

Rückmeldungen aus den BAGFW-Verbänden und deren Beratungsstellen

Mit folgender Frage sind die Verbände an ihre Beratungsstellen herangetreten:
*„[...] Wir bitten Sie daher um eine kurze Rückmeldung zu folgender Frage:
 Wurde/wird bei Anrufen von nicht-deutschkundigen Personen der Dolmetsch-Dienst
 Ihrer lokalen Jobcenter und Arbeitsagenturen zugeschaltet oder gibt es Fälle, in denen dies verwehrt wurde?“*

Es gab insgesamt 82 Rückmeldungen, wobei es zu einigen Kommunen mehrere Rückmeldungen gab. Einige Rückmeldungen geben geclustert Erfahrungen aus einzelnen Bundesländern wieder (Hessen, Bayern). Eine Rückmeldung bezieht sich aus der Perspektive einer Sprachmittlungs-Vermittlungsstelle auf das gesamte Bundesgebiet.

13 Antwortende gaben keine Probleme an, womit im Umkehrschluss in 84 Prozent der Antworten Problemmeldungen zu finden sind.

In der Mehrheit der Fälle waren die Möglichkeit der Nutzung von Übersetzungsdiensten nicht bekannt. In einer Vielzahl von Fällen, wurden die Kund/innen aufgefordert, sich selbst um Übersetzung zu kümmern. Dazu wurde teilweise auf den Verwandten-/Bekanntenkreis verwiesen, teilweise auch auf Beratungsstellen der BAGFW-Verbände. In einigen Orten wurde EU-Bürger/innen gegen die geltende Rechtslage die Nutzung von Dolmetscher-Diensten trotz angemeldetem Bedarf verweigert.

	Ort	Zusammenfassung	Probleme
1.	Aachen	Keine flächendeckende Nutzung Dolmetscher/innen, Probleme mit Abweisungen	ja
2.	Alzey	Keine Problemmeldung; Dolmetsch-Hotline wird durch das Jobcenter eingesetzt	nein
3.	Alzey-Worms Worms	<ul style="list-style-type: none"> • Keine/kaum Nutzung einer Dolmetsch-Hotline • Kunden sollen sich selbst um Übersetzung kümmern • 	ja
4.	Amberg	Keine Probleme	nein
5.	Arnsberg	Dolmetsch-Hotline wird nicht genutzt	ja
6.	Baden-Baden	Dolmetsch-Hotline wird vom Jobcenter nicht aktiv genutzt. Nutzung der Dolmetsch-Hotline kann theoretisch angemeldet werden. Das klappt in der Praxis aber kaum bzw. ohne Unterstützung durch Deutschsprachige gar nicht.	ja
7.	Bayern	Dolmetsch-Hotline nicht bekannt, Probleme mit der allg. Hotline der JC	ja

	Ort	Zusammenfassung	Probleme
8.	Berlin (2 Rückmeldungen) - Neukölln - Marzahn-Hellersdorf - Tempelhof-Schöneberg	Dolmetschdienste unbekannt/ nicht angeboten	ja
9.	Berlin (4 Rückmeldungen)	<ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeit der Zuschaltung einer Dolmetsch-Hotline nicht bekannt • Kein Angebot seitens der Behörde, eine Dolmetsch-Hotline zuzuschalten • Bei Einladungen zu Telefonterminen werden die Kund/innen von der BA/JC aufgefordert, eine dolmetschende Person bereitzustellen (kein Hinweis auf die Hotline) • Beratungsstelle fungiert als Dolmetscher/in • Keine landesweite Verfügbarkeit von Dolmetsch-Hotline • Dienste wurden behördenseitig teilweise nicht eingekauft und können nicht angeboten werden • In manchen Bezirken wird die Möglichkeit der Hinzuschaltung von Dolmetsch-Diensten nicht einmal erwähnt oder in Erwägung gezogen • Aus geschäftspolitischen Gründen wird Dolmetscher-Hotline nicht genutzt, nur die vom Senat geförderten Integrationslots/innen, die nur ein eingeschränktes Sprachspektrum abdecken (ein Bezirk) • In Spandau wurde im Mai der Dienst angeboten, allerdings war dann die benötigte Sprache (Spanisch) nicht verfügbar • Fehlerhafte Eingliederungsvereinbarung aufgrund von Verständigungsproblemen, bei denen Kund/innen erfolglos um Übersetzungshilfe baten 	ja
10.	Bielefeld (2 Rückmeldungen)	<ul style="list-style-type: none"> • Hotline nur auf Deutsch • Dolmetsch-Hotline wird nicht genutzt. • Klienten sollen Dolmetscher selbst organisieren. • Beratungsdienste werden aufgefordert zu übersetzen. Beratende fungiert als Dolmetscher/in • Bei Einladungen zu Telefonterminen werden die Kund/innen von der BA/JC aufgefordert, eine dolmetschende Person bereitzustellen (kein Hinweis auf die Hotline) • Kein Angebot seitens der Behörde, eine Dolmetsch-Hotline zuzuschalten • Nutzung von Dolmetscherdiensten generell unüblich. Wird auf Nachfrage teilweise verweigert. 	ja

	Ort	Zusammenfassung	Probleme
11.	Bochum	Kein aktives Angebot von Dolmetschdiensten	ja
12.	Bodensee-Oberschwaben	Keine Problemmeldungen	nein
13.	Braunschweiger Land Jobcenter Helmstedt	<ul style="list-style-type: none"> • Dolmetsch-Hotline wird nicht genutzt. • Schriftliche Kommunikation auf Deutsch. • Klienten sollen Dolmetscher selbst organisieren. 	ja
14.	Bremen-Nord, Bremerhaven	<ul style="list-style-type: none"> • Dolmetsch-Hotline wird nicht genutzt. • Es wird auf Amtssprache Deutsch verwiesen. 	ja
15.	Büren	Dolmetsch-Hotline wird nur als Ausnahme genutzt.	ja
16.	Coburg Stadt und Landkreis Coburg	<ul style="list-style-type: none"> • Es wird auf Amtssprache Deutsch verwiesen. • Kunden sollen eigene Dolmetscher mitbringen oder werden an die Migrationsberatung der Freien Wohlfahrtspflege verwiesen. • Dolmetsch-Hotline wird nur als Ausnahme genutzt. • Problemmeldungen werden als Einzelfälle abgetan. 	ja
17.	Cuxhaven	<ul style="list-style-type: none"> • Dolmetsch-Hotline wird nicht genutzt. • Es wird auf Amtssprache Deutsch verwiesen. 	ja
18.	Delmenhorst/ Oldenburger Land	Problem bereits Sprachmenü Hotline	ja
19.	Deutschlandweit	<ul style="list-style-type: none"> • Kontakt teilweise nur schriftlich möglich. Sprachbarrieren hierbei und bei telefonischen Kontakten sind höher als bei persönlichen Kontakten. • In Jobcentern/Arbeitsagenturen werden Dolmetscherdienste nicht anders angeboten als im Regelbetrieb vor der Pandemie. 	ja
20.	Dortmund	<ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeit der Zuschaltung einer Dolmetsch-Hotline nicht bekannt • Bei Einladungen zu Telefonterminen (oder am Telefon) werden die Kund/innen von der BA/JC aufgefordert, eine dolmetschende Person bereitzustellen (kein Hinweis auf die Hotline) ebenso beim Versuch sich arbeitslos zu melden (Kunde aus Bulgarien) kein Hinweis auf Unterstützungsmöglichkeiten. • Es gab auch eine Rückmeldung aus Dortmund, vom Januar 2021, in der auf den Dolmetscherdienst verwiesen wurde (Kundin aus Rumänien) 	ja
21.	Dresden	Eindruck, dass vermehrt Dolmetscher/innen seitens des JC einbezogen werden	nein

	Ort	Zusammenfassung	Probleme
22.	Dresden (4 Rückmeldungen)	<ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeit der Zuschaltung einer Dolmetsch-Hotline nicht bekannt • Ratsuchende können ihre Angelegenheiten telefonisch nicht selbstständig klären • Beratungsstelle fungiert als Dolmetscher/in • Vorrangig sollen sich Kunden selbst um Übersetzung kümmern. • Auf Anfrage werden Dolmetsch-Hotline bei Terminen genutzt. 	ja
23.	Düsseldorf	Keine Nutzung einer Dolmetsch-Hotline	ja
24.	Esslingen	Keine Nutzung einer Dolmetsch-Hotline	ja
25.	Forchheim	Keine Nutzung einer Dolmetsch-Hotline	ja
26.	Frankfurt	Keine Nutzung einer Dolmetsch-Hotline	ja
27.	Freiburg	Ratsuchende können ihre Angelegenheiten telefonisch nicht selbstständig klären	ja
28.	Fulda	<ul style="list-style-type: none"> • BA nutzt die Hotline nur für ausgehende Anrufe; Zuschaltung über allgemeine Hotline theoretisch möglich, aber wegen der langen Wartezeit nicht praktikabel • Jobcenter (zKT) bietet keine Dolmetsch-Hotline an 	ja
29.	Gelsenkirchen	Es wird, falls vorhanden, zumindest nicht auf Möglichkeit der Dolmetschdienste hingewiesen	ja
30.	Germersheim	<ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeit der Zuschaltung einer Dolmetsch-Hotline nicht bekannt • Kein Angebot seitens der Behörde, eine Dolmetsch-Hotline zuzuschalten • Beratungsstelle fungiert als Dolmetscher/in 	ja
31.	Hamburg	Kaum Angebote der Sprachmittlung durch Jobcenter, Hinzuziehung oft problematisch	ja
32.	Hamburg (2 Rückmeldungen)	<ul style="list-style-type: none"> • Bei Einladungen zu Telefonterminen werden die Kund/innen von der BA/JC aufgefordert, eine dolmetschende Person bereitzustellen (kein Hinweis auf die Hotline) • Kein Angebot seitens der Behörde, eine Dolmetsch-Hotline zuzuschalten 	ja
33.	Hannover	TelKo mit Dolmetschern nicht bekannt, nicht-deutschkundige werden schnell abgewiesen	ja
34.	Harburg (Landkreis, Niedersachsen)	Ein Fall von Zuschaltung Dolmetscher bekannt, ansonsten Möglichkeit recht unbekannt	ja

	Ort	Zusammenfassung	Probleme
35.	Heilbronn Stadt- und Land- kreis	Keine Problemmeldungen	nein
36.	Hessen	Keine Informationen vorliegend	nein
37.	Hof	Keine Problemmeldungen	nein
38.	Husum	Nicht genutzt	ja
39.	Iserlohn	Keine Problemmeldungen	nein
40.	Kehl	Keine Nutzung einer Dolmetsch-Hotline	ja
41.	Kempten	Sporadische Nutzung einer Dolmetsch-Hotline in der Arbeitsagentur, keine Nutzung im Jobcenter	ja
42.	Köln (3 Rückmel- dungen)	<ul style="list-style-type: none"> • Korrespondenz per Mail, Hotline nicht hilfreich, Sachbearbeiter/innen nicht erreichbar • Möglichkeit der Zuschaltung einer Dolmetsch-Hotline nicht bekannt • Kein Angebot seitens der Behörde, eine Dolmetsch-Hotline zuzuschalten • Bei Einladungen zu Telefonterminen werden die Kund/innen von der BA/JC aufgefordert, eine dolmetschende Person bereitzustellen (kein Hinweis auf die Hotline) • Beratungsstelle fungiert als Dolmetscher*in 	ja
43.	Leipzig (2 Rück- meldungen)	<ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeit der Zuschaltung einer Dolmetsch-Hotline bei Klient/innen nicht bekannt • Bei Einladungen zu Telefonterminen (oder am Telefon) werden die Kund/innen von der BA/JC aufgefordert, eine dolmetschende Person bereitzustellen (kein Hinweis auf die Hotline) • Es werden keine Dolmetsch-Dienste von der BA aus angeboten • Es erfolgte keine Information über Recht auf Verdolmetschung • Teilweise: Auf Nachfrage der Beratungsstelle erfolgt die Zuschaltung des Dolmetschdienstes • Teilweise: Verweigerung der Zuschaltung (Fallbeispiel -> EU-Bürgerin) • 	ja
44.	Löbau	<ul style="list-style-type: none"> • Dolmetsch-Hotline grundsätzlich verfügbar • Kapazitäten jedoch begrenzt und Fälle werden nach Behördenaussage nicht bearbeitet, bis Kapazitäten verfügbar sind 	nein
45.	Ludwigsburg	<ul style="list-style-type: none"> • Grundsätzlich keine Probleme bei der Hinzuschaltung von Dolmetschdiensten im Beratungsverlauf • Aktuell jedoch keine Nutzung möglich 	ja

	Ort	Zusammenfassung	Probleme
46.	Main Taunus Kreis	Dienst ist Trägern nicht bekannt. Kund/innen werden darauf hingewiesen, dass sie sich selbst einen Dolmetscher besorgen sollen.	ja
47.	Nagold, Landkreis Calw	Keine Erfahrungen mit Telefon-Hotline, vieles über Papier/Formulare, Berater/in spricht ggf. auf Deutsch mit Jobcenter, teilweise Video-Dolmetschung bekannt.	ja
48.	Nürnberger Land	Keine Angebote, eine Dolmetsch-Hotline zu nutzen	ja
49.	Ostalbkreis	Keine Erfahrung mit Arbeitsagentur, kein Angebot durch Optionskommune	ja
50.	Osterholz (Landkreis)	Dolmetsch-Hotline wird nicht genutzt. Es wird auf Amtssprache Deutsch verwiesen.	ja
51.	Pforzheim	<ul style="list-style-type: none"> • Es wird auf Amtssprache Deutsch verwiesen. • Dolmetsch-Hotline oder andere Dienste werden verweigert. • Weisung 201611028 und die zugrundeliegenden EU-Normen werden aktiv ignoriert. 	ja
52.	Pirna/Freital/ Region Sächsische Schweiz/ Osterzgebirge	<ul style="list-style-type: none"> • Dolmetscher-Dienste werden in Einzelfällen auf Anfrage zugeschaltet. • Klienten kommen wegen der Sprachbarrieren mit digitalen Angeboten ohne Unterstützung kaum/nicht zurecht 	ja
53.	Plauen	Keine Nutzung einer Dolmetsch-Hotline	ja
54.	Ravensburg	<ul style="list-style-type: none"> • keine Auskünfte über Erfolg der Dolmetsch-Hotline möglich • Informations- und Aufklärungsdefizit seitens Jobcenter und Arbeitsagenturen 	ja
55.	Rein-Sieg	Nutzung einer Dolmetsch-Hotline auf Anfrage	nein
56.	Remscheid	Keine Problemmeldung	nein
57.	Rüsselsheim	Kundin aus Rumänien wurde in schriftlicher Einladung darauf verwiesen, dass sie sich selbst um Übersetzung kümmern muss und dies nicht durch Minderjährige geschehen darf. Kein Angebot für Dolmetscherdienst.	ja
58.	Saarbrücken	<ul style="list-style-type: none"> • Vor Pandemie vereinzelt das Angebot bei persönlichen Vorsprachen, Dolmetscherdienste punktuell einzuschalten. Im Widerspruch dazu wurden die gleichen Kund/innen schriftlich aufgefordert, bei persönlichen Vorsprachen eine sprachkundige Person mitzubringen. 	ja

	Ort	Zusammenfassung	Probleme
		<ul style="list-style-type: none"> • Momentan MBEs Probleme zu übersetzen aufgrund der erforderlichen Vollmacht/Schweigepflichtentbindung /MBE. 	
59.	Saarbrücken/Burbach	<ul style="list-style-type: none"> • Grundsätzlich gute Erfahrungen und regelmäßige Nutzung der Dolmetsch-Hotline • Jedoch vereinzelte Fälle, in denen Hinzuschaltung verweigert/ abgelehnt wurde • Informations- und Aufklärungsdefizit seitens Jobcenter und Arbeitsagenturen 	ja
60.	Segeberg (Kreis), Stormarn (Kreis)	JC und AA für Klient/innen oft nicht erreichbar, Verständigungsprobleme, keine Dolmetschdienste zugeschaltet/ abgelehnt worden, obwohl vorhanden	ja
61.	Schwelm, Ennepe-Ruhr-Kreis	Angebot von Dolmetschdiensten nicht bekannt	ja
62.	Singen-Hegau Jobcenter Stockach	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktaufnahme nur auf Deutsch. • Keine Nutzung einer Dolmetsch-Hotline. • Kunden sollen sich selbst um Übersetzung kümmern. 	ja
63.	Soest (2 Rückmeldungen)	<ul style="list-style-type: none"> • Kein Hinweis/ Angebot Dolmetschdienste, stattdessen Vollmachten für oder Begleitung durch Berater/innen oder Bekannte • Von JMD Hinweis: JC die Dolmetscherhotline aufgekündigt hat, da nicht genug Nachfrage bestand 	ja
64.	Sonthofen	Keine Nutzung einer Dolmetsch-Hotline	ja
65.	Stuttgart (2 Rückmeldungen)	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Dolmetschdienste angeboten, unangemessene Bemerkung Mitarbeiter • Zuschalten bei Präsenzterminen bekannt, aber nicht am Telefon 	ja
66.	Tessin (MV)	Kein Bedarf	nein
67.	Wetzlar/Lahn-Dill-Eder	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Nutzung einer Dolmetsch-Hotline. • Migrationsberatungsstellen schalten eigene Dolmetsch-Dienste ein. 	ja
68.	Wiesbaden/Rheingau-Taunus	Keine Nutzung einer Dolmetsch-Hotline	ja
69.	Witten	Nutzung einer Dolmetsch-Hotline bei Terminen, kaum bei Spontankontakten.	nein