

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Orkan Özdemir (SPD)

vom 4. März 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 13. März 2025)

zum Thema:

Sachstand und Perspektiven des AVD-Projekts in Berlin

und **Antwort** vom 28. März 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 31. März 2025)

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

Herrn Abgeordneten Orkan Özdemir (SPD)

über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/21 960
vom 4. März 2025
über Sachstand und Perspektiven des AVD-Projekts in Berlin

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 hat er daher das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF), das Bezirksamt Lichtenberg, das Bezirksamt Treptow-Köpenick und das Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf für die Fragen 1., 2., 4., 5. und 10. um Stellungnahmen gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt und wiedergegeben werden.

Vorbemerkung des Abgeordneten: Die Pilotierung des Projekts „Audio-Video-Dolmetschen“ (AVD) durch die Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung (SenASGIVA) läuft bis Ende 2025. Das Projekt soll fortlaufend evaluiert und ab 2026/27 auf weitere Bezirke ausgeweitet werden. Aktuell werden die Bezirke Tempelhof-Schöneberg und Steglitz-Zehlendorf sowie das Ankunftszentrum (AKuZ) und das Willkommenszentrum über das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) mit AVD-Leistungen versorgt.

Das Projekt wurde an den österreichischen Anbieter SAVD vergeben, der seine Dolmetschenden europaweit verteilt beschäftigt. Vor diesem Hintergrund ergeben sich Fragen hinsichtlich der praktischen Umsetzung, Qualitäts-sicherung und künftigen Entwicklung des Projekts.

1. Wie wird das AVD-Angebot in den beteiligten Bezirken sowie im AKuZ und im Willkommenszentrum derzeit angenommen? Aufschlüsselung in Zahlen.

Zu 1.: Das LAF, das Bezirksamt Lichtenberg, das Bezirksamt Treptow-Köpenick und das Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf sind im Rahmen des AVD-Pilotprojektes der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung (SenASGIVA) für die Nutzung des telefonischen Dolmetschens berechtigt. Das Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg nimmt am Pilotprojekt nicht teil (vgl. Vorbemerkung).

Im LAF wird der Dienst im Ankunftszentrum Asyl, im Leistungszentrum Darwinstraße und im Ankunfts- und Notunterbringungszentrum Tegel angeboten. Seit Start der Nutzung im November 2024 wurden über 600 Gespräche (entsprechend knapp 8.000 Minuten) in über 20 Sprachen geführt. Hierbei wurden hauptsächlich Türkisch, Arabisch, Russisch und Vietnamesisch genutzt. Aber auch für eher selten angefragte Sprachen, wie Fula, Susa, Hindi, Maninka, Ungarisch oder Tamilisch, konnte die Dienstleistung genutzt werden.

Das Bezirksamt Lichtenberg nutzte in den zwei ersten Monaten 2025 im Schnitt pro Monat ca. 800 Minuten der telefonischen Sprachmittlung. Diese verteilten sich auf im Schnitt 40 telefonische Dolmetschungen pro Monat.

Im Bezirksamt Treptow-Köpenick beteiligen sich verschiedene Fachämter und externe Partner an der Pilotierung des AVD. In Anbetracht der Tatsache, dass das telefonische Dolmetschen ein Novum für den Bezirk darstellt, entwickeln sich die Nutzungszahlen mit ca. 70 Gesprächen in den ersten zwei Monaten des Dienstes sehr positiv.

Für die Inanspruchnahme des AVD-Dienstes im Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf steht der notwendige datenschutzrechtliche Abstimmungsprozess kurz vor dem Abschluss. Aus diesem Grund kann noch keine Aussage zur Nutzung der Dienstleistung vor Ort getroffen werden.

Die Einbindung des AVD-Angebotes im Willkommenszentrum befindet sich aktuell noch in Vorbereitung. Aussagen hinsichtlich der Annahme des AVD-Dienstes sind aus diesem Grund noch nicht möglich.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die geführten telefonischen Sprachmittlungen (Anzahl der Gespräche bzw. Anrufe) und die monatlichen Gesprächsminuten:

	Nov. 2024	Dez. 2024	Jan. 2025	Feb. 2025	März 2025 (21.03.25)	Gesamt
LAF	132 (1.925 min)	179 (2.183 min)	104 (1.156 min)	118 (1.427 min)	94 (1.142 min)	627 (7.833 min)
BA Lichtenberg	-	-	36 (699 min)	42 (873 min)	31 (682 min)	109 (2.254 min)
BA Treptow-Köpenick	-	-	23 (729 min)	28 (1.120 min)	18 (792 min)	69 (2.641 min)
Gesamt					805 (12.728 min)	

2. Welche Herausforderungen haben sich bei der praktischen Umsetzung für die Ämter bisher ergeben?

Zu 2.: Im Rahmen des Pilotprojektes erfolgt derzeit nur die Erprobung des telefongestützten Dolmetschens. Die Nutzung einer externen Kommunikationslösung für das Videodolmetschen (für den AVD-Dienst eingerichtetes Videokonferenz-Tool der Firma Webex) bedeutet eine Ausnahme des Souveränitätsprinzips der Berliner IKT-Architektur. Einen Abweichungsantrag für die Nutzung der o.g. technischen Lösung befindet sich in Prüfung.

Für die Nutzung des Videodolmetschens im LAF gibt es ebenso kein von der IKT-Steuerung zugelassenes Videokonferenztool, weshalb momentan im LAF nur Telefondolmetschen angeboten wird. Der derzeitige IKT-Standard-Arbeitsplatz des Landes Berlin ist zudem nicht für Audio- und Videodolmetschen ausgerichtet. Das LAF testet unterschiedliche Ausstattungsmodelle, um den Dienst nichtsdestotrotz qualitativ gut nutzen zu können. Auch das Teilen von Unterlagen wie u.a. Urkunden oder Anträgen zwischen dem Sachbearbeitenden und dem Dolmetschenden ist derzeit nicht möglich. Es handelt sich hierbei um eine Möglichkeit für eine zukünftige Funktion des AVD-Dienstes, die noch zu prüfen sein wird.

Wichtige Faktoren bei der Nutzung und Ausstattungswahl sind u.a. Einzel- oder Mehrpersonenbüros, die Geräuschkulisse, der Abstand zwischen Sachbearbeitenden und Kund*innen sowie die Gebäudeart wegen eventueller Verbindungsprobleme.

Im Bezirksamt Lichtenberg bestehen die Herausforderungen in der internen Bekanntmachung des Angebotes und auf der Seite der Nutzenden (Mitarbeitenden des Bezirksamts sowie der von ihnen angemeldeten Einrichtungen – z.B. Schulen oder Kitas) in der Überwindung der ersten Hürden den Dienst zu nutzen.

Bei der Erstnutzung im Bezirksamt Treptow-Köpenick gibt es in Einzelfällen technische Herausforderungen, die sich im Laufe der Nutzung bislang in Zusammenarbeit mit dem Dienstleister SAVD zeitnah klären ließen. Eine weitere Herausforderung ist die Abgrenzung zum Dolmetschen vor Ort. Das telefonische Dolmetschen und das Dolmetschen vor Ort haben unterschiedliche Vor- und Nachteile und dienen daher komplementären Zwecken.

3. Welche Kriterien und Verfahren werden angewandt, um die Qualität der Verdolmetschung zu evaluieren?

Zu 3.: Neben der Professionalität von Dolmetschenden legt der Senat ein besonderes Augenmerk auf die Qualität der Durchführung vor Ort. Im Rahmen der wissenschaftlichen Projektbegleitung sind die Entwicklung von Kriterien zur Gewährleistung der Qualität der Verdolmetschungen und des Dienstes vorgesehen. Dies soll sicherstellen, dass die Verdolmetschungen effektiv, effizient und für alle Beteiligten zufriedenstellend erfolgen.

Das LAF startete den telefonischen Dolmetschdienst im November 2024 im Sinne der Qualitätsgewährung mit einer einmonatigen Pilotphase, wobei mehrsprachige Beschäftigte des LAF die Qualität der Verdolmetschungen in ihrer jeweiligen Sprache bewerteten. Darüber hinaus fand am Ende dieser Pilotphase eine interne Auswertung zur Qualität des Dienstes inkl. Verdolmetschungen mit einem für den Nutzenden positiven Ergebnis statt.

4. Welche Fachbereiche der Verwaltung nutzen die AVD-Dienstleistung am häufigsten?

Zu 4.: Im Rahmen der Pilotierung des AVD-Dienstes ist es den Teilnehmenden freigestellt, welche Ämter, Fachbereiche und Einrichtungen die Dienstleistung in Anspruch nehmen können. Dafür melden sie der SenASGIVA bzw. dem Dienstleister die Dienstnummer (Festnetz oder Mobilfunk), die für die Nutzung des AVD-Dienstleistung lizenziert werden sollen. Aktuell sind nur ausgewählte Bereiche der Teilnehmenden für die Erprobung des Dienstes priorisiert bzw. freigeschaltet.

Im LAF sollen alle Mitarbeitenden mit Kund*innenkontakt Zugriff auf das Telefondolmetschen bekommen. Derzeit wird es vor allem von den Fachbereichen im Leistungszentrum Darwinstraße (Leistungsgewährung), aber auch am Infopoint im Ankunftszentrum Asyl genutzt. Dies hängt damit zusammen, dass der Dienst an den anderen Standorten noch nicht gänzlich eingeführt ist. Der Prozess wird sukzessive in den nächsten Wochen abgeschlossen sein.

Im Bezirksamt Lichtenberg wird der Dienst vor allem im Gesundheitsamt und in den Lichtenberger Schulen verstärkt genutzt.

Im Bezirksamt Treptow-Köpenick nutzt besonders stark das Jugendamt das telefonischen Dolmetschen. Bedarfe werden beim Bezirksamt aus dem Bereich Soziales und bei den externen Beratungsstellen gemeldet.

5. Gibt es bereits Rückmeldungen von Klient*innen oder Verwaltungsmitarbeitenden zur Nutzerfreundlichkeit und Verständlichkeit der Verdolmetschung? Wenn ja, welche?

Zu 5.: Erste Ansprechpersonen für die Nutzenden sind die mit dem Projekt vertrauten Personen in den Partizipationsbüros der Bezirke bzw. die zuständigen Personen im Referat Digitalisierung und Transformation des LAF. Sie teilen der SenASGIVA die erhaltene Rückmeldung der Nutzenden in Bezug auf die Nutzungsfreundlichkeit und die Qualität des Dienstes gebündelt mit. Eine tiefere und systematische Beschäftigung und Bewertung der Rückmeldungen ist durch die wissenschaftliche Projektbegleitung vorgesehen.

6. Unter welchen Bedingungen wird ein Face-to-Face-Dolmetscher hinzugezogen? Gibt es definierte Grenzen für den Einsatz von Audio-Video-Dolmetschen? Wenn ja, welche?

Zu 6.: Die Entscheidung über den konkreten Einsatz des AVD-Dienstes liegt im Ermessen der Teilnehmenden des Pilotprojekts. Hierbei spielen nicht nur die infrastrukturellen Bedingungen und die technische Ausstattung eine Rolle, sondern insbesondere auch die Bedürfnisse der Kund*innen, die in den Vordergrund gestellt werden müssen.

Präsenzdolmetschen empfiehlt sich für komplexe Gespräche mit komplexen und/oder sensiblen und vertraulichen Inhalten, bei denen ggf. mit starken emotionalen Reaktionen oder Konfliktsituationen zu rechnen ist. Für z.B. Kinder, ältere Personen oder Kund*innen mit Beeinträchtigungen ist das Audiodolmetschen nicht oder nur bedingt geeignet.

Das LAF hat einen „Leitfaden zur Nutzung von Sprachmittlungsdienstleistungen im LAF“ vorbereitet. Das Dokument beinhaltet an Hand von Fallbeispielen konkrete Handlungsempfehlungen in Bezug auf die Entscheidung über den Einsatz und die Art der Sprachmittlung. Ein ähnlicher Leitfaden ist für die weitere Umsetzung des Pilotprojekts vorgesehen und wird in Zusammenarbeit mit den Nutzenden entwickelt.

Da die Nutzung der Dienstleistung im LAF sowie in den Bezirken noch nicht lange erfolgt, werden mehr Erfahrungswerte benötigt, um diese Fragestellung zufriedenstellend beantworten zu können.

7. Inwiefern werden Datenschutz und Vertraulichkeit bei der europaweiten Verteilung der Dolmetschenden gewährleistet?

Zu 7.: Der Senat hat die Zusammenarbeit mit dem Dienstleister in Bezug auf den Datenschutz durch einen Auftragsverarbeitungsvertrag geregelt. Personenbezogene Daten werden verarbeitet im Sinne von "übermittelt" (per Telefon oder Video) im Zuge des Dolmetschvorganges. Der pilotierte AVD-Dienst speichert keine personenbezogenen Daten. Nicht personenbezogene Daten (Metadaten: Datum, Uhrzeit, Dauer, Sprache usw.) werden zu Monitoring des Dienstes und Abrechnungszwecken gespeichert.

Die Dolmetschenden erbringen ihre Dienstleistung aus Mitgliedsstaaten der Europäischen Union, des Europäischen Wirtschaftsraumes oder aus Drittländern, die aufgrund des Angemessenheitsbeschlusses der Europäischen Kommission aus datenschutzrechtlicher Sicht als sicher eingestuft werden. Darüber hinaus hat der Dienstleister mit seinem Personal vertraglich eine Verschwiegenheitspflicht und die Einhaltung aller Datenschutzbestimmungen sowie verschiedene Kontrollmaßnahmen geregelt.

Der AVD-Dienstleister SAVD stellt, vertraglich geregelt, durch Verschlüsselung der Datenübertragung sowie durch Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen sicher, dass ein Ab- oder Mithören, Mitschneiden oder Aufnehmen sowie ein Speichern der Gespräche nicht möglich ist. Dazu kommt sowohl beim Audiodolmetschen als auch für die Videodolmetsch-Plattform durchgängig das Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung TLS 1.2 mit AES128 oder AES256 zum Einsatz. Für Verbindungen außerhalb des Hochsicherheitsrechenzentrums (z.B. für die Verbindung zu den Dolmetschern) wird ausschließlich AES256 genutzt. Für Verbindungen innerhalb des Hochsicherheitsrechenzentrums kommt punktuell auch AES128 zum Einsatz, weil von einzelnen Komponenten kein höherer Standard unterstützt wird. Das Rechenzentrum, in welchem die Systemlösung gehostet wird, besitzt eine ISO27001 Zertifizierung, welche auch dieses Jahr noch SAVD selbst erhalten wird.

8. Gibt es Planungen oder Überlegungen, AVD auch auf andere Bezirke oder zusätzliche Fachbereiche auszuweiten, bevor die Pilotphase abgeschlossen ist? Falls ja, welche?

Zu 8.: Zu den aktuellen Partnern im Pilotprojekt gehört auch das Bezirksamt Mitte, das derzeit durch einen eigenen Dienstleistungsvertrag selbstständig telefonische Sprachmittlung beauftragt hat. Denkbar ist ein Beitritt des Bezirkes zum Dienstleistungsvertrag der SenASGIVA. Das aktuelle Nutzungsvolumen im Bezirksamt Mitte (ca. 2.500 Minuten pro Monat) kann aber mit dem aktuellen Budget des Pilotprojektes und den aktuellen Nutzungszahlen der Pilotbezirke – Lichtenberg und Treptow-Köpenick – nicht abgebildet werden.

9. Welche finanziellen Mittel wurden bislang für das Projekt aufgewendet, und mit welchen Kosten wird für die geplante Ausweitung ab 2026 gerechnet?

Zu 9.: Zur Vorbereitung des Pilotprojektes wurde 2023 eine Machbarkeitsstudie im Form einer wissenschaftlichen Begleitung bestehender Audio- und Video-(Teil-)Einsätze im Land Berlin für ca. 100.000 Euro durchgeführt. Dazu hat die SenASGIVA den teilnehmenden Musterprojekten der Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege und des Bezirksamtes Mitte Mittel in Höhe von ca. 250.000 Euro zur Abdeckung ihres Mehrbedarfs im Jahr 2023 zur Verfügung gestellt.

Im Jahr 2024 wurden die Audio- und Videodolmetsch-Dienstleistungen für das Pilotprojekt in zwei Losen ausgeschrieben. Los I beinhaltet die Beauftragung von Audio- und Videodolmetschen für drei bzw. vier Teilnehmenden (zu jedem Zeitpunkt kann der Nutzendenkreis erweitert werden). Die Kosten für die AVD-Dienstleistung im Rahmen des Loses I werden aus dem Kapitel 1120, Titel 54010 finanziert.

Das Los II wurde für die Beauftragung von telefonischem Dolmetschen für das LAF ausgeschrieben. Die Kosten für die telefonischen Dolmetsch-Dienste im LAF werden aus dem Kapitel 1171, Titel 54010 finanziert.

Da die Implementierung der Dienste im LAF (Los II) bereits ab November 2024 erfolgte, belaufen sich die Kosten für die Monate November 2024 bis Februar 2025 auf insgesamt ca. 15.500 Euro.

Die Kosten für die AVD-Dienstleistungen in den Bezirken (Los I) belaufen sich für Januar und Februar 2025 auf insgesamt ca. 7.000 Euro.

Die Ausschreibung der wissenschaftlichen Projektbegleitung ist aktuell in Vorbereitung. Die Finanzierung erfolgt anteilig aus Mitteln des LAF und der Abteilung I der SenASGIVA. Der Start der Projektbegleitung ist für Mai 2025 vorgesehen.

Für die Fortführung des Pilotprojektes im Jahr 2026 sind im Kapitel 1120, Titel 54010 Mittel in Höhe von 100.000 Euro veranschlagt. Die positive Entwicklung der Nutzungszahlen und das wachsende Interesse bzw. die Nachfrage weiterer Teilnehmenden und Träger erfordern die Einplanung weiterer Finanzmittel. Im Folgebericht zur wissenschaftlichen Begleitung laufender Audio-Videodolmetsch-Lösungen in Berliner Verwaltungseinheiten – 2023 vom November 2024 (68. Sitzung des Hauptausschusses vom 27. November 2024) war ursprünglich ein Finanzierungsbedarf i.H.v. 500.000 Euro vorgesehen. In den Bundesländern Thüringen, Brandenburg und der Freien Hansestadt Bremen stehen für flächendeckende AVD-Projekte bzw. -Programme Mittel von ca. einer Million Euro zur Verfügung.

10. Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit zwischen der SenASGIVA, dem Anbieter SAVD und den beteiligten Ämtern hinsichtlich Schulung, Support und Feedbackmechanismen?

Zu 10.: Die Zusammenarbeit zwischen dem Dienstleister und der SenASGIVA ist äußerst produktiv. Der Dienstleister berücksichtigt jederzeit die Anforderungen der Pilotierung der AVD-Dienste im Land Berlin und unterstützt die SenASGIVA mit seiner Expertise. Ebenso ist die Zusammenarbeit mit den Teilnehmenden zielgerichtet und wird für beide Seiten bereichernd und sehr positiv bewertet. Der Dienstleister reagiert zeitnah und flexibel bei der Planung von Schulungen und der Lösung von Problemen. Die bisherigen wöchentlichen Arbeitstreffen mit dem LAF sollen durch monatliche Abstimmungsgespräche mit den Bezirken ergänzt werden, um die Kommunikation zur Optimierung des Pilotprojektes zu verbessern.

Durch die Umsetzung der wissenschaftlichen Projektbegleitung wird die Zusammenarbeit zwischen den Akteuren und die Struktur des Pilotprojekts systematisch analysiert und ausgewertet.

Berlin, den 28. März 2025

In Vertretung

Max L a n d e r o

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