

**19. Wahlperiode**

**Schriftliche Anfrage**

**der Abgeordneten Taylan Kurt und Jian Omar (GRÜNE)**

vom 08. August 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 31. August 2023)

zum Thema:

**Sprachbarrieren in Behörden**

und **Antwort** vom 14. September 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 14. Sep. 2023)

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung,  
Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung

Herrn Abgeordneten Taylan Kurt und Herrn Abgeordneten Jian Omar (GRÜNE)

über  
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/ 16 575  
vom 08. August 2023  
über Sprachbarrieren in Behörden

---

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung der Verwaltung: Die Schriftliche Anfrage betrifft zum Teil Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Im Sinne einer sachgerechten Antwort wurden daher die zwölf Bezirksamter von Berlin um Stellungnahme gebeten, die die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurde. Sie wird zur Beantwortung der Fragen 1., 2., 4. und bis 9. nachfolgend wiedergegeben.

1. Wie stellen Bezirksamter aktuell sicher, dass alle benötigten Verwaltungsleistungen auch von Menschen abgerufen werden können, die keine Deutschkenntnisse haben?

Zu 1.:  
Bezirksamt Mitte

Im Bezirksamt Mitte steht seit Ende 2016 allen Fachämtern sowie den Schulen im Bezirk ein telefonischer Dolmetschdienst zur Verfügung. Dieser wurde seit Dezember 2016 über den bezirklichen Integrationsfonds finanziert und seit 2018 aus dem bezirklichen Haushalt. Der Telefondolmetschdienst kann von allen Mitarbeitenden über Festnetzanschlüsse oder mobile Diensttelefone nach Freischaltung der jeweiligen Telefonnummern über Eingabe eines PINs

während der Arbeitszeiten genutzt werden. Technische Voraussetzung ist, dass die Telefone über einen Lautsprecher verfügen.

Der Telefondolmetschdienst bietet in 2023 folgende Sprachen ad-hoc, d.h. mit einer Wartezeit von bis zu 2 Minuten an:

- Arabisch
- Farsi
- Dari
- Kurdisch-Kurmandschi
- Türkisch
- Bosnisch/Kroatisch/Serbisch
- Albanisch (bis 15 Uhr)
- Bulgarisch
- Rumänisch
- Russisch
- Polnisch
- Tschechisch
- Slowakisch
- Ungarisch
- Französisch
- Englisch
- Spanisch

Folgende Sprachen können zusätzlich per Terminvereinbarung bereitgestellt werden:

- Albanisch (ab 15 Uhr)
- Griechisch
- Litauisch
- Suaheli
- Amharisch
- Hebräisch
- Malinke
- Susu (Mande)
- Arabisch (Marokko)
- Hindi
- Mazedonisch
- Tamilisch
- Armenisch
- Igbo
- Mongolisch
- Thailändisch
- Aserbaidshanisch
- Italienisch
- Nepalesisch
- Tigre
- Bengalisch
- Japanisch
- Niederländisch
- Tigrinja
- Chinesisch
- Kinyarwanda
- Paschtu
- Tschetschenisch
- Kirundi
- Portugiesisch
- Ukrainisch
- Filipino (Tagalog)
- Kurdisch – Sorani
- Punjabi
- Urdu
- Fula
- Slowenisch
- Vietnamesisch
- Georgisch
- Lettisch
- Somali

Die statistische Auswertung der Nutzung des Dienstes zeigt, dass der Dienst aktuell in unterschiedlichem Ausmaße genutzt wird.

Neben dem telefonischen Dolmetschdienst können Mitarbeitende des Bezirksamtes und Bürger\*innen für einfach Sprachmittlungsaufgaben auch auf die Angebote des Lots\*innenprojekts „die brücke“ zugreifen: <https://www.bildungsmarkt.de/bildungsbereiche/lotsenprojekt-die-bruecke/>

Die Lots\*innen unterstützen in verschiedenen Sprachen beim Ausfüllen von Anträgen und können zu Behördenterminen begleiten. Auch feste Sprechstunden in einzelnen Ämtern können vereinbart werden, wenn die Fachämter dies wünschen und das Lots\*innenprojekt entsprechende Kapazitäten hat.

Aktuell sind folgende Sprachen im Lots\*innenprojekt vorhanden:

- |               |                  |
|---------------|------------------|
| • Arabisch    | • Russisch       |
| • Aramäisch   | • Persisch       |
| • Bulgarisch  | • Pidgin-English |
| • Deutsch     | • Serbisch       |
| • Englisch    | • Spanisch       |
| • Französisch | • Türkisch       |
| • Kurdisch    | • Italienisch    |
| • Mette       | • Ukrainisch     |
| • Mongolisch  |                  |

Dieses Angebot wird auch vom Bürgeramt und speziell für das Flüchtlingsbürgeramt eingesetzt.

In der vhs Berlin-Mitte wird versucht, für die Beratung und Anmeldung für Deutschkurse immer multilinguale Berater\*innen zu gewinnen.

Vermeehrt werden Kurse in unterschiedlichen Sprachen angeboten. Zudem sind viele Kursleitungen multilingual und die Kursbeschreibungen enthalten den Zusatz, „The teacher can answer your questions in..... language, too“.

### Friedrichshain-Kreuzberg

Im Amt für Soziales in Friedrichshain-Kreuzberg werden jährlich Sprachmittler\*innen über Honorarkosten eingeplant. Diese Sprachmittelnden stehen während der Sprechzeiten zur Verfügung und beherrschen die Sprachen Arabisch, Englisch und Französisch. Einen Sprachmittler für Romanes hat das Amt für Soziales derzeit nicht; die Sprachmittlung erfolgt hier durch den „RAA Berlin e. V.“. Übertragungsleistungen von Inhalten in kleinerem Umfang in andere Sprachen nehmen auch Mitarbeitende des Amtes bzw. Mitarbeitende des Sicherheitsdienstes wahr.

Im Amt für Bürgerdienste wird mit Sprachbarrieren in der Praxis pragmatisch umgegangen. Häufig genutzt werden Sprach-Apps, die keine amtlich anerkannte Übersetzung bieten aber für die Dienstleistungen in der Regel ausreichen.

Auch Mitarbeitende in den Bürgerämtern übernehmen bei Bedarf Übersetzungsleistungen (beispielsweise Türkisch oder Russisch) vor. Einige Kund\*innen bringen auch Familienmitglieder oder Bekannte mit Deutschkenntnissen mit. Für eine flächendeckende Abdeckung von Sprachbarrieren bedarf es jedoch einer gesamtstädtischen (Online-)Lösung, um künftig besser Sprachmittler\*innen/Übersetzungen in den Verwaltungsalltag zu integrieren. Die im Jugendamt benutzten Materialien, Infoblätter zu den Anträgen von Leistungen und der Internetauftritt sind mehrsprachig.

Im Gesundheitsamt gibt es vereinzelt mehrsprachige Informationsmaterialien. Die Webseite des Fachbereichs Prävention, Gesundheitsförderung und Gesundheitshilfe für Erwachsene wird in einer englischen Version angeboten.

Die Verwaltungsleistungen im Stadtentwicklungsamt werden nur in deutscher Sprache angeboten. Im Umwelt- und Naturschutzamt gibt es Mitarbeiter\*innen mit unterschiedlichen Sprachenkenntnissen. Bei Bedarf greifen die Mitarbeiter\*innen auf diesen Sprachenpool zurück. Seitens der Amtsleitung und der Fachleitungsebene werden bei den jährlich durchzuführenden Jahresgesprächen alle Mitarbeiter\*innen auf die umfangreichen Möglichkeiten der Sprachenkenntniserlangung durch Nutzung des Bildungsurlaubsangebotes hingewiesen.

Werden im Ordnungsamt in einer fremden Sprache Anträge oder sonstige Dokumente vorgelegt, wird um die Vorlage einer Übersetzung gebeten. Die Mitarbeiter\*innen des Ordnungsamtes sind jedoch stets bemüht mit den eigenen Fremdsprachenkenntnissen Barrieren zu überwinden und die notwendigen Hilfestellungen zu geben. Zudem werden Fachverfahren in anderen Sprachen online zur Verfügung gestellt. Somit können die Verwaltungsleistungen auch von Menschen abgerufen werden, die keine Deutschkenntnisse haben. Sollte dies nicht zielführend sein, wird auf eine\*n Dolmetscher\*in hingewiesen.

Verwaltungsleistungen in Deutschland sind zur Sicherung der Rechtssicherheit der entsprechenden Verwaltungsakte in Deutsch zu erbringen. Abweichend davon werden im Schul- und Sportamt Beratungen in Englisch, zum Teil auch in türkischer und russischer Sprache an. Dies sind aber freiwillige Leistungen der eigenen Beschäftigten und können nur nach aktueller Verfügbarkeit dieser Beschäftigten angeboten werden. Für eine umfassende Beratung in verschiedenen Sprachen fehlt es an entsprechender Personalausstattung oder entsprechenden Haushaltsmitteln zur Beauftragung von Dolmetschern.

Im Frauen- und Gleichstellungsbereich werden Menschen (FLINTA, BIPOCS etc.) in der Regel auch mit guten Englischkenntnissen, bei Fragen zu Verwaltungsleistungen geholfen.

## Bezirksamt Pankow

Durch die Vereinbarung von persönlichen Terminen im Gesundheitsamt Pankow wird sichergestellt, dass Sprachbarrieren vermieden werden. Zum einen durch Mitarbeiterinnen, welche die Sprachen Ukrainisch, Russisch, Türkisch, Arabisch, Farsi und Englisch selbst sprechen und zum anderen durch Dolmetscherdienste, z. B. Sprach- und Integrationsmittlung (Sprint), Gemeindedolmetschdienst Berlin (GDD), Sprachmittlerpool Berlin (SMP).

Informationsmaterialien und speziell z. B. die Anamnesebögen des Kinder- und Jugendgesundheitsdienstes (KJGD), liegen in vielen Sprachen vor. Impfaufklärungen werden in sehr vielen Sprachen vom RKI bereitgestellt.

Im Jugendamt Pankow gibt es Informationen zu Leistungsangeboten in ukrainischer Sprache.

Es gibt zahlreiches Informationsmaterial in verschiedenen Sprachen wie z. B. Flyer des Jugendamtes Pankow mit QR Codes zu den Fachbereichen oder den „Fahrplan zur Geburt“ mit wichtigen Hinweisen zu Leistungen und Kontaktadressen.

Mit dem Ziel, einen barrierefreien Internetauftritt des Jugendamtes Pankow zu gestalten, wurde eine AG inklusiver Öffentlichkeitsarbeit eingerichtet. So sollen auch Menschen ohne Deutschkenntnisse besser an Informationen zu Verwaltungsleistungen gelangen.

Die Kolleg\*innen im Standesamt Pankow sind sprachlich gut aufgestellt, um vor allem Hinweise in mehreren Sprachen geben zu können. Für rechtssichere Beratungen und Beurkundungstätigkeiten ist die Übertragung durch Dolmetscher in die deutsche Sprache notwendig. Zudem muss Gerichtskonformität sichergestellt werden.

Auch in den Bürgerämtern sowie im Stadtentwicklungsamt werden, soweit vorhanden, Fremdsprachenkapazitäten der Mitarbeitenden genutzt, es besteht zudem immer die Möglichkeit eine Sprachmittlerin/ einen Sprachmittler bzw. Dolmetscherin/ Dolmetscher zur Vorsprache hinzuzuziehen.

Darüber hinaus ist anzumerken, dass es bei der Vielzahl weltweiter Sprachen kaum möglich sein wird, sicherzustellen, dass Menschen ohne Deutschkenntnisse in jedem Fall eigenständig ohne Unterstützung von Sprachmittlern alle Verwaltungsleistungen abrufen können. Was möglicherweise in Zukunft KI-Programme (Künstliche Intelligenz) leisten können, lässt sich derzeit noch nicht beurteilen. Auch hier gilt, dass rechtssichere Beratungen und Beurkundungstätigkeiten gewährleistet werden müssen.

Das Amt für Soziales ist im Rahmen Zuständigkeit nach AV ZustSoz und AV ZustAsylbLG für Personen in existenziellen Notlagen zuständig. Für die Unterstützung bei Beratung und Antragstellung im Amt für Soziales sind derzeit Dolmetscher\*innen für russische Sprache auf Honorarbasis beschäftigt.

Weiterhin erfolgt derzeit die Suche nach einer dolmetschenden Person für arabische/persische Sprache. Unterstützend wird in Ausnahmefällen auf die Sprachkenntnisse einzelner Mitarbeitender (u. a. Englisch, Polnisch, Russisch, Ukrainisch, Arabisch, Türkisch) zurückgegriffen. Teilweise werden auch sprachkundige Begleitungen der Ratsuchenden gebeten, zu übersetzen.

Für die Schulanmeldung von Kindern ohne Deutschkenntnisse stehen Informationen in englischer und ukrainischer/russischer Sprache online (über die Schul- und Sportamt Website) und offline zur Verfügung. Zudem sind in der von der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familien (SenBJF) in unterschiedlichen Sprachen ausgestellten Broschüre „Schulanmeldung –so geht’s!“ alle notwendigen Informationen und Tipps zur Schulanmeldung hinterlegt. Im SGA traten bisher keine Probleme zu dieser Thematik auf.

Der bei der Senatswirtschaftsverwaltung eingerichtete "Einheitliche Ansprechpartner Berlin" bietet die Möglichkeit, Antragsverfahren/Gewerbemeldungen in englischer, französischer, türkischer und polnischer Sprache vorzunehmen, die bei entsprechender örtlicher Zuständigkeit zwecks weiterer Bearbeitung auch das Ordnungsamt Pankow erreichen.

#### Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf

Im Bezirksamt wird bei Bedarf auf verschiedene Dienste und Angebote zur Sprachmittlung und Übersetzung zurückgegriffen. Zunächst gibt es im Bezirk das Pilotprojekt "Verwaltungslotsinnen", das im Rahmen des Arbeitsmarktprogramms "Solidarisches Grundeinkommen" im Jahr 2021 eingeführt wurde. Drei Sprachmittler\*innen bieten Menschen mit wenig oder keinen Deutschkenntnissen Orientierung im Amt, helfen beim Ausfüllen von Dokumenten und unterstützen in Beratungssituationen. Dieser Dienst ist mit drei Mitarbeiterinnen ausgelastet, weshalb die Mitarbeiter\*innen des Bezirksamts auch auf die Unterstützung durch die bezirklichen Integrationslots\*innen angewiesen sind. Darüber hinaus werden bei Bedarf externe Dolmetscher\*innen eingesetzt oder auf die Hilfe von Mitarbeiter\*innen mit den entsprechenden Sprachkenntnissen zurückgegriffen. Die Angebote des Zentrums für sexuelle Gesundheit und Familienplanung richten sich insbesondere an Menschen ohne Deutschkenntnisse. Hier stehen regelmäßige Sprachmittlung in den Sprachen Rumänisch, Bulgarisch, Russisch, Polnisch, Arabisch, Farsi, Französisch, Ungarisch, Vietnamesisch und neu Serbisch / Kroatisch / Bosnisch / Montenegrinisch zur Verfügung. Hierbei handelt es sich um eine angestellte Sprachmittlerin. Sprachmittler\*innen auf Honorarbasis und Mitarbeiter\*innen von Sprint Berlin gGmbH, finanziert durch SenWGP, stehen ebenfalls zur Verfügung. Alle Mitarbeiter\*innen sprechen Englisch, einige auch Französisch, Spanisch, Polnisch, Rumänisch und Portugiesisch und nutzen diese Sprachkenntnisse auch in ihrer Arbeit. Darüber hinaus werden im Zentrum Internet-Übersetzungsangebote wie DeepL genutzt. Bei Sprachen außerhalb des regulären Sprachangebots wird versucht, einmalige Honorarsprachmittlungsdienste zu organisieren,

z. B. für Tsee. Im Sozialamt werden bei dringendem Bedarf auch telefonische Dolmetscher\*innen eingesetzt. Eine einheitliche Vorgehensweise der Ämter findet demnach nicht statt.

### Bezirksamt Spandau

Für viele Verwaltungsleistungen gibt es im Internet unter „berlin.de“ Merkblätter und Informationen in verschiedenen Sprachen. Zu einem großen Teil, insbesondere im Amt für Soziales werden die Antragstellenden bei der Vorsprache im Amt von persönlich bekannten Sprachmittelnden begleitet oder es wird über Übersetzungs-Apps kommuniziert. Gegebenenfalls werden Folgetermine mit dem Hinweis auf Sprachmittelnde vereinbart.

Zusätzlich und vor allem in der weiteren Kommunikation stehen dem Amt Sprachmittelnde in Ukrainisch, Russisch, Englisch, Arabisch und Türkisch vor Ort und ständig zur Verfügung. Weitere Sprachen können mittels im Bezirksamt tätigen Mitarbeitenden oder der Gesellschaft für interkulturelles Zusammenleben gGmbH (GIZ) im Rahmen eines terminlich vereinbarten Treffens bedient werden.

Teilweise werden vor dem Dienstgebäude und auch im Haus alle wesentlichen Informationen (Wegweiser, Zuständigkeiten, Öffnungszeiten etc.) in den Sprachen ausgehangen, die in der Praxis am häufigsten Verwendung finden.

Die Anträge für einige Hilfeleistungen wurden zudem für Schutzsuchende aus der Ukraine übersetzt.

### Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf

Dies wird in den einzelnen Ämtern unterschiedlich, nach Bedarf geregelt.

Im Gesundheitsamt werden beispielsweise, sofern keinerlei Sprachmittlung durch die Beschäftigten selbst zum Beispiel in Englisch möglich ist, Sprachmittler bei SPRINT bestellt. Im Bereich der Hilfe für Geflüchtete aus der Ukraine sind im Gesundheitsamt zwei Sprachmittler\*innen im Kinder- und Jugendgesundheitsdienst eingestellt. Weiterhin sind die Fremdsprachenkenntnisse einzelner Beschäftigter im Vorzimmer und der Büroleitung erfasst, falls akut kürzere Klient\*innenkontakte fremdsprachlich abgedeckt werden müssen (Spanisch, Serbisch, Kroatisch, Türkisch, etc.).

Im Jugendamt werden bei denjenigen Verwaltungsleistungen, die überwiegend im öffentlichen Interesse liegen, Sprachmittler\*innen oder zertifizierte Dolmetscher\*innen eingesetzt (z. B. Inobhutnahmen, Vaterschaftsanerkennungen, Aufnahme einer Sorgerechterklärung, Beurkundungen oder gerichtliche Betreuungsanweisungen) durch die alle benötigten Sprachen abgedeckt werden können. Mitarbeiter\*innen mit spezifischen Sprachkenntnissen kommen ebenfalls zum Einsatz.

Die Zielgruppen des Jugendamtes sind in der Regel in Jugendhilfeeinrichtungen oder Gemeinschaftsunterkünften untergebracht, die ebenfalls Dolmetscher\*innen einsetzen und Sozialarbeiter\*innen vor Ort haben, die bei Antragstellungen unterstützen.

Von Obdachlosigkeit betroffene Eltern, die Unterstützungsbedarf bei der Erziehung ihrer Kinder haben, werden gelegentlich in Mutter/Vater-Kind-Einrichtungen nach § 19 SGB VIII untergebracht.

Das Amt für Soziales Steglitz-Zehlendorf beschäftigt während der Sprechstunden einen freien Mitarbeitenden als Sprachmittler für Arabisch und Französisch. Darüber hinaus werden aktuell mehrere Sprachmittlerinnen für Russisch und Ukrainisch beschäftigt. Für weitere Sprachen erfolgt eine Zusammenarbeit mit den Integrationslots\*innen Steglitz-Zehlendorf. In wenigen Fällen wird auch auf den Gemeindedolmetscherdienst zurückgegriffen. Darüber hinaus werden Personen ohne Deutschkenntnisse häufig von Vertrauenspersonen begleitet, die für diese die Übersetzungen vornehmen.

Im Bürgeramt ist eine Verständigung auf Englisch meist hinreichend möglich. Vereinzelt haben Mitarbeitende auch Kenntnisse anderer Sprachen, die im Einzelfall zur Unterstützung abgerufen werden können. Mit Hilfe dieser Fremdsprachenkenntnisse einzelner Mitarbeitenden hat das Bürgeramt Steglitz-Zehlendorf z. B. den Vordruck für die sehr häufig abgerufene Verwaltungsdienstleistung der An- bzw. Ummeldung eines Wohnsitzes in einige Sprachen übersetzen lassen und hält diese als Aushang im Wartebereich vor. Grundsätzlich wird nicht Deutsch sprechenden Personen stets empfohlen, eine dolmetschende Person zur Vorsprache im Bürgeramt mitzubringen. Dem kommen jedoch nur noch wenige Bürgerinnen und Bürger nach. Viel weiter verbreitet ist die Nutzung einer Übersetzungs-App mittels Smartphone. Doch auch damit lassen sich in den allermeisten Fällen sämtliche Unklarheiten beseitigen.

### Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg

Die Formulare für die Anträge im Amt für Soziales sind entsprechend der vorgegebene Amtssprache in Deutsch verfasst. Menschen mit keinen oder geringen Deutschkenntnissen können sich mit Hilfe von Sprachmittler\*innen im Amt Unterstützung holen und werden auch beraten.

Für alle Abteilungen des Amtes für Bürgerdienste stehen die bezirklichen Integrationslots\*innen zu Verfügung.

Für die Bereiche ohne direkten Publikumskontakt befinden sich die Hinweise und Formulare im Internet.

Im Fachbereich der Bürgerämter liegen einige der wichtigsten Formulare, wie z. B. das Formular zur Anmeldung zusätzlich in Englisch übersetzt vor.

Des Weiteren wurden für alle Standorte mobile Echtzeit-Sprachübersetzer angeschafft die bei Sprachbarrieren unterstützend eingesetzt werden.

Im Bereich der Standesämter muss gem. § 2 der Verordnung zur Ausführung des Personenstandsgesetzes (PStV) ein Dolmetscher hinzugezogen werden, sobald ein Beteiligter die deutsche Sprache nicht versteht und die Standesbeamtin / der

Standesbeamte die Sprache nicht beherrscht. Die dolmetschenden Personen werden kostenpflichtig von den Kund\*innen selbst beauftragt.

Die Serviceeinheit Facility Management ist ein verwaltungsinterner Dienstleister und bietet keine "Verwaltungsleistungen" für Bürger\*innen bzw. Kund\*innen an.

Im Jugendamt sind in den Leistungsbereichen Fremdsprachenkenntnisse und muttersprachliche Kenntnisse vorhanden (Türkisch, Englisch, Arabisch, Französisch, Ukrainisch, Russisch, Polnisch). Die Sprechstunden der Erstanlaufstellen (Familienservicebüro und Infopoint) halten Sprechstunden in verschiedenen Sprachen gemeinsam mit Integrationslotsen-, Familienlotsen- und Stadteilmütterdiensten mit verschiedenen Sprachkompetenzen vor und können, wenn nicht – wie im Allgemeinen üblich – Übersetzungsleistungen von den anfragenden Personen selbst organisiert werden, auf Dolmetscherdienste zurückgreifen.

Darüber hinaus wird im Jugendamt, insbesondere im Infopoint, mit automatischen Übersetzungsgeräten gearbeitet.

Das Gesundheitsamt Tempelhof-Schöneberg bietet für alle Fachbereiche (incl. Berliner Zentrum für gesundheitliche Beratung nach § 10 ProstSchG) die Nutzung eines Telefondolmetschdienstes an.

Im Fachbereich Straßen werden bis auf wenige Ausnahmefälle keine Anträge von Privatpersonen bearbeitet. Lediglich private Grundstückseigentümer sind vereinzelt Antragstellende. Hier ist es bisher nicht zu solchen Sprachbarrieren gekommen. Sollten in Einzelfällen Sprachbarrieren auftreten, wird das individuell gelöst.

Für das Ordnungsamt ist zu sagen, dass "Bordmittel" zum Einsatz kommen: ohnehin vorhandene Englischkenntnisse oder aber auch Sprachkenntnisse von Mitarbeitenden mit Migrationshintergrund. In aller Regel kann man sich behelfen. Nicht berührt ist dabei, dass Amtssprache Deutsch ist, und eine Rechtsunsicherheit bei nichtzertifizierten Übersetzungen besteht, die eine Haftung unsererseits ausschließen muss.

Im Zuge der Überarbeitung des Internetauftritts des Umwelt- und Naturschutzamtes wird die englische Übersetzung von Inhalten geprüft.

Im Schul- und Sportamt wird auf die in den Fachbereichen verfügbaren Sprachkenntnisse zurückgegriffen. Sollte dies nicht ausreichen, bringen Frage-/Antragstellende in der Regel selbst Dolmetschende mit. Bei der Schulanmeldung von zugewanderten oder geflüchteten Personen, die in von Trägern geführten Unterkünften wohnen, werden die Anträge durch die Träger dem Schul- und Sportamt zeitgerecht zur Verfügung gestellt. Die Dolmetschfunktion übernimmt somit der Träger.

Dort wo im Amt für Weiterbildung und Kultur die meisten Menschen ohne Deutschkenntnisse ankommen – in der Volkshochschule (vhs) – besteht ein großer Beratungsbetrieb in mehreren Sprachen mit dem Hauptziel, die passenden Sprachkurse zu finden, um die Menschen in die Lage zu versetzen, in der Gesellschaft und auf dem Arbeitsmarkt zu bestehen.

In vielen Bereichen gibt es die wichtigsten Informationen schriftlich auf Englisch, teilweise in mehreren Sprachen. Situationsbezogen wenden viele Mitarbeitende vorhandene Fremdsprachenkenntnisse an, um Kommunikation zu ermöglichen.

### Bezirksamt Neukölln

Der § 23 VwVfG sagt eindeutig, dass die Amtssprache Deutsch ist und werden bei einer Behörde in einer fremden Sprache Anträge gestellt oder Eingaben, Belege, Urkunden oder sonstige Dokumente vorgelegt, soll die Behörde unverzüglich die Vorlage einer Übersetzung verlangen. Die Behörde ist infolgedessen somit verpflichtet, mit fremdsprachigen Anträgen, soweit diese als solche erkennbar sind, nach Maßgabe der Abs. 2-4 zu verfahren. Somit sind sowohl Behörde als auch Antragstellende verpflichtet, nach Abs. 2 auf eine Übersetzung fremdsprachiger Anträge hinzuwirken. § 23 regelt dabei nicht nur den Umgang mit in Deutschland lebenden Ausländer\*innen und Spätaussiedler\*innen, sondern trägt auch der stetig wachsenden Internationalisierung Rechnung, die bis ins Verwaltungsverfahren ausstrahlt. In Deutschland als weitgehend homogenem Sprachgebiet kommt Abs. 1 lediglich eine klarstellende Funktion zu; auch ohne ausdrückliche Erwähnung im Grundgesetz hat Deutsch als Staatssprache Verfassungsrang.

Trotzdem sind die Mitarbeitenden des Bezirksamtes Neukölln dauerhaft bemüht, jeder antragstellenden Person gerecht zu werden. Dazu wurden/werden zahlreiche Informationen (Flyer, Webseite) bereits mehrsprachig sowie in einfacher oder leichter Sprache angeboten. Um Sprachbarrieren für Menschen mit Migrationserfahrung im Kontakt mit Mitarbeitenden des Bezirksamtes Neukölln entgegenzuwirken, sind im Bezirk auch die Integrationslots\*innen im Einsatz. Die Integrationslots\*innen bieten eine interkulturelle Sprachmittlung in 15 Sprachen und Begleitung zu Behörden an, auch zu den Einrichtungen des Bezirksamtes, wie dem Bürgeramt, Sozialamt oder der sozialen Wohnhilfe.

Das Integrationsbüro des Bezirksamtes Neukölln ist für die fachliche Steuerung des Projekts der Integrationslots\*innen zuständig und stellt durch einen regelmäßigen Austausch mit dem Träger und den Lots\*innen sicher, dass eine gute Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitenden des Bezirksamtes und den Integrationslots\*innen zu einem Abbau von Sprachbarrieren für Menschen mit Migrationshintergrund im Kontakt mit dem Bezirksamt beiträgt.

In der Verwaltungspraxis greifen die Mitarbeitenden des Amtes für Soziales im Zweifelsfall auf den Gemeindedolmetschdienst Berlin (GDD) zurück. Die Leistungen des GDD sind jedoch auch für die Verwaltung kostenpflichtig und stehen oftmals nicht für spontane Dolmetschdienste zur Verfügung. Der GDD wird von uns, mit zeitlichem Vorlauf, in Fällen

beauftragt, in denen ein Leistungsanspruch vermutet wird, durch Befragungen aber noch verifiziert oder in der Höhe bestimmt werden muss.

Hilfsweise dolmetschen Kolleginnen und Kollegen mit Fremdsprachenkenntnissen. In vielen Fällen werden antragstellende Personen von deutschsprechenden Vertrauenspersonen begleitet.

Im Gesundheitsamt und im öffentlichen Gesundheitsdienst können Sprach- und Integrationsmittlung über den Gemeindedolmetscherdienst oder Sprachmittler der von SenWGP geförderte Dolmetscherdienst Sprint Berlin zu Beratungs-/Begutachtungsterminen hinzugezogen werden. Das Informationsmaterial der Bereiche existiert in mehreren Sprachen. Bestehende Fremdsprachenkenntnisse von Beschäftigten werden regelmäßig genutzt.

Im FamilienServiceBüro (und damit bei der Beratung zu allen finanziellen Leistungen des Jugendamts) sowie in den Beratungskontakten des Regionalen Sozialpädagogischen Dienstes sowie der EFB können Sprachmittler bereitgestellt werden, sofern eine muttersprachliche Beratung nicht gewährleistet werden kann. Wir arbeiten hierfür sowohl mit den Integrationslots\*innen als auch mit dem Gemeindedolmetscherdienst zusammen. In der Kinder- und Jugendarbeit sind neben mehrsprachigen Mitarbeitenden auch mehrsprachige Honorarkräfte im Einsatz. Über die Angebote des Jugendamts erfahren die Kinder, Jugendlichen und ihre Familien aus den vielfältigen (z. T. interkulturell ausgerichteten) Beratungsstellen und Angeboten der Frühen Hilfe bzw. der Familienförderung und Jugendhilfe in Neukölln. Exemplarisch seien hier die Stadtteilmütter erwähnt.

Das Amt für Bürgerdienste wird den Anforderungen und Realitäten des heutigen Arbeitsalltags gerecht und handelt im Sinne der Bürgerorientierung (vgl. § 11 Abs.1 GGO I). Im Amt für Bürgerdienste wird mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln versucht den Bürgerinnen und Bürger mit Kommunikationsschwierigkeiten beratend entgegen zu kommen. Es ist entgegen der schriftlichen Kommunikation bei der mündlichen Kommunikation möglich eine andere als die deutsche Sprache zu sprechen, wenn alle Beteiligten damit einverstanden sind und ausreichende Sprachkenntnisse vorhanden sind. Im Einzelfall kann der Sachbearbeitende freiwillig die Entscheidung treffen, von der deutschen Sprache abzuweichen und in einer anderen Ihm/Ihr bekannten Sprache zu kommunizieren. Ansonsten werden die Antragstellenden in der Regel darauf hingewiesen, eine geschäftsfähige Person (muss nicht anerkannte(r) Dolmetscherin/Dolmetscher sein) mitzubringen, die der eigenen und der deutschen Sprache mächtig ist, um sich miteinander verständigen zu können.

Im Bereich Stadtentwicklung können Sprachbarrieren teilweise recht schnell durch Sprachkompetenzen innerhalb der Belegschaft überwunden werden. Gegebenenfalls werden die Bürger\*innen gebeten, Übersetzer\*innen oder Sprachmittler\*innen z. B. aus dem Familien- oder Bekanntenkreis hinzuzuziehen. In den Veröffentlichungen des Stadtentwicklungsamtes werden vermehrt Texte in einfacher/leichter Sprache eingesetzt, um alle Bevölkerungsschichten zu erreichen.

Dabei geht es nicht nur um migrantische/muttersprachliche Gruppen. Bei der offenen Mieterberatung und in den Vor-Ort-Büros des Quartiersmanagements sind zum Teil auch Beratungen / Informationen in Fremdsprachen möglich. Dies ist jedoch abhängig vom Einzelfall und dem verfügbaren Personal. Bei den Haushaltsbefragungen im Rahmen der vorbereitenden Untersuchungen zum Milieuschutz wurden z. T. migrantische Organisationen vor Ort angesprochen, um Hilfestellung beim Ausfüllen der Fragebögen zu leisten und den Grund der Befragung zu erklären.

Im Bereich Bildung, Kultur und Sport werden folgende Angebote zur Überwindung von Sprachdefiziten gemacht: Die in Bibliotheken zur Verfügung stehenden Reader werden genutzt, um neue Kund\*innen die notwendigen Aspekte für den Bibliotheksausweis zu erklären – hier zum Beispiel in arabischer Schrift und Sprache. Die Beratung für Deutschkurse für unangemeldete Interessierte findet durch ein mehrsprachiges Team statt.: Arabisch, Persisch, Englisch und Türkisch. Es ist beabsichtigt demnächst mindestens auch Russisch vorzuhalten. Bei der Einstufungsberatung Deutsch, die nur mit Termin besucht werden kann, wird zumeist Deutsch und Englisch abgedeckt. Wenn Bedarf an weiteren Sprachen besteht, helfen die im Foyer eingesetzten Mitarbeiter\*innen aus. Darüber hinaus werden Informationen zum Deutschbereich auf der Internetseite der vhs Neukölln auch auf Englisch angeboten. Auf dem Webportal der Berliner Volkshochschulen werden zumindest die Informationen zum Themenkomplex Deutsch als Zweitsprache an Berliner Volkshochschulen auf Englisch, Französisch, Spanisch und Arabisch angeboten.

Systematisch sind im Bereich des Schul- und Sportamtes keine mehrsprachigen Angebote/Vordrucke/ Hilfestellungen vorhanden. Sprachliche Hilfestellungen / Übersetzungen erfolgen durch Kolleg\*innen und deren individuellen (mutter)sprachlichen Kenntnissen.

Viele Mitarbeitende des Ordnungsamtes Neukölln verfügen über zu diesem Zweck hilfreiche (muttersprachliche) Kenntnisse, insbesondere in den am häufigsten nachgefragten Sprachen. Zudem werden viele der Dienstleistungen der Berliner Ordnungsämter im "Service-Portal Berlin" auch in englischer Sprache angeboten.

### Bezirksamt Treptow-Köpenick

Grundsätzlich stehen Verwaltungsleistungen allen Menschen zur Verfügung. Das Bezirksamt Treptow-Köpenick intensiviert in verschiedenen Bereichen selbstständig seine Bemühungen, Informationen in verschiedenen Sprachen zur Verfügung zu stellen. Sämtliche Informationen und Leistungen mehrsprachig anzubieten, ist aber ein immenser Aufwand und sollte zentral gesteuert werden und nicht durch zwölf einzelne Bezirke.

## Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf

Das Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf bietet teilweise mehrsprachige Informationen zu verschiedenen Verwaltungsleistungen in gedruckter bzw. elektronischer Form an (z. B. „Wegweiser für Marzahn-Hellersdorf“). Dies erstreckt sich jedoch nicht auf alle Verwaltungsleistungen.

Im Jugendamt Marzahn-Hellersdorf gibt es nur eingeschränkte Möglichkeiten.

Zwar können Aushänge o. ä. multilingual gestaltet werden, Anträge etc. sind jedoch von der Senatsverwaltung vorgegeben und können nicht ohne Weiteres in Übersetzung ausgegeben werden. Gleiches gilt für den Internetauftritt. Alle im Land Berlin verwendeten Antragsformulare werden durch die SenBJF und nicht die Bezirke bereitgestellt. Die Bereitstellung entsprechender Hinweise oder Angebote der Übersetzung von Anträgen liegt daher in der Verantwortung der SenBJF.

Für den Bereich ergänzende Förderung und Betreuung (eFöB) gab es dieses Angebot auch lange Zeit über die Website der SenBJF. Aktuell gibt es diese Übersetzungen nicht mehr.

- Bereich Vormundschaften/Pflegschaften:  
Sofern die von Amtsvormündern betreuten Mündel der deutschen Sprache nicht hinreichend mächtig sind, besteht die Möglichkeit, dass der Vormund unter Beachtung der Grundsätze zur Notwendigkeit von Ausgaben, zur Sparsamkeit und Wirtschaftlichkeit (§§ 6, 7 LHO) sowie den Vorgaben von SenFin einen Dolmetscher beauftragt, dessen Kosten durch das Jugendamt übernommen werden.  
Vorab werden kostenlose/kostengünstige Möglichkeiten geprüft, wie bspw. die Übersetzung durch Integrationslots\*innen, etc. (siehe Antwort Frage 9).
- Bereich Beistandschaft / Beurkundungen:  
Im Jugendamt stehen für Elternteile, die der deutschen Sprache nicht hinreichend mächtig sind, keine Dolmetscher zur Verfügung. Zur Beurkundung werden die Klienten gebeten, eine\*n Dolmetscher\*in bzw. Übersetzer\*in mitzubringen, die/der für den betreffenden Elternteil die Beurkundungsbelehrung übersetzen kann. Es muss kein/keine beeidigte\*r Dolmetscher\*in sein. Die/Der Dolmetscher\*in/ Übersetzer\*in darf mit den Eltern weder verwandt noch verschwägert sein. Dieser Hinweis findet sich auch auf der Internetseite des Jugendamtes bei Beurkundungen. Die Klienten bringen i. d. R. eigene Dolmetscher\*innen mit.  
Dolmetscher\*innen können in begründeten Einzelfällen über Honorarvertrag beauftragt werden.
- Bereich Unterhaltsvorschuss:  
Die Beantragung von Leistungen nach dem Unterhaltsvorschussgesetz (UVG) kann online erfolgen. Ergänzend zu dem maßgeblichen Merkblatt in deutscher Sprache sind

Übersetzungen in folgenden Sprachen über die Website der Senatsverwaltung verfügbar:

- o Information on the Unterhaltsvorschussgesetz (UVG) – EN
- o Інформація про Unterhaltsvorschussgesetz (UVG) – UA
- o Інформація о законе Unterhaltsvorschussgesetz (UVG) – RU
- o 1 من اعتبارًا السارية نسخته في Unterhaltsvorschussgesetz (UVG) قانون حول معلومات نشرة 2017 – AR تموز/يوليو

- Bereich Regional Sozialer Dienst

Das Jugendamt fordert, sofern für Beratungsgespräche Dolmetscherdienste erforderlich werden, eine\*n Dolmetscher\*in über Honorarverträge (z. B. Gemeinde Dolmetscher Dienst) an, um eine umfassende Beratung nach 27 ff SGB VIII sicherzustellen. Bei eingeleiteten Hilfsmaßnahmen nach §§27 ff SGB VIII erfolgt die Helferauswahl möglichst mit entsprechender sprachlicher Kompetenz.

- Bereich Elterngeld (BEEG)

Die Beantragung von Leistungen kann erstmalig ab dem 14.09.2023 über EGDigital auch online erfolgen. Übersetzungen der aktuellen Anträge (PDF-Datei) werden nicht angeboten.

- Bereich Kita/eFöB

Die Beantragung eines Kitagutscheins kann sowohl digital als auch in Papierform erfolgen.

Übersetzungen der Anträge (PDF-Datei) werden nicht angeboten.

Die ergänzende Förderung und Betreuung an Grundschulen kann nicht online beantragt werden. Die Antragstellung erfolgt daher ausschließlich in Papierform. Übersetzungen werden auch hier nicht angeboten.

Das Merkblatt zur Inanspruchnahme von Leistungen aus dem Bildungs- und Teilhabepaket wird auf der Website der SenBJF in verschiedenen Sprachen angeboten (<https://www.berlin.de/sen/bjf/bildungspaket/artikel.108191.php>).

- Familienservicebüro (FSB)

Für das umfassende Beratungsangebot im Familienservicebüro wird durch die Mitarbeitenden im FSB die Beratung in englischer und russischer Sprache angeboten. Darüber hinaus wird auch das Angebot der Stadtteilmütter und der Integrationslots\*innen in Anspruch genommen.

Im Gesundheitsamt ist Unterstützung durch Sprachmittler\*innen/Dolmetscher\*innen ist möglich.

Auf der Internetseite des Schul- und Sportamtes befinden sich Verlinkungen auf die entsprechenden Webseiten der SenBJF, auf den wichtigen Informationen, Flyer und Termine in vielen Sprachen abrufbar sind.

#### Abteilung Soziales und Bürgerdienste

Personelle und/oder finanzielle Mittel stehen der Behörde für Übersetzungsleistungen nicht zur Verfügung. In der Regel werden Menschen, die über keine Deutschkenntnisse verfügen, an gemeinnützige Vereine, die kostenlose Dolmetscherdienste anbieten, vermittelt.

#### Bezirksamt Lichtenberg

Das Bezirksamt Lichtenberg bietet seinen Mitarbeiter\*innen seit 2020 die Dienstleistung einer Audio- Übersetzung am Telefon durch einen externen Dienstleister an, der für 60 Sprachen zur Verfügung steht. Die vom Bezirksamt am häufigsten benötigten Sprachen stehen dabei vertraglich garantiert für spontane Nutzung innerhalb von 2 min zur Verfügung. Für alle Sprachen besteht die Möglichkeit einer Terminvereinbarung. Die Nutzung durch die Mitarbeitenden des Bezirksamtes ist nicht verpflichtend, sondern ein freiwilliges Angebot, das Mitarbeitende nutzen können. Im Gesundheitsamt besteht überdies die Möglichkeit das durch SenWGP finanzierte Audio-Video-Dolmetschangebot von Sprint zu nutzen.

In den überwiegenden Fällen werden Menschen mit keinen oder nichtausreichenden Deutschkenntnissen von Personen zu den jeweiligen Leistungsbehörden begleitet, die für sie übersetzen. Dies sind entweder Sozialarbeitende aus durch Bezirks- oder Landesmitteln finanzierten Beratungsstellen oder Angehörige, Bekannte oder andere Unterstützer\*innen. Stehen diese nicht zur Verfügung oder nutzt die entsprechende Stelle nicht den Mitarbeiter\*innen zur Verfügung stehenden Übersetzungsdienst, ist eine Sicherstellung der Beantragung der jeweiligen Verwaltungsleistung nicht sichergestellt.

#### Bezirksamt Reinickendorf

Eine moderne Verwaltung ist auch eine mehrsprachige Verwaltung. Die Reinickendorfer Bürgerämter wollen für fremdsprachliche Kunden zugänglicher werden. Im Bürgeramt im Rathaus Reinickendorf ist es bei Bedarf möglich, falls Kunden sich nicht auf Deutsch verständigen können, Bürgerberater\*innen mit Fremdsprachenkenntnissen um Hilfe zu bitten. Durch diese Informationsvermittlung und die Datenaufnahme in einer für den Kunden verständlichen Sprache sollen Missverständnisse, beispielsweise bei der Schreibweise der Namen, vermieden werden.

Viele Bürgerberater\*innen haben ihre wertvollen Sprachkenntnisse dabei freiwillig zur Verfügung gestellt. Im Wartebereich des Bürgeramts gibt es einen Überblick über die dort gesprochenen Sprachen und an den Arbeitsplätzen der Bürgerberater gibt es Informationen, welche Sprachen dort außer Deutsch noch gesprochen werden. Im Bürgeramt Rathaus Reinickendorf sind dies Englisch, Portugiesisch, Russisch und Türkisch.

Dieses Angebot gibt es auch für Polnisch im Bürgeramt Reinickendorf-Ost. Wenn es um rechtssicheres Dolmetschen geht, sind beeidigte Dolmetscher\*innen durch die Kunden zu beauftragen.

Im Bereich des Jugendamtes wird für Gespräche bei Bedarf Sprachmittlung beauftragt bzw. eingesetzt. Einige Mitarbeitende verfügen ebenfalls über umfangreiche Fremdsprachenkenntnisse. Die Hinweise auf den Jugendamtsseiten im Internet sind in der Regel deutsch, vereinzelt ukrainisch.

Für geflüchtete Menschen aus der Ukraine hat das Bezirksamt Reinickendorf (durch Ukraine Sondermittel des Senats finanziert) seit April 2022 bis Ende 2023 eigene Sprachmittler\*innen für Ukrainisch/Russisch befristet angestellt. Diese sind aktuell im Sozial-, Bürger-, Jugend- und Gesundheitsamt eingesetzt und unterstützen die dortigen Fachkräfte. Darüber hinaus können Mitarbeitende des Bezirksamts bzw. Menschen mit Bedarf an Sprachmittlung verschiedene Angebote im Bezirk zur Sprachmittlung anfragen (siehe Frage 9). Der Bereich des Gesundheitsamtes kann auch auf das Sprachangebot des Trägers Sprint für den Gesundheitsbereich angefragt werden. Dieses ist ein berlinweites und vom Senat für Gesundheit gefördertes Projekt, welches für den Gesundheitsbereich qualifizierte Sprachmittlung bereithält.

Für den Katastrophenschutz wurden Flyer in fünf verschiedenen Sprachen angefertigt, um auch für Menschen ohne Deutschkenntnisse ein Informationsangebot bereitstellen zu können.

2. Wie stellen die Bezirksämter sicher, dass Menschen nicht aufgrund der Sprachbarriere in existenzielle Notlagen geraten, z.B. weil sie Sozialhilfeleistungen oder eine Unterkunft gem. ASOG nicht geltend machen können?

Zu 2.:

#### Bezirksamt Mitte

Im Amt für Soziales werden zu diesem Zweck Sprachmittelnde hauptsächlich in der Sozialen Wohnhilfe, beim Allgemeinen Sozialdienst und im Bereich der Grundsicherung insbesondere zu den Sprechzeiten der Publikumssteuerung eingesetzt.

Sprachmittelnde, die das Amt einsetzt sind:

- a. Eigens dafür eingestellte Personen (z. B. derzeit insgesamt fünf Sprachmittler\*innen für Ukrainisch bis zum 31.12.2023)
- b. Kolleg\*innen, die aufgrund ihrer Sprachkenntnisse unterstützen
- c. Personen, die vom Amt von Trägern/Serviceleistungen angefordert werden und dann per Telefon oder in Präsenz dolmetschen (s. Antwort zu Frage 1). Die Telefonserviceleistungen werden hauptsächlich im Bereich des Backoffice, beispielsweise bei Terminen des Sozialdienstes mit den Klient\*innen, eingesetzt. Im Frontoffice ist eine Sprachmittlung per Telefon nicht durchführbar.

Darüber hinaus werden auch Sprachmittelnde von Klient\*innen mitgebracht (Angehörige, Freunde usw.)

#### Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg

Allgemein wird auf die Beantwortung der Frage 1 verwiesen. Dass Menschen aufgrund von Sprachbarrieren einen Hilfebedarf nicht akzentuieren können, ist im Amt für Soziales Friedrichshain-Kreuzberg bisher noch nicht vorgekommen.

#### Bezirksamt Pankow

Sollten sich im Gesundheitsamt Pankow bei Klient\*innen schwierige Lebenssituationen abzeichnen, die aufgrund von Sprachbarrieren entstehen oder entstanden sind, werden die Fachbereiche alles versuchen, um diese zu klären. Sprachbarrieren werden durch Dolmetscherdienste, private Sprachmittler oder Übersetzungsprogramme vermieden, bei unerwarteter Sprachbarriere wird bei Bedarf ein Folgetermin vereinbart. Siehe auch (Antwort zu 1.).

#### Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf

Die soziale Wohnhilfe greift bei Bedarf auf eigene Dolmetscher\*innen, Mitarbeiter\*innen mit Sprachkenntnissen oder die Verwaltungslots\*innen zur Sprachmittlung zurück, insbesondere in existenziellen Notlagen. Das Zentrum für sexuelle Gesundheit nutzt ebenfalls vorhandene Sprachmittlungsdienste und unterstützt bei der Geltendmachung von Ansprüchen sowie Unterbringungen in der jeweiligen Muttersprache.

#### Bezirksamt Spandau

Aufgrund der unter Frage 1 aufgeführten Maßnahmen ist die Möglichkeit der Beantragung von beispielsweise Sozialhilfeleistungen im Bezirksamt Spandau gesichert.

#### Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf

Siehe Antwort zu 1.

#### Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg

Die Vorsprechenden können eigene Übersetzer\*innen mitbringen oder nutzen oftmals eigeninitiativ auch ihre Smartphones für Übersetzungsprogramme. Unabhängig davon stellt das Amt für Soziales Sprachmittler\*innen für einige Sprachen selbst zur Verfügung.

In der Regel bringen die Kund\*innen im Amt für Bürgerdienste übersetzende Personen aus dem Familien- oder Freundeskreis mit.

Sollten aus finanziellen Gründen ein Dolmetscher nicht in Frage kommen, können die sprachlichen Übersetzungsleistungen auch von den Integrationslots\*innen übernommen werden. Diese sind für die Kund\*innen kostenfrei.

Grundsätzlich sichergestellt werden kann das Nicht-geltend-machen von Ansprüchen im Bereich Jugend und Gesundheit nicht, da zu jeder Information neben dem Abgebenden auch ein Empfänger gehört. Durch Netzworkebildung, fremdsprachliche Informationsmaterialien und entsprechende online-Informationen stellt das Jugendamt weitgehend sicher, dass über betreuende, begleitende Personen oder erreichbare und verstehbare Informationen über Ansprüche informiert wird.

Der vom Gesundheitsamt genutzte Telefondolmetschdienst wird in über 50 Sprachen angeboten, davon sind ca. 20 als ad hoc-Sprachen sofort verfügbar.

Im Ordnungsamt sind an den meisten Stellen existentielle Notlagen nicht tangiert.

Der Gewerbebereich, in dem es auch um finanzielle Lebensgrundlagen geht, ist recht "international" besetzt. Einzelne Mitarbeiter\*innen beherrschen Türkisch, Albanisch, Serbisch/Kroatisch (Muttersprache). Englisch kann dort ebenfalls ganz gut angewendet werden. Grundsätzlich wird sich außerdem mit Online-Übersetzungsfunktionen beholfen (Google-Übersetzer) die alle dort auf dem Handy als App haben. Eigene Sprachmittler\*innen sind dort nicht vorhanden, es könnte aber (für ggf. Ukrainisch, Russisch, Arabisch) bei der Abteilung Soz im Hause um Hilfe gebeten werden. Auch hier gilt, dass Deutsch die Amtssprache ist, und eine Rechtsunsicherheit bei nichtzertifizierten Übersetzungen besteht, die eine Haftung unsererseits ausschließt.

Das Schul- und Sportamt vergibt keine Sozialleistungen.

Im Amt für Weiterbildung und Kultur werden keine Transferleistungen o.ä. beschieden. Sozial und individuell von größter Wichtigkeit sind die Integrations- und Orientierungskurse der vhs. Hier besteht ein geregelttes Eintrittssystem aus dem jahrelang erarbeiteten Knowhow der Volkshochschulen, siehe Frage 1.

### Bezirksamt Neukölln

Im Bezirksamt Neukölln sind keine Fälle bekannt, in denen Menschen aufgrund von Sprachbarrieren in existenzielle Notlagen geraten sind. Solche Fälle wurde auch nicht im Rahmen von Widerspruchs- oder Klageverfahren bekannt.

Auch durch externe Beratungsstellen oder unabhängige Träger wurden dem Amt für Soziales solche Fälle nicht bekannt gemacht. Bezogen auf die Hilfestellungen durch die Ämter – siehe Frage 1.

### Bezirksamt Treptow-Köpenick

In Berlin können aktuell Menschen in Notlagen geraten. Das Bezirksamt Treptow-Köpenick ist jedoch bemüht, über verschiedene Wege auch individuelle Lösungen zu finden. Vereinzelt gibt es Sprachmittler\*innen und teilweise wird auf andere Optionen wie z. B. die Integrationslots\*innen und die Stadteilmütter zurückgegriffen.

### Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf

Das Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf – u. a. das Integrationsbüro – arbeitet eng mit mehrsprachigen externen Dienstleistern zusammen (z. B. Migrationssozialdienst, Integrationslots\*innen), welche ratsuchende bzw. hilfebedürftige Menschen dabei unterstützen, u.a. die für sie notwendigen Sozialleistungen zu beantragen.

### Bezirksamt Lichtenberg

Für existenzielle Notlagen gilt die Antwort zu 1. entsprechend.

### Bezirksamt Reinickendorf

Das Amt für Soziales Reinickendorf wird tätig, wenn entsprechende Problemstellungen von Menschen mit Sprachbarriere hier bekannt werden. Erfahrungsgemäß finden Menschen mit entsprechendem Bedarf muttersprachliche Unterstützung über Vereine und Interessenvertretungen im Bezirk und darüber auch den Zugang zur Sprechstunde und Antragstellung. In der Sprechstunde des Amtes für Soziales Reinickendorf vor Ort werden Lösungen über Sprachmittlung gefunden, um ggf. vorhandene Sprachbarrieren nicht zum Problem werden zu lassen.

3. „Der Senat möchte laut KOA-Vertrag „Bedarfe an Übersetzungsleistungen der Regelstrukturen und in Ämtern und Behörden [...] in einer Machbarkeitsstudie erfassen.“ Es ist lediglich im Gespräch in einzelnen Bezirken pilothaft den Einsatz von Telefon- und Videodolmetschdiensten zu erproben.

a) In welchen Bezirken soll der Einsatz erprobt werden?

Zu 3 a.: Derzeit kooperiert der Senat zur Umsetzung des o. g. Vorhaben mit den Bezirksamtern von Mitte und Lichtenberg im Rahmen der Implementierung eines Audio- und Videodolmetsch-Pilotprojekts für 2024-2025. Im Gespräch ist eine Zusammenarbeit mit dem Bezirksamt von Steglitz-Zehlendorf. Nach der ersten Durchführung des Pilotprojekts ist beabsichtigt, die Zusammenarbeit auf andere Verwaltungseinheiten in Berlin auf Bezirks- und Landesebene auszuweiten.

b) Wie soll das Programm genau aussehen?

Zu 3 b.: Für die Implementierung des Audio- und Videodolmetsch-Dienstes für Berlin sollen die Rahmenbedingungen durch eine Machbarkeitsstudie ermittelt werden. Zurzeit wird die Ausgangslage zur Durchführung eines solchen Pilotvorhabens durch eine wissenschaftliche Begleitung der existierenden Teilansätze in Bezirken (Mitte, Lichtenberg) und anderen Verwaltungen (LAF, SenWGP) eruiert.

Das gesamte Vorhaben ist in drei Phasen unterteilt. Für die Umsetzung der Bedarfsermittlung im Jahr 2023 (erste Phase) wird mit verschiedenen Verwaltungseinheiten (Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten, Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege, Bezirksamt Mitte, Bezirksamt Lichtenberg und Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf) kooperiert. Im Rahmen dieser Zusammenarbeit werden ausgewählte Projekte und die Arbeit im Sprachmittlungsbereich der beteiligten Berliner Verwaltungseinheiten durch die Dienstleisterin IMAP GmbH erfasst und wissenschaftlich ausgewertet. Dazu greift das Umsetzungsteam auf die bereits bestehende Expertise zurück und ist im stetigen Austausch mit dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge und mit den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern anderer Bundesländer wie Brandenburg, Bremen und Thüringen.

Aus der Bedarfsermittlung soll ein konkreteres Pilotprojekt für 2024-2025 entwickelt werden (zweite Phase). Im Rahmen dessen sollen den o.g. Kooperationspartnern durch die Beauftragung eines geeigneten Dienstleisters Audio- und Videodolmetsch-Dienste angeboten werden. Die gewonnenen Erkenntnisse der ersten und zweiten Phase bilden die Grundlage für die Entwicklung eines flächendeckenden Systems im Land Berlin im Rahmen des „Audio- und Videodolmetsch-Programms“ (dritte Phase). Ab 2026 soll das Vorhaben auf andere Arbeitskontexte und Verwaltungseinheiten skaliert und übertragen werden. Alle diese drei Arbeitsphasen sollen durch einen Projektbeirat flankiert und wissenschaftlich begleitet werden.

c) Welche Sprachen werden angeboten, welche Abteilungen dürfen darauf zugreifen?

Zu 3 c.: Die Kooperationspartner entscheiden eigenständig, welche Abteilung innerhalb ihrer Verwaltungsstrukturen die Dienstleistungen in Anspruch nehmen können. Aus der gerade gesammelte Erfahrung lässt sich sagen, dass das Angebot hauptsächlich in Bereichen mit intensiven Kundenaufkommen genutzt wird, wie z. B. die Ämter für Soziales und die Jugendämter.

Prioritär werden die aktuell in den Modellverfahren angebotene Sprachen zur Verfügung gestellt:

Albanisch	Farsi
Arabisch	Französisch
Bulgarisch	Kurdisch
Dari	Paschtu
Englisch	Polnisch

Rumänisch  
Russisch  
Serbisch/Kroatisch  
Tigrinja

Türkisch  
Ukrainisch  
Urdu  
Vietnamesisch

Sollten im Einzelfall Sprachmittlungen für seltene Sprachen notwendig sein, soll vertraglich geregelt werden, dass diese Anfragen ebenso bedingt werden müssen. Hiermit dürfen die Wartezeiten länger als im Regelfall ausfallen.

d) Können auch Träger der freien Wohlfahrtspflege auf die Dolmetsch-Leistungen zugreifen?

Zu 3 d.: Ziel der Einführung eines Landesprogramms für Audio- und Videodolmetsch ist es, in Ergänzung zu anderen Sprachmittlungsprogrammen wie z. B. das Landesrahmenprogramm Integrationslotsinnen und -lotsen eine flächendeckende Versorgung des existierenden Sprachmittlungsbedarfs zu gewährleisten. Dazu gehört der Bedarf von Einrichtungen der Grundversorgung wie Kindertagesstätten, Schulen, Krankenhäuser, Unterkünfte, Beratungsstellen, Kinder- und Jugendfreizeiteinrichtungen sowie Familien-, Stadtteil- und Nachbarschaftszentren.

In der Implementierungsphase dieses Vorhabens liegt der Schwerpunkt jedoch auf Ämter und Behörden. Darüber hinaus ermöglichen die kooperierenden Bezirke bereits und werden dies fortsetzen können, sodass Kooperationspartner wie Schulen, Beratungsstellen und Unterkünfte auf Dolmetsch-Leistungen zugreifen.

e) Wenn d) verneint wurde, warum nicht?

Zu 3 e.: Siehe Antwort zu d).

4. Wie werden die Mitarbeitenden der Bezirksämter in die Arbeit mit Video/Telefondolmetschdiensten eingeführt?

Zu 4.:

#### Bezirksamt Mitte

Als der Dienst im Bezirksamt Mitte eingeführt wurde, wurde in 2017 eine Informationsveranstaltung durch den Dolmetschanbieter angeboten, zu der alle Mitarbeitenden eingeladen waren. Darüber hinaus hat das Büro für Partizipation und Integration ein FAQ und einen Leitfaden zur Nutzung des Dienstes erstellt, diese wurden den Mitarbeitenden über die Amtsleitungen zukommen lassen. Beide Dokumente sind auch im Intranet abrufbar. Die Schulen im Bezirk wurden per Schreiben informiert.

Im Intranet finden sich auch Kontaktdaten der Mitarbeiterinnen im Büro für Partizipation und Integration, die für alle Fragen der Mitarbeitenden der anderen Ämter ansprechbar sind. Bei Bedarf können Mitarbeitende auch vor Ort eine Einführung und eine Praxisdemonstration des Dienstes durch die Mitarbeiterinnen im Büro für Partizipation und Integration erhalten.

## Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg

Diese Leistungen stehen im Amt für Soziales nicht zur Verfügung. Für die Wahrnehmung sozialhilferechtlicher Grundsatzangelegenheiten empfiehlt sich stets die persönliche Vorsprache, da meistens Dokumente vorgelegt, geprüft und kopiert werden müssen.

Für Einzelfragen von Leistungsbeziehenden werden bei Bedarf auch Wege gefunden, wie Angelegenheiten auch virtuell / telefonisch mit Hilfe von Dolmetschenden erbracht werden können. Mitunter wird dazu auch auf kostenpflichtige Dienstleistungen des Gemeindedolmetscherdienstes zurückgegriffen.

Grundsätzlich werden bei Bedarf in Beratungsgesprächen des Jugendamtes Dolmetscher\*innen hinzugezogen. Auch bei Beratungen per Videokonferenz wird versucht, das zu ermöglichen.

Im Gesundheitsamt wird Audio-Video-Dolmetschen z. Z. nicht eingesetzt. Es ist lediglich eine Ergänzung zum persönlichen Dolmetschen, da bei persönlicher Anwesenheit ein Vertrauensverhältnis zwischen Klient\*innen und Dolmetscher\*innen entsteht, wohingegen beim unpersönlichen Audio-Video-Dolmetschen diese nicht aufgebaut werden kann. Diese Form des Dolmetschens, stellt allerdings keine Alternative zu den persönlichen Dolmetscher\*innen, die bei den im Gesundheitsamt durchgeführten sensiblen medizinischen und familiären Beratungen eingesetzt werden.

Eine Anfrage bei der Beauftragten des Senats von Berlin für Integration und Migration ergab, dass eine entsprechende Einführung eines landesweiten Systems erst in 2024/2025 geplant ist. Diesen Dienst wird das Schul- und Sportamt dann gern in Anspruch nehmen und die Mitarbeitenden entsprechend darin einführen lassen.

## Bezirksamt Pankow

Im Standesamt werden keine Video/Telefondolmetscherdienste angewandt. Die Problematik wurde bereits 2019 diskutiert und für den Bereich Standesämter als nicht geeignet befunden. In den Bürgerämtern erfolgt bedarfsgerecht eine Einweisung. Video wird im Fachbereich selten bis nie genutzt, Telefon ist selbsterklärend. Im Stadtentwicklungsamt gab es bisher nicht das Erfordernis einen Video-/Telefondolmetscherdienst für die Diensterfüllung nutzen zu müssen, daher bestand bzw. besteht kein solcher Bedarf.

## Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf

Eine einheitliche, amtsübergreifende Einführung in diese Dienste findet nicht statt. Dennoch wird der Dienst in einigen Ämtern von den Mitarbeitenden genutzt.

### Bezirksamt Spandau

Video- bzw. Telefondolmetschdienste werden bisher nicht in Anspruch genommen.

### Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf

Erfahrene Kolleg\*innen arbeiten die neueren ein. Es wird neben dem Bestellverfahren auf Datenschutz hingewiesen. Video/Telefondolmetschdienste werden im Amt für Soziales Steglitz-Zehlendorf nicht genutzt.

Im Bürgeramt werden diese Dienste nicht angeboten.

### Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg

Das Amt für Soziales nutzt bisher keinen Video/Telefondolmetschdienst, sodass die Mitarbeitenden auch keine Einführung diesbezüglich erhalten haben.

In der Serviceeinheit Facility Management werden keine Video/Telefondolmetschdienste eingesetzt.

Es werden derzeit im Jugendamt keine Video-/Telefondolmetscherdienste im Sinne von 3. genutzt.

Vom jeweiligen Anbieter des Telefondolmetschdienstes wurde ein Schulungsangebot für alle Mitarbeiter\*innen unterbreitet.

### Bezirksamt Neukölln

Die Arbeit mit dem GDD findet vornehmlich in Präsenz statt. In den Fällen, in denen per Telefon/Video gedolmetscht wird, werden zu Beginn der Konferenz eventuelle Besonderheiten geklärt. Die Notwendigkeit einer Einführung wird in den Ämtern sehr unterschiedlich gesehen.

Es hat bisher keine Einführung dazu stattgefunden.

### Bezirksamt Treptow-Köpenick

Bisher ist dazu nichts bekannt.

### Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf

Den Mitarbeitenden ist die Möglichkeit genannt worden, eine gesonderte Einführung bzw. Schulung gibt es dafür jedoch nicht. Jeder Mitarbeitende ist in seinem Verantwortungsbereich eigenverantwortlich dafür zuständig, den Dienst auszuprobieren bzw. dann zu nutzen. Durch Hospitationen bei Mitarbeitenden die Erfahrung damit haben, sowie praktische Übungen.

Telefondolmetscher\*innendienste kommen für Beurkundungen (persönliches Erscheinen Dolmetscher\*in notwendig) nicht in Frage.

Eine solche Einführung ist dem Schul- und Sportamt nicht bekannt. Auch sind die Angaben zur Nutzung von Telefondolmetscherdiensten nicht bekannt.

Derzeit erfolgt keine Zusammenarbeit mit Video-/Telefondolmetscherdiensten.

#### Bezirksamt Lichtenberg

Auf Anforderung der Organisationseinheiten ist im Rahmen des Dienstleistungsvertrages mit dem Anbieter des telefonischen Dolmetschservices die Erbringung von bis zu 12 Online-Schulungen sowie einer Schulung vor Ort möglich. Nachfragen und Nachmeldungen von freizuschaltenden Telefonnummern ist unterjährig beim Beauftragten für Partizipation und Integration, bei dem Koordination des Angebotes im Bezirk liegt, jederzeit möglich.

#### Bezirksamt Reinickendorf

Da es gemäß der o. g. Anfrage lediglich im Gespräch ist, in einzelnen Bezirken pilothaft den Einsatz von Telefon- und Videodolmetschdiensten zu erproben und dem Bezirksamt ein solches Projekt bisher nicht bekannt ist, gibt es dazu noch keine internen Fortbildungskonzepte.

Im Bereich des Jugendamtes werden bereits umfangreich telefonische Dolmetscherdienste eingesetzt. Videodienste werden seltener eingesetzt.

5. Wie stellt der Senat sicher, dass die Dienstleistung auch in der Praxis genutzt wird?

Zu 5.: Den vorhandenen Erfahrungen (BAMF, Thüringen, Brandenburg, Bezirksamt Mitte und Bezirksamt Lichtenberg) ist zu entnehmen, dass eine der Anfangsschwierigkeiten bei der Umsetzung dieses Vorhabens die Wahrnehmung des Angebots durch die Beschäftigten der Ämter und Behörden ist. Um eine bessere Akzeptanz der neuen Dienstleistungen zu erreichen, ist eine nutzerfreundliche Gestaltung des Angebotes mit dem Fokus auf einen niedrighwelligen Zugang notwendig. Dazu ist es wichtig, eine wirksame Kommunikations- und ggf. eine Qualifizierungskampagne als Teil des Angebotes zu entwickeln. Durch die Durchführung des Pilotprojekts und die schrittweise Ausweitung der Dienstleistung auf weitere Ämter, Behörden und Einrichtungen erzielt die Abteilung Integration und Migration eine frühzeitige Bearbeitung dieser und anderer komplexer Projektthemen und gewährleistet so eine organische Entwicklung eines komplexen Projektes zu einem funktionierenden und nachhaltigen Programm.

6. Wie soll die Auswertung der Erprobung aussehen?

Zu 6.: Das ganze Vorhaben, von der Vorbereitungsphase (2023) über die Pilotierungsphase (2024-2025) bis hin flächendeckenden Skalierung (ab 2026) soll wissenschaftlich begleitet und ausgewertet werden.

7. Welchen Handlungsbedarf sieht der Senat über die Bezirksämter hinaus, für ganz Berlin?

Zu 7.: Siehe Antwort zur Frage 3d.

8. Ein kostenfreier, niedrighschwelliger Telefon- und Videodolmetschdienst für Behörden, kommunale und freigemeinnützige Beratungsstrukturen mit zentralisierter Struktur ist in Thüringen (<https://www.aw-landesverwaltungsamt.thueringen.de/zusaetzliche-services/dolmetscherleistungen>) und Brandenburg (<https://msgiv.brandenburg.de/msgiv/de/themen/integration/dolmetschertool/#>) eingeführt.

a) Wie schätzt der Senat den Umstand ein, dass Berlin als erklärte „Stadt der Vielfalt“ im Kontext der umfassenden Sprachmittlung im Bereich öffentlicher Dienstleistungen von Thüringen und Brandenburg überholt wurde?

Zu 8 a.: Die Komplexität der Berliner Verwaltungsstruktur verbunden mit der Komplexität und Neuartigkeit dieser Art von Sprachmittlungsdienste haben die Umsetzung des Vorhabens in Berlin verzögert. Der Senat begrüßt das Angebot von Audio- und Videodolmetsch-Leistungen in anderen Länder- und Bundesverwaltungen und bedankt sich für die kollegiale Zusammenarbeit im Rahmen des Austausches und des gegenseitigen Lernens im Sprachmittlungsbereich, bei der Berlin mit dem Landesrahmenprogramm Integrationslotsinnen und Integrationslotsen eine Vorreiterrolle einnimmt und als Vorbild für andere Verwaltungen wahrgenommen wird.

b) Welcher Zeitplan für eine Stadtweite und umfassend nutzbare (Nutzung analog der Programme in Thüringen und Brandenburg) Umsetzung ist geplant und welche Mittel wurden für die Umsetzung im Haushaltsplan angesetzt/vorgesehen?

Zu 8 b.: Vorgesehen ist ab 2026 eine Erweiterung der Dienstleistung an alle Berliner Verwaltungseinheiten und Einrichtungen mit Kundenverkehr. Da verschiedene Faktoren wie die Ressourcenverfügbarkeit oder die Akzeptanz der angebotenen Audio- und Videodolmetsch-Leistungen durch Beschäftigte eine entscheidende Rolle für die Entwicklung des Programms spielen, ist derzeit noch nicht möglich, einen festen Zeitpunkt zu nennen. Der Senat zielt auf ein flächendeckendes Landesprogramm bis zum Jahr 2030.

Im Jahr 2023 wurden 500.000 Euro für die Durchführung einer Machbarkeitsstudie und die Implementierung eines Audio- und Videodolmetsch-Diensts in Kapitel 1120 unter dem Titel 54010 zur Verfügung gestellt.

Im aktuellen Haushaltsentwurf für die Jahre 2024-2025 (unter dem o.g. Dienstleistungstitel) wurden Mittel für die Fortsetzung des o.g. Vorhabens nicht berücksichtigt.

9. Welche Möglichkeiten der Sprachmittlung gibt es aktuell in den Bezirksämtern? Können stets alle benötigten Sprachen abgerufen werden? Sind vorhandene Programme allen Mitarbeitenden bekannt?

Zu 9.:

#### Bezirksamt Mitte

Siehe Antwort auf Frage 1 und 2.

#### Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg

Im Amt für Soziales Friedrichshain-Kreuzberg werden Sprachmittlungen in Arabisch, Französisch, Englisch sowie Russisch/Ukrainisch durch Honorarkräfte sichergestellt. Andere Sprachen können im Einzelfall durch Beschäftigte, die „RAA Berlin e. V.“ bzw. auch den Gemeindedolmetschdienst übersetzt werden. Den Mitarbeitenden sind diverse Beratungsstellen mit verschiedenen sprachlichen Hintergrund bekannt.

Entsprechende Programme sind nicht ausreichend bekannt und müssen weiter beworben werden.

Alle Mitarbeitenden im Amt für Jugend, Familie und Gesundheit sind über die Möglichkeit der Beantragung von Sprachmittlung informiert und würden bei Bedarf hiervon Gebrauch machen.

Im Jugendamt würde derzeit ein besonderer Bedarf an folgenden Sprachen bestehen: Ukrainisch, Russisch, Türkisch, Arabisch, Vietnamesisch, Englisch und Französisch.

Im Zentrum für sexuelle Gesundheit und Familienplanung im Gesundheitsamt Friedrichshain-Kreuzberg gibt es eine fest angestellte Fremdsprachenassistentin.

Bei Bedarf können für das Gesundheitsamt Sprachmittlungen in verschiedenen Sprachen sowie speziell für die Hörberatung Gebärdendolmetscherinnen bzw. -dolmetscher kostenpflichtig beauftragt werden.

Im Stadtentwicklungsamt stehen weder Sprachmittlung noch etwaige Programme zur Verfügung. Im Gewerbeamt wurde als Pilotprojekt im Jahr 2016 ein Englischkurs für die Sachbearbeitung zur Verfügung gestellt, um Bürger\*innen zusätzlich in Englisch beraten zu können. Bei Bedarf können die Mitarbeiter\*innen des Ordnungsamtes auch auf kostenlose Online-Übersetzungshilfen zurückgreifen.

Grundsätzlich werden im Schul- und Sportamt Termine nach Anmeldung vergeben. In Vorbereitung auf den Termin wird darauf hingewiesen, dass bei entsprechenden Sprachdefiziten eine\*n Dolmetscher\*in oder Übersetzer\*in mitgebracht oder telefonisch dazu geschaltet werden soll. Zum derzeitigen Stand gab es noch keinen Termin, an dem eine Verwaltungsleistung aufgrund einer Sprachbarriere nicht erfüllt werden konnte.

Die Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte nutzt die gezielte Sprachmittlung über die interkulturelle Projektlandschaft, den Gemeindedolmetschdienst oder den Dolmetschdienst BIG.

### Pankow

Im Bezirksamt gibt es keine offiziellen Möglichkeiten der Sprachmittlung. Eine Ausnahme gab es nur in Bezug auf die Migration von Ukrainer\*innen aufgrund des Angriffskrieges Russlands gegen die Ukraine. In den Bürgerämtern ist das hinzuziehen von Telefondolmetschern möglich. In der Praxis ist dies jedoch nicht relevant, es erfolgen zu über 95 % Vorsprachen unter hinzuziehen von Sprachmittlern und Dolmetschern in Persona. Im Stadtentwicklungsamt gab es bislang kein Erfordernis, eine Sprachmittlung für die Dienstleistung zu nutzen, von daher wird dort aktuell kein Bedarf gesehen.

Im Gesundheitsamt Pankow werden für Untersuchungen oder Beratungen Dolmetscherdienste genutzt, z. B. Sprint e. G. (kostenfrei), GDD, SMP. Durch Terminvergaben können rechtzeitig die sprachrelevanten Dienste beantragt werden. Es gibt Informationsmaterialien in vielen Sprachen, z.B. beim Zahnärztlichen Dienst für Untersuchungen in Schulen und Kitas, die als Vorabinformation an die Eltern ausgegeben werden und für Impfungen.

Wir haben mehrsprachige Mitarbeiterinnen, welche die Sprachen Ukrainisch, Russisch, Türkisch, Arabisch, Farsi und Englisch abdecken.

Im Gesundheitsamt gibt es eine Mitarbeiterin, welche Informationen für und Beratung von Menschen mit erschwertem Zugang zum Gesundheitswesen anbietet. Dies umfasst auch Probleme, welche durch Sprachbarrieren entstehen.

Möglichkeiten der Nutzung der Dolmetscherdienste sind in den Fachbereichen des Gesundheitsamtes

Die Mitarbeitenden des Jugendamtes Pankow nutzen

- den Gemeindedolmetscherdienst
- den Sprachmittlungspool Berlin UG
- die Integrationslots\*innen
- Übersetzungsprogramme im Internet
- im Familienbüro und im Fachdienst Kindertagesbetreuung den sogenannten „Vasco

Translator V4“ für die Übersetzung von Dokumenten

Es können nicht immer alle Sprachen nach Bedarf abgerufen werden.

In bestimmten Sprachen z. B. Georgisch stehen nicht ausreichend Sprachmittler\*innen zur Verfügung. Kurzfristig Dolmetscher\*innen zu finden, wie es in akuten Kinderschutzfällen notwendig werden kann, ist besonders schwierig. Der Einsatz in Außenbezirken wie z. B. Berlin-Buch wird sehr häufig auch aufgrund der Entfernung von Sprachmittler\*innen und Dolmetschern abgelehnt.

### Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf

Wie in Frage 1 bereits erläutert, können in den meisten Fällen alle Sprachen zeitnah abgedeckt werden. Es fehlen jedoch kontinuierliche und verlässliche Strukturen auf die die Mitarbeitenden des BA zurückgreifen können. Auch das sehr erfolgreiche Projekt „Verwaltungslots\*innen“ wird höchstwahrscheinlich nicht in Regelstrukturen überführt werden, was für die Mehrsprachigkeit im Bezirksamt einen herben Rückschlag bedeuten würde.

### Bezirksamt Spandau

Dem Bezirksamt Spandau stehen Sprachmittelnde in Ukrainisch, Russisch, Englisch, Arabisch und Türkisch vor Ort und ständig zur Verfügung. Weitere Sprachen können mittels im Bezirksamt tätigen Mitarbeitenden oder der Gesellschaft für interkulturelles Zusammenleben gGmbH (GIZ) im Rahmen eines terminlich vereinbarten Treffens bedient werden.

### Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf

Siehe Antwort zu 1.

Das Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf plant mit dem Integrationsbüro des Bezirks am Kooperationsvorhaben der Beauftragten des Senats für Integration und Migration für Audio-Video-Dolmetschen teilzunehmen. Die Unterzeichnung der Kooperationsvereinbarung ist im Geschäftsgang.

### Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg

Für die Beratung in den Sprechstunden des Amtes für soziales stehen regelmäßig Sprachmittler\*innen in den gängigen Sprachen (Arabisch, Kurdisch, Türkisch, Ukrainisch, Russisch) zur Verfügung. Daneben wurden Honorarverträge mit Sprachmittler\*innen für Rumänisch und Bulgarisch abgeschlossen, die aber bisher (fast) noch nie angefordert wurden. Deswegen ist beispielsweise auch der Honorarvertrag mit der Sprachmittlerin für Farsi aufgrund des fehlenden Bedarfs nicht mehr verlängert worden. Grundsätzlich bestünde die Möglichkeit, mit dem Gemeindedolmetschdienst eine Kooperationsvereinbarung abzuschließen, um auch Sprachmittler\*innen für selten nachgefragte Sprachen zu gewinnen. Bisher war ein Bedarf nicht bekannt geworden.

Die Frage nach allen benötigten Sprachen kann durch das Amt für Bürgerdienste nicht abschließend beantwortet werden, solange nicht präzisiert wird, welche Sprachen darunterfallen.

Die bezirklichen Integrationslots\*innen, die bei den beiden Trägern NUSZ e.V. und Harmonie e.V. beschäftigt sind unterstützen z. B. beim Ausfüllen von Anträgen und Sprachmitteln bei Ämter- und Behördenterminen. Den Mitarbeitenden des Amtes für Bürgerdienste liegen die Kontaktdaten vor. Bei Sprachproblemen verweisen diese auf die Integrationslots\*innen, welche die Sprachen Russisch, Polnisch, Ukrainisch, Persisch, Dari, Arabisch, Aramäisch, Englisch, Französisch und Kurdisch sprechen.

Bisher konnte in alle notwendigen Sprachen übersetzt werden.

Jugend und Gesundheit: Alle Sprachen sind im Bereich Jugend und Gesundheit nicht abrufbar. Diese Aufgabe hätte auch sprichwörtlich babylonische Ausmaße.

Die nötigen Programme und Informationen sind den Mitarbeitenden bekannt, die unmittelbar mit nicht deutschsprechenden Menschen im Rahmen ihrer dienstlichen Verpflichtungen zu tun haben oder haben können. Siehe auch Beantwortung zu Frage 1.

Beantwortung siehe Fragen 1, 2, 4 für das Gesundheitsamt Tempelhof-Schöneberg. Alle Mitarbeiter\*innen wurden geschult. Sollte eine Sprache nicht abrufbar sein, besteht die Möglichkeit, sich eine Dolmetscher\*in z. B. über den Gemeindedolmetschdienst, andere Dolmetscherdienste oder z. B. über den Deutschen Schwerhörigenbund e. V. (bei Hörschädigung) zu organisieren.

Es können nicht alle benötigten Sprache im Schul- und Sportamt abgerufen werden. Bei signifikanten Häufungen werden Broschüren oder sonstige Unterlagen durch Dolmetscherdienste zur Verfügung gestellt.

Im Bedarfsfall – etwa zu Beginn des Ukraine-Kriegs – wurden über den großen Kreis der vhs-Dozent\*innen Sprachmittler\*innen akquiriert.

### Bezirksamt Neukölln

In Neukölln bzw. Berlin (Allzuständigkeit in den Bürgerämtern) sind bis zu 190 verschiedene Nationen melderechtlich registriert, deshalb ist es schwierig allen Fremdsprachen gerecht zu werden. Zu den Möglichkeiten der Sprachmittlung wurde bereits unter 1. berichtet.

Im Amt für Bürgerdienste stehen bisher keine Sprachmittlerinnen und Sprachmittler zur Verfügung, auch über Sprachprogramme ist bisher nichts bekannt.

Im Bereich Jugendamt/Familienservicebüro werden überwiegend die Integrationslots\*innen angefragt bzw. bei Beratungen im Regionalen Sozialpädagogischen Dienst der Gemeindedolmetscherdienst beauftragt und finanziert. Dies gilt ebenfalls für die Erziehungs- und Familienberatungsstelle, die aber ggf., auch an andere überbezirkliche Angebote weiterverweisen kann, wenn die entsprechenden Sprachkompetenzen dort zur Verfügung sind. Die Integrationslots\*innen und der Gemeindedolmetscherdienst verfügen über eine große Auswahl an Sprachkompetenzen.

Bei planbaren Gesprächen sind die Ressourcen oft ausreichend, in Krisenfällen mit der Notwendigkeit eines sehr zeitnahen Gesprächs kann es schwieriger sein, eine Sprachmittlung in der entsprechenden Sprache bereitstellen zu können. Bei wenig nachgefragten Sprachen (beispielsweise aus den afrikanischen oder nordeuropäischen Ländern) muss auf eine Zweitsprache (Englisch/Französisch etc.) ausgewichen werden. In wenigen Ausnahmefällen wird auf vereidigte Dolmetsch zurückgegriffen.

Digitale Programme werden aktuell noch nicht genutzt.

Das Amt für Soziales kann im Bedarfsfall auf den GDD zurückgreifen.

Wünschenswert wäre, wenn Mitarbeitende des bezirklichen Teilhabefachdienstes auch auf die Sprach- und Integrationsmittlung (SPRINT) zurückgreifen könnten. Dies ist bislang nur den Mitarbeitenden der Gesundheitsämter vorbehalten.

### Bezirksamt Treptow-Köpenick

Die Integrationslots\*innen und Stadteilmütter sind weitestgehend bekannt und ihre Dienstleistungen werden gern in Anspruch genommen. Auch spielen KI bzw. Übersetzungstools wie DeepL eine immer größere Rolle.

Allen Mitarbeitenden werden diese Optionen nicht bekannt sein, dafür bräuchte es z.B. verbindliche digitale Kurzschulungen für alle Mitarbeiter\*innen.

### Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf

Das Jugendamt nutzt verschiedene Alternativen wie der Beauftragung von Dolmetscher\*innen in begründeten Einzelfällen, z.B. über den Gemeindedolmetscherdienst (über Honorarvertrag bzw. auf Rechnung), Telefondolmetscherdienst, Integrationslots\*innen, Stadteilmütter (keine originäre Aufgabe), über das Familienservicebüro, in Einzelfällen Kolleg\*innen, die die passende Sprache beherrschen bzw. Hinweise auf Dolmetscher\*innen in Englisch.

Es sind nicht immer alle Sprachen abrufbar, manchmal ist es schwierig, einen passenden, i. d. R. kostenpflichtigen Dolmetscher zu finden (bspw. Romanes/Romani, Khmer, Somali). Programme sind nicht bekannt.

Das Gesundheitsamt nutzt SPRINT (Video- und Telefondolmetschen). Alle Sprachen können nicht abgerufen werden.

Einige Organisationseinheiten im Schul- und Sportamt bieten öffentliche Sprechstunde an. Hier kann ggf. mithilfe von Englischkenntnissen vermittelt werden.

Aus Erfahrungen kann berichtet werden, dass Bürger\*innen ohne Deutschkenntnisse oftmals in Begleitung zum Termin bzw. in den Sprechstunden erscheinen, die beim Übersetzen helfen. Darüber hinaus bedienen sich die Mitarbeitenden in aller Regel des Google Übersetzers.

Andere Programme sind nicht bekannt und werden nicht benutzt.

Das Integrationsbüro nutzt das Angebot des Gemeindedolmetschdienstes. Sofern benötigte Sprachen nicht abrufbar sind, kann in dringenden Fällen ggf. auf die Ressourcen anderer Bezirke zurückgegriffen werden (z.B. Integrationslots\*innen). Eine Aussage darüber, ob allen Dienstkräften die Möglichkeiten der Sprachmittlung bekannt sind, kann in Ermangelung einer diesbezüglichen Erhebung nicht getroffen werden. Es ist jedoch davon auszugehen, dass der Kenntnisstand in den relevanten Bereichen (insb. Jugendamt, Amt für Soziales) zumindest bei denjenigen Dienstkräften sehr hoch ist, für welche diese Informationen aufgrund ihres Kundenkontaktes von besonderer Relevanz sind.

Vgl. Antwort zu Frage 2.

### Bezirksamt Lichtenberg

Das Bezirksamt Lichtenberg bietet seinen Mitarbeiter\*innen seit 2020 die Dienstleistung einer Audio-Übersetzung am Telefon durch einen externen Dienstleister an, der für 60 Sprachen zur Verfügung steht. Die Verfügbarkeit der Sprachen ist vertraglich mit dem Dienstleister abgesichert. Die vom Bezirksamt am häufigsten benötigten Sprachen stehen dabei vertraglich garantiert für spontane Nutzung innerhalb von 2 min zur Verfügung. Für alle Sprachen besteht die Möglichkeit einer Terminvereinbarung. Die Mitarbeitenden des Bezirksamtes Lichtenberg wurden in den seit 2020 laufenden Telefondolmetschservices durch die Informierung der Leitungen der bezirklichen Organisationseinheiten des Bezirkes die Möglichkeit der Nutzung des Services eröffnet. Die Information der Mitarbeitenden sowie die gesammelte Anmeldung der freizuschaltenden Telefonanschlüsse der jeweiligen Organisationseinheiten oblag dabei den jeweils zuständigen Leitungen. Zusätzlich wurden im Newsletter des Bezirksbürgermeisters infointern Nr. 04/2020 vom 14.09.2020 an alle Mitarbeitenden des Bezirksamtes auf den Service hingewiesen.

### Bezirksamt Reinickendorf

Das Bezirksamt Reinickendorf hat (durch Ukraine Sondermittel des Senats finanziert) seit April 2022 bis Ende 2023 eigene Sprachmittler\*innen für Ukrainisch/Russisch angestellt. Diese sind aktuell im Sozial-, Bürger-, Jugend- und Gesundheitsamt eingesetzt und unterstützen die dortigen Fachkräfte.

Darüber hinaus gibt es Integrationslots\*innen vom Träger Albatros (Landesrahmenprogramm Integrationslotsinnen und -lotsen u.a.) und von Jahresringe e. V. (finanziert durch Maßnahmen des Jobcenters).

Diese Integrationslots\*innen begleiten häufig zu Behördenterminen und schwerpunktmäßig auch das Bezirksamt. Durch Ukraine-Sondermittel konnten die Finanzierung der Integrationslots\*innen des Landesrahmenprogramms weiter aufgestockt werden.

Auch Stadtteilmütter des Landesprogramms Stadtteilmütter begleiten z. B. zu Terminen im Jugendamt.

Die Angebote der Integrationslots\*innen sowie Stadtteilmütter sind landesfinanzierte Programme, die Sprachmittlung für den gesamten Bezirk (d. h. auch außerhalb der Bezirksverwaltung) bereitstellen. Somit sind diese Programme nicht immer hinreichend in der Lage, die gesamten Bedarfe an Sprachmittlung im Bezirksamt sicherzustellen. Zudem können nicht alle Sprachen bedient werden, wie bspw. auch im Bezirk seltener vertretende Sprachen wie Vietnamesisch, Georgisch oder Tigrinja. Die Abteilungen mit Kontakt zu Bürgerinnen und Bürgern sind über das Angebot der Integrationslots\*innen/Stadtteilmütter informiert und kennen die Anlaufstellen.

Berlin, den 14. September 2023

In Vertretung

Max L a n d e r o

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung,  
Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung