

**Antwort des Senats auf die Große Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen**

**Abbau von Sprachbarrieren - interkulturelle Öffnung der  
bremischen Verwaltung fortschreiben**

**Mitteilung des Senats  
an die Bremische Bürgerschaft (Landtag)  
vom 8. Dezember 2015**

**„Abbau von Sprachbarrieren - interkulturelle Öffnung der bremischen Verwaltung  
fortschreiben“**

**(Große Anfrage der Fraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN vom 15. Oktober 2015 )**

Die Fraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN hat folgende Große Anfrage an den Senat gerichtet:

"Zu einer gelebten Willkommenskultur für Flüchtlinge gehört nicht nur eine menschenwürdige Unterbringung, sondern auch derart gestaltete Dienststellen und Ämter, dass Neuankömmlinge dort gut beraten werden und sie ihre Angelegenheiten zügig regeln können. Aktuell kommt es durch den hohen und in diesem Umfang nicht erwarteten Zuzug von Flüchtlingen in den Bremer und Bremerhavener Dienststellen verstärkt zu Problemen, die insbesondere mit Sprachschwierigkeiten zu tun haben.

Die Kommunikation im Verwaltungshandeln stellt generell für viele Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund, selbst wenn sie schon längere Zeit in Bremen leben, eine besondere Herausforderung dar. Wer Deutsch als Zweit- oder als Fremdsprache spricht, hat häufig Schwierigkeiten, Sachverhalte zu formulieren oder Entscheidungen der Verwaltung zu verstehen. Viele Gespräche zwischen Beschäftigten der Verwaltung und Migrantinnen und Migranten verlaufen daher ineffizient und führen häufig zu Unzufriedenheit auf beiden Seiten. Somit sind Dolmetscherdienste sowohl für neu ankommende Flüchtlinge als auch für Flüchtlinge mit Bleiberecht und auch für die Bremer Bevölkerung mit Migrationshintergrund von zentraler Bedeutung für die Teilhabe und Integration.

Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, welche Lösungsansätze das Land Bremen bisher verfolgt hat und künftig verfolgen wird, um Sprachbarrieren im Verwaltungshandeln abzubauen.

Wir fragen den Senat:

1. Welche Ämter und Behörden in Bremen und Bremerhaven werden zurzeit in besonderer Weise von Flüchtlingen in Anspruch genommen?
2. Welche Regeln gelten jeweils für den Umgang mit Menschen, die nicht die deutsche Sprache beherrschen? Welche Infrastruktur bieten die einzelnen Ämter und Behörden?

Welche Regelungen zu den Kosten gibt es, wenn externe Sprachmittlerdienste in Anspruch genommen werden? Welche Kosten sind in den letzten Jahren entstanden?

3. Welche Möglichkeiten der Akquise weiterer Sprachmittlerinnen und Sprachmittler werden genutzt?
4. Welche Angebote zur Verständigung (mehrsprachige Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, Übersetzungen wichtiger Informationen oder Sprachmittlerdienste) setzt das Jobcenter ein, um Menschen mit Migrationsbiografie einen zügigen Einstieg in den bremischen Arbeitsmarkt zu ermöglichen und damit der bremischen Wirtschaft ihren Qualifikationen entsprechend zur Verfügung zu stehen?
5. In welcher Weise werden ehrenamtliche Sprachmittlerinnen und Sprachmittler, die Menschen ohne ausreichende Deutschkenntnisse begleiten, von Ämtern und Behörden akzeptiert bzw. in welchen Bereichen in Anspruch genommen?
6. Welche Überlegungen gibt es in Bremen und Bremerhaven bezüglich eines ressort- bzw. magistratsübergreifenden Sprachmittlerdienstes, auf den dann die einzelnen Ämter und Behörden zugreifen können? Welche finanziellen Folgen wären damit verbunden?
7. Welche Möglichkeiten bestehen in Bremen und Bremerhaven, in der jetzigen Lage Beschäftigte des öffentlichen Dienstes aus anderen Bereichen und Pensionärinnen und Pensionäre mit besonderen Sprachkenntnissen befristet, evtl. auch über ein Anreizprogramm, für die Bewältigung der Verwaltungsarbeit einzusetzen?“

Der Senat beantwortet die Große Anfrage wie folgt:

### **Vorbemerkung**

In der vorliegenden Antwort wird von einem breiten Verständnis von Dolmetscherdiensten ausgegangen. Gemeint sind mit dem Begriff der Dolmetscherdienste professionelle Übersetzungs- und Dolmetscherleistungen, die sich auf verschriftlichte und mündliche Kommunikation beziehen. Alle anderen Dienste werden im Folgenden als Sprachmittlerdienste bezeichnet.

### **1. Welche Ämter und Behörden in Bremen und Bremerhaven werden zurzeit in besonderer Weise von Flüchtlingen in Anspruch genommen?**

#### **Antwort auf Frage 1:**

Zweifelsfrei sorgt die große Zahl an Flüchtlingen in einer Fülle von Ämtern und Behörden für eine wesentliche Steigerung des Kundenaufkommens bzw. einem verstärkten Bedarf an Beratung und Kontakt mit neuzugewanderten Menschen, die mit ihren Anliegen bei Ämtern und Behörden vorsprechen.

Der Bereich der **Senatorin für Jugend, Frauen, Integration und Sport**, mit seinem Amt für soziale Dienste und seinen Sozialzentren wird stark frequentiert.

**Der Senator für Inneres**, hier insbesondere das Stadtamt, Abteilung für Aufenthalt Einbürgerung, das BürgerServiceCenter (BSC), die Standesämter, der Verkehrsbereich (Fahrerlaubnisse, Kfz), die Feuerwehr und die Polizei in Bremen und Bremerhaven werden verstärkt in Anspruch genommen. Das **Verwaltungsgericht**, hier insbesondere durch Verfahren nach dem Asylverfahrensgesetz (jetzt Asylgesetz), die Amtsgerichte Bremen und Bremen-Blumenthal (Rechtsantragstelle), das Familiengericht wie auch das Jugendgericht sind dauerhaft mehrbelastet. Die **Justizvollzugsanstalt** Bremen ist durch die Inhaftierung von unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen im Jugendvollzug beansprucht.

Auch der **öffentliche Gesundheitsdienst** (ÖGD) mit den Gesundheitsämtern in Bremen und Bremerhaven wie auch die Bremer Krankenhäuser werden verstärkt in Anspruch genommen. Die **Volkshochschule Bremen** hat insbesondere im Bereich Deutsch als Zweitsprache ein

erhebliches Mehraufkommen zu verzeichnen. Im **schulischen Bereich** sind in erster Linie die Schulverwaltungen von Flüchtlingen in Anspruch genommen. In der senatorischen Behörde **bei der Senatorin für Kinder und Bildung** wird in einem besonderen Maße die Stabsstelle für Flüchtlinge in Anspruch genommen. Nahezu alle Kinder aus Flüchtlingsfamilien und unbegleiteten minderjährige Flüchtlinge werden über die Stabsstelle für Flüchtlinge zentral den Schulen mit Vorkursen zugewiesen.

Das Schulamt in **Bremerhaven**, die Schulischen Dienste und Schulen, die Volkshochschule Bremerhaven und das Sozialamt werden in besonderer Weise von Flüchtlingen in Anspruch genommen. Die Flüchtlingslage in Bremerhaven bindet in der Ortspolizeibehörde (OPD) insoweit personelle und zeitliche Kapazitäten, als entsprechende Lagebilder auszuwerten und Einsatzkonzeptionen zu erstellen sind.

- 2. Welche Regeln gelten jeweils für den Umgang mit Menschen, die nicht die deutsche Sprache beherrschen? Welche Infrastruktur bieten die einzelnen Ämter und Behörden? Welche Regelungen zu den Kosten gibt es, wenn externe Sprachmittlerdienste in Anspruch genommen werden? Welche Kosten sind in den letzten Jahren entstanden?**

**Antwort auf Frage 2:**

Grundlage ist das Anliegen des Senats, die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund - auch sprachlich - so barrierefrei wie möglich zu gestalten. Grundsätzlich ist zwischen der Kommunikation **außerhalb** und **innerhalb zwingender rechtlicher Vorgaben zu unterscheiden**. Gemäß § 23 BremVwVfG ist die Amtssprache deutsch. Das bedeutet, dass alle Begehren eines Bürgers, die darauf ausgerichtet sind, einen Verwaltungsakt zu erlassen, in deutscher Sprache gestellt werden sollten. Die Behörde kann von sich aus Dolmetscherinnen/Dolmetscher heranziehen.

Der Erlass von Verwaltungsakten hat nach Bremischen Verwaltungsverfahrensgesetz grundsätzlich in deutscher Sprache zu geschehen. Grundsätzlich müssen die Antragstellenden Sorge dafür tragen, dass Anträge in deutscher Sprache verfasst werden. Der Erlass des Bremischen Verwaltungsverfahrensgesetzes liegt in Länderkompetenz. Neben rechtlichen Rahmenbedingungen, die einen Einsatz von Dolmetscherinnen und Dolmetschern vorschreiben, liegen für die Kommunikation außerhalb rechtlicher Vorgaben kaum verschriftlichte An-

weisungen vor, die die Kommunikation in anderen Sprachen als der Deutschen regeln. Die Beratung der Kundinnen und Kunden kann und darf also in anderen Sprachen als der deutschen Sprache durchgeführt werden. Über die Gemeinsame Geschäftsordnung für die Bremische Verwaltung wird angestrebt, dass der Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen möglichst barrierefrei in jeglicher Hinsicht ermöglicht werden soll. Rechtliche Bestimmungen geben eine Orientierung, wann der Einsatz von Dolmetscherdiensten geboten ist. In diesem Zusammenhang ist auch die Kostenerstattung der Dolmetscherdienste geregelt. Rechtsverbindlicher Schriftverkehr ist in allen Bereichen in Deutsch zu verfassen.

In **Gerichtsverfahren** mit Personen, die der deutschen Sprache nicht mächtig sind, wird eine Dolmetscherin ein Dolmetscher hinzugezogen. Für strafrechtliche Verfahren zieht das Gericht Dolmetscherinnen und Dolmetscher bei und veranlasst Übersetzungen von Schriftstücken. Nur in wenigen Ausnahmefällen sieht das Aufenthaltsrecht eine gesetzliche Verpflichtung vor, Verfügungen bzw. Teile einer Verfügung zu übersetzen.

Entscheidungen zum **Aufenthaltstitel** sind kostenfrei in einer Sprache zur Verfügung zu stellen, die die Ausländerin/der Ausländer versteht. Belehrungen sind in verschiedenen Gesetzen vorgeschrieben. Im **Asylverfahren** gibt es eine schriftliche Belehrung in 57 Sprachen. Bei Abschiebehaft zieht die Abteilung für Aufenthalt und Einbürgerung des Stadtamtes Dolmetscherinnen und Dolmetscher für die Anhörung und Übersetzung der Entscheidung in jedem Fall hinzu, in dem die Betroffene/ der Betroffene über keine ausreichenden Deutschkenntnisse verfügt.

In den **Standesämtern** sollen alle vorzulegenden ausländischen Urkunden übersetzt sein. Bei Vorsprachen, die zu einer Beurkundung führen, ist die Hinzuziehung i.d.R. erforderlich, sofern die Beteiligte/der Beteiligte die deutsche Sprache und der/die Standesbeamte/in die fremde nicht versteht.

Bei der **Polizei** wird in allen formal organisierten Prozessen (z.B. Belehrungen, Vernehmungen in Straf- oder Ordnungswidrigkeitenverfahren) eine vereidigte Dolmetscherin/ ein vereidigter Dolmetscher eingesetzt. Des Weiteren werden Formblätter bei Festnahmen/ Festhalten in den Landessprachen der betreffenden Personen an diese ausgehändigt (soweit vorhanden), in denen die Gründe der polizeilichen Maßnahme erläutert werden.

Für **schulische Kontakte** gilt das Bremische Schulgesetz, dem zufolge Schülerinnen und Schüler, die dem Unterricht mangels ausreichender deutscher Sprachkenntnisse nicht folgen können, ihre Schulzeit mit einem mehrmonatigen Sprachförderkurs beginnen (sog. Vorkurse). Für Schülerinnen und Schüler mit Migrationshintergrund besteht die Möglichkeit, die durch eine Prüfung festgestellte Note in der Herkunftssprache an die Stelle der Note einer Fremdsprache setzen zu lassen, wenn in der Herkunftssprache kein Unterricht erteilt wird. Eine weitere Regelung für Schüler nichtdeutscher Herkunftssprache findet sich in der Zeugnisverordnung, die sehr differenziert regelt, wie bei der Leistungsbeurteilung für Schülerinnen und Schüler nicht deutscher Herkunftssprache in allen Fächern sprachlich bedingte Erschwernisse angemessen berücksichtigt werden sollen.

**Kommunikation außerhalb zwingender rechtlicher Vorgaben:** Es ist festzustellen, dass in allen Ressorts Unterstützungsangebote ehrenamtlicher Sprachmittlungsdienste, Familienangehöriger oder andere Sprachmittlerdienste gerne in Anspruch genommen werden. Eine ressortübergreifende Regelung existiert dazu nicht. Sprachkenntnisse öffentlich Bediensteter werden bewusst eingesetzt. Bei Neueinstellungen ist Mehrsprachigkeit häufig eine nachgefragte Qualifikation. Englisch spielt als Brückensprache eine große Rolle. Der Einsatz der Sprachkenntnisse von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erfolgt zum großen Teil im eigenen Aufgabenfeld, auch bedingt durch arbeits- und dienstrechtliche Grenzen, die einen aufgabenfremden Einsatz in der Regel nicht vorsehen. Die Bereitstellung von mehrsprachigen Informationsmaterialien ist in vielen Bereichen eine Selbstverständlichkeit. Auch IT-gestützte Übersetzungsmöglichkeiten werden genutzt. Eine ressortübergreifende Vorgabe, wie das Sprachpotenzial der Bediensteten eingesetzt, welche Informationen mehrsprachig zur Verfügung gestellt und wie IT-gestützte Übersetzungsprogramme genutzt werden könnten, gibt es nicht. Einzelne Behörden haben dazu interne Orientierungshilfen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickelt.

In der **Justizvollzugsanstalt** werden, soweit erforderlich (z.B. Aufklärung der Klientinnen und Klienten über die Rechte und Pflichten im Rahmen der Bewährungshilfe, Aufklärung der Gefangenen in der JVA über Rechte und Pflichten im Justizvollzug) Dolmetscherinnen/Dolmetscher auf Kosten der Dienststelle hinzugezogen.

Das Personal sowohl des **ÖGD (öffentlicher Gesundheitsdienst)** wie auch der Krankenhäuser bemühen sich, falls möglich in Eigenregie, um eine Sprachmittlung. Kann diese Aufgabe nicht durch eigene Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter gewährleistet werden, kann in der Stadtgemeinde Bremen seit 01.10.2015 über Performa Nord ein Sprachmittlerdienst in An-

spruch genommen werden. Im Gesundheitsbereich wird die Notwendigkeit gesehen, die Sprachkenntnisse des medizinischen Personals zu erweitern bzw. auf medizinisches Personal mit Sprachkenntnissen zurückzugreifen. Es wird angeregt, auch Ärztinnen und Ärzte, Psychotherapeutinnen/ Psychotherapeuten und Gesundheitsfachkräfte unter den Asylsuchenden bei der Bewältigung der Aufgaben mit einzubeziehen. Informationstexte über Erkrankungen und ihre Therapien in verschiedenen Sprachen an unterschiedlichen Anlaufpunkten, wie z.B. Arztpraxen oder Ämtern werden als sehr hilfreich empfunden. Entsprechendes Material wird derzeit auch auf Bundesebene erstellt. Es stehen seit dem 19.10.2015 Aufklärungsinformationen zu unterschiedlichen Themenstellungen in verschiedenen Sprachen z.B. auf der Webseite der Landesärztekammer Baden-Württemberg oder seitens der Zahnärztekammer Bremen zur Verfügung. Im Umgang mit Asylsuchenden wird eine kultur- und religionsensitive Pflege und Versorgung für unbedingt notwendig erachtet. Dies sollte dem medizinischen Personal durch entsprechende Schulungen näher gebracht werden. Die Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz wird die Ärztekammer Bremen bitten, entsprechende Fortbildungen für medizinisches Fachpersonal mittel- bis langfristig anzubieten.

Die **Volkshochschule Bremen** setzt ebenfalls auf mehrsprachiges Informationsmaterial, das zum Teil selbst erstellt wird, aber auch über die Homepage zugänglich gemacht wird und auf andere, mehrsprachige Informationsmaterialien verweist. Es wird zunehmend erreicht, Briefe und Mails in einfachem Deutsch zu formulieren. Im Fachbereich (FB) Deutsch als Fremdsprache (DaF) arbeiten mehrsprachige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Beraterinnen und Berater. Im FB Fremdsprachen, u.a. in der Beratung, arbeiten Kursleitende aus 40 Nationen. Auch die weiteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mehrsprachig und nutzen ihre Fähigkeiten im Arbeitsalltag mit Menschen aus anderen Kulturkreisen. Die VHS bietet Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit, sich in diesem Bereich fort zu bilden.

Das **Amt für Soziale Dienste** zieht in allen Bereichen Sprachmittlungsdienste hinzu und hat dazu eine fachliche Anweisung zum Umgang mit Sprachmittlungsdiensten erlassen. Der Abruf der Sprachmittlungsdienste erfolgt über Performa Nord.

Im Ressort **Inneres** stehen der Abteilung für Aufenthalt und Einbürgerung des Stadtamtes über die gesetzlich zwingenden Vorgaben hinaus keine personellen oder finanziellen Mittel zur Verfügung, Dolmetscherdienste hinzuzuziehen. Es erscheint auch nicht realisierbar, für jede der ca. 80.000 Kundinnen- und Kundenvorsprachen Dolmetscherinnen und Dolmetscher zur Verfügung zu stellen. In vielen Fällen wird es zudem sinnvoll, Gespräche in Deutsch zu führen, weil die Mehrzahl der Aufenthaltstitel deutsche Sprachkenntnisse zur Voraussetzung haben und es so ermöglicht wird, in dem Gespräch direkt festzustellen, ob die Antragstellerin

oder der Antragsteller über ausreichende Sprachkenntnis verfügt, so dass der Nachweis mittels Sprachzertifikat z.T. überflüssig wird. Im **BSC** ist bei Einladung ausländischer Besucherinnen und Besucher sicherzustellen, dass die Gastgeberin/ der Gastgeber versteht, welche finanzielle Verpflichtung er/sie eingeht. Bei den **Standesämtern** kann bei mündlichen Vorgesprächen die Hinzuziehung einer Dolmetscherin/ eines Dolmetschers angezeigt sein, um Missverständnisse auszuschließen. Auch hier werden Fremdsprachenkenntnissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingesetzt.

Bei der **Polizei** wird bei Situationen des polizeilichen Ersten Angriffs (Ersteinschreitens)/ Maßnahmen im Bereich der Gefahrenabwehr auch auf vor Ort anwesende/ verfügbare Personen zurückgegriffen, die als Kultur-bzw. Sprachmittlerinnen/ Sprachmittler genutzt werden, ohne anerkannte Dolmetscherinnen/Dolmetscher zu sein.

**Bremerhaven:** Im Bereich der Schulverwaltung und der Schulen bringen die Erziehungsberechtigten oftmals ihre Sprachmittlerinnen und Sprachmittler mit. Bei den amts- bzw. schulseitig anberaumten Gesprächen (z. B. verpflichtende Elterngespräche) werden Dolmetschdienste gestellt. In der Volkshochschule gibt es keine verschriftlichten Anweisungen, die regeln, wie mit Menschen, die die deutsche Sprache nicht beherrschen, kommuniziert werden darf oder muss.

Belehrungen sind in verschiedenen Gesetzen vorgeschrieben. Im Asylverfahren gibt es eine schriftliche Belehrung in 57 Sprachen. Bei Vernehmungen werden grundsätzlich Dolmetscherdienste hinzugezogen. Im Sozialamt Bremerhaven bestehen keine rechtlich zwingenden Vorgaben, die eine Übersetzung vorschreiben. Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Unterbringung und Betreuung verfügen über einen eigenen Migrationshintergrund und/oder bringen Sprachkenntnisse aus verschiedenen Ländern mit; sie sind zudem durch den täglichen Umgang mit den Menschen, die nicht die deutsche Sprache beherrschen in der Kommunikation mit diesen geübt. Sie begleiten vielfach auch zu Behörden etc. und nehmen so auch die Funktion der Sprachmittlerin, des Sprachmittlers z. B. bei der Leistungsabteilung wahr. Daneben bedienen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Übersetzungshilfen im Internet oder Sprach-Apps. Im Sozialamt gibt es daneben weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Migrationshintergrund, die – teilweise auch von anderen Dienststellen – bei Unklarheiten herangezogen werden. Des Weiteren ziehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialamtes, insbesondere der Bereich Betreuung und Unterbringung, bzw. die Flüchtlinge selbst andere Flüchtlinge mit geeigneten Sprachkenntnissen als Sprachmittlerinnen und Sprachmittler hinzu. Daneben kann bei Bedarf auf einen Übersetzerpool des Magistrats, bestehend aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verschiedener Ämter, zurückgegriffen werden.

## **Infrastruktur**

Die **bereitgestellte Infrastruktur** gestaltet sich in den Ämtern und Behörden sehr unterschiedlich. In den Bereichen, in denen regelmäßig Dolmetscherdienste in Anspruch genommen werden, existieren Listen von Sprachmittler-Dolmetscherdiensten, die in unterschiedlicher Art und Weise zugänglich gemacht werden, oder auch dokumentierte Listen von Sprachkenntnissen der Bediensteten, die im Bedarfsfall und im Rahmen der Aufgabenbeschreibung, in Anspruch genommen werden können. Vielerorts werden auch übersetzte Informationen zur Verfügung gestellt. In manchen Bereichen werden gezielt Fortbildungsveranstaltungen zum Spracherwerb der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter organisiert.

In der **Justizvollzugsanstalt** stehen anstaltsintern in geringem Umfang Dolmetscherinnen und Dolmetscher zur Verfügung. Ferner werden die Sprachkenntnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Migrationshintergrund genutzt. Hausordnungen und andere Hinweise wurden in einige Fremdsprachen übersetzt. Im Rahmen einer Erprobung ist ein Tablet mit einem qualifizierten Übersetzungsprogramm zur Unterstützung des Personals bei der Alltagskommunikation mit fremdsprachigen Gefangenen angeschafft worden. Auch bei den **Gerichten** sind vereinzelt Bedienstete mit über die englische Sprache hinausgehenden Fremdsprachkenntnissen tätig, die bei Bedarf unterstützen. Den Dienststellen des Senators für Justiz und Verfassung steht ein Verzeichnis beeidigter Dolmetscherinnen und Dolmetscher und ermächtigter Übersetzerinnen und Übersetzer zur Verfügung.

Das **Amt für Soziale Dienste** nutzt bei neueingestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern deren Sachkompetenz. Listen über im Amt vorhandene Sprachkompetenzen führt das AfSD derzeit nicht. Die Verfügbarkeit dieser Personen ist nur gegeben, wenn deren dienstliche Verpflichtung dies erlaubt. Deshalb ist derzeit ein kollegialer Einsatz über die Grenzen eines Sozialzentrums hinaus nicht denkbar. Für die Inanspruchnahme und Vermittlung von Sprachmittlern existiert ein klar geregeltes Verfahren, welches allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt ist. Es kann ein zentraler Dolmetscherinnen /Dolmetscherpool, der von der Performa Nord verwaltet wird, in Anspruch genommen werden. Auch die Abrechnungsmodalitäten sind eindeutig geklärt. In den **Sozialzentren des Amtes für Soziale Dienste** wurden Informationen und Formulare ermittelt, deren Übersetzung in andere Sprachen sinnvoll ist. Nach den dortigen Vorgaben erfolgten entsprechende Übersetzungen, so dass nach den örtlichen Erfordernissen mehrsprachige Anträge und Informationen bereit stehen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der **Abteilung für Aufenthalt und Einbürgerung des Stadtamts** dürfen ihre Sprachkenntnisse in den Kundinnen- und Kundengesprächen nutzen

und werden hierzu ermuntert. Es wird als nicht praktikabel erachtet, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mehrsprachig sind, für bestimmte Kundinnen- und Kundengespräche hinzuzuziehen, da sie selbst zur gleichen Zeit in die Kundinnen- und Kundensachbearbeitung eingebunden sind. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am ServicePoint erhalten Schulungen in englischsprachiger Fachterminologie. Im **BSC** wird eine Liste der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die überdurchschnittliche Englischkenntnisse haben, geführt. Das Aus- und Fortbildungszentrum (AFZ) hat für BSC Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Englischkurse durchgeführt. Für Wohnungsummeldungen wurde das auszufüllende Formular ins Englische übersetzt. In den **Standesämtern** wird bei Bedarf jemand mit entsprechenden Sprachkenntnissen hinzugezogen. **Im Referat Fahrerlaubnisse** sind Sprachkompetenzen für englisch, französisch, türkisch und polnisch intern vorhanden und werden auch genutzt. Gelegentlich wird über das Internet eine Übersetzungshilfe in Anspruch genommen.

Die **Polizei** Bremen nutzt zurzeit die Liste der vereidigten Dolmetscher des Landgerichts Bremen. Die Polizei Bremerhaven führte selbst eine Liste der vereidigten Dolmetscher. Auf den Fahrzeugen des Rettungsdienstes (Feuerwehr) befindet sich aktuell eine Mittlerhilfe in Form eines Buches in der Beschaffung. Der „tip doc emergency“ ist eine Kommunikationshilfe in Bildern und 9 Sprachen.

Aktuell ist es in der Verwaltungspraxis der **Senatorin für Kinder und Bildung** gelungen, intern vorhandene sprachliche Kompetenzen von Mitarbeitern erfolgreich zu bündeln: Anlässlich der großen Zunahme von Schulanmeldungen für Flüchtlingskinder wurde in der Behörde ein Team aus Kolleginnen und Kollegen zusammengestellt, die ihre sprachlichen Kompetenzen freiwillig zur Verfügung stellen. Damit war es in "heißen Phasen" der Nachfrage nach Dienstleistungen der senatorischen Behörde möglich, schnell und ohne Zeitverzug in einer den jeweiligen Flüchtlingen verständlichen Sprache "Lotsen-Informationen" für die benötigten Dienstleistungen zu liefern.

**Bremerhaven** Der Übersetzerinnen und Übersetzerpool des Magistrates steht allen Ämtern des Magistrates offen. Aktuell liegt noch keine entsprechende Liste für den Schulbereich vor, ist aber in Zusammenarbeit mit einem kooperierenden Träger in Planung. Bei der Ortspolizeibehörde steht eine Liste der dienstlich hinzuzuziehenden Dolmetscherinnen und Dolmetscher zur Verfügung. Des Weiteren werden die vorhandenen Sprachkenntnisse der Beschäftigten genutzt.

## **Kosten**

Die **Kosten** für externe Sprachmittlungsdienste entstehen zurzeit am häufigsten, wenn dafür eine rechtliche Vorgabe existiert. Innerhalb dieser rechtlichen Vorgabe findet man häufig eine entsprechende Vergütungsregelung.

Das **Amt für soziale Dienste** hat eine eigene Kostenregelung für die Inanspruchnahme von Dolmetscherdiensten. Neben diesen feststehenden Regelungen werden häufig einzeln zu verhandelnde Honorarverträge geschlossen. Für ehrenamtliche Sprachmittlerdienste entstehen keine Kosten, dies ist jedoch die häufigste Variante. Im Ressortbereich des Senators für Justiz und Verfassung werden die von den **Gerichten** beauftragten Dolmetscherdienste und Übersetzungsdienste nach den Vorschriften des Justizvergütungs- und –entschädigungsgesetzes (JVEG) vergütet. Mit einzelnen Dolmetscherdiensten wurden Vereinbarungen zu reduzierten Stundensätzen getroffen. Diese Kosten werden soweit möglich von den Verfahrensbeteiligten wieder eingezogen. Die Ausgaben der Dienststellen des Justizressorts betragen 2013 772.668 €, 2014 1.107.026 € und im Jahr 2015 (bis 31.10.15) 988.320 €.

Im Amt für Soziale Dienste werden Dolmetscherbüros/vereidigte Dolmetscherinnen und Dolmetscher bei rechtlichen bzw. gerichtlichen Auseinandersetzungen in Anspruch genommen. Die Beratungsgespräche werden in erster Linie unter Einbeziehung von Sprachmittlerinnen und Sprachmittlern durchgeführt. Die bisherige Vermittlungsleistung des Gesundheitsamtes auch für andere Behörden konnte wegen der gestiegenen Vermittlungsanfragen und der begrenzten Personalressource nicht aufrechterhalten werden. Mit Wirkung vom 01.10.2015 übernahm Performa-Nord die Vermittlungstätigkeit. Die Kosten vereidigter Dolmetscherdienste gehen finanziell zu Lasten des entsprechenden Einzelfalles. Es liegen Finanzierungsab-sprachen für Sprachmittler vor.

Im **Gesundheitsbereich** erfolgt die Übernahme der Kosten in der Regel durch diejenige Organisation, die den Dolmetscherdienst in Anspruch nimmt. Eine Übersicht über die entstandenen Kosten in den letzten Jahren liegt nicht vor.

In der **Abteilung Aufenthalt und Einbürgerung des Stadtamtes**, wurden in der Zeit von 2010 bis Juli 2015 Dolmetscherdienste in Höhe von 18.200 € in Bezug auf Rückführungen ermittelt. Die **Polizei** bezahlt ihre externen Sprachmittlungsdienste auf der Grundlage des Justizvergütungs- und Entschädigungsgesetz (JVEG). In den vergangenen Jahren fielen bei der Polizei Bremen im Durchschnitt pro Jahr zwischen 300.000 bis 500.000 Euro Kosten an. Für die Polizei Bremerhaven liegen entsprechende Daten nicht vor.

**Schulen** können bei der Senatorin für Kinder und Bildung für wichtige Elterngespräche (Elternsprechtage, Beratungsgespräche, Verfahren zur Feststellung des sonderpädagogischen Förderbedarfs etc.) eine Dolmetscherin/einen Dolmetscher anfordern. Die Kosten werden von der senatorischen Behörde getragen.

**Bremerhaven:** Im Schulbereich werden die Kosten im Rahmen der Haushaltsmittel nach Rechnungslegung erstattet. Die durchschnittlichen Jahreskosten liegen seit 2012 bei 10.500 €. Bei den entstehenden Kosten handelt es sich für die Ortspolizeibehörde um Verfahrenskosten. Die Abrechnung erfolgt durch die Staatsanwaltschaft in einer jährlichen Pauschale.

### 3. Welche Möglichkeiten der Akquise weiterer Sprachmittlerinnen und Sprachmittler werden genutzt?

#### Antwort auf Frage 3:

Die Bremer **VHS** greift bei der Akquise von Sprachmittlerinnen und Sprachmittlern auf ihre in der Institution vorhandenen Ressourcen ihrer ca. 170 Kooperationspartner und Netzwerke zurück. **Das Amt für Soziale Dienste** greift bei der Inanspruchnahme auf vereidigte Dolmetscherdienste, in der Regel auf die bekannten Dolmetscherbüros zurück. Die Akquise von Sprachmittlern übernahm bisher das Gesundheitsamt Bremen. Nach dem Übergang der Vermittlungsleistungen auf Performa-Nord erhielt das Amt für soziale Dienste die Zusage, dass auch die Akquise von dort übernommen wird. Im Bereich Soziales werden insbesondere in der Flüchtlingsbetreuung externe Sprachmittlungsdienste in Anspruch genommen. Die vorhandenen externen Sprachmittlungen sind Förderwerk GmbH für Flüchtlinge in Wohnungen, Crew Tenever, Hilfenetzwerk Kattenturm und Sprint Huchting. Diese werden durch verschiedene öffentliche Stellen gefördert und stellen ihre Leistungen den Inanspruchnehmenden nicht in Rechnung. Ein konzeptioneller und operativer Ausbau des Projektes Sprach- und Integrationsmittlung des Förderwerkes im Rahmen der ambulanten Nachbetreuung von Flüchtlingen ist in Planung. Zur Unterstützung der Betreuung der in der **JVA** inhaftierten jungen Flüchtlinge wurden Personen mit entsprechenden Sprachkenntnissen (aktuell vorwiegend arabisch) eingestellt.

In **Bremerhaven** wird für den Bereich des Schulamtes insbesondere in Zusammenarbeit mit kooperierenden Trägern versucht, weitere Sprachmittlerinnen und Sprachmittler zu akquirieren.

**4. Welche Angebote zur Verständigung (mehrsprachige Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, Übersetzungen wichtiger Informationen oder Sprachmittlerdienste) setzt das Jobcenter ein, um Menschen mit Migrationsbiografie einen zügigen Einstieg in den bremischen Arbeitsmarkt zu ermöglichen und damit der bremischen Wirtschaft ihren Qualifikationen entsprechend zur Verfügung zu stehen?**

**Antwort auf Frage 4:**

Die Jobcenter Bremen werden in einem hohen Maß von Leistungsberechtigten frequentiert, deren Erstsprache nicht Deutsch ist. Als Indikator für die Fremd- oder Zweitsprachigkeit kann der Anteil ausländischer Leistungsberechtigter von 35% angesehen werden. Die Jobcenter sind mit der Problematik vertraut und können sich auf eine Handlungsempfehlung / Geschäftsanweisung (HEGA) der Bundesagentur für Arbeit (BA) beziehen. Zusammenfassend regelt die HEGA folgendes: Kundinnen und Kunden mit unzureichenden Deutschkenntnissen sollen zur Vermeidung von Verständnisschwierigkeiten in erster Linie eine Person mit entsprechenden Sprachkenntnissen mitbringen. Ist dies nicht möglich, sind für Übersetzungen und Dolmetscherdienste Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit entsprechenden Sprachkenntnissen zu betrauen. Sofern dies ebenfalls ausscheidet, sollen soziale Verbände bzw. ehrenamtliche Einrichtungen u. ä. – soweit die Übersetzungs- und Dolmetscherdienste im Zusammenhang mit ihren Aufgaben stehen – hierfür gewonnen werden. Kosten für notwendige Übersetzungen bzw. Dolmetscherdienste werden in jedem Fall durch das Jobcenter erstattet.

Die jüngere Praxis des Jobcenters zeigt, dass vor dem Hintergrund der vermehrten Zugänge von Menschen mit Fluchterfahrung deutlich mehr Dolmetscherdienste notwendig werden. Im Jobcenter Bremen hat man darauf bereits Anfang des Jahres 2015 mit einem Flyer und Plakaten in sechs Sprachen reagiert, die die Kundinnen und Kunden über die Möglichkeit der Einschaltung und Kostenübernahme von Dolmetscherdiensten informieren. In der Regel erscheinen die Kundinnen und Kunden mit selbstorganisierten Dolmetscherdiensten, zunehmend kommen jedoch vor allem Menschen mit Fluchterfahrung, die selbständig keine Dolmetscherdienste organisieren können. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters sind dahingehend sensibilisiert, ihre eigenen sprachlichen Kompetenzen bei Bedarf einzusetzen. Das Jobcenter beschäftigt viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Migrationshintergrund, die mehrsprachig sind und ihre Sprachkompetenzen für die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden nutzen können. Deren systematischem Einsatz sind jedoch insofern Grenzen gesetzt, als die Übersetzung von sozialgesetzlichen Verwaltungsangelegenheiten in

Beraterfunktion besondere Sprachkompetenzen erfordert und die Organisationsstruktur des Jobcenters keinen übergreifenden Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Dolmetscherfunktion ermöglicht. Ehrenamtliche Sprachmittler werden akzeptiert und von Kundinnen und Kunden sowohl zur Erstaufnahme als auch in der Leistungsgewährung und der Integration (Arbeitsvermittlung) in Anspruch genommen. Als professionellen Dienstleister nutzt das Jobcenter Bremen ebenfalls den von Performa Nord übernommenen Dolmetscherpool des Gesundheitsamtes Bremen. Das Jobcenter nimmt zudem einen professionellen Übersetzungsdienst der Bundesagentur für Arbeit in Anspruch.

Im Jobcenter Bremerhaven konnte bislang in großen Teilen auf die Beauftragung von Dolmetscherdiensten verzichtet werden, da entweder die Kundinnen und Kunden eigene Sprachmittlerinnen und Sprachmittler mitbringen, entsprechendes mehrsprachiges Personal in Anspruch genommen werden oder ehrenamtliche Sprachmittlungsdienste in Anspruch genommen werden. Eine Initiative, die das Jobcenter Bremerhaven ergriffen hat, ist zum 01.11.2015 gestartet. Hierbei handelt es sich um ein spezielles Angebot zur Beratung und Vermittlung von Zugewanderten in unterschiedlichen Sprachen.

**5. In welcher Weise werden ehrenamtliche Sprachmittlerinnen und Sprachmittler, die Menschen ohne ausreichende Deutschkenntnisse begleiten, von Ämtern und Behörden akzeptiert bzw. in welchen Bereichen in Anspruch genommen?**

**Antwort auf Frage 5:**

Es sind keine Bereiche bekannt, in denen ehrenamtliche Sprachmittlersdienste nicht grundsätzlich akzeptiert werden. An die Sprachmittlerdienste werden seitens der Behörde keine Anforderungen gestellt, auch das Alter spielt in der Regel keine Rolle, auch Kinder werden akzeptiert. Die Inanspruchnahme insbesondere von Kindern in der Mittlerrolle zwischen Behörden und Eltern oder anderen Erwachsenen ist nicht unproblematisch. Die Polizei beauftragt in der Regel nur Sprachmittlerinnen und Sprachmittler, die sich einer Sicherheitsprüfung unterzogen haben und für geeignet befunden worden sind.

In **Bremerhaven** werden für allgemein zu führende Gespräche ehrenamtliche Sprachmittlerinnen und Sprachmittler, insbesondere in den Schulen und der Volkshochschule, nicht nur akzeptiert, sondern als Hilfe gerne angenommen. In leichteren Fällen wird von der Ortspolizeibehörde auf die Übersetzung durch Begleitpersonen zurückgegriffen, ausgeschlossen sind Vernehmungen.

- 6. Welche Überlegungen gibt es in Bremen und Bremerhaven bezüglich eines ressort- bzw. magistratsübergreifenden Sprachmittlerdienstes, auf den dann die einzelnen Ämter und Behörden zugreifen können? Welche finanziellen Folgen wären damit verbunden?**

**Antwort auf Frage 6:**

Auf den Dolmetscherpool, der jetzt über die Performa Nord vermittelt wird, kann jede Dienststelle gegen Entgelt zurückgreifen.

Für 2016 war geplant, die Sprach- und Integrationsmittlungs-Dienstleistung aus dem Kreis der Flüchtlinge im Rahmen der ambulanten Nachbetreuung nicht nur den berechtigten Personen zur Verfügung zu stellen, sondern auszubauen. Da die Mittel hierfür aus dem Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds der EU COM nicht bewilligt wurden, ist eine Neukonzeptionierung in Erarbeitung. Geplant ist der Ausbau einer Vermittlungsstelle, der Anzahl der Sprach- und Integrationsmittlerinnen/ Integrationsmittler und ein Bezahlssystem für die Inanspruchnahme der Dienstleistung durch Behörden, Schulen, Kitas, Krankenkassen, medizinische Dienstleister, usw. Im Magistrat Bremerhaven besteht bereits ein ämterübergreifender Sprachmittlerdienst. Darüber hinaus wird im Bereich des Sozialamtes – Integration – gegenwärtig geprüft, inwieweit nach dem Vorbild anderer Kommunen eine Ergänzung durch externe Sprachmittlerinnen und Sprachmittler erfolgen kann, die allen Ämtern und Behörden zur Verfügung gestellt werden soll.

- 7. Welche Möglichkeiten bestehen in Bremen und Bremerhaven, in der jetzigen Lage Beschäftigte des öffentlichen Dienstes aus anderen Bereichen und Pensionärinnen und Pensionäre mit besonderen Sprachkenntnissen befristet, evtl. auch über ein Anreizprogramm, für die Bewältigung der Verwaltungsarbeit einzusetzen?**

**Antwort auf Frage 7:**

Der Senat am 25. August 2015 die Optimierung personalwirtschaftlicher Regelungen beschlossen, mit der Rekrutierungsstrategien flexibilisiert wurden. Am 1. Oktober 2015 hat die Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport ein Interessenbekundungsverfahren für die Beschäftigten der bremischen Verwaltung durchgeführt, mit dem Ziel, interessierte Beschäftigte für die Arbeit mit Flüchtlingen zu gewinnen. Die im Sozialressort eingegangenen Interessensbekundungen der Beschäftigten werden dort gegenwärtig erfasst und

ausgewertet. Auf Beschäftigte, die über spezifische Sprachkenntnisse verfügen, wird in diesem Kontext besonders zugegangen, um diese Sprachkenntnisse in den verschiedenen Einsatzgebieten umfänglich nutzen zu können. Ergänzend hierzu hat der Senat die senatorischen Dienststellen gebeten, in ihren beigeordneten Dienststellen zu prüfen und entsprechend zurückzumelden, ob Ruheständler und Rentnerinnen und Rentner für eine Tätigkeit in Bereichen der Flüchtlingsarbeit in Frage kommen. Aktuell wird eine Auflistung der interessierten ehemaligen Beschäftigten, in der auch das Kriterium „Fremdsprachenkenntnisse“ erhoben wird, erstellt. Diese Liste wird den Ressorts zur weiteren Verwendung zur Verfügung gestellt. Aus Sicht der Senatorin für Finanzen bestehen keine rechtlichen Hindernisse bei der Beschäftigung von ehemaligen Bediensteten. Um Sprachbarrieren im Verwaltungshandeln abzubauen, bietet das aktuelle Fortbildungsprogramm der Senatorin für Finanzen verschiedene Seminare an. In **Bremerhaven** sind keine weiteren Maßnahmen vorgesehen.