

**Vorlage INTR/006/2020**  
**Beigeordneter Prof. Dr. Meyer-Falcke**

**Anfrage der Anfrage der Ratsfraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN vom  
02.03.2020**  
**hier: Telefondolmetschen in städtischen Ämtern**

Zur Beantwortung der Anfrage wurde eine Abfrage in den Ämtern und Instituten der Stadtverwaltung Düsseldorf durchgeführt. Die Rückmeldungen aller Fachbereiche liegen vor. Telefondolmetschen wird nur in drei Ämtern genutzt.

**Frage 1:**  
**Welche Ämter und Abteilungen der Stadtverwaltung Düsseldorf nutzen Telefondolmetschen als Hilfe bei der Kommunikation mit nicht oder nur wenig deutschsprechenden Kundinnen und Kunden?**

**Antwort:**

**Antwort des Ordnungsamtes:**

Das Ordnungsamt greift ausschließlich beim Vollzug des Prostituiertenschutzgesetzes teilweise auf die Möglichkeit des Telefondolmetschens zurück, da es hier eine besondere gesetzliche Verpflichtung abweichend vom Verwaltungsverfahrensgesetz gibt.

**Antwort des Jobcenters:**

Das Jobcenter Düsseldorf hat über das Serviceportfolio der Bundesagentur für Arbeit die Dienstleistung Dolmetscher-Telefon-Hotline eingekauft. Diese Dienstleistung steht nur den gemeinsamen Einrichtungen und der Agentur für Arbeit zur Verfügung.

**Antwort des Gesundheitsamtes:**

Im Gesundheitsamt wird die Möglichkeit des Telefondolmetschens vorrangig im Sachgebiet Sexuelle Gesundheit im Rahmen der Beratung ausländischer weiblicher und männlicher Prostituiertes, sporadisch aber auch anlassbezogen in anderen Bereichen des Amtes genutzt.

Darüber hinaus haben nachfolgende Ämter und Dezernate ergänzende Informationen bereitgestellt.

**Antwort des Wirtschaftsförderungsamtes:**

Im Wirtschaftsförderungsamt wird Telefondolmetschen aktuell nicht für die Kommunikation mit wenig deutschsprechenden Kundinnen und Kunden eingesetzt. Die Wirtschaftsförderung verfügt über ein multilinguales Team, in dem nahezu alle dazu in der Lage sind, in Englisch mit Kundinnen und Kunden zu kommunizieren. Darüber hinaus sind im Team auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügbar, die die Geschäftssprachen wesentlicher Quellmärkte internationaler Unternehmen sprechen und so eine kundenorientierte Kommunikation sicherstellen können.

**Antwort des Dezernates 06:**

Dienste zum Telefondolmetschen als Hilfe bei der Kommunikation sind von den Fachämtern des Dezernates 06 bisher nicht beansprucht worden. Erfahrungsgemäß gelingt es den Kolleginnen und Kollegen auch bei fehlenden Deutschkenntnissen der Kundinnen und Kunden ausreichend zu kommunizieren, in dem sie auf ihre sprachlichen Kenntnisse, gegebenenfalls auch in „einfachem“ Englisch, zurückgreifen. Das Amt für Migration und Integration beispielsweise verfügt über umfangreiche englische, französische, arabische, türkische, russische und polnische Sprachkenntnisse in den Reihen der Mitarbeitenden. In der Regel beherrschen die Anrufenden Englisch oder Französisch.

**Frage 2:**

**Welchen oder welche Anbieter\*innen nutzt die Stadt Düsseldorf in welchem Umfang und zu welchen Konditionen?**

**Antwort:**

Die Fragen 2 und 3 werden zusammen beantwortet.

**Frage 3:**

**Sind die zur Verfügung stehenden Kapazitäten ausgelastet und gibt es die Möglichkeit Überkapazitäten an freie Träger abzutreten?**

**Antwort:**

Diejenigen Ämter, die Telefondolmetschen nutzen, arbeiten mit dem österreichischen Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH zusammen.

Die Abrechnung der Leistung erfolgt nicht in der Form von "Paketen beziehungsweise Kontingenten", sondern einzelfallbezogen, sodass sich keine Überkapazitäten ergeben.

Im Integration Point des Jobcenters sind zusätzlich zwei Dolmetscher\*innen über ein Dienstleistungsunternehmen eingesetzt.