

Landeshauptstadt



Informations-
drucksache



1. In den Ausschuss für Integration, Europa und Internationale Kooperation (Internationaler Ausschuss)
2. In den Organisations- und Personalausschuss

Nr. 0903/2013

Anzahl der Anlagen 0

Zu TOP

Verwaltungsdolmetscherdienste

Ausgangslage

Der Lokale Integrationsplan (LIP) wurde 2009 vom Rat verabschiedet. Der LIP definiert die wesentlichen Ziele der lokalen Integrationspolitik in Hannover. Über die sechs Handlungsfelder mit insgesamt 234 Handlungsansätzen wurde vor kurzem im zweiten Controllingbericht berichtet. Die Stadtverwaltung hat unter anderem den Auftrag, einen Verwaltungsdolmetscherdienst für die bessere Verständigung zwischen Einwohnerinnen und Einwohnern mit wenig bzw. keinen deutschen Sprachkenntnissen und den Beschäftigten der Stadtverwaltung einzurichten.

Die Sprachmittlung dient dem Ziel, den gleichberechtigten und ungehinderten Zugang **aller** Einwohnerinnen und Einwohner zu den Dienstleistungen der Verwaltung sicherzustellen und die interkulturelle Öffnung der LHH zu verbessern.

Rückblick

Der Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste hat den Dolmetscherpool aufgebaut. Seit dem 1. April 2011 sind die Verwaltungsdolmetscherdienste der LHH eingerichtet und sollen

- die Verständigung über differenzierte kulturelle, rechtliche oder soziale Sachverhalte verbessern,
- die Nutzung der Servicedienste der Verwaltung durch die Migrantenbevölkerung erweitern,
- die Handlungskompetenz der Menschen mit Migrationshintergrund stärken und
- das Image der Stadtverwaltung als weltoffene Stadt verdeutlichen.

Die Verwaltungsdolmetscherdienste bestehen aus Dolmetscherinnen und Dolmetschern aus dem Kreis der internen Beschäftigten der LHH, die zwei- oder mehrsprachig sind und

Grundkenntnisse oder Erfahrungen mit der Tätigkeit des Dolmetschens mitbringen sowie aus dem Kreis von externen Dolmetscherinnen und Dolmetschern des Ethno-Medizinischen Zentrums e. V.

Für den internen Verwaltungsdolmetscherpool wurden interessierte Beschäftigte über das Intranet und durch persönliche Ansprachen geworben. Alle Interessierten haben an einem Auswahlverfahren teilgenommen, in dem die Sprachkenntnisse schriftlich und mündlich überprüft wurden.

In einer dreimonatigen Qualifizierung mit Unterstützung der Volkshochschule wurden 17 Beschäftigte zur Verwaltungsdolmetscherin bzw. zum Verwaltungsdolmetscher geschult.

Das Angebot Verwaltungsdolmetscherdienste wurde im Intranet und in der Mitarbeiterzeitung 168 bekannt gegeben. Darüber hinaus wurde in den Fachbereichen mit hohem Kundenkontakt persönlich geworben. Die Dolmetscheraufträge sind danach stetig gestiegen.

Im Jahr 2012 wurden 394 Dolmetscheraufträge vermittelt.

Die am häufigsten angefragten Sprachen waren Polnisch (18%), Englisch (15%), Türkisch (12%), Kurdisch (9%), Arabisch (8%) und Russisch (7%).

Die meisten Anfragen kamen vom Kommunalen Sozialdienst (40%), vom Sachgebiet für Angelegenheiten des Asylbewerberleistungsgesetzes (31%), vom Bereich für Unterhaltsrecht (10%) und vom Standesamt (5%).

Die Beauftragung von Dolmetscherinnen und Dolmetschern aus der Stadtverwaltung liegt bei ca. 40%, bei den Externen bei ca. 60 %.

Aktueller Stand

Die Rückmeldebögen werden regelmäßig ausgewertet. Die Bewertungen bezüglich der Leistungen der Dolmetscherinnen und Dolmetscher liegen bei gut und sehr gut. Insgesamt wird die Organisation der Verwaltungsdolmetscherdienste - insbesondere aufgrund der schnellen Abwicklung - durchweg positiv bewertet.

Die Zusammenarbeit mit dem Ethno-Medizinischen Zentrum e.V. (EMZ) hat sich bewährt. Das EMZ hat sich als verlässlicher Partner erwiesen, der alle erforderlichen Sprachen vermitteln konnte.

Die Verwaltungsdolmetscherdienste leisten damit einen wichtigen Beitrag zur interkulturellen Öffnung der LHH.

Ausblick

Das Vermittlungsverfahren seit dem 1.4.2011 wurde ausgewertet und als erfolgreich beurteilt. Die zweijährige Pilotphase ist abgeschlossen und der weitere Ausbau der Verwaltungsdolmetscherdienste wird angegangen.

Es wird der bisherige interne Pool in den besonders häufig nachgefragten Sprachen ausgebaut und um die Sprachen Kurdisch und Arabisch erweitert.

Die Qualifizierung startet ab Mitte September. Wie bei der ersten Qualifizierung wird die Volkshochschule wieder beim Auswahlverfahren und der Qualifizierung unterstützend tätig sein. Unterstützend tätig werden im Rahmen des Erfahrungsaustausches diesmal auch die bereits qualifizierten Dolmetscherinnen und Dolmetscher.

Berücksichtigung von Gender-Aspekten

Bei allen Prozessen werden Genderaspekte berücksichtigt und Standards eingehalten.

Kostentabelle

Mittel stehen im Haushalt zur Verfügung.

18.1
Hannover / 18.04.2013