durch ein Informationsschreiben in mehreren Sprachen über Corona und die Infektionsschutzmaßnahmen informiert. Wichtige Teile der Coronaverordnung, sowie der Bußgeldkatalog und einige FAQ

sind für das Bundesland Bremen in verschiedene Sprachen übersetzt worden und sind daher auch in der Stadtgemeinde Bremerhaven anwendbar. Auf der Internetseite der Stadt Bremerhaven wird auf diese weiterführenden Informationen verlinkt. Auf der Homepage der **Volkshochschule Bremerhaven** sind alle wichtigen Informationen zur Corona-Pandemie in deutscher und englischer Sprache veröffentlicht. Daneben werden Informationen zu Corona in Merkblättern in den Sprachen Arabisch, Deutsch, Englisch, Russisch und Türkisch bereitgestellt. Ein Handzettel in einfacher deutscher Sprache wurde ebenfalls erstellt.

2. In welchen Ämtern, (Bildungs-)Einrichtungen und Behörden in Bremen und Bremerhaven werden Sprachmittler*innen genutzt, um über COVID-19 und die aktuellen Maßnahmen zu dessen Eindämmung barrierefrei zu informieren? In welchem Rahmen findet dies statt? In welchem Umfang werden Sprachmittler*innen dabei aktuell genutzt?

Beim **Jobcenter Bremen** können, sofern Sprachbarrieren bestehen, Sprachmittler*innen im Kundengespräch (telefonisch oder persönlich) hinzugezogen werden. Vorrangig geht es in den Gesprächen um inhaltliche Fragen der Arbeitsvermittlung oder Fragen zur Leistungsgewährung. Im Rahmen eines persönlichen terminierten Gesprächs erläutern die Sprachmittler*innen den Kund*innen zu Beginn aber auch noch einmal muttersprachlich die im Jobcenter Bremen geltenden Corona-Vorsichtsmaßnahmen. Bei der **Agentur für Arbeit Bremen-Bremerhaven** wird beim Betreten des Gebäudes die Einhaltung der Maßnahmen durch Sicherheitskräfte geprüft und ggfs. mehrsprachig erläutert.

Für das **Gesundheitsamt Bremen** werden in den Erstaufnahmeeinrichtungen Lindenstraße und Alfred-Faust-Straße im Rahmen der medizinischen Sprechstunde Videodolmetscher*innen genutzt.

Die **Senatorin für Kinder und Bildung** vermittelt den allgemeinbildenden Schulen auf Anfrage Sprachmittler*innen. Diese können unter anderem auf Elternabenden oder zu spezifischen Elterngesprächen eingesetzt werden. In welchem Umfang bei diesen Gelegenheiten Maßnahmen zur Eindämmung der Pandemie erläutert werden, wird nicht erhoben. Im **Bereich der Kindertagesbetreuung** sind grundsätzlich Sprachmittler*innen im Einsatz und können aktuell somit auch für Fragen bezüglich Corona genutzt werden.

In **Bremerhaven** verfügen sowohl die Containment Scouts als auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Telefon des **Gesundheitsamtes** teilweise über Fremdsprachenkenntnisse, so dass der Einsatz weiterer Sprachmittler*innen oder Sprachmittler bislang nicht erforderlich war.

In den **Standesämtern** haben für alle Beurkundungen, die ein persönliches Erscheinen der Beteiligten voraussetzen, die Beteiligten für gerichtlich vereidigte Übersetzer*innen oder Personen zu sorgen, die die richtige und vollständige Übersetzung an Eides Statt vor den Standesbeamten*innen versichern. Anlässlich einer Anmeldung der Eheschließung z. B. werden die Verlobten in Anwesenheit des Übersetzers auch über die besonderen Coronaregeln für die Eheschließungszeremonie informiert. Beim **Ordnungsamt** werden keine Sprachmittler*innen genutzt um über Corona und die aktuellen Maßnahmen zu dessen Eindämmung barrierefrei zu informieren. In Einzelfällen wird durch das eigene Personal übersetzt. In den **Dienststellen der Kriminalpolizei** werden bei Vernehmungen die zu Vernehmenden durch die Dolmetschenden über die aktuellen Hygienekonzepte in ihrer bevorzugten Sprache in Kenntnis gesetzt.

Bei der **Senatorin für Justiz und Verfassung** werden in Gerichtsverfahren vereidigte Dolmetscher*innen und Übersetzer*innen entsprechend gesetzlicher Vorgaben eingesetzt, die in diesem Rahmen auch auf die in den Gerichtsgebäuden zu beachtenden Corona-Regelungen hinweisen können. In den Eingangsbereichen der **Gerichte** finden außerdem ständige Einlasskontrollen statt, so dass die dort tätigen

Justizwachtmeister*innen oder Mitarbeiter*innen der Sicherheitsfirma für Besucher*innen beim Betreten der Gerichtsgebäude erste Ansprechpersonen sind und Hilfestellung geben können.

3. In welchem Rahmen wird von Mitarbeiter*innen der Volkshochschule Bremen über COVID-19 und die aktuellen Maßnahmen mehrsprachig aufgeklärt (in welchen Sprachen)?

An der **Volkshochschule Bremen** werden sowohl in der Beratung als auch im Unterricht die Maßnahmen zum Schutz vor dem Corona-Virus vermittelt. Die meisten Sprachbarrieren sind dabei erfahrungsgemäß im Fachbereich Deutsch als Fremdsprachen zu beobachten. Die Teilnehmenden können sich dort über die Entwicklung der Pandemie und Gegenmaßnahmen informieren und austauschen. Die Dozent*innen vermittelten in den Kursen deshalb auch immer wieder die aktuell geltenden Hygieneregeln. Über alle Maßnahmen und geltenden Regeln wurden die Teilnehmer*innen bereits vor der Wiederaufnahme des Unterrichts in den Integrationskursen am 7.9.2020 per Post informiert, in den Sprachen: Deutsch, Englisch, Französisch, Persisch, Arabisch, Russisch, Spanisch sowie Türkisch. Zudem ist den Kursmappen des Integrationsbereichs der Corona-Knigge der Volkshochschule in acht Sprachen beigefügt. Er stellt gut visualisiert die wichtigsten Regeln mit Hilfe von verständlichen Piktogrammen dar – sie werden dabei mit kurzen knappen Verhaltensempfehlungen ergänzt. Der Corona-Knigge hängt in allen Räumen der Bremer Volkshochschule in Deutsch aus. Er wurde zusätzlich in die oben genannten Sprachen übersetzt, um auch Teilnehmer*innen zu erreichen, die beim Verständnis der Regeln auf Deutsch noch Schwierigkeiten aufweisen.

An der **Volkshochschule Bremerhaven** vermitteln die Kursleiter*innen den Teilnehmenden in den Integrations- und Deutsch als Zweitsprache-Kursen, alle wichtigen Informationen zum Thema Corona in einfachem Deutsch. (Ausgabe eines Handzettels an alle Teilnehmer*innen). Die mehrsprachigen Informationen, die von der Bundesregierung bereitgestellt wurden, werden ebenfalls von den Kursleiter*innen und Teilnehmer*innen genutzt (www.integrationsbeauftragte.de/coronavirus). Die Teilnehmer*innen sollen damit die Situation besser verstehen und sich begleitet fühlen. Über eingerichtete Messenger-Gruppen der einzelnen Kurse versorgen die Kursleiter*innen die Teilnehmer*innen-Gruppen regelmäßig mit allen neuen Informationen. In neuen Integrations- und Deutsch als Zweitsprache-Kursen der Volkshochschule werden Teilnehmer*innen von einer Gesundheitstrainerin, explizit auf die Herausforderung der Corona-Pandemie, gecoacht. Sie erfahren, unter anderem, dass die Verhaltensregeln während der Pandemie je nach Verlauf gelockert oder wieder verschärft werden können.

4. Wie wird im Falle einer sich an nicht-deutsche Muttersprachler*innen richtende Absonderungs-Anordnung sichergestellt, dass die Anordnung sprachlich verstanden und in ihrer Bedeutung und Konsequenz nachvollzogen werden kann?

Das **Gesundheitsamt** versendet Anschreiben in der Amtssprache „deutsch“, ebenso beiliegende Informationsschreiben, da dem Gesundheitsamt keine Informationen vorliegen, welche Muttersprache jeweils vorliegt. Auf den versendeten Informationsschreiben sind Hinweise auf die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung und das Robert Koch-Institut enthalten. Dort werden mehrsprachige Informationen angeboten. Beim **Ordnungsamt** übersetzen in der Regel Mitarbeitende mit entsprechenden Sprachkenntnissen (z. T. ebenfalls nicht-deutsche Muttersprachler*innen). In der Vergangenheit gab es keine erkennbaren Verständigungsprobleme.

Beim **Gesundheitsamt Bremerhaven** verfügen sowohl die Containment Scouts als auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Telefon teilweise über Fremdsprachenkenntnisse, so dass die erforderlichen Maßnahmen entsprechend erklärt werden können und damit gewährleistet wird, dass die Anordnung bestmöglich verstanden wird.

5. **Wie häufig wurde der zum 01.10.2015 bei der Performa Nord eingerichtete Sprachmittlerdienst von Behörden und Ämtern zur Kommunikation über Corona-spezifische Sachverhalte, wie beispielsweise der in Frage 4 beschriebenen Situation, in Anspruch genommen?**

Wie häufig der Sprachmittlerdienst von Behörden und Ämtern zur Kommunikation über Corona-spezifische Sachverhalte in Anspruch genommen wurde, kann nicht ermittelt werden, da Auftragsinhalte Performa Nord aus Datenschutzgründen nicht bekannt sind.

6. **Welche anderen Vermittlungsdienste neben der Performa Nord stehen (Bildungs-)Einrichtungen, Ämtern und Behörden im Land Bremen noch zur Verfügung, um diese bei der barrierefreien Vermittlung Corona-spezifischer Sachverhalte zu unterstützen? In welchem Umfang werden diese ggf. aktuell genutzt?**

Bei der **Agentur für Arbeit Bremen-Bremerhaven** steht ein externer Dienstleister zur Verfügung, der als Videodolmetscher von den Beschäftigten in den Agenturen für Arbeit, den Familienkassen und der Zentralen Auslands- und Fachvermittlung bei Bedarf eingeschaltet wird. Die Nutzungszahlen werden nicht erhoben. Das **Jobcenter Bremen** kann bei Bedarf auf die Dolmetscher-Hotline der Bundesagentur für Arbeit zurückgreifen. Hier werden telefonische Dolmetscher-Dienstleistungen angeboten. Da dieses Angebot vorrangig im telefonischen Kund*innenkontakt genutzt wird, geht es hier in erster Linie um die Vermittlung von fachlichen Inhalten der Arbeitsvermittlung und Leistungsgewährung. Hinweise auf die aktuell geltenden Corona-Schutzmaßnahmen würden bei Bedarf nur erfolgen, wenn ein späterer persönlicher Termin vereinbart würde.

Dem **Gesundheitsamt** stehen Videodolmetscher und der **Gewerbeaufsicht** die Bremer und Bremerhavener Beratungsstelle für mobile Beschäftigte und Opfer von Arbeitsausbeutung zur Verfügung.

Für die **Senatorin für Kinder und Bildung** stellt neben der Performa Nord der **brase e.V.** Sprach- und Integrationsmittler*innen mit Namen „Sprinter“. Diese haben den Auftrag, Menschen aus dem eigenen Kulturkreis zu unterstützen. Sie kommen dort zum Einsatz, wo ausländische Mitbürger*innen auf Grund fehlender Sprachkenntnisse, fehlender Kenntnisse von behördlichen Anforderungen und mangelnder Integration an die Grenzen eines eigenständigen, verantwortungsvollen Handelns kommen.

Die **Polizei Bremen** sowie die **Ortspolizeibehörde Bremerhaven** verfügen über eigene Dolmetscherlisten. Der Umfang der Nutzung im Zusammenhang mit der Pandemie kann an dieser Stelle nicht selektiert werden, da diese Daten nicht speziell erhoben werden.

Insbesondere von **Übergangwohnheimen, Ärzten und Krankenhäusern, Beratungsstellen, Ämtern (insbesondere Sozialzentren, Standesämter, Jobcenter), Schulen und Kitas** werden die Sprinter zu Übersetzungstätigkeiten abgerufen. Die Sprinter unterstützen bei einer barrierefreien Beratung alle Kund*innen auch in Fragen der Corona Hygieneregeln. Um dies zu gewährleisten, erfolgte eine Schulung aller Sprinter hinsichtlich der aktuellen Corona Regeln. Derzeit haben die Sprinter täglich rund 120 Kund*innenkontakte im Innen- und Außendienst.

An der **Hochschule für Künste** werden für die offizielle, interne Kommunikation schriftliche Dokumente von freien Übersetzer*innen übersetzt. Auf der individuellen, studentischen Ebene gibt es eine studentische Sprachassistenz für Studierende, die nicht deutsche Muttersprachler*innen sind. In der **Staats- und Universitätsbibliothek Bremen** vermitteln die Mitarbeiter*innen an den Serviceplätzen den Nutzer*innen Corona-spezifische Informationen auf Deutsch und Englisch (persönlich, telefonisch und per E-Mail). Zusätzlich gibt der in den Eingangsbereichen eingesetzte Sicherheitsdienst im Bedarfsfall mündliche Anweisungen in deutscher und englischer

Sprache zur Maskenpflicht und den coronabedingten Verhaltensregeln beim Aufenthalt in den Räumlichkeiten der Bibliothek.

Darüber hinaus lässt der Senat seit Beginn der Pandemie die **Senatspressekonferenzen** durch Gebärdendolmetscher*innen übersetzen, sofern die Konferenzen von Radio Bremen live gestreamt werden. Die Konferenzen werden kurz vorher in der Regel sowohl durch den Sender als auch durch die Pressestelle des Rathauses angekündigt, so dass hörgeschädigte Zuschauer sich live über eventuelle Änderungen der Corona-Verordnung informieren können. Außerdem sind die Pressekonferenzen anschließend noch auf der Seite butenunbinnen.de abrufbar.

7. Wie bewertet der Senat den Einsatz von Fern-Dolmetscherdiensten (über Telefon oder Video) bei der Vermittlung von Informationen bezüglich Corona-spezifischer Sachverhalte? Von welchen Ämtern, (Bildungs-) Einrichtungen und Behörden werden sie dabei bislang in welchem Umfang in Anspruch genommen?

Die Ferndolmetscherdienste werden nur vereinzelt und in ergänzend zu anderen Vermittlungsdiensten oder Sprachmittlerdiensten genutzt:

Bei der **Agentur für Arbeit Bremen-Bremerhaven** wird der Umfang der Nutzung von Fern-Dolmetscherdiensten bei der Vermittlung von Informationen bezüglich Corona-spezifischer Sachverhalte nicht erhoben. Die gemachten Erfahrungen sind jedoch durchgängig gut und führen zu einem besseren Beratungsergebnis. Beim **Jobcenter Bremen** unterstützt und ergänzt der Einsatz von Telefon-Dolmetscher*innen das Vorhalten der Sprachmittler*innen vor Ort sinnvoll. Es setzt jedoch eine Disziplin während des Telefonats voraus, die nicht immer sichergestellt werden kann, sodass dann ein persönliches Gespräch mit Sprachmittler*innen/ Dolmetscher*innen zielführender ist. Als Möglichkeit der Weitergabe wesentlicher Informationen begrüßt das Jobcenter Bremen jedoch diese Dienstleistung als Unterstützung im telefonischen Kund*innenkontakt. Beim **Jobcenter Bremerhaven** können Telefondolmetscher*innen im Rahmen des Beratungsgeschäftes zum Einsatz kommen. Es gibt jedoch keinen Einsatz von Sprachmittler*innen zur ausschließlichen Information über Corona.

Das **Gesundheitsamt Bremen** hat sehr gute Erfahrung mit dem Einsatz von Videodolmetschern gemacht.

In den Dienststellen der **Kriminalpolizei** und Dienststellen der **Direktion Einsatz** werden Fern-Dolmetscherdienste in Ausnahmefällen genutzt.

8. Welche Möglichkeiten sieht der Senat, den Ausbau von mehrsprachiger Kommunikation (schriftlich als auch mündlich) über den Bremen Fonds zu finanzieren?

Über den Bremen-Fonds können notwendige Maßnahmen zur Bewältigung der Corona-Pandemie bzw. deren Folgen finanziert werden, soweit sie die Prüfvoraussetzungen zur Finanzierbarkeit erfüllen (u.a. kausaler Zusammenhang zur Corona-Pandemie, keine anderweitigen vorrangigen Finanzierungsmöglichkeiten). Im Juni 2020 wurden bereits 50.000 € aus dem Bremen-Fonds zur Finanzierung von – ergänzend zu den Online-Informationen vorgesehenen - mehrsprachigen Postwurfsendungen im Land Bremen zur Deckung von Informationsbedarfen bezüglich der Pandemiebekämpfung bereitgestellt. Sollten weitere Mittelbedarfe seitens der zuständigen Fachressorts vorhanden sein, die im Zusammenhang mit mehrsprachigen Informationsbedarfen bzw. dem Ausbau von mehrsprachiger Kommunikation zur Bekämpfung der Corona-Pandemie benötigt werden, können diese unter Einhaltung der Prüfkriterien auf den Bremen-Fonds angemeldet werden. Der Senat und der Haushalts- und Finanzausschuss werden dann über die Bewilligung im Einzelfall zu entscheiden haben.

9. Wie bewertet der Senat eine Einbeziehung von Quartiermanager*innen, um mit Hilfe ihrer sehr guten Vernetzungsstrukturen in die Quartiere kommunizieren und so über lokale Institutionen, Vereine und Netzwerke direkt informieren zu können?

In derzeit 14 über die ganze Stadt verteilten Fördergebieten sorgen Quartiersmanager*innen direkt vor Ort dafür, dass diese Programme der sozialen Stadtentwicklung mit Leben gefüllt werden. Grundsätzlich werden die Quartiersmanager*innen als geeignet angesehen über lokale Institutionen, Vereine und Netzwerke direkt über Maßnahmen im Kampf gegen Corona zu informieren. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass ausschließlich in definierten Fördergebieten Quartiersmanager*innen eingesetzt werden. Eine flächendeckende barrierefreie Vermittlung Coronaspezifischer Sachverhalte lässt sich hierüber nicht in allen Ortsteilen Bremens verwirklichen.

10. Welche Maßnahmen plant der Senat, um direkte Kommunikationswege in die Communities auszubauen und dafür ggf. Multiplikator*innen zu gewinnen, die in persönlicher Ansprache über die ergriffenen Schutzmaßnahmen informieren?

Auf Basis der bereits bereitgestellten Informationsmaterialien und Strukturen prüft der Senat fortwährend, ob die Situation eine Anpassung der Maßnahmen erfordert. Aufgrund der in den vergangenen Monaten gesammelten Erfahrungen sind die Dienststellen mittlerweile sehr gut auf die Anforderungen eingestellt und kennen die spezifischen Bedarfe der Communities. Dort wo ein Ausbau der Kommunikationswege in die Communities sinnvoll ist und wo in diesem Zusammenhang Multiplikator*innen eingesetzt werden können, wird dies geprüft und bei Bedarf umgesetzt. In einer diversen Stadtgesellschaft ist sicherzustellen, dass durch lebensnahe Kommunikationswege in den Sozialräumen und unter Einbezug vorhandener Netzwerke und Multiplikator*innen alle Bürgerinnen und Bürger erreicht werden können. Ein Beispiel hierfür ist die Erarbeitung eines „Baukastens aus Kommunikationspfaden“ zur zielgruppengerechten Ansprache, welcher im Zuge der Unterstützungsleistungen der Quartiere bei der Pandemiebekämpfung durch die Ressorts Gesundheit, Soziales und Arbeit entwickelt wird. Die Vermittlung der aktuellen Maßnahmen und der Informationen darüber, welche Einschränkung des öffentlichen Lebens zwecks Eindämmung des Coronavirus wo und wie gelten, hat insofern eine geschlechtsspezifische Dimension, als dass Frauen häufig das Familienleben managen und somit besonders auf Informationen angewiesen sind, die z.B. Schule, Kita und/oder gesundheitliche Angelegenheiten betreffen. Der Senat wird künftig verstärkt dafür Sorge tragen, z. B. im Rahmen der Erarbeitung des o.g. Baukastens, die Informationsvermittlung in puncto Corona so zu organisieren, dass vor allem auch geflüchtete Frauen und Frauen mit Migrationshintergrund nachweislich erreicht werden.

Ziel der **Senatorin für Kinder und Bildung** ist es beispielsweise, vermehrt Lehrer*innen mit Migrationshintergrund auszubilden und an Bremer Schulen zu beschäftigen. Diese erleichtern unter anderem die Kommunikation mit Eltern aus dem entsprechenden Sprachkreis und stärken den Austausch mit den jeweiligen Communities, derzeit auch zu pandemiebezogenen Themen. Die Sprachlehrkräfte, die in den Vorbereitungskursen zugewanderte Schüler*innen unterrichten, haben häufig selber einen Migrationshintergrund sowie sprachmittlende Kompetenzen, die sie in die Lage versetzen, zielgerichtet zu informieren.

Ein weiteres Beispiel ist die **Hochschule Bremerhaven**, an der es eine Beteiligung des Inklusionsbeauftragten an relevanten Arbeitsgruppen und Stäben sowie eine Thematisierung der Corona-Schutzmaßnahmen in der Arbeitsgruppe Barrierefreie Hochschule geben soll, an der unter anderem Inklusionsbeauftragter, Schwerbehindertenvertretung und demnächst auch Studierende beteiligt sind.

Die aufgebauten Netzwerke und Kommunikationswege funktionieren. Es wird darauf

geachtet, möglichst mit selbsterklärenden Piktogrammen die wichtigsten Schutzmaßnahmen während der Corona-Pandemie zu erklären, damit etwaige Sprachbarrieren gar nicht erst entstehen. Weitere Maßnahmen der direkten Kommunikation sind aktuell nicht vorgesehen.

Beschlussempfehlung: