

Einsatz von Dolmetscherinnen und Dolmetschern in der Landeshauptstadt München

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 05925

Beschluss des Sozialausschusses vom 22.09.2016 (SB)

Öffentliche Sitzung

I. Vortrag der Referentin

1. Umfrage des Personal- und Organisationsreferates zum Dolmetschereinsatz

Mit Antrag Nr. 14-20 / A 00736 von Frau StRin Beatrix Zurek, Frau StRin Verena Dietl, Herrn StR Cumali Naz, Herrn StR Helmut Schmid, Frau StRin Julia Schönfeld-Knor und Herrn StR Christian Vorländer vom 05.03.2015 wurde die Stadtverwaltung beauftragt, eine Übersicht über die aktuell bei der Stadt München angestellten Dolmetscherinnen und Dolmetscher und deren Sprachen sowie die Organisationsstruktur anzufertigen. Zudem sollte aufgezeigt werden, welche Bedarfe in den einzelnen Referaten bestehen und wie unbürokratisch auf die städtischen Dolmetscherdienste zurückgegriffen werden kann.

Das Ergebnis der Umfrage des Personal- und Organisationsreferates bei allen Referaten und Eigenbetrieben wurde mit dem Beschluss „DolmetscherInnen und ÜbersetzerInnen der Stadtverwaltung München“ (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 03406) am 29.07.2015 der Vollversammlung vorgelegt. Die Bilanz ergab, dass im Direktorium, Kreisverwaltungsreferat, Personal- und Organisationsreferat, Kulturreferat und im Referat für Arbeit und Wirtschaft Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt sind, die über eine Dolmetscher-Qualifikation verfügen. Jedoch werden diese in der Regel nicht für Dolmetscherleistungen eingesetzt, sondern mit anderen Fachaufgaben betraut. Auch Stellen mit der Funktionsbezeichnung Dolmetscherin/Dolmetscher bzw. Übersetzerin/Übersetzer nehmen nicht in allen Fällen vollumfänglich Dolmetscher- bzw. Übersetzungsaufgaben wahr (vgl. o. g. Beschluss S. 2). Fazit des Beschlusses ist, dass der vielfältige Bedarf an externen Dolmetscherinnenleistungen nicht durch eine referatsübergreifende Zusammenarbeit aufgefangen werden kann. Denn es wird ein Spektrum von etwa 90 Sprachen benötigt, das je nach Wanderungsbewegungen durch Flucht und Wirtschaftskrisen wechselt (vgl. o. g. Beschluss S. 10).

Mit Beschluss der Vollversammlung vom 29.07.2015 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 03287) wurde das Sozialreferat in Ziffer 8 des Antrags beauftragt, die Dienste der Sprachmittlerinnen und Sprachmittler sowie Dolmetscherinnen und Dolmetscher grundsätzlich so zu organisieren, dass alle städtischen Stellen zentral auf eine Dienstleistung zugreifen können.

Mit freiberuflichen Dolmetscherinnen und Dolmetschern arbeiten insbesondere das Sozialreferat, das Kreisverwaltungsreferat und das Referat für Gesundheit und Umwelt. Das Referat für Bildung und Sport setzt im Projekt „BildungsBrückenBauen“ Ehrenamtliche ein, um in unterschiedlichen Informations- und Beratungssituationen Brücken zwischen Migranteneltern und dem hiesigen Schulsystem zu bauen.¹

Die Umsetzung dieses Auftrags wurde vom Sozialreferat in Kooperation mit den anderen beteiligten Referaten geprüft. Das Ergebnis wird im Folgenden dargestellt.

2. Dolmetschen im interkulturellen Kontext

2.1 Erforderlichkeit des Dolmetschens

Die Vollversammlung des Stadtrates der Landeshauptstadt München beschloss am 20.02.2008 einstimmig das Interkulturelle Integrationskonzept (Sitzungsvorlage Nr. 02-08 / V 11343). Die interkulturelle Orientierung und Öffnung, d.h. der gleichberechtigte Zugang aller Bürgerinnen und Bürger zu den Angeboten und Dienstleistungen der Stadtverwaltung, stellt einen elementaren Schwerpunkt des Konzeptes dar. Dolmetschen ist eine wichtige strukturelle Maßnahme im Rahmen von interkultureller Öffnung.²

2.1.1 Demografische Entwicklung

In München leben rund 1,5 Millionen Menschen. Mehr als jede dritte Münchenerin bzw. jeder dritte Münchner (41 %) hat einen Migrationshintergrund (Stand 31.12.2014³). Der Wanderungssaldo von Menschen ausländischer Staatsangehörigkeit aus dem Ausland nach München stieg zwischen 2010 und 2014 um 80 %. Der Wanderungssaldo der Ausländerinnen und Ausländer betrug 2010: 20.767, 2011: 27.391, 2012: 31.532, 2013: 35.544, 2014: 37.340. Die meisten der ausländischen Zuziehenden sind aus EU-Mitgliedsstaaten, häufig aus den Staaten Süd- und Osteuropas. Auch die Zahl der Flüchtlinge stieg in den letzten Jahren kontinuierlich.

So verdoppelte sich die Anzahl der Bezieherinnen und Bezieher von Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG) von Juni 2013 bis Oktober 2014 auf

1 Beschluss des Bildungsausschusses des Stadtrates vom 17.09.2014, „Weniger Sprachbarrieren an Münchner Schulen“, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 01159

2 KGSt – Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (2008), Interkulturelle Öffnung, In sieben Schritten zur Interkulturellen Öffnung der Verwaltung, S. 23 - 24

3 Wegen einer Systemumstellung im Einwohnermeldeamt liegen dem Statistischen Amt derzeit keine aktuellen Daten zum Migrationshintergrund vor.

rund 6.100 Personen. Zum 31.12.2015 befanden sich 13.941 Personen im Leistungsbezug nach dem AsylbLG. Diese Zahlen beinhalten auch Flüchtlinge, die nur für kurze Zeit in der Erstaufnahme München sind und in andere Städte, Landkreise oder Bundesländer verlegt werden.⁴

2.1.2 Sicherstellung der Verständigung mit Bürgerinnen und Bürgern

Gründe für mangelnde Deutschkenntnisse

Trotz der berechtigten Forderung, dass Migrantinnen und Migranten Deutsch lernen müssen, sprechen nicht alle Kundinnen und Kunden der Münchner Stadtverwaltung so gut Deutsch, dass sie die Leistungen der Stadtverwaltung gleichberechtigt in Anspruch nehmen können. Dies hat verschiedene Gründe: Jahrzehntlang wurde die politische Festlegung vertreten, Deutschland sei kein Einwanderungsland. Deshalb gab es lange keine ausreichende Integrationspolitik. Auch viele Migrantinnen und Migranten gingen lange davon aus, dass sie wieder in ihr Heimatland zurückkehren würden. Deshalb gibt es insbesondere ältere Migrantinnen und Migranten der ersten Gastarbeitergeneration mit geringen Deutschkenntnissen. Auch Menschen, die heute durch Flucht, Familiennachzug oder Arbeitsmigration neu nach Deutschland kommen, sprechen zunächst oft noch kein oder nur wenig Deutsch. Und selbst wenn ihr Deutsch für Alltagsgespräche ausreicht, sind viele mit Behördengängen überfordert.

Darüber hinaus halten sich gerade in München viele Ausländerinnen und Ausländer, insbesondere Hochqualifizierte, aus beruflichen Gründen nur für einige Monate auf und kommunizieren in ihrem beruflichen Umfeld (z.B. internationale Großkonzerne, IT-Branche, Finanzdienstleistungen oder Künstler) nur fremdsprachlich.

Dolmetschen durch Familienangehörige

Die Übersetzung durch Familienangehörige und Freunde trägt nicht immer zum besseren Verständnis bei. Familienangehörige sind Teil des Familiensystems. Sie sind dadurch in manchen Situationen, insbesondere wenn es um persönliche Angelegenheiten geht, kein neutrales Sprachrohr für die Klientin bzw. den Klienten. Die persönliche Beziehung kann es eher erschweren, offen über schwierige Themen zu sprechen und das Gesagte genau wiederzugeben. Hier bedarf es einer großen Sensibilität von Seiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern um einzuschätzen, wann dies eine gute Lösung ist. Nie ist es eine gute Lösung, wenn Kinder diese Rolle übernehmen müssen. Man kann sich vorstellen, dass ein Kind überfordert ist, beispielsweise die Notlage der Familie bei der Beantragung von SGB II-Leistungen zu übersetzen. Ein Kind übernimmt damit die Rolle eines Erwachsenen. Dies ist sowohl für die Kinder als auch für die Erwachsenen eine sehr schwierige Situation.

⁴ Beschluss der Vollversammlung vom 25.02.2016, Anpassung der Personalausstattung im Amt für Wohnen und Migration an die gestiegene Zahl von Flüchtlingen, Vollzug Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG) und Rückkehrhilfen, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 05251, S. 1

Überdies kommt es nicht selten vor, dass die mitgebrachten „Dolmetscher“ nicht mehr verstehen als die Klientin oder der Klient. Deshalb ist es wichtig, auf die professionelle

Unterstützung von Dolmetscherinnen und Dolmetschern zurückzugreifen. Neben der nicht immer sichergestellten Kommunikation ist die fehlende Schweigepflicht ein weiterer Nachteil der mitgebrachten „Dolmetscher“.

2.1.3 Bedeutung des Dolmetschens aus der Sicht der einzelnen Referate

Sozialreferat

Es ist ein wichtiger Beitrag zur Chancengleichheit, bei Verständigungsschwierigkeiten, insbesondere bei Erstgesprächen, mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern zu arbeiten. Der Dolmetschereinsatz trägt dazu bei, Missverständnisse und die daraus resultierenden späteren Probleme zu verhindern und so einen effektiven Ressourceneinsatz zu gewährleisten. Auch ist so eine bessere Einbeziehung der Migrantinnen und Migranten in den Entscheidungsprozess möglich. Darüber hinaus stellt der Einsatz von Dolmetscherinnen und Dolmetschern eine Entlastung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dar. So legen Klientinnen und Klienten ohne weitere schriftliche und telefonische Aufforderungen Unterlagen vor, weil sie verstanden haben, was und warum es benötigt wird. Auch stellt das Verstehen eine wesentliche Grundlage für das Einhalten von Vereinbarungen, wie beispielsweise des Hilfeplanverfahrens und der SGB II-Vereinbarungen, dar. Damit können Sanktionen sowie Beschwerdeverfahren vermieden werden. Des Weiteren kann ein Dolmetscher- und Dolmetscherinneneinsatz aus rechtlichen Gründen notwendig sein, wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bezirkssozialarbeit im gesetzlichen Auftrag handeln und z.B. Grundrechtseingriffe (elterliche Sorge) bei Klientinnen und Klienten zu verantworten haben. Die Bedeutung des Einsatzes von Dolmetscherinnen und Dolmetschern ist durch den starken Zuzug von Flüchtlingen gestiegen. So kann etwa die Alterseinschätzung von unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen und ihre Betreuung nur durch Dolmetscherinnen- und Dolmetschereinsatz adäquat sichergestellt werden.

Kreisverwaltungsreferat

Eine der ersten wichtigen Anlaufstellen, die Migrantinnen und Migranten und Flüchtlinge konsultieren müssen, ist das Kreisverwaltungsreferat, insbesondere die Ausländerbehörde. Eine sichere Verständigung ist die Grundvoraussetzung für alle behördlichen Maßnahmen. Die Vorsprechenden müssen über Meldepflichten, ausländerrechtliche Anträge und Veranlassungen sowie deren Modalitäten beraten werden. Die Komplexität des Ausländerrechts macht bereits ohne Sprachbarrieren einen erhöhten Informations- und Beratungsaufwand erforderlich. Ohne

Dolmetscherinnen- und Dolmetschereinsatz ist die Klärung der Voraussetzungen in vielen Fällen sogar bei bereits sprachlich Vorgebildeten nicht oder nur unzureichend möglich. Darüber hinaus stellt auch hier der Einsatz von Dolmetscherinnen und Dolmetschern eine Entlastung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie für die Vorsprechenden dar, da durch zuverlässige Klärung der Voraussetzungen Mehrfachvorsprachen und zusätzliche schriftliche Sachverhaltsklärungen vermieden werden können. Auch für die bei der Stadt München gelebte Willkommenskultur sind Dolmetscherinnen- und Dolmetscherleistungen durch Beseitigung der Sprachbarrieren ein wichtiger Beitrag. Auch z.B. aus familiären Gründen Einreisenden, Hochqualifizierten, Fachkräften und Studierenden kann der Start in Deutschland durch sprachlich und fachlich kompetente Beratung erleichtert werden. Bei sicherheitsrechtlichen Maßnahmen, wie Aufenthaltsbeendigungen oder Maßnahmen im Rahmen der Kriminalitäts- und Terrorismusbekämpfung, ist es darüber hinaus im besonderen Interesse der öffentlichen Verwaltung, dass z.B. Erklärungen und Belehrungen der Betroffenen rechtssicher aufgenommen und abgegeben werden, damit sich diese nicht mit der Begründung des Nichtverstehens ggf. weiteren präventiven und repressiven ausländerrechtlichen oder strafrechtlichen Konsequenzen entziehen und somit weiterhin die öffentliche Sicherheit beeinträchtigen oder gefährden können. War insbesondere in der Ausländerbehörde bereits in der Vergangenheit der Einsatz von Dolmetscherinnen und Dolmetschern unumgänglich, ist auch hier mit dem starken Anstieg der Flüchtlingszahlen der Bedarf weiter angestiegen.

Die Ausländerbehörde denkt daher über den Einsatz von „Video-Dolmetschern“ nach und wird den Einsatz im Kreisverwaltungsreferat prüfen. Das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge hat im März erste Video-Dolmetscher-Hubs eingerichtet und baut diese weiter aus. Laut Bundesamt kann der steigende Dolmetscher-Bedarf dadurch gedeckt werden. Durch die Video-Übertragung ist es möglich, dass die DolmetscherInnen und Dolmetscher sich aus sogenannten Hub-Außenstellen direkt in die Vorsprachen schalten können.

Referat für Bildung und Sport

In Schulen und Kindertageseinrichtungen tragen die Einsätze von Ehrenamtlichen des Projektes „BildungsBrückenBauen“ dazu bei, dass Eltern und Erziehungsberechtigte mit unzureichenden Deutschkenntnissen von Lehrkräften und Erziehungspersonal adäquat informiert und beraten werden können. Für gelingende Schullaufbahnen und die Ausschöpfung aller Potentiale ist die Erziehungs- und Bildungspartnerschaft zwischen Eltern und Schulen von großer Bedeutung. Doch sind Migrantenernern häufig nicht ausreichend über das bayerische Schulsystem, die Erfordernisse der Zusammenarbeit mit der Schule und die Möglichkeiten der Förderung ihrer Kinder informiert. Auch Schulen beklagen oft einen nicht ausreichenden Kontakt zu Eltern mit Migrationshintergrund.

Nicht selten gibt es in interkulturellen Überschneidungssituationen Missverständnisse und Konflikte, deren Ursachen zum Teil auch sprachlicher Art sind.⁵

⁵ Landeshauptstadt München, Referat für Bildung und Sport (2014), „Weniger Sprachbarrieren an Münchner Schulen“, Beschluss des Bildungsausschusses des Stadtrates vom 17.09.2014 (SB), Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 01159, S. 2-3

Referat für Gesundheit und Umwelt

Das Referat für Gesundheit und Umwelt ist verpflichtet, die Bevölkerung in Fragen der Gesundheit in körperlicher, psychischer und sozialer Hinsicht aufzuklären und zur Gesunderhaltung und Krankheitsverhütung zu beraten (vgl. Art. 13 GDVG⁶).

Art. 13 Abs. 1 Satz 3 GDVG legt hierbei fest, dass insbesondere die Erhaltung und Verbesserung der Gesundheit sozial benachteiligter, besonders belasteter oder schutzbedürftiger Bürgerinnen und Bürger einen besonderen Stellenwert erhält.

Besonders schutzbedürftig und belastet sind die Zielgruppen, auf die sich zahlreiche Angebote und Dienstleistungen des Referats für Gesundheit und Umwelt beziehen:

Kinder und Jugendliche, Menschen mit Infektionskrankheiten, Menschen mit psychischen oder psychiatrischen Erkrankungen, Menschen mit Suchterkrankungen oder Schwangere in Konfliktsituationen. Aus dem Auftrag, diesen Personenkreis aufzuklären und zu beraten, ergeben sich die fachlichen Anforderungen, niederschwellig zu arbeiten und Kommunikation möglichst barrierefrei zu gestalten.

Es ist die Pflicht des Referats für Gesundheit und Umwelt, eine verständliche Beratung sicherzustellen. Die in Art. 14 GDVG beschriebene Schulgesundheitspflege als Pflichtaufgabe des Referats für Gesundheit und Umwelt beinhaltet neben der Durchführung von Schuleingangsuntersuchungen und schulärztlichen

Sprechstunden, z.B. bei unklaren Schulversäumnissen, auch die Information und

Beratung von deutschunkundigen Erziehungsberechtigten zu juristisch bedeutsamen Inhalten wie die Schweigepflichtsentbindung oder - bei gewichtigen Anhaltspunkten für eine Misshandlung, Vernachlässigung oder sexuellem Missbrauch eines Kindes oder Jugendlichen - die Mitteilung an das Jugendamt (Art. 14 Abs. 3 GDVG). Um

diese wichtigen Aufträge verantwortlich ausführen zu können, sind die Beschäftigten der Dienststellen immer dann auf Dolmetscherinnen und Dolmetscher angewiesen, wenn Sprachbarrieren gefährden, dass relevante Sachverhalte zweifelsfrei von den Betroffenen verstanden werden.⁷ Mit dem Anstieg der Anzahl der in München

lebenden Flüchtlinge hat sich auch der Bedarf an Dolmetscherdiensten im Referat für Gesundheit und Umwelt deutlich erhöht: Im Jahr 2015 wurden 564

Dolmetschereinsätze im Referat für Gesundheit und Umwelt durchgeführt (2014: 399 Einsätze). Ungefähr die Hälfte davon lassen sich direkt auf Gespräche mit Flüchtlingen zurückführen, bei denen das Referat für Gesundheit und Umwelt vielfältige Beratungs- und Untersuchungsaufgaben übernimmt.

2.2 Qualitätsstandards beim Dolmetschen

Jede Dolmetscherin bzw. jeder Dolmetscher arbeitet nach den anerkannten Regeln der Schweigepflicht und des Datenschutzes. Professionelles Übersetzen setzt Neutralität und Rollenklarheit voraus. Weder berät die Dolmetscherin bzw.

⁶ Gesetz über den öffentlichen Gesundheits- und Veterinärndienst, die Ernährung und den Verbraucherschutz sowie die Lebensmittelüberwachung (Gesundheitsdienst- und Verbraucherschutzgesetz - GDVG)

⁷ Landeshauptstadt München, Referat für Gesundheit und Umwelt (2011), „Migration und Gesundheit (I): Kulturelle Vielfalt in der Gesundheitsversorgung“, Beschluss des Gesundheitsausschusses vom 17.11.2011 (SB), Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 07514

der Dolmetscher selbst, noch übersetzt sie bzw. er als „Anwalt der Familie“, noch vertritt sie bzw. er die Interessen der Landeshauptstadt München. Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher werden über die jeweiligen Arbeitszusammenhänge informiert und beherrschen den jeweiligen Wortschatz in beiden Sprachen. In besonderen Fällen muss gewährleistet sein, dass die Dolmetscherinnen und Dolmetscher die Rechtstermini in beiden Sprachen beherrschen.

Darüber hinaus können sie, vor allem wenn sie Muttersprachlerin bzw. Muttersprachler sind, die kulturellen Hintergründe der Klientinnen und Klienten vermitteln und informieren, wie die fachlichen Aufgaben, die Vorgehensweisen von Einrichtungen und die kulturellen Sichtweisen aller Beteiligten besser in Einklang gebracht werden können.

Nicht nur Dolmetscherinnen und Dolmetscher benötigen für ihren Einsatz Qualifikationen. Auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen wissen, wie sie mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern zusammenarbeiten. Dazu gehört für das Gespräch mehr Zeit einzuplanen und auf Rollenklarheit zu achten. Deshalb können Dolmetscherinnen und Dolmetscher nicht Klientinnen und Klienten zu Hause abholen und z. B. zum Sozialbürgerhaus begleiten oder die Rolle der Moderation einer Hilfeplankonferenz übernehmen. Es ist beispielsweise auch nicht mit ihrer Rolle vereinbar, dass sie mit Klientinnen und Klienten Formulare ausfüllen.

Es bedarf in der Regel eines Vorgesprächs mit dem Ziel, der Dolmetscherin bzw. dem Dolmetscher die notwendigen Informationen zu vermitteln sowie bei Bedarf den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den kulturellen Hintergrund zu erschließen. Bei der Begrüßung stellt die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter die Gesprächsteilnehmenden und ihre Funktionen (Rollen) vor. Es ist wichtig, langsam, deutlich und in kurzen Sätzen zu sprechen. Das Nachgespräch findet ausschließlich zwischen Dolmetscherin bzw. Dolmetscher und Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter statt. Bei der Auswahl von Dolmetscherinnen und Dolmetschern ist genderspezifisches, kultur- und ethniensensibles Vorgehen erforderlich. So muss beispielsweise reflektiert werden, ob für den jeweiligen Einsatz ein Mann als Dolmetscher oder eine Frau als Dolmetscherin erforderlich ist oder ob z.B. für einen Kunden mit einer türkischen Staatsbürgerschaft kurdisch oder türkisch zu dolmetschen ist.

3. Bisherige Praxis und aktuelle Bedarfe in den Referaten

3.1 Sozialreferat

2008 wurde der Einsatz von Dolmetscherinnen und Dolmetschern für das Sozialreferat einschließlich der ARGE – heute Jobcenter – mit einer Dienstanweisung einheitlich geregelt.

Das Sozialreferat arbeitet insbesondere mit freiberuflichen Dolmetscherinnen und Dolmetschern, die entweder durch die städtische Koordinierungsstelle Dolmetschertätigkeiten oder durch das Bayerische Zentrum für Transkulturelle Medizin e.V. vermittelt werden.

3.1.1 Bayerisches Zentrum für Transkulturelle Medizin e. V. (BZM)

Das BZM ist ein gemeinnütziger Zweckbetrieb. Ziel ist, Sprach- und Kulturbarrieren zu überwinden, um eine gute gesundheitliche und soziale Versorgung zu sichern. Der Dolmetscher-Service verfügt über rund 280 muttersprachliche Dolmetscherinnen und Dolmetscher, die insgesamt 86 Sprachen abdecken. Zu den am häufigsten angefragten Sprachen gehören: Arabisch, Dari/Farsi, Tigrinja, Somali, Albanisch, Kurdisch, Französisch, Englisch, Pashtu, Urdu, Türkisch und Bulgarisch (Statistik 2015).

In den letzten Jahren stieg die Inanspruchnahme – gerechnet in Einsatzstunden von Dolmetscherinnen und Dolmetschern – kontinuierlich an: 6.618 (2010), 8.096 (2011), 10.082 (2012), 14.044 (2013) und 23.118 (2014). 2015 waren es 40.547 Einsatzstunden. Eine Hochrechnung auf Basis der bis Mai 2016 vermittelten Stunden ergibt für 2016 eine Summe von ca. 48.000 Stunden.

Das entspricht 192 Stunden pro Arbeitstag bei 250 Arbeitstagen in Bayern im Jahr 2016. Die Anzahl der täglichen Anfragen liegt wesentlich höher. Aufgrund von Kapazitätsengpässen kann der Bedarf nicht gedeckt werden.

Insgesamt wurden vom Sozialreferat 2015 25.525 Dolmetscherstunden beim BZM gebucht. Der Dolmetscherservice des BZM kommt auch freien Trägern der Sozialarbeit in München zugute.

Insbesondere im Bereich der Flüchtlingshilfe sind die Einsätze sowohl im Sozialreferat als auch bei freien Trägern sehr stark gestiegen:

Arbeitsbereich	Std. 2014	Std. 2015	Anstieg in %
Asylbewerberleist- ungsgesetz	6.192	9.172	48 %
Stadtjugendamt	3.226	11.707	263 %
UMF ⁸ Freie Träger	1.021	4.383	329 %
Sozialdienst für Flüchtlinge	172	670	290 %

Da es für viele dieser Sprachen in Deutschland keine Dolmetscherausbildung gibt,

8 UMF: Unbegleitete Minderjährige Flüchtlinge

werden die Dolmetscherinnen und Dolmetscher durch das BZM ausgewählt, erhalten eine fundierte Einführung in die wesentlichen Grundsätze des Dolmetschens und der zu erwartenden Einsatzabläufe und werden kontinuierlich fortgebildet.

Das Sozialreferat sichert mit einem Zuschuss einen Teil der Basiskosten des BZM. Bezuschusst wird der Dolmetscher-Service darüber hinaus durch das Referat für Gesundheit und Umwelt, den Bezirk Oberbayern und das Landratsamt München. Das Sozialreferat ist der größte Auftraggeber des Dolmetscher-Services und daher auch der größte Zuschussgeber.

Das BZM führt seit dem letzten Jahr Schulungen von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bezirkssozialarbeit zum Dolmetscherinnen- und Dolmetschereinsatz durch, die gut angenommen und sehr gut bewertet werden. Die Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zum Dolmetschereinsatz soll in Zukunft auf alle Bereiche des Sozialreferates, die Dolmetscherinnen und Dolmetscher einsetzen, erstreckt werden.

3.1.2 Koordinierungsstelle für Dolmetschertätigkeiten

Aufgrund des enormen Umfangs der notwendigen Dolmetscherleistungen ist es notwendig geworden, zwei Dolmetscherpools aufzubauen. Durch die Vorhaltung eines eigenen internen Dolmetscherpools wird zudem die Abhängigkeit von einem einzigen externen Anbieter vermieden.

Die Koordinierungsstelle Dolmetschertätigkeiten vermittelte 2014 insgesamt 13.800 Dolmetscherstunden. 2015 waren es 17.488 Stunden. Basierend auf den bis Mai 2016 vermittelten Stunden ist auch im Jahr 2016 mit insgesamt ca. 21.120 Stunden nochmals ein starker Anstieg zu verzeichnen. Um bei Bedarf zeitnah auf eine Unterstützung bei der Verständigung zurückgreifen zu können, wird mit Präsenzzeiten der Dolmetscherinnen und Dolmetscher in den Sozialbürgerhäusern und anderen Dienststellen gearbeitet. Dolmetscherinnen und Dolmetscher mit den am häufigsten gebrauchten Sprachen stehen nach einem verbindlichen Einsatzplan während der Parteiverkehrszeiten zur Unterstützung der Verständigung zur Verfügung. Dies trägt zu einer Bündelung der Einsätze bei.

3.1.3 Zusätzlicher Dolmetschereinsatz im Sozialreferat, Stadtjugendamt

Im Bereich Stadtjugendamt, Abteilung Unbegleitete Minderjährige Flüchtlinge, waren im Jahr 2015 zusätzlich zu den Dolmetscherinnen und Dolmetschern des BZM, weitere freiberufliche Dolmetscherinnen und Dolmetscher im Umfang von ca. 30.000 Stunden im Einsatz. Dieser Einsatz wird hochgerechnet auf 2016 vermutlich auf 10.000 Stunden zurückgehen. Um das Stadtjugendamt zu entlasten, soll die Vermittlung der Dolmetscherinnen und Dolmetscher in Zukunft durch die Koordinierungsstelle Dolmetschertätigkeiten und das BZM erfolgen. Dies ist jeweils erst nach einer entsprechenden personellen Ausstattung der zuständigen Stellen möglich.

3.2 Kreisverwaltungsreferat

Im Kreisverwaltungsreferat werden - zusätzlich zu einem auf ca. 1.000 Stunden erhöhten Bedarf an Dolmetscherleistungen des BZM, der primär für die von der Ausländerbehörde veranlassten ärztlichen Untersuchungen erforderlich ist - fest angestellte Dolmetscherinnen und Dolmetscher benötigt, um die Abwicklung des Parteiverkehrs zu unterstützen. Es wird weiterhin ein dringender Bedarf an während der Parteiverkehrszeiten ständig anwesenden Dolmetscherinnen und Dolmetschern gesehen, die eine fachliche Basisausbildung erhalten haben, um möglichst selbstständig bereits im Vorfeld der Sachbearbeitung über Voraussetzungen und benötigte Unterlagen beraten zu können. Gerade während des Parteiverkehrs werden ständig kurzfristig Dolmetscherinnen und Dolmetscher – insbesondere im Asylbereich – benötigt. Die Ausländerbehörde versucht derzeit die angespannte Situation mit sprachkundigen Hilfskräften zu regulieren; dies soll aber keine Dauerlösung sein. Die im Hause eingesetzten Dolmetscherinnen und Dolmetscher erledigen auch die Übersetzung von eingehenden Schriftstücken. Bei „exotischen“ Sprachen werden Übersetzungsbüros beauftragt. Der hierfür notwendige Sachmittelbedarf wird voraussichtlich in den nächsten Jahren erheblich steigen. Das Kreisverwaltungsreferat wird bzgl. einer Erhöhung des Sachmittelbedarfes den Stadtrat jedoch gesondert befassen.

3.3 Referat für Gesundheit und Umwelt

Seit 01.01.2012 haben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Referats für Gesundheit und Umwelt die Möglichkeit, einen Dolmetscherdienst zu buchen, wenn dieser zur Erledigung von Beratungs- oder Untersuchungsaufgaben notwendig ist. Grundlage sind die Stadtratsbeschlüsse „Migration und Gesundheit (I)“ vom 17.11.2011 (Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 07514) und „Weiterfinanzierung von Dolmetschereinsätzen im Referat für Gesundheit und Umwelt“ vom 16.10.2014 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 01365). Es handelt sich um eine Maßnahme der interkulturellen Öffnung mit dem Ziel, gute Rahmenbedingungen für Beratungen und Untersuchungen sowohl für die Dienstkräfte als auch für die Klientinnen und Klienten zu ermöglichen. Kooperationspartner ist ebenfalls das BZM, mit dem ein entsprechender Rahmenvertrag abgeschlossen wurde. Es stehen pro Jahr 38.265 € für den Dolmetscherdienst zur Verfügung.

Die Inanspruchnahme des Dolmetscherdienstes entwickelte sich schnell von 187 Einsätzen im Jahr 2012 auf 564 Einsätze im Jahr 2015. Wie erwähnt, wird aktuell die

Mehrheit der Einsätze für die Beratung oder Untersuchung von Flüchtlingen benötigt. Demzufolge sind Sprachen, die von Flüchtlingen oft gesprochen werden, überdurchschnittlich nachgefragt (arabisch 12 %, dari/farsi 11 %, albanisch 9 %, kurdische Sprachen 8 % aller gebuchten Einsätze im Jahr 2015). Die vom Stadtrat bewilligten Mittel werden inzwischen komplett ausgeschöpft. Sollte eine Ausweitung der Mittel notwendig sein, würde der Stadtrat gesondert mit dem gestiegenen Bedarf befasst.

Die Etablierung des Dienstes war von Beginn an verknüpft mit einem Schulungsangebot für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur effektiven Nutzung des Dolmetscherdienstes. Ziel der Schulungen ist, über die für die Dolmetscherleistung erforderlichen Qualitätsstandards zu informieren und die effektive Nutzung einzuüben. Inhalte der Schulungen sind demzufolge:

- Klärung, wann Bedarf für einen Dolmetschereinsatz besteht,
- Klärung der Rahmenbedingungen (z.B. Datenschutz, Schweigepflicht),
- Implikationen infolge des Dolmetschereinsatzes („Beratung zu dritt“),
- Rolle der Dolmetscherin bzw. des Dolmetschers bei einem Dolmetscherinnen- bzw. Dolmetschereinsatz,
- Rolle des auftraggebenden Fachpersonals bei einem Dolmetscherinnen- bzw. Dolmetschereinsatz,
- Methoden zum effektiven Einsatz von Dolmetscherinnen bzw. Dolmetschern,
- Praxisübungen.

Seit 2012 wurden etwa 130 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Referats für Gesundheit und Umwelt geschult. Die Teilnahme an den Schulungen ist nicht verpflichtend, doch zeigen die Rückmeldungen (jede Schulung wird evaluiert), dass sie hohe Handlungssicherheit vermitteln und eine Möglichkeit darstellen, Fragen, die sich aus den spezifischen Erfordernissen der verschiedenen Fachbereiche ergeben, zu klären. Überdies erleichtern sie das Abrechnungsverfahren, weil in den Schulungen auch die formalen Voraussetzungen zur Nutzung erläutert werden.

Der Dolmetscherdienst wurde zu Jahresbeginn 2014 evaluiert. Die Evaluation wurde in Zusammenarbeit mit dem BZM und dem Statistischen Amt München durchgeführt. Sowohl die hohe Akzeptanz des Dienstes an sich als auch das dafür entwickelte Verfahren wurden durch die Evaluation bestätigt.

Dolmetscherdienste für bezuschusste Einrichtungen

Das Referat für Gesundheit und Umwelt reicht zusätzlich Zuschussmittel aus, damit auch Fachkräfte von bezuschusten Einrichtungen kostenfrei Dolmetscherinnen und Dolmetscher bei Bedarf in Anspruch nehmen können. Diese Gestaltung hat jedoch nichts mit dem oben beschriebenen Modell zu tun, weil es sich um getrennte

Verwaltungs- und vor allem Finanzierungsbereiche handelt.

Das Dolmetscherprojekt für die bezuschussten Einrichtungen wurde Ende 2009 begonnen, um die vom Referat für Gesundheit und Umwelt geförderten Einrichtungen in ihren Bemühungen zur interkulturellen Öffnung zu unterstützen. Im Rahmen dieses Projektes wurde ein Zuschusstopf in Höhe von 30.000 € pro Jahr für Dolmetscherleistungen beim BZM für Transkulturelle Medizin e.V. eingerichtet, über den die Dolmetschereinsätze abgerufen werden können. Die Abrechnung der benötigten Einsätze erfolgt direkt mit dem Referat für Gesundheit und Umwelt. Dass ein erheblicher Bedarf an Dolmetscherleistungen bei den bezuschussten Einrichtungen besteht, zeigen die Einsatzzahlen, die von 2010 mit 119 Einsätzen bis 2014 auf 510 Einsätze gestiegen sind. Das BZM erhält darüber hinaus einen Zuschuss für seine Infrastruktur in Höhe von 24.000 € pro Jahr.

3.4 Referat für Bildung und Sport

Die „Bildungsberatung International“ des Pädagogischen Instituts hat in Kooperation u.a. mit dem Ausländerbeirat 2011 ein interkulturelles Multiplikatorenprojekt gestartet, bei dem mehrsprachige Ehrenamtliche qualifiziert werden, um bei Elterngesprächen und Informationsveranstaltungen kulturell und sprachlich zu vermitteln. Schulen und andere Bildungseinrichtungen können diesen Dienst gebührenfrei über die Bildungsberatung anfordern. Im Zeitraum zwischen 2013 und Ende 2015 steigerten sich die Einsätze der ca. 120 qualifizierten Ehrenamtlichen, die 65 Sprachen abdecken, um 600 %. Der Bildungsausschuss des Stadtrates hat vor diesem Hintergrund am 18.02.2016 beschlossen, dass das bisherige Projekt als Servicestelle in die Linie der Bildungsberatung der Landeshauptstadt München übergeht (Verstetigung des interkulturellen Ehrenamtlichenprojekts „BildungsBrückenBauen“ - Weniger Sprachbarrieren an Münchner Schulen, Sitzungsvorlage Nr.14-20 / V 04306).

Die ehrenamtlichen Kräfte können bei Anfragen durch Einrichtungen (Schulen, Kindertageseinrichtungen, Horte, aber auch z.B. Frühförderstellen, Erziehungsberatungsstellen) an Elterngesprächen oder bei Elterninformationsveranstaltungen teilnehmen (oder auch bei Beratungsgesprächen der Bildungsberatung für Sprachen, die durch das mehrsprachige Beratungsteam der Bildungsberatung International nicht abgedeckt sind).

Die Qualität der Beratungseinsätze wird über eine grundlegende mehrtägige Qualifizierung der Ehrenamtlichen zu den Themen Bayerisches Schulsystem, Übergänge, Grundlagen der Gesprächsführung, Anforderung und Auftragsklärung, gesichert. Die Einsatzplanung mit Vorbesprechung und Nachbesprechung erfolgt ausschließlich über die Bildungsberatung.

Die Bildungsberatung organisiert den Erfahrungsaustausch der Ehrenamtlichen sowie Weiterbildungsangebote zu Themenschwerpunkten, die sich aus der Beratungsarbeit ergeben.

Dies macht deutlich, dass es bei der Tätigkeit nicht um das klassische „Dolmetschen“, sondern dass es um eine fachkundige Übersetzung zwischen den Kulturen im Bildungssystem geht. Neben der Überwindung der sprachlichen Hürden zielt die Beratung darauf, kulturell bedingte Erwartungshaltungen zu klären, Ängste gegenüber Behörden abzubauen sowie Missverständnisse aufgrund unterschiedlicher Begrifflichkeiten und Erfahrungshintergründe zu klären. Bei weitergehendem Beratungsbedarf übernehmen dann die Bildungsberaterinnen und Bildungsberater der „Bildungsberatung International“ die Arbeit. Die Ehrenamtlichen führen selbst keine Beratungsgespräche durch.

Der vorgesehene Ablauf umfasst folgende Schritte:

1. Kontaktierung der Projektleitung, z.B. durch eine Schule mit Angabe der Sprache der Migrantenfamilie und des ungefähren Gesprächsthemas, Auftragsklärung
2. Kontaktierung eines Ehrenamtlichen durch die Projektleitung, Terminvereinbarung und kurzes inhaltliches Vorgespräch zwischen der Projektleitung und Ehrenamtlichen
3. Elterngespräch, z.B. an der Schule mit Eltern, Schule, Ehrenamtlichen
4. Nachbesprechung der Projektleitung mit Ehrenamtlichen

Zur Qualitätssicherung der Einsätze gehört es im Übrigen auch, darauf zu achten, dass z.B. bei besonders sensiblen Themen wie etwa Gewalt, Missbrauch, zur Vermittlung der dann erforderlichen fachlichen Beratung professionelle Dolmetscherinnen und Dolmetscher herangezogen werden. Dies sicherzustellen ist Teil der zentral durchgeführten professionellen Auftragsklärung.

4. Fazit und Empfehlungen

Der Bedarf an Dolmetscherinnen und Dolmetschern ist in allen Referaten in den letzten Jahren insbesondere durch die starke Zuwanderung von Geflüchteten stark

gestiegen. Selbst wenn derzeit weniger geflüchtete Menschen nach München kommen, sprechen diejenigen, die bereits da sind, noch lange nicht ausreichend Deutsch, um sich in Behörden, bei Beratungsgesprächen oder bei amtsärztlichen Untersuchungen verständigen zu können. Auch der noch zu erwartende Familiennachzug der Geflüchteten ist zu berücksichtigen. Der für 2016 hochgerechnete Bedarf (aus den bis einschließlich Mai abgerechneten Stunden) ist daher auch in den Folgejahren zu erwarten.

Der Einsatz von Dolmetscherinnen und Dolmetschern ist elementarer Bestandteil von interkultureller Öffnung und ist vom jeweiligen fachlichen und organisatorischen Kontext abhängig. Deshalb muss die fachliche Steuerung und die Steuerung des Ressourceneinsatzes im jeweiligen Referat verbleiben. Um die Bedarfe der anderen Referate gut zu berücksichtigen, wird die für die interkulturelle Öffnung der Stadt München federführende Stelle für interkulturelle Arbeit einmal jährlich zu einem Gespräch einladen und bei der Bezuschussung des BZM die Bedarfe des Kreisverwaltungsreferates und des Referates für Bildung und Sport berücksichtigen. Mit dem Bayerischen Zentrum für Transkulturelle Medizin e. V. gibt es in München einen kompetenten Träger, der Dolmetscherinnen und Dolmetscher in einem großen Spektrum von fast 90 Sprachen ausbildet, weiter qualifiziert und vermittelt. So können alle städtischen Stellen zentral auf eine Dienstleistung zugreifen. Da der Bedarf für den Einsatz von externen Dolmetscherinnen und Dolmetschern beim Sozialreferat und beim Referat für Gesundheit und Umwelt am größten ist, sollte der Träger wie bisher durch beide Referate für die jeweils eigenen Bedarfe bezuschusst und fachlich gesteuert werden. Zur Abstimmung im Rahmen der Zuschussvergabe findet seit 2014 einmal pro Jahr ein Koordinierungsgespräch zwischen dem BZM, dem Bezirk Oberbayern, dem Landratsamt München und der Landeshauptstadt München (Referat für Gesundheit und Umwelt und Sozialreferat) als bezuschussende Institutionen statt.

Neben dem Einsatz von externen Dolmetscherinnen und Dolmetschern wird bei Bedarf mit angestellten Dolmetscherinnen und Dolmetschern gearbeitet.

Abstimmung mit anderen Referaten und Stellen

Die Beschlussvorlage ist mit der Frauengleichstellungsstelle, dem Migrationsbeirat, dem Kreisverwaltungsreferat, dem Referat für Bildung und Sport und dem Referat für Gesundheit und Umwelt abgestimmt.

Anhörung des Bezirksausschusses

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung eines Bezirksausschusses nicht

vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

Eine rechtzeitige Übermittlung der Beschlussvorlage nach Nr. 2.7.2 der AGAM war aufgrund von umfangreichen verwaltungsinternen Abstimmungen nicht möglich. Der vorliegende Beschluss „Einsatz von Dolmetscherinnen und Dolmetschern in der Landeshauptstadt München“ stellt die bisherige Praxis und aktuelle Bedarfe in der Landeshauptstadt München zum Dolmetschereinsatz insgesamt dar. Er zeigt den Gesamtzusammenhang der Beschlussvorlage „Erforderlicher Ausbau der Infrastruktur beim Dolmetschereinsatz aufgrund der hohen Flüchtlingszahlen“ (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06156) des Sozialreferates auf, der ebenfalls in der heutigen Sitzung behandelt werden soll. Die Beschlussfassung kann nicht verschoben werden, da dies die dringend notwendige Entlastung der Koordinierungsstelle für Dolmetschertätigkeiten im Amt für Wohnen und Migration und des Bayerischen Zentrums für transkulturelle Medizin verzögern würde.

Dem Korreferenten, Herrn Stadtrat Müller, dem Verwaltungsbeirat, Herrn Stadtrat Offman, der Stadtkämmerei, der Frauengleichstellungsstelle, dem Migrationsbeirat, dem Kreisverwaltungsreferat, dem Referat für Bildung und Sport, dem Referat für Gesundheit und Umwelt sowie dem Personal- und Organisationsreferat ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

II. Antrag der Referentin

1. Den Empfehlungen zur Organisation des Einsatzes von Dolmetscherinnen und Dolmetschern in der Münchner Stadtverwaltung wird zugestimmt.
2. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss nach Antrag.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die Vorsitzende

Die Referentin

Christine Strobl
Bürgermeisterin

Dorothee Schiwy
Berufsm. Stadträtin

IV. Abdruck von I. mit III.

über D-II-V/SP

an das Direktorium – Dokumentationsstelle

an die Stadtkämmerei

an das Revisionsamt

z.K.

V. Wv. Sozialreferat

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

2. An die Frauengleichstellungsstelle

An den Migrationsbeirat

An das Kreisverwaltungsreferat

An das Referat für Bildung und Sport

An das Referat für Gesundheit und Umwelt

An das Personal- und Organisationsreferat

An das Sozialreferat, S-II-L

z.K.

Am

I.A.