

**Antwort des Senats
auf die Kleine Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN
vom 08.08.2017**

"Einsatz und Förderung von Videodolmetschdiensten"

Die Fraktion der BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN hat folgende Kleine Anfrage an den Senat gerichtet:

„Die meisten Flüchtlinge, die nach Bremen kommen, verfügen über keine Kenntnisse der deutschen Sprache. Der Einsatz von qualifizierten Dolmetscherinnen und Dolmetschern ist daher bei zahlreichen Behördengängen erforderlich, um Sprachbarrieren zu überwinden. Das Dolmetschen kann dabei nicht nur durch persönlich anwesende Sprachmittlerinnen und Sprachmittler erfolgen, sondern auch ihren Einsatz per Videozuschaltung.

Der Senat hat in der Antwort auf die Große Anfrage vom 23. November 2016 (Drucksache 19/926) und in der Fragestunde vom 9. März 2017 von positiven ersten Erfahrungen mit dem Einsatz von Videodolmetschdiensten berichtet.

Wir gehen davon aus, dass der zunehmende Einsatz von Videodolmetschdiensten, insbesondere im Gesundheitsbereich, für die Betroffenen eine große Erleichterung darstellen kann.

Wir fragen den Senat:

1. In welchen landeseigenen und kommunalen Behörden und Einrichtungen in Bremen und Bremerhaven werden Videodolmetschdienste eingesetzt und in welchen Konstellationen ist der Einsatz jeweils vorgesehen?
2. In welchen Sprachen stehen hierbei Videodolmetscherinnen und -dolmetscher zur Verfügung?
1. Welche Kosten entstehen den Behörden und Einrichtungen beim Einsatz von Videodolmetschen?
2. Welche technischen Voraussetzungen müssen beim Einsatz von Videodolmetschdiensten gegeben sein?
3. Wie bewertet der Senat die bisher gesammelten Erfahrungen, insbesondere hinsichtlich des störungsfreien Einsatzes der Technik sowie der Qualität und Einsatzfähigkeit der Dolmetschenden?
4. Inwieweit werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Behörden und Einrichtungen auf den Einsatz von Videodolmetschdiensten vorbereitet?
5. Plant die GeNo den Einsatz von Videodolmetschdiensten und wenn ja, wie ist der derzeitige Planungsstand? Wenn nein, warum nicht?
6. Inwieweit hält der Senat den Einsatz von Videodolmetschdiensten in ärztlichen Praxen für sinnvoll?
7. Inwieweit können Videodolmetschdienste im Gesundheitsbereich bisher als Leistung der gesetzlichen Krankenversicherung abgerechnet werden?

Welche Möglichkeiten sieht der Senat, gegebenenfalls darauf hinzuwirken, dass Dolmetscher- und Videodolmetschdienste zukünftig in den Regelleistungskatalog der gesetzlichen Krankenversicherung aufgenommen werden? Wie sieht die Erstattungspraxis im Rahmen der privaten Krankenkassen aus?

8. In welchen weiteren staatlichen oder kommunalen Einrichtungen kommt der Einsatz von Videodolmetschern nach Ansicht des Senats in Frage und wie ist hier jeweils der aktuelle Planungsstand? Hält der Senat den Einsatz insbesondere in folgenden Behörden und Einrichtungen für sinnvoll?
 - Zentrale Aufnahmestelle für Asylbewerber und ausländische Flüchtlinge
 - Migrationsamt Bremen / Ausländerbehörde Bremerhaven
 - Bürgeramt Bremen / Bürger- und Ordnungsamt Bremerhaven
 - Amt für Soziale Dienste / Sozialamt Bremerhaven
 - Polizei Bremen / Ortspolizeibehörde Bremerhaven
 - Justizvollzugsanstalt Bremen

9. Welche weiteren Möglichkeiten sieht der Senat, den Einsatz von Videodolmetschdiensten in geeigneten Bereichen zu fördern?“

Der Senat beantwortet die Kleine Anfrage wie folgt:

1. In welchen landeseigenen und kommunalen Behörden und Einrichtungen in Bremen und Bremerhaven werden Videodolmetschdienste eingesetzt und in welchen Konstellationen ist der Einsatz jeweils vorgesehen?

Videodolmetschdienste werden derzeit im Amt für Soziale Dienste und im Gesundheitsamt eingesetzt.

Der Einsatz der Videodolmetschdienste befindet sich nach wie vor im Projektstatus. Sechs hierfür genutzte Tablets sind im **Amt für Soziale Dienste** im Einsatz: vier Geräte im Fachdienst Flüchtlinge & Integration, ein Gerät im Sozialzentrum 6 (Pfalzburger Str.) und ein Gerät im Sozialzentrum 3 (Rembertiring). So können u.a. die Fachdienste Amtsvormundschaft, Zentrale Fachstelle Wohnen und die Beratungen der Jugendberufsagentur den Einsatz erproben. Die Erfahrungen werden Anfang 2018 ausgewertet.

Nach Beendigung der Projektphase soll geprüft werden, ob sich der Einsatz bewährt hat und die Nutzung von Videodolmetschdiensten verstetigt bzw. ausgeweitet werden soll.

Das **Gesundheitsamt Bremen** setzt zwei Tablets für Erstuntersuchungen und die medizinische Sprechstunde im Gebäude des früheren Bremer Vulkan (ZASt) sowie ein weiteres Tablet in der Steinsetzerstraße ein. Ein möglicher Einsatz für die Humanitäre Sprechstunde soll geprüft werden.

Bei der Gesundheitsversorgung Geflüchteter wird regelmäßig eine Vielzahl verschiedener Sprachen für die adäquate Kommunikation des ärztlichen Teams mit den Patientinnen und Patienten benötigt. Das medizinische Personal verfügt nicht über diese vielfältigen fremdsprachlichen Kompetenzen, die im Laufe eines normalen Arbeitstages gefordert werden. Da es bei der Arzt-Patientinnen- und Arzt-Patienten-Kommunikation einerseits um individuelle, zum Teil auch intime oder die Privatsphäre betreffende Inhalte geht, andererseits auch um das Erfordernis, fachspezifische medizinische Aussagen und Begrifflichkeiten allgemeinverständlich zu kommunizieren, kann nicht ohne Weiteres auf eine Drittsprache (also etwa Englisch) ausgewichen werden. Das Videodolmetschen kann diese Lücke schließen.

Wie die Erfahrung zeigt, ist bei der Zuwanderung die Zusammensetzung der Geflüchteten im Hinblick auf ihre Muttersprachen starken Schwankungen unterworfen. Dadurch ändert sich der Sprachbedarf kurzfristig. Die durch das Videodolmetschen im Allgemeinen gewährleistete sofortige Verfügbarkeit versierter Sprachmittlerinnen und Sprachmittler für jeden Bedarf spricht daher für dieses Verfahren in der geschilderten Konstellation.

Auf die persönliche Anwesenheit von Dolmetscherinnen und Dolmetschern kann bei längerfristigen, insbesondere psychotherapeutischen Behandlungen nicht verzichtet werden, da der Aufbau einer persönlichen und vertrauensvollen Atmosphäre nur so möglich ist.

Derzeit wird geprüft, wie und ob Videodolmetschdienste im Rahmen des Anmeldeverfahrens und der Beratungsgespräche für Prostituierte eingesetzt werden können, da Übersetzungen im Prostituiertenschutzgesetz vorgesehen sind.

2. In welchen Sprachen stehen hierbei Videodolmetscherinnen und -dolmetscher zur Verfügung?

In folgenden Sprachen können Videodolmetschdienste abgefragt werden.*

max. Wartezeit: <u>120 Sekunden</u>	durchschnittliche Wartezeit: <u>15 Minuten</u>	durchschnittliche Wartezeit: <u>120 Minuten</u>	durchschnittliche Wartezeit: <u>1 Tag</u>
Sprachgruppe A	Sprachgruppe B	Sprachgruppe C	Sprachgruppe D
Albanisch	Chinesisch	Armenisch	Afrikaans
Arabisch	Dari/Persisch	Aserbaidshanisch	Amharisch
BKS	Englisch	Edo/Bini	Bengalisch
Bulgarisch	Französisch	Gebärdensprache	Dänisch
Farsi/Persisch	Georgisch	Griechisch	Estnisch
Polnisch	Italienisch	Hindi	Filipino
Rumänisch	Kurdisch	Igbo	Finnisch
Russisch	Paschtu	Japanisch	Hebräisch
Slowakisch	Slowenisch	Koreanisch	Indonesisch
Tschechisch	Spanisch	Mongolisch	Isländisch
Türkisch	Tigrinya	Niederländisch	Kambodschanisch
Ungarisch	Ukrainisch	Portugiesisch	Kasachisch
	Urdu	Punjabi	Lettisch
	Vietnamesisch	Somali	Litauisch
		Thailändisch	Nepalesisch
			Norwegisch
			Schwedisch
			Singhalesisch
			Suaheli
			Tadschikisch
			Tamilisch
			Tibetisch

*BKS: Bosnisch/Kroatisch/Serbisch

3. Welche Kosten entstehen den Behörden und Einrichtungen beim Einsatz von Videodolmetschen?

Es fallen monatlich 299,- Euro pro Einrichtung für die Grundgebühr an sowie 40,60 Euro monatlich für die Datennutzung je 12 GB. Die Einrichtung bezahlt zudem je Inanspruchnahme einer Videodolmetschleistung für alle Sprachen 2,- Euro pro angefangener Minute, mindestens aber 15 Minuten (Taktung 15 Minuten/danach 1 Euro pro Minute). Der Anschaffungspreis für ein iPad beträgt derzeit rund 400,- Euro.

Die Inanspruchnahme von Schulungen kostet bei Vertragsbeginn einmalig 1.690,- Euro sowie für die technische Integration einmalig 1.290,- Euro.

4. Welche technischen Voraussetzungen müssen beim Einsatz von Videodolmetschdiensten gegeben sein?

In der Einrichtung muss ein Internetzugang bestehen. Zur Verschlüsselung der Datenübertragung wird eine spezielle Software installiert.

5. Wie bewertet der Senat die bisher gesammelten Erfahrungen, insbesondere hinsichtlich des störungsfreien Einsatzes der Technik sowie der Qualität und Einsatzfähigkeit der Dolmetschenden?

Nach anfänglicher Störungsanfälligkeit sind die Verbindungen inzwischen stabil. In wenigen Einzelfällen muss auf die Verfügbarkeit von bestimmten Sprachen länger als üblich gewartet werden. Die Qualität der Dienste ist durchweg als sehr gut zu bezeichnen. Die bisherigen Erfahrungen sind sehr positiv. Eine endgültige Auswertung des Pilotprojektes findet Anfang 2018 statt.

6. Inwieweit werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Behörden und Einrichtungen auf den Einsatz von Videodolmetschdiensten vorbereitet?

Bei Bedarf können Schulungen zum Einsatz von Videodolmetschdiensten angeboten werden. Das System ist jedoch sehr einfach zu verstehen und bisher ausreichend selbsterklärend.

7. Plant die GeNo den Einsatz von Videodolmetschdiensten und wenn ja, wie ist der derzeitige Planungsstand? Wenn nein, warum nicht?

Die GeNo hat sich im vergangenen Jahr intensiv mit Videodolmetschdiensten beschäftigt. Die technischen Voraussetzungen sind grundsätzlich gegeben. Nach Abwägung der verschiedenen Optionen fiel die Entscheidung, dass der Dolmetscherpool der Performa genutzt wird. Die Erfahrungen sind bislang sehr positiv; daher ist der Einsatz von Videodolmetschdiensten derzeit nicht geplant.

8. Inwieweit hält der Senat den Einsatz von Videodolmetschdiensten in ärztlichen Praxen für sinnvoll?

Die Entscheidung über den Einsatz von Videodolmetschdiensten in ärztlichen Praxen liegt in der Entscheidung der betreibenden Ärzte. Videodolmetschdienste können nach Ansicht des Senats sicherlich eine sinnvolle Unterstützungsleistung sein. Angesichts der hohen Anzahl von möglichen Rahmenkonstellationen in Arztpraxen ist aber eine abschließende und generelle Beurteilung dieser Frage nicht möglich.

9. Inwieweit können Videodolmetschdienste im Gesundheitsbereich bisher als Leistung der gesetzlichen Krankenversicherung abgerechnet werden? Welche Möglichkeiten sieht der Senat, gegebenenfalls darauf hinzuwirken, dass Dolmetscher- und Videodolmetschdienste zukünftig in den Regelleistungskatalog

der gesetzlichen Krankenversicherung aufgenommen werden? Wie sieht die Erstattungspraxis im Rahmen der privaten Krankenkassen aus?

Die Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen beinhalten keine Kosten für Dolmetscherinnen und Dolmetscher. Die Krankenkassen agieren auf Basis von Bundesgesetzen; eine eigene Bremer Lösung zur Finanzierung der Sprachmittlung und des Einsatzes von Dolmetschern durch die Kassen lässt sich nicht realisieren (siehe dazu auch Mitteilung des Senats vom 31. Januar 2017, Drucksache 19/926 zu Drs. 19/843 Unterstützungsangebote für geflüchtete Kinder und Jugendliche, insbesondere Antwort auf Frage 7).

Bremen hat sich auf der Integrationsministerkonferenz und der Gesundheitsministerkonferenz in 2017 für Beschlüsse eingesetzt, in denen die Bundesregierung gebeten wird, Internetvideo- Dolmetschdienste im Rahmen eines geplanten Pilotprojekts der Bundesagentur für Arbeit (BA) auf ihre Eignung zu prüfen, darüber umfassend zu berichten und die organisatorischen und technologischen Voraussetzungen für eine bundesweite flächendeckende Nutzung darzustellen und Vorschläge für eine verbindliche Kostenträgerschaft für Sprachmittlung insbesondere in den Sozialgesetzbüchern abzuleiten.

Die Leistungen der privaten Krankenkassen beruhen auf privatrechtlichen Vereinbarungen zwischen Versicherungsunternehmen und dem oder der Versicherten. Erkenntnisse zur Abrechnungspraxis der privaten Krankenkassen liegen dem Senat nicht vor.

10. In welchen weiteren staatlichen oder kommunalen Einrichtungen kommt der Einsatz von Videodolmetschen nach Ansicht des Senats in Frage und wie ist hier jeweils der aktuelle Planungsstand? Hält der Senat den Einsatz insbesondere in folgenden Behörden und Einrichtungen für sinnvoll?

- **Zentrale Aufnahmestelle für Asylbewerber und ausländische Flüchtlinge**
- **Migrationsamt Bremen / Ausländerbehörde Bremerhaven**
- **Bürgeramt Bremen / Bürger- und Ordnungsamt Bremerhaven**
- **Amt für Soziale Dienste / Das Sozialamt Bremerhaven**
- **Polizei Bremen / Ortspolizeibehörde Bremerhaven**
- **Justizvollzugsanstalt Bremen**

Neben den in Frage 1 beschriebenen Erprobungseinsätzen gibt es derzeit keine weiteren Planungen zum Einsatz von Videodolmetschdiensten. Nicht immer ist der Einsatz von Videodolmetschdiensten effizient und sinnvoll. Betrachtet man den Einsatz unter dem Aspekt des Abbaus von Sprachbarrieren, stehen auch andere Mittel zur Verfügung, den Zugang zu Informationen und Dienstleistungen für Menschen mit geringen oder nicht vorhandenen Deutschkenntnissen zur Verfügung zu stellen (siehe dazu auch die Antwort auf Frage 11).

Die Zentrale Aufnahmestelle für Asylbewerber und ausländische Flüchtlinge setzt bei der Erstuntersuchung und der medizinischen Sprechstunde, durchgeführt von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Gesundheitsamtes, Videodolmetschdienste ein (siehe dazu auch die Antwort auf Frage 1).

Das Migrationsamt nutzt keine Videodolmetschdienste, eine Einführung ist nicht geplant. Im Aufenthaltsgesetz gilt der sog. Beibringungsgrundsatz, d.h. die Antragstellerinnen und Antragsteller sind verpflichtet, Übersetzerinnen und Übersetzer mitzubringen, wenn sie diese benötigen. Ausschließlich in Haftfällen oder bei Begutachtungen durch das Gesundheitsamt sind bei Bedarf Übersetzerinnen oder Übersetzer heranzuziehen. In diesen wenigen Fällen werden örtliche Dolmetschende beauftragt.

Das Bürgeramt Bremen setzt keine Videodolmetschdienste ein und plant diese auch nicht.

Das Bürger- und Ordnungsamt Bremerhaven setzt keine Videodolmetschdienste ein und hat auch keine diesbezüglichen Planungen.

Das Amt für Soziale Dienste setzt Videodolmetschdienste ein (siehe dazu Antwort auf Frage 1).

Das Sozialamt Bremerhaven setzt keine Videodolmetschdienste ein und hat auch keine diesbezüglichen Planungen.

Die Justizvollzugsanstalt nutzt keine Videodolmetschdienste und plant dies auch nicht. Für die Gesprächssituation wird die persönliche Anwesenheit einer Dolmetscherin, eines Dolmetschers als sehr förderlich erachtet. Bisher stehen ausreichend kostengünstige Dolmetschdienste in den benötigten Sprachen zur Verfügung.

Die Polizei Bremen setzt keine Videodolmetschdienste ein und beabsichtigt dies auch nicht. Gleiches gilt für die **Ortspolizeibehörde Bremerhaven**. Rechtliche Rahmenbedingungen lassen den Einsatz von Videodolmetschdiensten nicht zu. Ein Grund liegt unter anderem darin, dass Protokolle unverzüglich mit einer Unterschrift versehen werden müssen, was die physische Präsenz der dolmetschenden Person voraussetzt. Zudem konnten datenschutzrechtliche Bedenken bisher nicht ausgeräumt werden.

1. Welche weiteren Möglichkeiten sieht der Senat, den Einsatz von Videodolmetschdiensten in geeigneten Bereichen zu fördern?

Der Senat begrüßt den Einsatz von Videodolmetschdiensten in dafür geeigneten Bereichen. Er ist eine Möglichkeit Sprachbarrieren abzubauen. Im Rahmen der Beantwortung der Anfrage zum Abbau von Sprachbarrieren sind die Rahmenbedingungen aufgezeigt worden, die dazu beitragen, Menschen die wenig oder kein Deutsch sprechen, den Zugang zu Dienstleistungen und Informationen des öffentlichen Dienstes zu erleichtern (siehe dazu Drs.19/117 Mitteilung des Senats vom 8. Dezember 2015 „Abbau von Sprachbarrieren – interkulturelle Öffnung der bremischen Verwaltung fortführen“).

Der Einsatz von Videodolmetschdiensten kann dann sinnvoll sein, wenn schnell und unkompliziert Informationen weitergegeben werden müssen. Rechtliche und finanzielle Rahmenbedingungen setzen dem Einsatz von Videodolmetschdiensten Grenzen. (s. Antwort auf Frage 10). Nicht optimal geeignet sind Videodolmetschdienste dann, wenn der Aufbau einer vertrauensvollen, längerfristigen Beziehung wesentlich ist. Dies ist insbesondere im Gesundheitsbereich bei der Erbringung von psychotherapeutischen Leistungen der Fall.