

# **Verwaltungs- dolmetscherdienste der LHH**

## Historie

- Die Verwaltungsdolmetscherdienste sind aus den Zielsetzungen des Lokale Integrationsplans (LIP) entstanden und werden seit April 2011 von Mitarbeiter/-innen der Verwaltung für Gespräche mit Einwohner/-innen mit Sprachbarrieren in Anspruch genommen. Die Vermittlung erfolgt zentral durch die Personalentwicklung (OE 18.13).
- Seit Januar 2015 können die Verwaltungsdolmetscherdienste aufgrund eines Ratsbeschlusses (DS 2040/2013) auch außerhalb der Verwaltung von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern aus Flüchtlingsunterkünften und Obdachlosenwohnheimen grundsätzlich im medizinischen Kontext in Anspruch genommen werden.

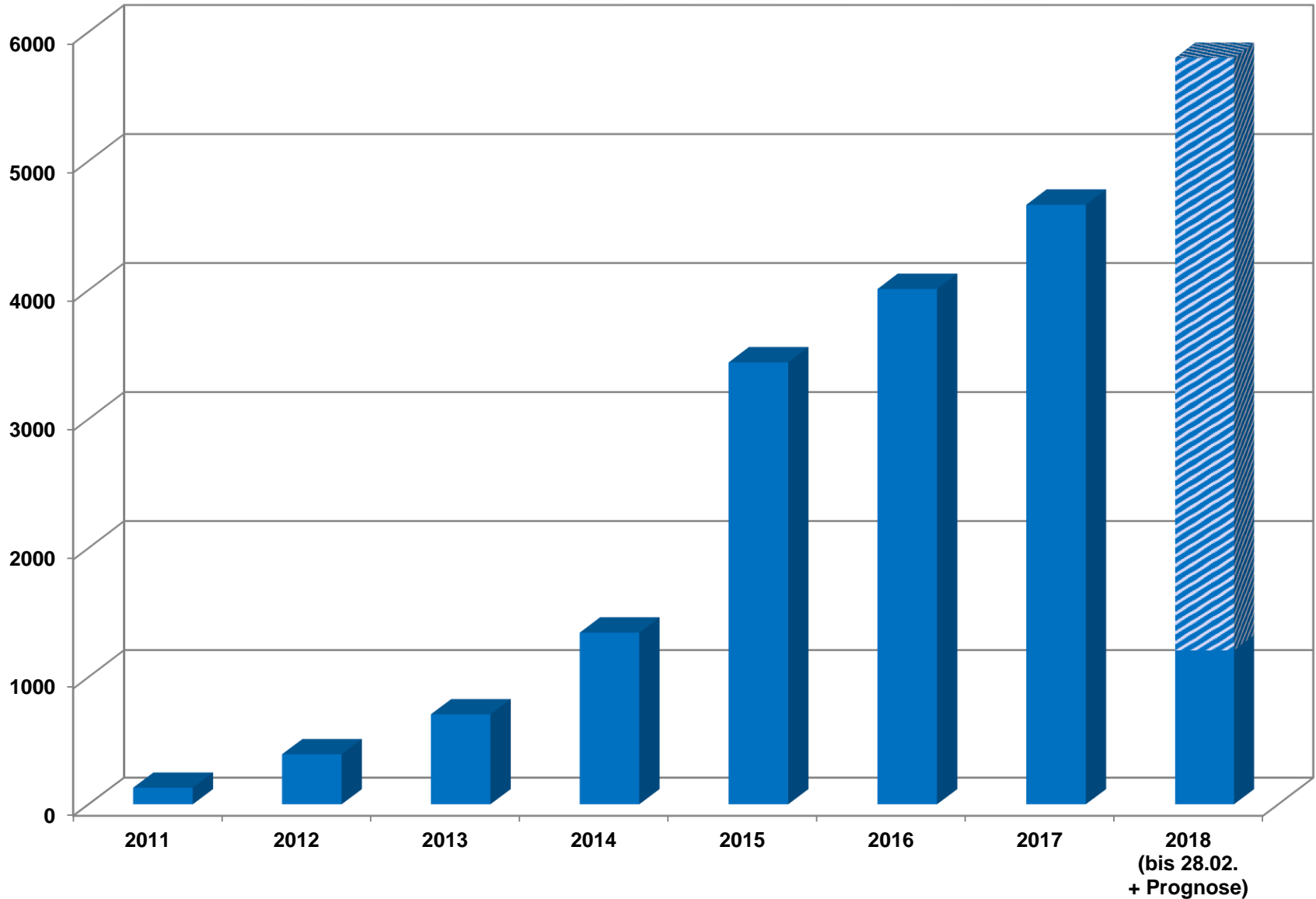
## Zielsetzung

- Dolmetschen im Verwaltungshandeln soll:
  - die Verständigung über differenzierte kulturelle, rechtliche oder soziale Sachverhalte verbessern
  - die Handlungskompetenz der Menschen mit Migrationshintergrund stärken
  - das Image der Stadtverwaltung als weltoffene Stadt verbessern

## **Dolmetscherpool**

- Im Januar 2018 wurde die dritte Verwaltungsdolmetscherqualifizierung von 14 internen Beschäftigten erfolgreich abgeschlossen.
- Insgesamt sehen 44 Verwaltungsdolmetscher/-innen aus dem Kreis der internen Beschäftigten in neun Sprachen (Arabisch, Englisch, Farsi, Französisch, Kurdisch, Polnisch, Russisch, Serbisch und Türkisch) zur Verfügung.
- Unser Kooperationspartner - das Ethno-Medizinisches Zentrum e.V. - bietet über 50 Sprachen und Dialekte an.
- Die Beauftragung von Dolmetscherinnen und Dolmetschern aus der Stadtverwaltung liegt bei ca. 20 %, bei den Externen bei ca. 80 %.

## Entwicklung der Auftragszahlen



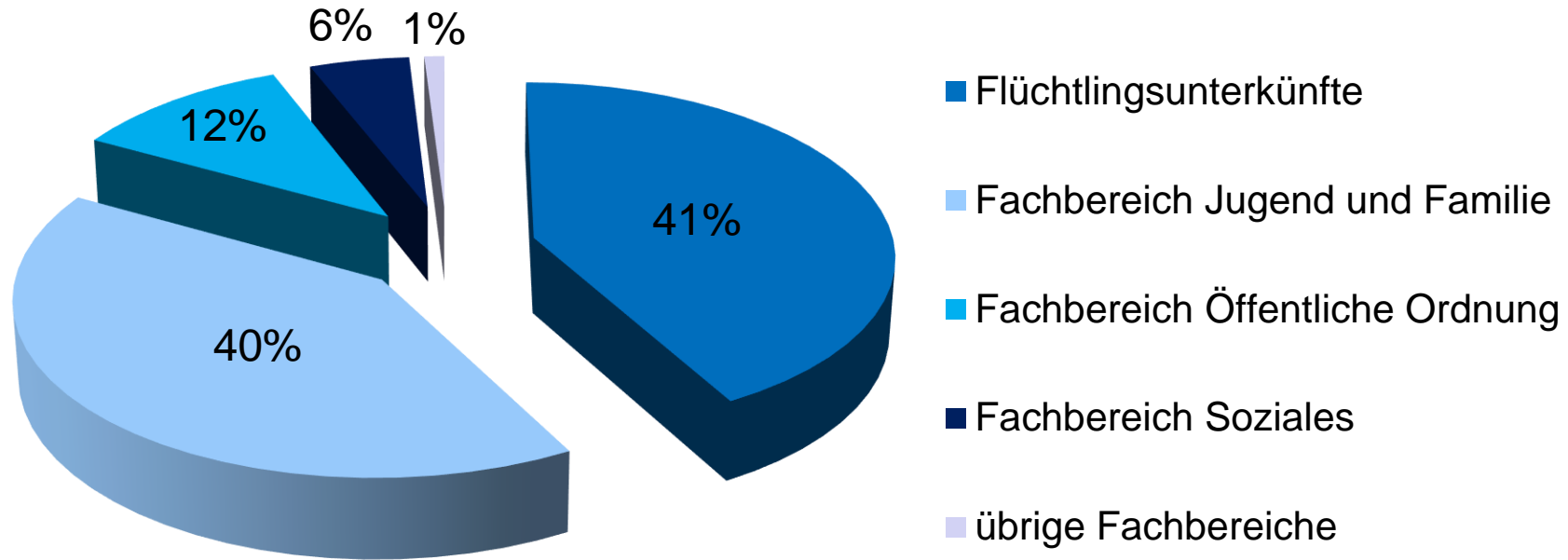
Fachbereich Personal  
und Organisation

Personalentwicklung

Hannover

Landeshauptstadt

## Auftraggeber/-innen 2017



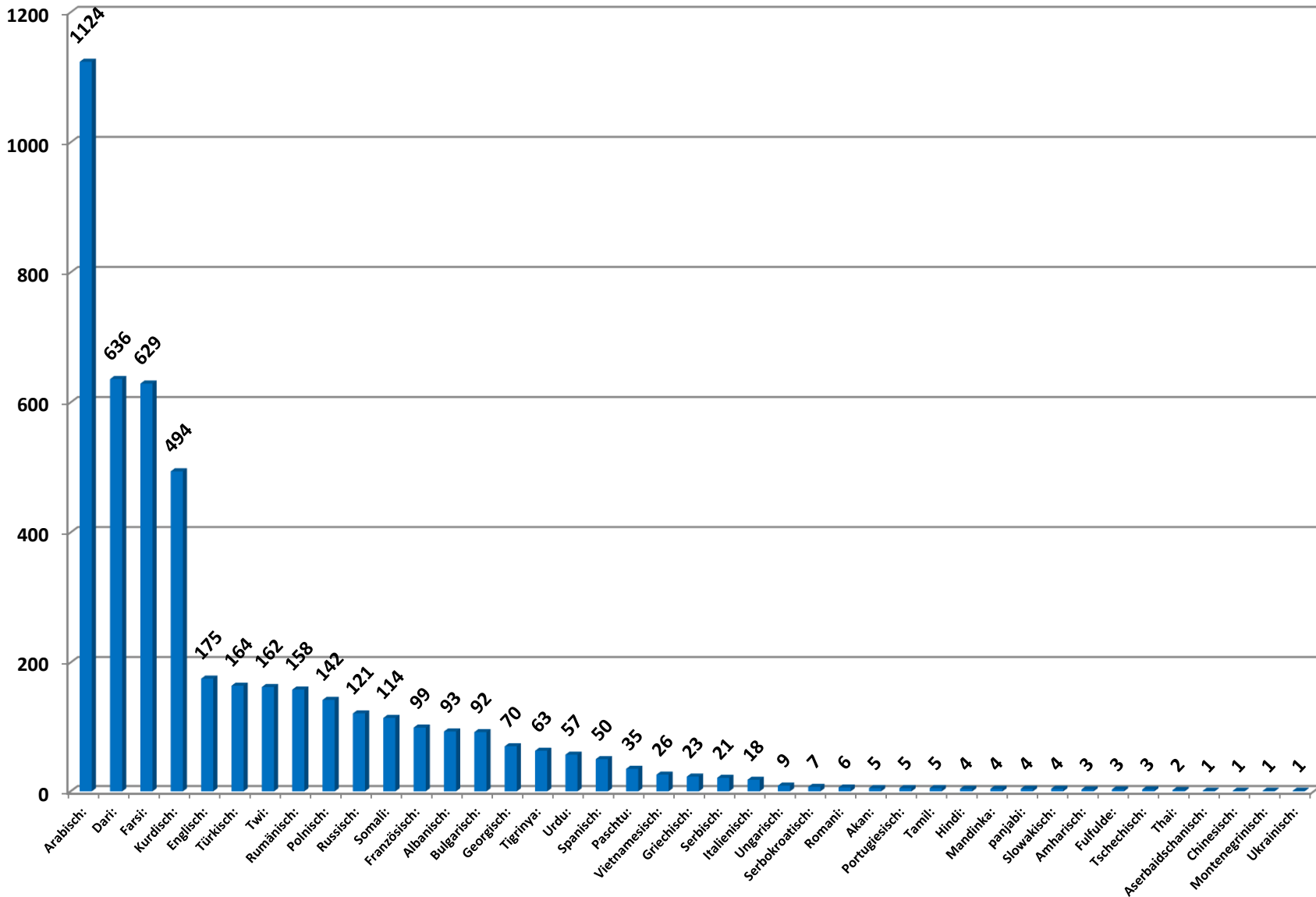
Fachbereich Personal  
und Organisation

Personalentwicklung

Hannover

Landeshauptstadt

### Dolmetscheraufträge 2017 (4.635) nach Sprache



Fachbereich Personal und Organisation

Personalentwicklung

Hannover

Landeshauptstadt

## Kosten

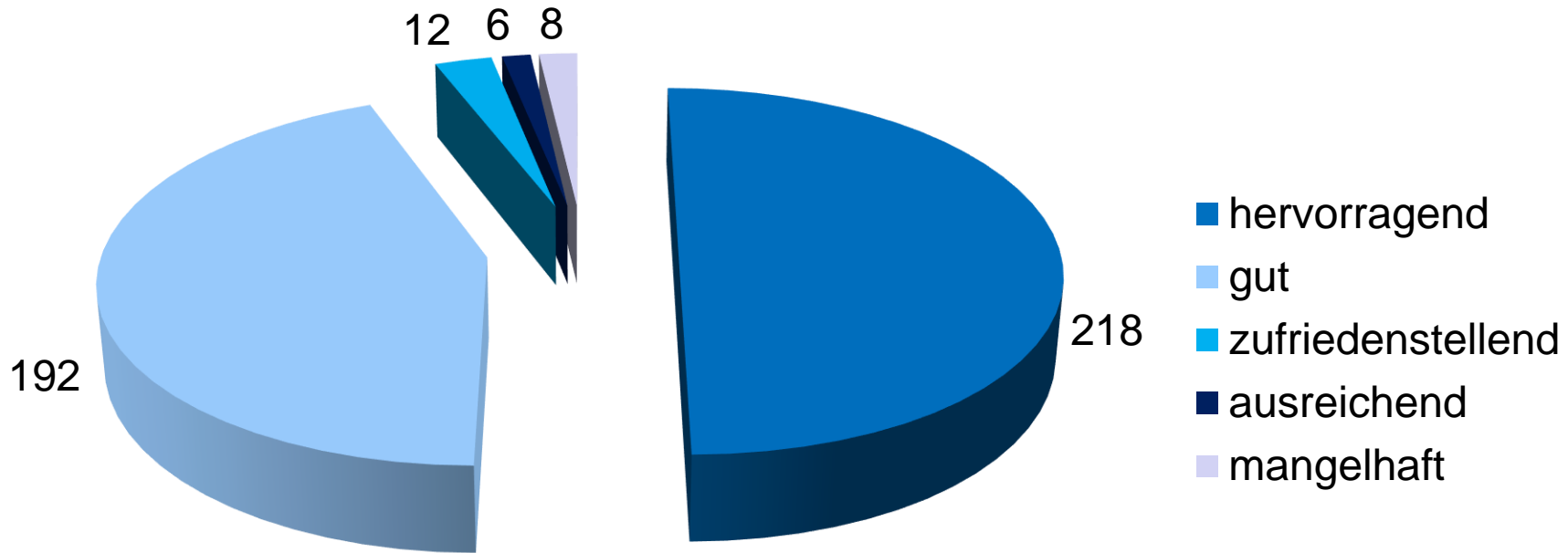
- In den Jahren 2016 und 2017 konnte der Haushaltsansatz von 225.000,00 € nicht eingehalten werden und wird auch in 2018 vermutlich nicht auskömmlich sein.
- Die Mehraufwendungen wurden in den beiden Jahren durch Mehrerträge innerhalb des Teilhaushaltes 18 ausgeglichen.
- Für die 5.800 erwarteten Dolmetschereinsätze in 2018 ist noch unklar, ob Deckungsmittel weiter zur Verfügung stehen.
- Für die Jahre 2019 und 2020 ist von einer anhaltenden Kostensteigerung vergleichbar wie in dem Jahr 2018 auszugehen.



## Ursachen für die ansteigende Auftragslage

- Steigendes Auftragsvolumen im Kontext Integration (z.B. Beratungen in städtischen Kindergärten, Elterngespräche mit städtischen Schulsozialarbeiter/-innen, Jugend- und Familienberatung etc.).
- Durchführung eines Pilotverfahrens zur Vermittlung von Dolmetscher/-innen in Schulträgerfällen (bis zu maximal 950 Aufträge in 2018).
- Vermittlung von Dolmetscher/-innen für Beratungen nach dem Prostituiertenschutzgesetz (ca. 105 mehrstündige Aufträge in 2018).

### Feedback der Einsätze 2016 - 2018



Die Auftraggeber/-innen sind nicht verpflichtet, ein Feedback zu geben.

Fachbereich Personal  
und Organisation

Personalentwicklung

Hannover

Landeshauptstadt

## Rückmeldungen von Auftraggeber/-innen

- „Das Angebot des Dolmetscherdienstes erleichtert unsere Tätigkeit sehr.“
- „Der Dolmetscher konnte mit seinen speziellen Kenntnissen zum kulturellen Hintergrund eine erwartete Eskalation verhindern.“
- „Die Dolmetscherin hat zu einem flüssigen und zügigen Gespräch trotz Krisensituation verholfen.“
- „Alle Familien sind sehr erfreut, dass wir ihre Probleme nun in ihrer Muttersprache besprechen und dadurch bessere Lösungen finden.“
- „Die Kund/-innen fühlen sich besser eingebunden und respektiert.“

## Die Verwaltungsdolmetscher/-innen der LHH

