



Freie und Hansestadt Hamburg
Bezirksamt Wandsbek
Bezirksversammlung

Antrag CDU Bezirksfraktion Wandsbek	Drucksachen-Nr.: 21-5505 Datum: 23.06.2022 Status: öffentlich
---	--

Beratungsfolge		
	Gremium	Datum
Öffentlich	Bezirksversammlung Wandsbek	30.06.2022

Audio- und Videodolmetscherdienst verstärkt auch im Bezirk Wandsbek einsetzen
Debattenantrag der CDU-Fraktion

Sachverhalt:

Als eines der ersten Jobcenter in Deutschland hat das Jobcenter Hamburg, das sich team.arbeit.hamburg nennt, einen telefonischen Dolmetscherdienst eingerichtet. Mit den Schwerpunkten Soziales, Gesundheit, Verwaltung und Recht und eine den EU-Datenschutzbestimmungen (DSGVO) entsprechenden Technologie, Rechtssicherheit, persönlichen Kundinnen- und Kundenbetreuung sowie hochqualifizierten Dolmetscherinnen und Dolmetschern zeichnet sich der Dienstleister aus. Dieser soll die Bediensteten dabei unterstützen, Kunden mit geringen Deutschkenntnissen zu beraten.

Die Berater aus der Arbeitsvermittlung oder der Leistungsgewährung des Jobcenters wählen bei Verständigungsproblemen die Rufnummer des Dolmetscherservices und innerhalb von zwei Minuten steht ein Übersetzer mit den benötigten Sprachkenntnissen bereit.

Dirk Heyden, Geschäftsführer des Jobcenters, unterstreicht die Vorteile des neuen Dolmetscherservices: „Gerade für anerkannte Flüchtlinge, die noch Deutsch lernen und auch für andere Menschen mit Migrationshintergrund sind Sprachschwierigkeiten ein echtes Hemmnis. Dazu kommt, dass Fragen zu finanziellen Leistungen aufgrund komplizierter Rechtsvorschriften häufig erläutert werden müssen. Mit dem telefonischen Übersetzungsservice unterstützen wir die Verständigung, so dass wir Fragen zu finanziellen Ansprüchen früher klären und die weiteren Integrationsschritte unkomplizierter angehen können.“

Dass der Dolmetscher-Telefonservice bei den Kunden gut ankommt, zeigen die ersten Rückmeldungen aus den 16 Jobcenter-Standorten in Hamburg: Diese zeigten sich erfreut, dass die aufwendige Suche nach Dolmetschern nun ein Ende hat. Denn dies hat bei einer erfolglosen Suche des Öfteren ein Gespräch im Jobcenter erschwert und damit die weitere Integration verzögert.

Und auch die Berater bei Jobcenter team.arbeit.hamburg empfinden den Service als eine effektive Unterstützung in den Gesprächen mit den Kunden. Vor allem die Vielseitigkeit des Services findet positiven Anklang: Insgesamt können die Jobcenter-Berater zwischen elf Sprachen wählen, darunter Arabisch, Dari und Farsi.

Die Dolmetscher dieses Unternehmens stehen den Jobcenter-Mitarbeitern von 8 bis 18 Uhr zur Verfügung und können auch kurzfristig ohne Termin eingeschaltet werden. (Quelle UEPO.de)

Beispielhaft sei auch die Stadt Hamburg mit ihrer flächendeckenden Containerlösung für die medizinische Versorgung von Flüchtlingen zu nennen. Auch hier wird mit Videodolmetschern desselben Anbieters gearbeitet. Durch diese Lösung wird auch das Gesundheitssystem und das Budget der umliegenden Kliniken merklich entlastet.

Neben der Sozialbehörde bedient sich nun auch das Gesundheitsamt Wandsbek dieses Services und unsere Fachamtsleiterin Frau Dr. Eckhart-Ringel hat nur positiv davon berichten können.

Mangelnde Verständigung auf Grund von Sprachbarrieren sind auch in anderen Bereichen der Wandsbeker Verwaltung ein tägliches Problem, welches immer wieder zu zeitlicher Mehrbelastung bis hin zu Fehlentscheidungen führen kann. Die Ausländerbehörde in Wandsbek wird stark kritisiert, solange dauert die Bearbeitung des einzelnen Klienten. Hier wäre ein Service, wie ihn ein Videodolmetscherdienst anbieten kann ein, extrem hilfreich, ermöglicht dieser doch eine reibungslosere Kommunikation und damit eine schnellere Bearbeitung.

Auch das Jugendamt, hier insbesondere der Allgemeine Soziale Dienst Zuwanderung, würde von einem Videodolmetscherdienst profitieren und seine Arbeitsabläufe optimieren können.

Die Angebotspalette beginnt bei einzeln buchbaren Dienstleistungen und reicht bis hin zu Flatrates für einen größeren Verwaltungsapparat. Da das Bezirksamt Wandsbek bereits die Verhandlungen für das Gesundheitsamt erfolgreich abgeschlossen hat, kann an diese Erfahrung angeknüpft werden und bestenfalls eine Erweiterung auf andere Verwaltungseinheiten schnell in die Umsetzung kommen.

Dieses vorausgeschickt möge die Bezirksversammlung beschließen:

Petition/Beschluss:

Die Bezirksversammlung Wandsbek begrüßt den Einsatz von Audio- und Videodolmetschern in den Verwaltungseinheiten des Bezirksamts Wandsbek.

Hierfür bittet sie den Bezirksamtsleiter

1. um Prüfung der möglichen Einsatzbereiche;
2. um die Einholung von Angeboten;
3. um Prüfung der Finanzierung.

Über das Ergebnis möge dem Hauptausschuss berichtet werden.

Anlage/n:

keine Anlage/n