



Marktanalyse des Dolmetschens im öffentlichen Dienst in der Schweiz

Bericht zuhanden des Staatssekretariats für Migration (SEM)

Luzern, den 25. Juni 2020

| Autorinnen

Kristin Thorshaug (Projektleitung)

Noëlle Bucher (Projektmitarbeit)

Franziska Müller (Qualitätssicherung)

| INTERFACE Politikstudien

Forschung Beratung GmbH

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Luzern

Tel +41 (0)41 226 04 26

Place de l'Europe 7

CH-1003 Lausanne

Tel +41 (0)21 310 17 90

www.interface-pol.ch

| Auftraggeber

Staatssekretariat für Migration (SEM)

| Zitiervorschlag

Thorshaug, Kristin; Bucher, Noëlle; Müller, Franziska (2020): Marktanalyse des Dolmetschens im öffentlichen Dienst in der Schweiz. Bericht zuhanden des Staatssekretariats für Migration (SEM), Luzern. Interface.

| Projektreferenz

Projektnummer: 19-68

Zusammenfassung	4
1. Einleitung	8
1.1 Ausgangslage	9
1.1.1 Steigende Einsatzzahlen	9
1.1.2 Steigender Druck auf den Dolmetschmarkt	10
1.2 Marktanalyse	10
1.2.1 Ziele der Marktanalyse	10
1.2.2 Methodisches Vorgehen	10
1.2.3 Fokus der Marktanalyse	11
1.3 Aufbau des Berichts	12
2. Ergebnisse der Marktanalyse	13
2.1 Ist-Zustand	14
2.1.1 Steuerung	14
2.1.2 Angebot	15
2.1.3 Nachfrage	25
2.1.4 Qualitätssicherung und -entwicklung	32
2.2 Trends im Dolmetschmarkt	38
2.2.1 Entwicklung der Steuerung	39
2.2.2 Entwicklung des Angebots	40
2.2.3 Entwicklung der Nachfrage	43
2.2.4 Entwicklung der Qualitätssicherung und -entwicklung	44
2.2.5 Einfluss der Digitalisierung	45
Anhang	48



Marktanalyse

Im Herbst 2019 beauftragte das Staatssekretariat für Migration (SEM) Interface Politikstudien Forschung Beratung in Luzern mit der Durchführung einer Marktanalyse des Dolmetschens im öffentlichen Dienst in der Schweiz. Dolmetscheinsätze finden in verschiedenen Bereichen statt und lassen sich mindestens fünf Teilmärkten zuordnen: Gesundheit, Soziales, Bildung, Asylwesen und Justiz. Die vorliegende Marktanalyse widmet sich erstens dem Ist-Zustand und zweitens den Trends im schweizerischen Dolmetschmarkt. Sie zielt nicht auf eine vollständige Erhebung des Dolmetschmarkts ab. Ziel der Studie ist es, im Sinne einer Sondierung die wichtigsten Merkmale und Entwicklungen der Teilmärkte darzulegen.

Die Datenerhebung fand zwischen Oktober 2019 und Februar 2020 statt. Für die Marktanalyse wurden vier methodische Zugänge gewählt:

1. Gespräche mit Feldexperten/-innen in den fünf Teilmärkten;
2. Analyse von verfügbaren Statistiken zu Einsätzen und Qualifizierungen der Dolmetschenden, gesetzlichen Grundlagen und Richtlinien sowie bisherigen Marktanalysen und Evaluationen;
3. Interviews mit Anbietern und Kunden/-innen in den fünf Teilmärkten im Rahmen von vertiefenden Analysen in den zwei Kantonen St. Gallen und Waadt;
4. Kurzumfrage bei den regionalen Vermittlungsstellen zu ihren Tarifstrukturen.

Zentrale Ergebnisse

| Zentrale Merkmale des Markts

Der Dolmetschmarkt im öffentlichen Dienst in der Schweiz ist stark fragmentiert. Die Fragmentierung kann auf verschiedene Ursachen zurückgeführt werden, wobei die föderalistischen Strukturen der Schweiz sicherlich eine zentrale Rolle spielen.

Auf der *Anbieterseite* kann eine grosse Vielfalt an Dolmetscher-Pools identifiziert werden, die von regionalen Vermittlungsstellen über kantonale Verzeichnisse bis hin zu institutionsinternen Listen reichen. Die regionalen Vermittlungsstellen vermitteln vor allem in den Teilmärkten Soziales, Bildung und Gesundheit. In den Teilmärkten Asylwesen und Justiz hat sich eine eigenständige und damit themenspezifisch mehrheitlich unabhängige Organisation entwickelt, in der vor allem kantonale und institutionsinterne Verzeichnisse zum Einsatz kommen. Die Unterschiede bei den Aufnahmekriterien in die Dolmetscher-Pools der Anbieter sind gross. Während einige Anbieter das Abschliessen von Aus- und Weiterbildungen oder auch Prüfungen verlangen, werden bei anderen Anbietern nur gute Sprachkenntnisse in der Zielsprache und der Amtssprache verlangt. Auch bei den Kundentarifen bestehen grosse Unterschiede: Bei den untersuchten Anbietern variierte der Normaltarif für Dolmetscheinsätze vor Ort zwischen 50 und 115 Franken pro Stunde.

Aufgrund der starken Fragmentierung des Markts ist es schwierig, eine Übersicht über die *Dolmetschenden* zu erlangen; sowohl für den nationalen Markt als auch für die einzelnen Teilmärkte. 2018 waren in den regionalen Vermittlungsstellen rund 3'200 interkulturelle Dolmetschende und Vermittelnde aktiv. Dazu kommen Dolmetschende, die über kantonale und institutionsinterne Verzeichnisse vermittelt werden. Deren Zahl kann nicht eruiert werden. Die teils stark unterschiedlichen Zulassungskriterien der Anbieter lassen vermuten, dass das Ausbildungsniveau der Dolmetschenden sehr heterogen ist. Rund 75 Prozent der Dolmetschenden, die 2018 über eine regionale Vermittlungsstelle vermittelt wurden, verfügten über eine Qualifikation als Dolmetschende und/oder Vermittelnde oder befanden sich in einer Ausbildung. Eine entsprechende Übersicht über die Qualifikationen derjenigen Dolmetschenden, die über kantonale respektive institutionsinterne Verzeichnisse vermittelt werden, gibt es nicht. Die Dolmetschenden, die im öffentlichen Dienst eingesetzt werden, arbeiten überwiegend in einem Mandatsverhältnis für regionale Vermittlungsstellen oder öffentliche Behörden. Die Honorare der Dolmetschenden variieren stark zwischen den verschiedenen Anbietern. Die Analyse hat Honorare zwischen 35 und 115 Franken pro Einsatzstunde aufgezeigt. Allgemein scheinen die Dolmetschenden teils schwierige Arbeitsbedingungen vorzufinden: Es besteht oft keine Sicherheit bezüglich Einsatzvolumen und die Honorare sind teilweise sehr tief.

Auf *Kundenseite* führen unterschiedliche Regelungen zu grossen Variationen. Nur in den Teilmärkten Asylwesen und Justiz ist ein direkter gesetzlicher Anspruch auf Dolmetschleistungen auf nationaler Ebene geregelt. In den Teilmärkten Gesundheit, Bildung und Soziales liegt die Verantwortung für die Regelung des Einsatzes von Dolmetschenden bei den einzelnen Kantonen, Gemeinden oder sogar Institutionen. Zum Teil existieren Richtlinien zur Nutzung und Finanzierung von Dolmetschdiensten. Häufig basiert der Einsatz von Dolmetschenden auf mündlichen Absprachen oder einer informellen Praxis in den Institutionen. Die Anforderungen der Kunden/-innen an die Vermittlung und an das Dolmetschen sind in den verschiedenen Teilmärkten teilweise unterschiedlich. In allen Teilmärkten erwarten die Kunden/-innen, dass der Anbieter die sprachliche, fachliche und persönliche Eignung und Qualifikation der Dolmetschenden sicherstellt. Von den Dolmetschenden wird erwartet, dass sie gute Kompetenzen in der Amts- und der Zielsprache sowie Kenntnisse des Fachjargons aufweisen. Der Bedarf an kurzfristigen Einsätzen scheint in den Teilmärkten Gesundheit und Justiz besonders ausgeprägt zu sein. In den Teilmärkten Bildung und Soziales wird der interkulturellen Kompetenz zum Teil grosse Bedeutung beigemessen, während in den Teilmärkten Asylwesen und Justiz sowie auch im Teilmarkt Gesundheit das wortgetreue Dolmetschen von zentraler Bedeutung ist. Im Teilmarkt Justiz erwarten die Kunden/-innen einen einwandfreien Leumund sowie eine regelmässige Sicherheitsüberprüfung der Dolmetschenden. Dolmetschen vor Ort ist über alle Teilmärkte hinweg die bekannteste, die beliebteste und die am häufigsten genutzte Art des Dolmetschens.

Aufgrund fehlender genauer Zahlen zu den Dolmetschenden lässt sich auch keine Übersicht über die Anzahl der *Dolmetscheinsätze* erstellen; weder für den nationalen Markt noch für die einzelnen Teilmärkte. 2018 vermittelten die regionalen Vermittlungsstellen rund 270'000 Einsätze. Dazu kommen Einsätze, die über kantonale oder institutionsinterne Verzeichnisse vermittelt werden sowie Einsätze von nicht-professionellen Verständigungshilfen, beispielsweise Verwandte oder Bekannte der Klienten/-innen. Zu diesen Einsätzen gibt es keine Übersicht.

Viele Akteure des Dolmetschmarkts haben in den letzten Jahren den Schwerpunkt verstärkt auf die *Qualitätssicherung und -entwicklung* gelegt. INTERPRET, die schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln, ist seit

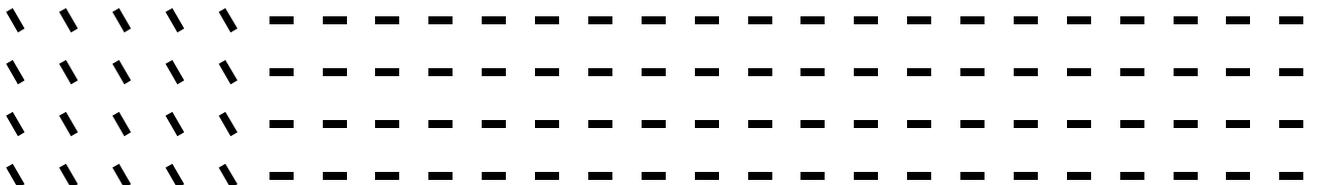
2005 schweizweit verantwortlich für ein breit anerkanntes und standardisiertes Ausbildungs- und Qualifizierungssystem, das Teil des eidgenössischen Systems der Höheren Berufsbildung ist. Die für kantonale beziehungsweise institutionsinterne Verzeichnisse zuständigen Behörden bieten zudem vermehrt eigene Weiterbildungsmöglichkeiten an. Neben der Aus- und Weiterbildung wird die Qualitätssicherung der Vermittlungsdienstleistung durch unterschiedlichen Massnahmen sichergestellt. Die Qualität der Leistungen der regionalen Vermittlungsstellen ist häufig in den Leistungsvereinbarungen mit den Kantonen festgelegt, die Teil subventionierter Fördermassnahmen des Bundes oder der Kantone sind. Eine weitere Massnahme zur Qualitätssicherung sind die festgelegten (Mindest-)Anforderungen der Anbieter bezüglich der Qualifikation von Dolmetschenden. Zudem werden von einigen Anbietern Kundenbefragungen, Supervisionen und Kurse eingesetzt, um die Qualität der Leistungen der Dolmetschenden zu verbessern.

I Zentrale Trends

Es lässt sich keine einheitliche Entwicklung hinsichtlich der zukünftigen Anzahl der Anbieter feststellen. Einerseits ist eine zunehmende Vielfalt von Anbietern zu beobachten, unter anderem von privaten, gewinnorientierten Organisationen im In- und Ausland. Andererseits kann eine gewisse Konsolidierung des Markts festgestellt werden: Im Dolmetschmarkt sind zunehmend grössere Anbieter tätig und kleinere Übersetzungsdienste werden entweder aufgekauft oder aufgrund des Preisdrucks aus dem Markt gedrängt. Es gibt Hinweise darauf, dass das Thema Digitalisierung in Zukunft an Bedeutung gewinnen wird. Die Digitalisierung betrifft verschiedene Bereiche, unter anderem die Automatisierung der Vermittlung und die Nutzung von neuen Technologien wie Videodolmetschen und Übersetzungsprogramme.

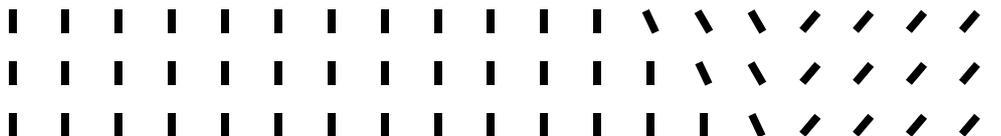
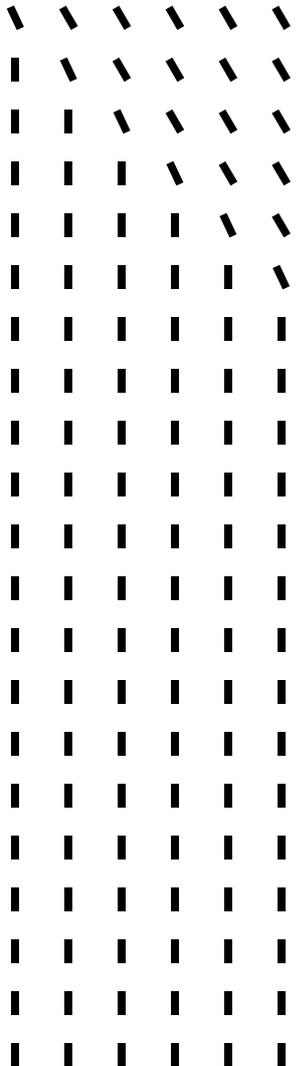
Es ist davon auszugehen, dass die Nachfrage an Dolmetschdiensten weiter steigen wird. Diese Annahme kann unter anderem auf die zunehmende Sensibilisierung für das Thema und die zunehmende Komplexität der Gespräche in den verschiedenen Teilmärkten zurückgeführt werden. Darüber hinaus sind die Anbieter mit steigenden Anforderungen der Kunden/-innen an die Qualifikationen der Dolmetschenden und die Vermittlungsqualität konfrontiert. Unter anderem lässt sich eine höhere Erwartung an die Sprachkenntnisse und an die Qualifizierung der Dolmetschenden feststellen. Gleichzeitig ist nicht abschätzbar, welche Auswirkungen die technologischen Entwicklungen auf die Nachfrage haben werden.

In allen Teilmärkten stellen Anbieter und Kunden/-innen fest, dass die steigenden Anforderungen an die Qualität der Vermittlung und des Dolmetschens eine Standardisierung der Vermittlung, Aus- und Weiterbildung, Qualitätssicherung und Finanzierung erfordern. Sowohl Bundesbehörden als auch kantonale Behörden ergreifen zunehmend Initiativen zur Steuerung und Standardisierung des Dolmetschmarkts. Zudem sind Bestrebungen für die Professionalisierung des nationalen Dolmetschmarkts zu beobachten.



1. Einleitung

In diesem Kapitel werden die Ausgangslage, die Ziele und Fragestellungen sowie das methodische Vorgehen der Marktanalyse beschrieben.



1.1 Ausgangslage

Ein zentraler Bestandteil der schweizerischen Integrationspolitik ist die Teilhabe ansässiger Ausländer/-innen am wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Leben der Gesellschaft. Gemäss Art. 53 des Bundesgesetzes über die Ausländerinnen und Ausländer und über die Integration (AIG) sollen Bund, Kantone und Gemeinden günstige Rahmenbedingungen für die Chancengleichheit und die Teilhabe der ausländischen Bevölkerung am öffentlichen Leben schaffen. Ein zentraler Pfeiler der Integrationsförderung ist die Verständigung. Ein für die Kantone obligatorisches strategisches Programmziel der kantonalen Integrationsprogramme (KIP) ist es daher, dass für anspruchsvolle Gespräche mit Ausländerinnen und Ausländern den Mitarbeitenden von Regelstrukturen ein professionelles Angebot im Bereich des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns zur Verfügung steht.¹

1.1.1 Steigende Einsatzzahlen

Der Dolmetschmarkt und die Einsatzzahlen von Dolmetschenden haben in den letzten Jahren stetig zugenommen. 2014 wurde von 16 Vermittlungsstellen mit über 2'000 Dolmetschenden und Vermittelnden rund 163'000 Einsätze vermittelt. Vier Jahre später, im Jahr 2018, vermittelten 21 Vermittlungsstellen mit über 3'000 Dolmetschenden und Vermittelnden insgesamt rund 270'000 Einsätze.² Zusätzlich werden eine unbekannte Anzahl Dolmetschende über Verzeichnisse auf Bundes-, Kantons- und Institutionsebene sowie durch private Anbieter vermittelt.

Die Dolmetscheinsätze im öffentlichen Dienst in der Schweiz finden in verschiedenen Bereichen statt. Der Dolmetschmarkt lässt sich in (mindestens) fünf Teilmärkte unterteilen:

- *Der Teilmarkt Gesundheit* umfasst das Gesundheitswesen, inklusive des spitalexternen und spitalinternen Bereichs, der Psychiatrie/Psychotherapie und der Rehabilitation/Therapie.
- *Der Teilmarkt Soziales* umfasst eine Vielzahl an kantonalen und kommunalen Institutionen, beispielsweise soziale Dienste und Sozialämter, Integrationsfachstellen, Beratungs- und Arbeitsvermittlungsstellen, IV-Stellen sowie Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden.
- *Der Teilmarkt Bildung* umfasst Angebote im Bereich der frühen Förderung, der Volksschule sowie der Berufs- und Mittelschulbildung.

¹ Vgl. Grundlagenpapier KIP 2012–2021 Bund-Kantone vom 25. Januar 2017, <https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/integration/foerderung/kip/2018-2021/grundlagenpapier-d.pdf>, Zugriff am 07.01.2020.

² Vgl. Einsatzstatistiken auf der Website von INTERPRET, <https://www.inter-pret.ch/de/service/statistiken-77.html>, Zugriff am 07.01.2020.

- *Der Teilmarkt Asylwesen* umfasst das Asylverfahren auf Bundesebene in der Schweiz: einerseits Befragungen und Anhörungen von Asylsuchenden durch das SEM, andererseits den kostenlosen Rechtsschutz (Beratung und Rechtsvertretung) im beschleunigten und erweiterten Verfahren.
- *Der Teilmarkt Justiz* umfasst die Strafverfolgungs- (Polizei und Staatsanwaltschaft) und Gerichtbehörden des Bundes und der Kantone.

1.1.2 Steigender Druck auf den Dolmetschmarkt

Das System des Dolmetschens im öffentlichen Dienst ist derzeit mit verschiedenen, zum Teil herausfordernden Entwicklungstrends konfrontiert. Unter anderem führt die steigende Nachfrage zu einem erhöhten Druck auf die Vermittlungsstellen, deren Strukturen und Prozesse nicht mehr auf den heutigen Volumen ausgelegt sind. Zudem erlebt der Dolmetschmarkt einen Digitalisierungstrend; der Einsatz von Dolmetschen via Telefon und Video sowie die Nutzung elektronischer Vermittlungsplattformen nehmen zu. Diese Entwicklung wirft Fragen auf, unter anderem zur zukünftigen Steuerung, Finanzierung und Qualitätssicherung der Angebote.

1.2 Marktanalyse

Das SEM und das Bundesamt für Gesundheit (BAG) möchten zusammen mit dem Generalsekretariat der Konferenz der Kantonsregierungen (KdK) das Dolmetschen im öffentlichen Dienst in der Schweiz mittels einer externen Studie analysieren lassen. Das SEM hat dazu Interface Politikstudien Forschung Beratung in Luzern ein Mandat übertragen.³

1.2.1 Ziele der Marktanalyse

Im Rahmen der Marktanalyse sollen der Bedarf an Dolmetschenden und das Auftrags- und Einsatzpotenzial im öffentlichen Dienst in der Schweiz erörtert werden. Dabei stehen erstens der Ist-Zustand und zweitens die Trends im Dolmetschmarkt im Vordergrund. Die Marktanalyse dient als Grundlage für die weitere Arbeit in Bezug auf:

- wie die *Aufgabenteilung* zwischen Bund, Kantonen, Vermittlungsstellen und INTERPRET⁴ in verschiedenen Leistungsbereichen (z.B. Steuerung, Finanzierung, Vermittlung, Qualitätssicherung und -entwicklung) zu gestalten ist,
- wie die *Qualität* des Dolmetschens und der Vermittlung erhöht werden kann,
- wie die *Qualitätskriterien* durchgesetzt werden können und
- wie verstärkt *qualifizierte Dolmetschende* eingesetzt werden können.⁵

1.2.2 Methodisches Vorgehen

Für die Marktanalyse wurden vier methodische Zugänge gewählt, die wir im Folgenden kurz erläutern. Die Datenerhebung fand zwischen Oktober 2019 und Februar 2020 statt.

I Gespräche mit Feldexperten/-innen

Der erste Schritt der Marktanalyse bildete eine einleitende Auslegeordnung des Dolmetschmarkts im öffentlichen Dienst mittels qualitativ ausgerichteter Gespräche mit Feld-

³ Interface wurde bei der Durchführung der Marktanalyse von einer Begleitgruppe, bestehend aus Vertretenden des SEM, des BAG, der KdK und INTERPRET, unterstützt.

⁴ INTERPRET ist die im Jahr 1999 gegründete schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln. Die Organisation wird vom BAG, dem SEM und dem Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) finanziert.

⁵ In der vorliegenden Marktanalyse wurden verschiedene Handlungsfelder identifiziert. Diese werden in nächster Zeit von Bund und Kantonen im Rahmen der Weiterentwicklung der KIP diskutiert.

experten/-innen in den jeweiligen Teilmärkten. Ziel der Gespräche war es, erste Erkenntnisse zum Ist-Zustand und zu zentralen Trends in den Teilmärkten zu erhalten. Es wurden insgesamt 12 Gespräche geführt. Eine Übersicht der Institutionen, deren Experten/-innen befragt wurden, befindet sich im Anhang A 1.

I Dokumenten- und Datenanalyse

Als zweiter Schritt wurde eine systematische Dokumenten- und Datenanalyse durchgeführt. Die Analyse diente der Erfassung von Informationen in Bezug auf den Ist-Zustand im nationalen Markt und in den Teilmärkten. Dies umfasste die folgenden Dokumente und Daten:

- Einsatzstatistiken zum interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln durch die regionalen Vermittlungsstellen von INTERPRET
- Statistiken der Qualifizierungsstelle von INTERPRET
- Richtlinien zur Qualitätssicherung von INTERPRET und weiteren Institutionen auf Bundesebene und kantonaler Ebene
- Gesetzliche Grundlagen und Richtlinien auf Bundesebene und kantonaler Ebene
- Bisherige Marktanalysen und Evaluationen

I Vertiefende Analysen in zwei ausgewählten Kantonen

In einem dritten Schritt wurden in zwei ausgewählten Kantonen vertiefende Analysen durchgeführt. Für die Analyse wurden in Zusammenarbeit mit dem SEM die Kantone St. Gallen und Waadt ausgewählt. Mittels qualitativ ausgerichteter Gespräche mit zentralen Anbietern und Kunden/-innen von Dolmetschdiensten wurden sowohl der Ist-Zustand als auch zentrale Trends aus Sicht der Angebots- und der Nachfrageseite vertieft analysiert. Es wurden insgesamt 23 Interviews geführt. Eine Übersicht der Institutionen der Interviewpartner/-innen befindet sich im Anhang A 2. Zusätzlich zu den Interviews in den zwei ausgewählten Kantonen wurden in anderen Kantonen gezielte telefonischen Anfragen durchgeführt, um weitere Informationen zu Verzeichnissen und Vorgehen zu erhalten.

I Kurzumfrage zu Tarifstrukturen der regionalen Vermittlungsstellen

Schliesslich wurden in einem vierten Schritt im Rahmen einer Kurzumfrage Informationen zu den Tarifstrukturen der regionalen Vermittlungsstellen erhoben. Die Umfrage wurde als E-Mail an 19 regionale Vermittlungsstellen gesendet. Insgesamt nahmen 12 regionale Vermittlungsstellen an der Umfrage teil. Es gilt zu beachten, dass einige Vermittlungsstellen die gefragten Angaben zu Vermittlungskosten und Arbeitsaufwand nicht angeben *konnten* und Angaben zu Kundentarifen, Lohn der Dolmetschenden und Finanzierung der Vermittlungsstelle nicht angeben *wollten*.

1.2.3 Fokus der Marktanalyse

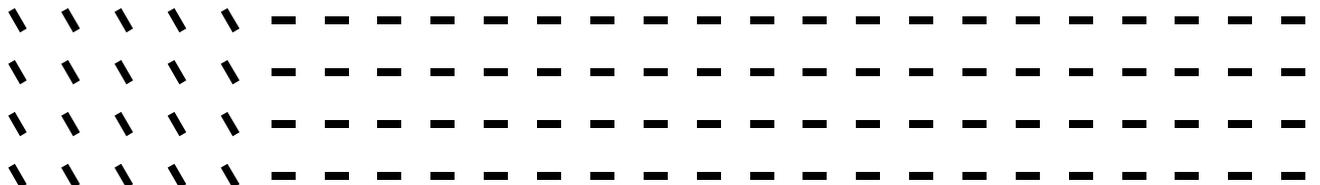
Die Marktanalyse zielt nicht auf eine vollständige Erhebung des Dolmetschmarkts ab. Ziel der Studie ist es, im Sinne einer *Sondierung* die wichtigsten Merkmale und Entwicklungen der Teilmärkte darzulegen. Bei der Lektüre des Berichts sind folgende thematische Einschränkungen der Marktanalyse zu beachten:

- Der Schwerpunkt liegt auf dem Dolmetschmarkt im öffentlichen Dienst in der Schweiz, spezifisch in den Bereichen Soziales, Bildung, Gesundheit, Asylwesen und Justiz. Der Einsatz von Dolmetschdiensten im privaten Markt und im internationalen Markt sind nicht Bestandteil der Analyse.
- Die Marktanalyse widmet sich dem mündlichen Konsekutivdolmetschen (zeitlich verschobene Übertragung). Simultandolmetschen (gleichzeitige Übertragung) ist nicht Bestandteil der Analyse. Übersetzung von schriftlichen Texten wird nur punktuell behandelt.

- Unter «Dolmetschenden» verstehen wir: 1) Personen, die über nachgewiesene Kenntnisse in mindestens einer Amtssprache sowie mindestens einer Zielsprache verfügen und mindestens die grundlegenden Techniken des konsekutiven Dolmetschens kennen, und 2) Personen, die die mündliche Übertragung ausüben unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Hintergrunds der Gesprächsteilnehmenden (interkulturelles Dolmetschen). Interkulturelles Vermitteln (Vermittlung von Wissen und Informationen zwischen Angehörigen verschiedener Lebenswelten und Lebensformen) wird nur punktuell behandelt.

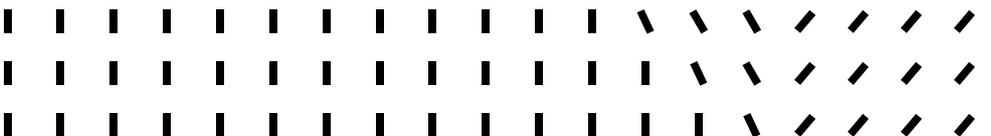
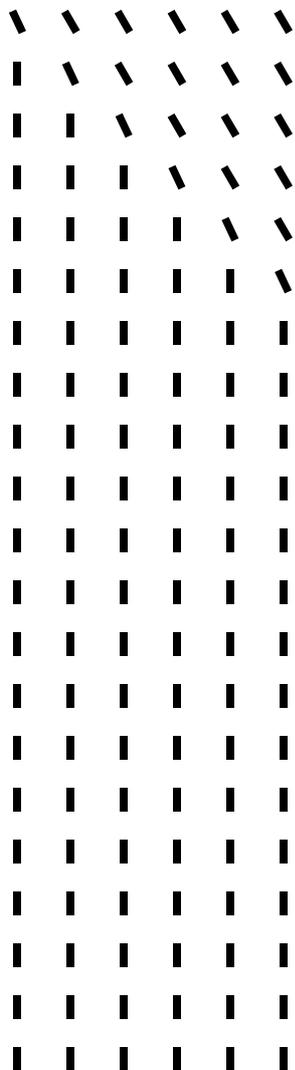
1.3 Aufbau des Berichts

Der vorliegende Bericht der Marktanalyse widmet sich den Ergebnissen der Datenerhebung und gliedert sich in zwei Teile. In Kapitel 2 präsentieren wir die Ergebnisse der Marktanalyse; erstens den Ist-Zustand (vgl. Abschnitt 2.1) und zweitens die Trends (vgl. Abschnitt 2.2). Der Bericht gibt einen zusammenfassenden Überblick über den Dolmetschmarkt im öffentlichen Dienst. Anhand von Beispielen werden die Merkmale der verschiedenen Teilmärkte hervorgehoben. Konkrete Informationen zu jedem Teilmarkt werden in Form von Faktenblättern in Anhang A 3 präsentiert.



2. Ergebnisse der Marktanalyse

In diesem Kapitel beschreiben wir die Ergebnisse der Marktanalyse.



2.1 Ist-Zustand

Im Folgenden beschreiben wir den Ist-Zustand des Dolmetschmarkts im öffentlichen Dienst in der Schweiz. In Abschnitt 2.1.1 führen wir die zentralen Aspekte der Steuerung des Dolmetschmarkts auf, einschliesslich der bestehenden gesetzlichen Grundlagen, der Regelungen zur Kostenübernahme und der Mechanismen zur Steuerung des Markts. In Abschnitt 2.1.2 gehen wir genauer auf die Angebotsseite ein und erläutern zentrale Merkmale der Anbieter, der Dolmetschenden und der Kosten- und Preisstruktur. Abschnitt 2.1.3 widmet sich der Nachfrageseite. Wir erläutern den Umfang und die Merkmale der Dolmetscheinsätze, die Erwartungen der Kunden/-innen an die Anbieter und die Dolmetschenden sowie die Beurteilung des Angebots. Schliesslich präsentieren wir in Abschnitt 2.1.4 die zentralen Elemente der Qualitätssicherung und -entwicklung im Dolmetschmarkt. Neben Massnahmen zur Sicherstellung der Qualität des Dolmetschens gehen wir näher auf die Aus- und Weiterbildung von Dolmetschenden ein.

2.1.1 Steuerung

Die Steuerung des Dolmetschmarkts im öffentlichen Dienst wird seit mehreren Jahren thematisiert. Bereits im Jahr 2010 wurde in einer Evaluation zum interkulturellen Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich festgestellt, dass es neben finanziellen Mitteln insbesondere klare Vorgaben braucht, «die die Qualität der Dienstleistung gewährleisten und eine konsequente und effiziente Vorgehensweise» beim Einsatz von Dolmetschenden regeln.⁶ Trotz Bemühungen mehrerer Akteure ist der Dolmetschmarkt, einschliesslich des Einsatzes und der Finanzierung, noch immer nur sehr bedingt geregelt.

I Einsatz von Dolmetschenden

Gemäss Art. 53 des AIG sollen Bund, Kantone und Gemeinden günstige Rahmenbedingungen für die Chancengleichheit und die Teilhabe der ausländischen Bevölkerung am öffentlichen Leben schaffen. Diese Bestimmung kann als zentrale gesetzliche Grundlage für den Einsatz von Dolmetschenden im öffentlichen Dienst in der Schweiz gesehen werden. Jedoch gibt es nur in den Teilmärkten Asylwesen und Justiz ein direkter gesetzlicher Anspruch auf Dolmetschleistungen auf nationaler Ebene (vgl. Art. 29 des Asylgesetzes und Art. 68 der Schweizerischen Strafprozessordnung). In den Teilmärkten Gesundheit, Bildung und Soziales liegt die Verantwortung für die Regelung des Einsatzes von Dolmetschenden bei den einzelnen Kantonen, Gemeinden oder sogar Institutionen. Oft sind keine schriftlichen Regelungen auf kantonaler oder kommunaler Ebene vorhanden. Stattdessen basiert der Einsatz von Dolmetschenden häufig auf mündlichen Absprachen oder einer informellen Praxis in den Institutionen.

⁶ Vgl. Calderón-Grossenbacher, R. (2010): Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial, Bern, rc consulta.

I Finanzierung von Dolmetscheinsätzen

Die Finanzierung der Dolmetschleistungen ist in den Teilmärkten Asylwesen und Justiz auf eidgenössischer Ebene geregelt (vgl. Art. 29 des Asylgesetzes und Art. 426 der Schweizerischen Strafprozessordnung). Zudem verfügen viele Kantone über Verordnungen über das Übersetzungswesen im Bereich Behörden und Gerichte. In den Teilmärkten Gesundheit, Soziales und Bildung sind keine einheitlichen nationalen Regelungen der Finanzierung vorhanden. Ähnlich wie der Einsatz von Dolmetschenden wird auch die Finanzierung auf kantonaler, kommunaler oder institutioneller Ebene geregelt. Im Teilmarkt Gesundheit laufen zurzeit Bemühungen, die Finanzierung der Kosten für Übersetzungs- und Dolmetschdienste festzulegen.⁷ Im stationären Bereich in den Spitälern können Übersetzungs- und Dolmetschdienste den obligatorischen krankenflegetversicherungspflichtigen Leistungen zugerechnet werden.⁸ Im ambulanten Bereich wird eine Lösung zurzeit gesucht. In den Teilmärkten Bildung und Soziales ist eine einheitliche Regelung der Finanzierung schwierig zu erreichen, insbesondere aufgrund der unterschiedlichen Zuständigkeiten auf kantonaler respektive kommunaler Ebene.

I Organisation des Dolmetschmarkts

Es gibt keine nationalen Regelungen bezüglich der Gestaltung des Dolmetschmarkts im öffentlichen Dienst in der Schweiz. Eine Ausnahme bilden die Ausbildung und Qualifizierung von interkulturellen Dolmetschenden, die durch die Einbettung in das schweizerische System der höheren Berufsbildung national geregelt sind. Eine staatliche Steuerung findet zudem im Rahmen der KIP statt. Die Kantone sind aufgefordert, ein professionelles Angebot im Bereich des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns sicherzustellen und im Rahmen von Leistungsvereinbarungen Vermittlungsstellen sowie Aus- und Weiterbildungsangebote für Dolmetschende zu subventionieren. Es bestehen jedoch keine nationalen Vorgaben zu den Inhalten der Leistungsvereinbarungen.

2.1.2 Angebot

I Anbieter

Welche Anbieter sind im Dolmetschmarkt tätig?

Die Anbieter von Dolmetschdiensten im öffentlichen Dienst in der Schweiz lassen sich hauptsächlich in drei «Gruppen» unterteilen:

- *Regionale Vermittlungsstellen:* Per Ende 2019 waren schweizweit 20 regionale Vermittlungsstellen aktiv: elf Vermittlungsstellen in der deutschsprachigen Region, sieben Vermittlungsstellen in der französischsprachigen Region und eine Vermittlungsstelle in der italienischsprachigen Region. Die Vermittlungsstellen werden von Hilfswerken, öffentlichen Institutionen und privaten Akteuren betrieben und bedienen überwiegend regional festgelegte Gebiete. Neben Vermittlung bieten mehrere Vermittlungsstellen den Dolmetschenden Ausbildungsmodule an, die von INTERPRET anerkannt sind.
- *Kantonale Verzeichnisse:* Viele Kantone verfügen über eigene Verzeichnisse von zugelassenen Dolmetschenden. Die Verzeichnisse werden häufig von einer kantonalen Behörde bewirtschaftet, in vielen Fällen (wie in den Kantonen St. Gallen und Waadt) von der Kantonspolizei, in einigen Fällen (wie im Kanton Zürich) von Gerichtsbehörden. Die Verzeichnisse sind häufig in Form einer elektronischen Datenbank oder einer Liste (z.B. Excel-Datei) organisiert. Die Verzeichnisse sind in der Regel nur für Insti-

⁷ Vgl. Tarr, N. und Merten, S. (2019): Literaturreview «Interkulturelles Dolmetschen» 2012–2018, Basel, Swiss Tropical and Public Health Institute.

⁸ Vgl. Faktenblatt des BAG, <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/strategie-und-politik/nationale-gesundheitsstrategien/gesundheitsliche-chancengleichheit/interkulturelles-dolmetschen/Wissensgrundlagen-interkulturelles-Dolmetschen.html>, Zugriff am 05.05.2020.

tationen im Teilmarkt Justiz zugänglich, in einigen Fällen auch nur für die Polizei respektive nur für die Gerichte. In einigen Kantonen stehen jedoch die Verzeichnisse der gesamten kommunalen und kantonalen Verwaltung zur Verfügung. 2015 verfügten 15 Kantone über ein einheitliches Dolmetscherverzeichnis für die kantonalen Strafverfolgungs- und Gerichtsbehörden.⁹

- *Institutionsinterne Verzeichnisse*: Einige staatliche und kantonale Behörden verfügen über institutionsinterne Verzeichnisse von zugelassenen Dolmetschenden, wie beispielsweise Bundesämter (Bundesanwaltschaft, SEM), kantonale beziehungsweise kommunale Institutionen (z.B. Kantonsspitäler, Schulen). Die institutionsinternen Verzeichnisse sind in der Regel nur für interne Dolmetscheinsätze in der jeweiligen Institution zugänglich.

In den Interviews mit den Feldexperten/-innen und den Anbietern in den Kantonen St. Gallen und Waadt hat sich gezeigt, dass die Vermittlung von Dolmetschenden je nach Teilmarkt unterschiedlich erfolgt. Die regionalen Vermittlungsstellen vermitteln an institutionelle Kunden/-innen in allen fünf Teilmärkten. Jedoch deuten Angaben in den Interviews darauf hin, dass sie vor allem in den Teilmärkten Soziales, Bildung und Gesundheit (z.T. aber auch Asylwesen und Justiz) tätig sind. In den Interviews mit den Feldexperten/-innen wird eingeschätzt, dass in den Teilmärkten Soziales, Bildung und Gesundheit über zwei Drittel aller eingesetzten Dolmetschenden durch eine regionale Vermittlungsstelle vermittelt werden. Viele werden aber auch über institutionsinterne Verzeichnisse (z.B. in Schulen oder Spitälern), über das persönliche Umfeld der Kunden/-innen und Klienten/-innen (z.B. Verwandte oder Bekannte der Klienten/-innen) vermittelt.

Die Vermittlung über eine regionale Vermittlungsstelle oder über das persönliche Umfeld der Kunden/-innen und Klienten/-innen ist in den Teilmärkten Justiz und Asylwesen deutlich weniger verbreitet. Im Teilmarkt Justiz werden vor allem die institutionsinternen beziehungsweise kantonalen Verzeichnisse genutzt. Dies hat unter anderem mit den Anforderungen an die Dolmetschenden in diesen Teilmärkten zu tun (vgl. Abschnitt 2.1.3). Im Teilmarkt Justiz ist gemäss Aussagen in den Interviews keine Zusammenarbeit mit regionalen Vermittlungsstellen möglich. Dolmetschende, die im Teilmarkt Justiz eingesetzt werden, also beispielsweise von der Polizei oder von Gerichten, müssen in der Regel polizeilich überprüft werden. Da aus datenschutzrechtlichen Gründen nur die Polizei diese Prüfung durchführen kann, setzen die Kunden/-innen im Teilmarkt Justiz überwiegend keine Dolmetschenden von regionalen Vermittlungsstellen ein. Im Teilmarkt Asylwesen ist das SEM der zentrale Anbieter: Bei Befragungen und Anhörungen im Asylverfahren werden Dolmetschende aus dem Pool des SEM eingesetzt. Im Bereich Rechtsschutz im neuen Asylverfahren kommen Dolmetschende der Vermittlungsstellen zum Einsatz. Dies, weil die Leistungserbringer des mandatierten Rechtsschutzes die Dolmetschdienste in Partnerschaft mit bestehenden regionalen Vermittlungsstellen anbieten.

Das Angebot an Dolmetschdiensten im öffentlichen Dienst wird in den Interviews häufig als fragmentiert und verzettelt beschrieben: einerseits aufgrund der hohen Anzahl der regionalen Vermittlungsstellen, andererseits aufgrund der Aufteilung der Anbieter in verschiedene Teilmärkte. Gemäss Angaben aus den Interviews mit den Feldexperten/-innen lässt sich die regionale Ausrichtung der Vermittlungsstellen vor allem durch die föderalen Strukturen der Schweiz sowie die Anbindung an (regionale) Hilfswerke und die Finanzierung durch die KIP erklären. Auch die Nutzung der kantonalen und institutionsinternen Verzeichnisse sind gemäss Angaben in den Interviews in den Kantonen St. Gallen und

⁹ Vgl. Referat von Christof Kipfer «Stand des Dolmetscherwesens in der Schweiz: ein föderaler Aufriss» an Konferenz zur Harmonisierung des Justizdolmetscherwesens in der Schweiz vom 12. März 2015.

Waadt historisch gewachsen. So existiert beispielsweise das Verzeichnis der Waadter Kantonspolizei seit fast 40 Jahren.

Die Fragmentierung des Markts in verschiedene Anbieter birgt aus Sicht der interviewten Personen Vor- und Nachteile. Die regionale Ausrichtung und die eher kleinen Marktanteile vieler Anbieter hat den Vorteil, dass sowohl Dolmetschende als auch Kunden/-innen eng betreut werden können. Die fragmentierte Organisation reduziert jedoch die Möglichkeit, den Markt zu harmonisieren (z.B. in Bezug auf Tarifstrukturen oder Qualitätssicherung). Die steigende Nachfrage führt gemäss Aussagen aus den Interviews mit den Feldexperten/-innen zudem dazu, dass viele der kleineren regionalen Anbieter Schwierigkeiten erleben, die Nachfrage effizient und kosteneffektiv zu bearbeiten. Mit der steigenden Nachfrage reduzieren sich auch die Vorteile des fragmentierten Markts, da steigende Einsatzzahlen es erschweren, eine enge Betreuung der Kunden/-innen und der Dolmetschenden zu gewährleisten.

Wie gestaltet sich die Vermittlung?

Einige Anbieter (z.B. regionale Vermittlungsstellen und kantonale Behörden) stellen ihren Kunden/-innen Verzeichnisse in Form einer elektronischen Datenbank oder einer Liste (z.B. Excel-Liste) zur Verfügung. Die Kunden/-innen brauchen in der Regel ein Login, um auf die Datenbank/Liste zugreifen zu können. Die Datenbanken ermöglichen es, Dolmetschende nach Standort und Sprachkombinationen zu suchen. Die Verzeichnisse beinhalten neben Informationen über Sprachkenntnisse häufig Informationen zu Einsatzzeiten und Einsatzgebieten, in gewissen Fällen auch Informationen über die abgeschlossene Ausbildung der Dolmetschenden. Im Falle einer zugänglichen Datenbank/Liste werden die Dolmetscheinsätze entweder durch den Anbieter oder von den Kunden/-innen selbst organisiert. Bei anderen Anbietern (z.B. einige regionale Vermittlungsstellen, kantonale Behörden und die Bundesanwaltschaft) erhalten die Kunden/-innen keinen Zugang zum Verzeichnis, sondern geben die gewünschten Dienste per Online-Formular, E-Mail oder Telefon bekannt. Die Auswahl und Vermittlung erfolgt in diesen Fällen ausschliesslich durch den Anbieter.

Es gab in den letzten Jahren Bestrebungen, die Vermittlung von Dolmetschenden zu zentralisieren. 2018 entwickelte eine Arbeitsgruppe, bestehend aus INTERPRET und Vertretenden von fünf Vermittlungsstellen und mit finanzieller Unterstützung des BAG, ein Realisierungskonzept für eine gemeinsame nationale Vermittlungsplattform. Die Pläne wurden seitdem sistiert, da das Projekt nicht umgesetzt werden konnte. Unter anderem seien die regionalen Vermittlungsstellen nicht bereit gewesen, die Daten ihrer Dolmetschenden und Kunden/-innen mit den Daten anderer Vermittlungsstellen zusammenzuführen (vgl. dazu Abschnitt «Wie gestaltet sich die Konkurrenzsituation?»). Mehrere regionale Vermittlungsstellen haben jedoch kürzlich automatische Vermittlungsplattformen eingeführt (oder führen sie künftig ein), die auf dem Konzept der Arbeitsgruppe basieren. Die Kunden/-innen werden neu automatisch mit einem verfügbaren Dolmetschenden verbunden.

Welche Dolmetscharten werden angeboten?

Sowohl die Vermittlungsstellen als auch die kantonalen und institutionsinternen Verzeichnisse bieten überwiegend *Dolmetschen vor Ort* an; 2018 fielen gemäss den Einsatzstatistiken von INTERPRET 94 Prozent der vermittelten Einsätze auf das *Dolmetschen vor Ort*. Von 2011 bis im Frühjahr 2019 wurde das *Dolmetschen via Telefon* vor allem vom nationalen Telefondolmetschdienst (NTDD) angeboten. Seit der Einstellung der Subventionen des BAG an den NTDD per Ende März 2019 wird *Dolmetschen via Telefon sprachregional* von regionalen Vermittlungsstellen angeboten (ein Anbieter für Deutsch, vier Anbieter

für Französisch und ein Anbieter für Italienisch).¹⁰ Auch einige Institutionen (z.B. SEM) bieten Dolmetschen via Telefon an. *Dolmetschen via Video* wurde in der Schweiz bisher überwiegend im Rahmen von Pilotprojekten¹¹ eingesetzt.

Wie gestaltet sich die Konkurrenzsituation?

Es ist unklar, wie gross der Marktanteil der regionalen Vermittlungsstellen insgesamt ist. Gemäss Aussagen in den Interviews mit den Feldexperten/-innen kann bei den regionalen Vermittlungsstellen von einem nationalen Marktanteil unter 50 Prozent ausgegangen werden. Dies deutet darauf hin, dass die kantonalen und institutionsinternen Verzeichnisse sowie nicht-professionelle Verständigungshilfen (z.B. Verwandte oder Bekannte der Klienten/-innen) einen deutlichen Anteil des Markts ausmachen.¹²

Im Hinblick auf die Konkurrenz lassen sich gemäss Aussagen in den Interviews teilmarktspezifische Unterschiede feststellen. In den Teilmärkten Asylwesen und Justiz ist grundsätzlich wenig Konkurrenz festzustellen, da die Anbieter überwiegend behördenspezifisch beziehungsweise kantonal tätig sind. Das SEM, die Bundesanwaltschaft und das fedpol nutzen fast ausschliesslich Dolmetschende aus ihrem eigenen Pool, während Strafverfolgungs- und Gerichtsbehörden auf kantonaler Ebene fast ausschliesslich Dolmetschende der jeweiligen kantonalen Verzeichnisse einsetzen. Gemäss Aussagen in den Interviews mit Anbietern von kantonalen Verzeichnissen führen jedoch die höheren Honorare für Dolmetschleistungen bei den Bundesbehörden zu einer Konkurrenzsituation, da zertifizierte Dolmetschende das SEM oder die Bundesanwaltschaft als Arbeitgeber/-in den kantonalen Behörden vorziehen. Dies führt dazu, dass die kantonalen Behörden Schwierigkeiten haben, zertifizierte Dolmetschende zu rekrutieren.

In den Bereichen, in denen vor allem die regionalen Vermittlungsstellen tätig sind, nämlich Bildung, Soziales und Gesundheit, lassen sich im Hinblick auf die Konkurrenz regionale Unterschiede feststellen. In der italienischsprachigen Schweiz sowie in einigen Kantonen/Regionen in der deutschsprachigen und der französischsprachigen Schweiz gibt es innerhalb der Kantone/Regionen wenig Konkurrenz zwischen den Anbietern. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die regionalen Vermittlungsstellen – aufgrund der Finanzierung durch die KIP – überwiegend getrennte Regionen abdecken. Einige Regionen der deutschsprachigen Schweiz sind zudem von Anbietern geprägt, die für grosse Gebiete zuständig sind. So hat beispielsweise Verdi mit sechs (Nord-)Ostschweizer Kantonen und Caritas mit sechs Zentralschweizer Kantonen eine Leistungsvereinbarung abgeschlossen. In den Regionen Zürich und Nordwestschweiz hingegen sind mehrere Vermittlungsstellen in der gleichen Region tätig, was die Konkurrenz zwischen den Vermittlungsstellen tendenziell

¹⁰ Eine Evaluation des NTDD aus dem Jahr 2017 kam zu Schluss, dass das Dolmetschen via Telefon in der Schweiz überwiegend als ergänzende Methode zum Dolmetschen vor Ort eingesetzt wird. Eine regionale Organisation mit kombinierten Angeboten der Vermittlungsstellen wurde in den bestehenden föderalen Strukturen der Schweiz als kostengünstigere Lösung gesehen, vgl. AOZ Medios (2017): Bericht über die Betriebsjahre 2011–2017 des Nationalen Telefondolmetschdienstes.

¹¹ Vgl. Brägger, M. (2019): Begleitstudie zum Pilotprojekt Videodolmetschen, Dübendorf, Büro Brägger.

¹² INTERPRET definiert «nicht-professionelle Verständigungshilfen» als 1) private Übersetzungshilfen (Verwandte oder Bekannte der Zielperson), 2) Ad-hoc-Dolmetschende oder Laiendolmetschende (Mitarbeitende von öffentlichen Institutionen, oft mit eigenem Migrationshintergrund) und 3) Schlüsselpersonen (Einzelpersonen mit einer engen Verbindung zu einer Sprach- oder Migrationsgruppe). Diese Personen verfügen in der Regel über keine Qualifizierung als Dolmetschende. Vgl. <https://www.inter-pret.ch/de/angebote/interkulturelles-dolmetschen-und-vermitteln-188.html>, Zugriff am 05.05.2020.

erhöhen könnte (auch wenn die Vermittlungsstellen teils verschiedene Gebiete abdecken). In zwei Kantonen der französischsprachigen Schweiz (Genf und Waadt) gibt es neben den regionalen Vermittlungsstellen zwei private Akteure, die in denselben Kantonen tätig sind.¹³ Nach Ansicht einiger der interviewten Feldexperten/-innen sowie Kunden/-innen und Anbieter im Kanton Waadt hat der Aufbau von privaten Akteuren zu einer verstärkten Konkurrenz geführt, die zum Beispiel auf die Effizienz der Vermittlung einen positiven Einfluss hat. Die Konkurrenz führt aber auch zu einem erhöhten Preisdruck, der negative Folgen haben könnte, insbesondere auf die Arbeitsbedingungen der Dolmetschenden, aber auch auf die Qualität der Dienstleistungen. Die erhöhte Konkurrenz führt auch dazu, dass die Vermittlungsstellen vermehrt um die verfügbaren Dolmetschenden «kämpfen».

Gemäss den Anbietern in den Kantonen St. Gallen und Waadt gibt es viele Dolmetschende, die sowohl für regionale Vermittlungsstellen als auch für Institutionen im Teilmarkt Justiz (z.B. Gerichte, Migrationsamt, Stadt-/Kantonspolizei) tätig sind. Dies sei grundsätzlich wünschenswert, weil eine Person so zu mehr Einsätzen kommt und entsprechend ein höheres Erwerbseinkommen erwirtschaftet. Es wird aber auch darauf hingewiesen, dass die Ausbildung der Dolmetschenden (Modul 1 und Modul 2 bzw. Zertifikat INTERPRET) in der Regel von der regionalen Vermittlungsstelle finanziell mitgetragen wird und die Bewirtschafter der kantonalen oder institutionsinternen Verzeichnisse sowie deren Kunden/-innen davon profitieren, ohne sich an der Ausbildung der Dolmetschenden finanziell beteiligt zu haben.

Wie beeinflussen Subventionen und öffentliche Ausschreibungen den Dolmetschmarkt?

Die Gestaltung der Subventionen hat gemäss den interviewten Feldexperten/-innen einen klaren Einfluss auf den Dolmetschmarkt. Die Fragmentierung des Angebots mit verschiedenen regionalen Vermittlungsstellen wird dadurch verstärkt, dass die Kantone die Vermittlungsstellen über ihre KIP mitfinanzieren.¹⁴ Da die Kantone den kantonalen und kommunalen Behörden oft empfehlen, die entsprechende Vermittlungsstelle zu nutzen, entstehen Märkte, die kantonal ausgerichtet sind (2019 waren 13 der 20 regionalen Vermittlungsstellen überwiegend in einem Kanton resp. in einem Teil eines Kantons tätig).

Auch öffentliche Ausschreibungen haben einen Einfluss auf den Dolmetschmarkt. Erstens erhöhen Ausschreibungen die Konkurrenzsituation. So hat gemäss Aussagen einiger Feldexperten/-innen die öffentliche Ausschreibung der Beratung und Rechtsvertretung in den Bundesasylzentren im Teilmarkt Asylwesen zur erhöhten Konkurrenz unter den Akteuren geführt, da die Leistungserbringer¹⁵ des Rechtsschutzes auch als Vermittlungsstellen für Dolmetschdienste tätig sind. Gemäss Aussagen in den Interviews hat diese erhöhte Konkurrenz eine negative Auswirkung auf die Zusammenarbeit zwischen den Vermittlungsstellen, da sie sich eher als Konkurrenten als Partner sehen. Zweitens führen Ausschreibungen zu einer komplizierten Gestaltung des Dolmetschmarkts. Im Kanton Genf hat das

¹³ Vgl. <https://www.inter-pret.ch/de/angebote/regionale-vermittlungsstellen-44.html>, Zugriff am 05.05.2020.

¹⁴ Die KIP werden durch den Bund (finanzielle Mittel aus der Integrationspauschale und aus dem Integrationsförderkredit) und die Kantone/Gemeinden (Mittel der öffentlichen Hand zur Umsetzung der spezifischen Integrationsförderung) finanziert. Die Höhe der Bundesmittel ist an die Bedingung geknüpft, dass die Kantone entsprechende Mittel im Rahmen des KIP einsetzen (Kantonsbeitrag).

¹⁵ Das SEM hat im Jahr 2018 die Mandate für die sechs Asylregionen an vier Leistungserbringer vergeben: 1) Berner Rechtsberatungsstelle für Menschen in Not/Schweizerisches Arbeiterhilfswerk (Asylregionen Bern und Zürich), 2) Hilfswerk der Evangelischen Kirchen Schweiz HEKS (Asylregionen Ostschweiz und Nordwestschweiz), 3) Caritas Schweiz (Asylregion Westschweiz) und 4) Caritas Schweiz/SOS Ticino (Asylregionen Tessin und Zentralschweiz).

Universitätsspital Genf die Dolmetschdienste auf zwei Lose verteilt: ein Anbieter ist für die medizinische Grundversorgung und Psychiatrie zuständig, der zweite Anbieter für alle weitere Bereiche. Diese Lösung ist aus Sicht einiger Interviewten im Gesundheitsbereich wenig effizient. Drittens kritisieren einige interviewte Personen die aktuelle Situation im Dolmetschmarkt, die von einer «subventionierter Konkurrenz» geprägt sei. Hier wird thematisiert, dass verschiedene Vermittlungsstellen in der gleichen Region tätig sind. Gemäss Aussagen einiger Feldexperten/-innen können die subventionierten Vermittlungsstellen günstigere Angebote einreichen und bei öffentlichen Ausschreibungen somit gegenüber privater, nicht-subventionierter Akteure einen Vorteil haben.

I Dolmetschende

Wie viele Dolmetschende sind auf dem Markt?

Es existiert keine Übersicht über die Zahl der aktiven Dolmetschenden im nationalen Dolmetschmarkt. Gemäss Statistiken von INTERPRET waren 2018 in den regionalen Vermittlungsstellen rund 3'200 interkulturelle Dolmetschende und Vermittelnde aktiv (davon waren 71% Frauen), von denen die allermeisten (99%) als interkulturelle Dolmetschende, und nur ganz wenige als interkulturelle Vermittelnde (1%) im Auftrag einer regionalen Vermittlungsstelle tätig waren. Da viele Personen für mehrere Vermittlungsstellen arbeiten, ist jedoch zu vermuten, dass diese Zahl aufgrund von Mehrfachzählungen zu hoch ist.

Dazu kommen Dolmetschende, die über kantonale oder institutionsinterne Verzeichnisse vermittelt werden können. Es gibt keine Übersicht über die Anzahl der Dolmetschenden in diesen Verzeichnissen. Der Umfang lässt sich lediglich durch Beispiele aufzeigen. Auf Bundesebene verfügt beispielsweise das SEM zum Zeitpunkt der Marktstudie über rund 580 Dolmetschende und die Bundesanwaltschaft über rund 530 Dolmetschende. Auf kantonaler Ebene verfügen beispielsweise die Kantonspolizei St. Gallen über rund 470 Dolmetschende, das Obergericht des Kantons Zürich über rund 500 Dolmetschende und die Kantonspolizei Waadt über rund 800 Dolmetschende (wovon rund 500 aktiv sind). Eine telefonische Nachfrage in kleineren Kantonen zeigt auf, dass beispielsweise die Kantonspolizei Zug über rund 210 Dolmetschende verfügt und die Fachstelle Integration im Kanton Glarus ein Verzeichnis mit rund 270 Dolmetschenden bewirtschaftet. Auch hier gilt zu beachten, dass viele Dolmetschende sowohl bei einer regionalen Vermittlungsstelle tätig sind als auch in einem kantonalen respektive institutionsinternen Verzeichnis erscheinen. So ist im Kanton St. Gallen beispielsweise ein Teil der 470 Dolmetschenden im Verzeichnis der Kantonspolizei St. Gallen auch für die regionale Vermittlungsstelle Verdi tätig, die insgesamt 230 Dolmetschende vermittelt. Aufgrund der fehlenden Übersichten sowie der Überschneidungen der Dolmetscher-Pools lässt sich die Zahl der Dolmetschenden weder auf nationaler Ebene noch in den verschiedenen Teilmärkten einschätzen.

Über welche Qualifikationen verfügen die Dolmetschenden?

Das Ausbildungsniveau der Dolmetschenden ist gemäss Angaben der interviewten Personen sehr heterogen. Rund 75 Prozent der Dolmetschenden, die 2018 über eine regionale Vermittlungsstelle vermittelt wurden, verfügten über eine Qualifikation als Dolmetschende und/oder Vermittelnde oder befanden sich in einer Ausbildung. Im Jahr 2018 verfügten 1'218 Personen beziehungsweise 38 Prozent der aktiven Dolmetschenden über das Zertifikat INTERPRET, was einer deutlichen Zunahme im Vergleich zum Jahr 2017 entsprach. 134 Personen beziehungsweise 4 Prozent verfügten über einen Eidgenössischen Fachausweis und 94 Personen beziehungsweise 3 Prozent wiesen eine höhere Qualifikation auf. 715 Personen beziehungsweise 22 Prozent waren ohne Qualifikation. Es lassen sich zum Teil grosse regionale Unterschiede feststellen. Während in der Ostschweiz überdurchschnittlich viele Dolmetschende der regionalen Vermittlungsstelle über das INTERPRET-Zertifikat verfügen, gibt es beispielsweise im Kanton Genf nur wenige zertifizierte Dolmetschende.

Es gibt keine Übersicht über die Qualifikationen derjenigen Dolmetschenden, die über kantonale respektive institutionsinterne Verzeichnisse vermittelt werden. Die Interviews mit den Feldexperten/-innen sowie den Vertretenden der Teilmärkte lassen vermuten, dass zwischen Kantonen respektive Institutionen grosse Unterschiede bestehen, was die Qualifikation der Dolmetschenden angeht. Einige Kantone und Institutionen haben zum Teil strenge Zulassungsbedingungen für die Aufnahme ins Verzeichnis (z.B. Besuch des Zulassungskurses des Obergerichts Zürich) und setzen nur in Notfällen nicht-zertifizierte Dolmetschende ein. In anderen Kantonen und Institutionen lassen sich wenige Anforderungen an die Qualifikationen der Dolmetschenden feststellen, was darauf hindeutet, dass auch viele nicht-qualifizierte Dolmetschende eingesetzt werden.

Wie sehen die Arbeitsbedingungen der Dolmetschenden aus?

Die Dolmetschenden, die im öffentlichen Dienst eingesetzt werden, arbeiten überwiegend in einem Mandatsverhältnis für regionale Vermittlungsstellen oder öffentliche Behörden. Die Dolmetschenden in den institutionsinternen Verzeichnissen sind häufig Mitarbeitende der Institution (wie z.B. an Spitälern) oder externe Dolmetschende (wie z.B. in Schulen). Es gibt keine Übersicht über das Pensum der Dolmetschenden. Gemäss Angaben der Befragten arbeitet ein Grossteil der Dolmetschenden in einem Kleinst- bis Kleinpensum.¹⁶ Die durchschnittliche Auslastung der Dolmetschenden in den regionalen Vermittlungsstellen wird auf 10 bis 20 Prozent eingeschätzt. Das Pensum der Dolmetschenden variiert jedoch beträchtlich. Die Einsatzstatistiken von INTERPRET weisen für das Jahr 2018 durchschnittlich 82 Einsätze pro Person aus, was gemäss Aussagen von INTERPRET ein Pensum von rund 12 Prozent entspricht.

Für viele Dolmetschende ist die Anstellung bei einer Vermittlungsstelle nicht die einzige Erwerbstätigkeit und mehrheitlich wünschen sich die Dolmetschenden mehr Aufträge. Hauptsächlich ist die Häufigkeit der Vermittlung einer/-s Dolmetschenden von der angebotenen Zielsprache abhängig, da gewisse Sprachen viel mehr nachgefragt werden als andere und sich die Nachfrage aufgrund der Änderungen der Migrationsströme schnell ändert. Auch die Flexibilität der Dolmetschenden in Bezug auf die Arbeitszeiten und die rasche Verfügbarkeit wirken sich auf das Auftragsvolumen der Dolmetschenden aus. Zudem stellen die Anbieter (sowohl regionale Vermittlungsstellen als auch Behörden, die Verzeichnisse bewirtschaften) fest, dass – insbesondere bei oft nachgefragten Sprachen, in denen es ein grosses Angebot an Dolmetschenden gibt – immer häufiger auch das Ausbildungsniveau der Dolmetschenden einen Einfluss auf die Häufigkeit der Einsätze pro Dolmetschende hat. Schliesslich erhöht ein/-e Dolmetschende/-r die Wahrscheinlichkeit einer Vermittlung, wenn er/sie bei mehr als einer regionalen Vermittlungsstelle angestellt ist beziehungsweise auch unabhängig von Vermittlungsstellen Aufträge entgegennimmt.

Die Honorare der Dolmetschenden variieren stark zwischen den verschiedenen Anbietern. Die höchsten Honorare (exkl. Spesen) finden wir in den Bundesbehörden. So verdienen Dolmetschende, die für die Bundesanwaltschaft tätig sind 115 Franken pro Einsatzstunde, während unselbständig erwerbstätige Dolmetschende im SEM 84.50 Franken pro Einsatzstunde verdienen (für selbständige Erwerbstätigkeit CHF 89.78/Stunde). Dolmetschende, die über die kantonalen Verzeichnisse vermittelt werden, verdienen in den Fallkantonen St. Gallen und Waadt 60 Franken pro Einsatzstunde, während Dolmetschende des Obergerichts Zürich mit Akkreditierung 90 Franken pro Einsatzstunde verdienen. Die tiefsten Honorare finden wir in den regionalen Vermittlungsstellen, in denen die Honorare häufig mit der Qualifikation der Dolmetschenden verknüpft sind: die tiefsten Honorare variieren

¹⁶ Vgl. Calderón-Grossenbacher, R. (2016): MEL – Aus- und Weiterbildung für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln: Evaluation des beruflichen und persönlichen Nutzens für die AbsolventInnen, Bern, rc consulta.

zwischen 35 und 45 Franken pro Einsatzstunde, die höchsten Honorare zwischen 50 und 60 Franken pro Einsatzstunde.

Die Strukturierung des Dolmetschmarkts mittels regionaler Vermittlungsstellen wurde gemäss Aussagen in den Interviews mit den Feldexperten/-innen eingeführt, um die Nachfrage der Kunden/-innen mit dem Angebot der Dolmetschenden zu verknüpfen und um die Qualität der Dienstleistung (u.a. bzgl. Aus- und Weiterbildungen) zu verbessern. Zudem war es ein Ziel, die Arbeitsbedingungen der Dolmetschenden einheitlich zu regeln. Wie die Variation der Honorare zeigt, lassen sich aber teils grosse Unterschiede zwischen den regionalen Vermittlungsstellen feststellen. Zudem zeigt ein Vergleich der Kundentarife im Jahr 2020 mit Angaben aus einer Marktanalyse aus 2009 auf, dass sich der Normaltarif der Vermittlungsstellen – und somit wahrscheinlich auch die Honorare der Dolmetschenden – zum Teil nur geringfügig verändert haben.¹⁷ Gemäss Aussagen in den Interviews sind die Arbeitsbedingungen der Dolmetschenden prekär: Es besteht keine Sicherheit bezüglich Arbeitsvolumen, die Honorare sind zum Teil sehr tief und die Dolmetschenden sehen sich je nach Teilmarkt (und Anbieter) mit verschiedenen Arbeitsbedingungen konfrontiert. Zudem wird kritisiert, dass die Vorbereitungszeit häufig nicht vergütet wird.

Für viele Dolmetschende besteht ein gewisser Druck, die Bedingungen der Anbieter zu akzeptieren: Die Berufsbezeichnung «Dolmetscher/-in» ist gesetzlich nicht geschützt. Dies hat zur Folge, dass sich jede Person als Dolmetscher/-in bezeichnen kann, unabhängig von ihrer Ausbildung. Die erhöhte Konkurrenz im Markt, vor allem in Teilen der französischsprachigen Schweiz, hat zudem zu einer erhöhten Unsicherheit für die Dolmetschenden geführt. Gemäss Aussagen in den Interviews im Kanton Waadt wurde es den Dolmetschenden zum Teil verboten, für andere Anbieter zu arbeiten (obwohl dies arbeitsrechtlich nicht erlaubt ist).

I Kosten-/Preisstruktur

Wie in Abschnitt 1.2.2 erwähnt, ist im Hinblick auf den folgenden Abschnitt anzumerken, dass einige Vermittlungsstellen in der Umfrage keine Angaben zu Vermittlungskosten und Arbeitsaufwand geben konnten und/oder keine Angaben zu Kundentarifen, Lohn der Dolmetschenden und Finanzierung der Vermittlungsstelle geben wollten. Dies schränkte die Möglichkeit ein, Zahlen und Schätzungen der Kosten und der Preisstruktur vorzulegen.

Wie finanzieren sich die Anbieter?

Die regionalen Vermittlungsstellen finanzieren ihre Arbeit mehrheitlich durch Einnahmen aus der Dienstleistung, durch Eigenmittel der Organisation und/oder durch kantonale/kommunale Subventionen. Darüber hinaus werden einige Vermittlungsstellen von Stiftungen teilfinanziert. In der Umfrage unter den regionalen Vermittlungsstellen gaben 10 von 12 Vermittlungsstellen an, kantonale und/oder kommunale Subventionen zu erhalten. Einige der Vermittlungsstellen sind kantonalen beziehungsweise städtischen Departementen angeschlossen und werden über die entsprechenden Budgets finanziert. Auch die kantonalen beziehungsweise institutionsinternen Verzeichnisse sind öffentlichen Institutionen angeschlossen und werden von der zuständigen Institution finanziert.

Wie ist die Preisstruktur der Dolmetschleistungen gestaltet?

Die regionalen Vermittlungsstellen und die kantonalen Verzeichnisse nutzen für *Dolmetschen vor Ort* überwiegend eine Preisstruktur, die aus einem Normaltarif, einem Extratarif

¹⁷ Vgl. Fritschi, T. et al. (2009): Grundlagenbericht für den Aufbau eines Telefondolmetschdienstes im Gesundheitsbereich, Bern, Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS und PricewaterhouseCoopers PwC.

(für Einsätze in der Nacht, an Wochenenden und Feiertagen) und aus Reisekosten besteht. Die auf den Websites aufgeschalteten Kundentarife zeigen teilweise grosse Unterschiede zwischen den Anbietern auf.

- *Normaltarif*: Die meisten Vermittlungsstellen verrechnen minimal eine Einsatzstunde. Der Normaltarif variiert zwischen 50 und 110 Franken pro Stunde (exkl. MwSt.). Eine Mehrheit der Vermittlungsstellen nutzt Normaltarife zwischen 75 und 80 Franken pro Stunde (exkl. MwSt.). Einige Vermittlungsstellen bieten subventionierte Kundentarife für Kunden/-innen aus bestimmten Kantonen respektive bestimmten Bereichen. Für Dolmetscheinsätze, die über die kantonalen Verzeichnisse in Waadt, St. Gallen und Zürich vermittelt werden, werden Kundentarife zwischen 60 und 90 Franken pro Stunde verwendet.
- *Extratarif*: Einsätze in der Nacht, an Wochenenden und Feiertagen werden in der Regel mit einem Zuschlag von zwischen 20 und 50 Prozent vergütet. Es lassen sich regionale Unterschiede feststellen, mit tendenziell tieferen Zuschlägen in der französischsprachigen als in der deutschsprachigen Schweiz.
- *Reisekosten*: Die Regelungen hinsichtlich Reisespesen und Reisezeitkosten variieren zwischen den Anbietern stark. Oft werden die Reisezeitspesen auf Basis eines Zonenmodells oder Kilometermodells berechnet. Einige Vermittlungsstellen vergüten keine Reisekosten für Einsätze im Wohnort der Dolmetschenden. Fahrspesen werden häufig auf der Basis des Halbtaxabonnements (2. Klasse) vergütet.
- *Weitere Kosten*: Weitere Zuschläge umfassen Expressbestellungen, besonders schwierige Einsätze, Änderungen/Absagen usw.

Für *Dolmetschen via Telefon* nutzen die Vermittlungsstellen verschiedene Modelle (Minutenbasis, pro 5 Minuten, erste 15 Minuten). Oft wird auch eine Mindestgebühr definiert, die zwischen 20 und 40 Franken (exkl. MwSt.) variiert. Eine Vermittlungsstelle bietet tiefere Kundentarife an, wenn Kunden/-innen das automatische Vermittlungssystem nutzen, anstatt ihren Auftrag über die Zentrale anzumelden. Die Anbieter in der französischsprachigen Region sind tendenziell günstiger als die Anbieter in der deutschsprachigen Region. Ein Vergleich zeigt, dass Dolmetschen via Telefon je nach Anbieter für 15 Minuten zwischen 30 und 60 Franken (exkl. MwSt.) und für 30 Minuten zwischen 70 und 120 Franken (exkl. MwSt.) kostet.

Welche Faktoren beeinflussen den Preis der Dolmetschleistungen?

Die Kosten der Vermittlungsstellen setzen sich hauptsächlich aus Kosten für Räumlichkeiten und Infrastruktur sowie Lohnkosten zusammen. Die vorliegende Marktanalyse und bisherige Studien haben verschiedene Faktoren identifiziert, die den Preis der Dolmetschleistungen beeinflussen. Diese lassen sich den folgenden Kategorien zuordnen: Vermittlungskosten, Einsatzkosten und Qualitätssicherungskosten. Im Folgenden gehen wir auf diese Kosten genauer ein.

Die *Vermittlungskosten* sind unter anderem von der aufgewendeten Zeit für die Vermittlung abhängig. Angaben aus der Umfrage unter den regionalen Vermittlungsstellen zeigen zum Teil grosse Schwankungen des Vermittlungsaufwands: Während einige Vermittlungsstellen durchschnittlich rund 10 bis 15 Minuten benötigen, um einen einstündigen Dolmetscheinsatz vor Ort zu vermitteln, geben andere Vermittlungsstellen an, rund 30 bis 34 Minuten zu benötigen.¹⁸ Ähnliche Schwankungen wurden auch in der Marktanalyse

¹⁸ Einige der regionalen Vermittlungsstellen haben keine Übersicht über den Vermittlungsaufwand pro Einsatz.

aus dem Jahr 2009 festgestellt.¹⁹ Mit den kürzlich eingeführten Vermittlungsplattformen ist gemäss Aussagen einiger Feldexperten/-innen davon auszugehen, dass sich der Arbeitsaufwand der Vermittlungsstellen auf unter 10 Minuten reduzieren könnte.

Die *Einsatzkosten* sind unter anderem vom Honorar der Dolmetschenden abhängig. Wie erwähnt, zeigt die Umfrage unter den Vermittlungsstellen auf, dass die Honorare zwischen 35 und 60 Franken pro Einsatzstunde vor Ort (ohne Spesen) variieren. In den befragten Bundesbehörden variieren die Honorare zwischen 84.50 und 115 Franken pro Einsatzstunde (ohne Spesen), während die Honorare in den befragten kantonalen Behörden zwischen 60 und 90 Franken variieren. Dazu kommen die Reisekosten. Dolmetschen via Telefon wird oft als günstigere Methode als Dolmetschen vor Ort gesehen, da die Reisekosten entfallen. Die Kundentarife für Dolmetschen vor Ort und via Telefon deuten darauf hin, dass Dolmetschen via Telefon vor allem für eine Einsatzdauer unter 30 Minuten eine günstigere Alternative als Dolmetschen vor Ort darstellt. Die Marktanalyse aus dem Jahr 2009 stellte in diesem Zusammenhang fest, dass bei Einsätzen ab 52 Minuten Dolmetschen vor Ort immer eine günstigere Alternative als Dolmetschen via Telefon war (unabhängig von der Höhe der Reisekosten).²⁰

Die *Qualitätssicherungskosten* setzen sich aus Kosten für Aus- und Weiterbildung, Supervision usw. zusammen. Die regionalen Vermittlungsstellen können in den Interviews keine exakten Angaben darüber machen, wie viel Geld in die Qualitätssicherung und -entwicklung fliesst. Die meisten Mittel dieser Kategorie fliessen gemäss Angaben der befragten Vermittlungsstellen in den Kantonen St. Gallen und Waadt in die Aus- und Weiterbildung der Dolmetschenden. Die Aus- und Weiterbildung von Dolmetschenden wird von verschiedenen Akteuren finanziell unterstützt. Eine einheitliche Regelung fehlt, die Finanzierung unterscheidet sich je nach Aus- und Weiterbildungsangebot.

- Der Beitrag der Dolmetschenden an der Finanzierung der Aus- und Weiterbildungsangebote beträgt ungefähr 50 Prozent.
- Als Arbeitgeberinnen tragen die regionalen Vermittlungsstellen die Aus- und Weiterbildung der Dolmetschenden, die ihrer Stelle angeschlossen sind, mit.
- Auch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) unterstützt Teilnehmende von Ausbildungen. Das SBFI erstattet 50 Prozent der Kosten von Ausbildungen, die auf eine Eidgenössische Berufsprüfung vorbereiten, wenn die Personen die Berufsprüfung absolvieren.
- Das BAG leistet einen finanziellen Beitrag an die Weiterbildungsangebote für interkulturell Dolmetschende; konkret wird die Durchführung von Weiterbildungsseminaren im Gesundheitsbereich gefördert.
- Im Rahmen der KIP oder seltener durch Projektbeiträge unterstützen Kantone und Gemeinden des Weiteren verschiedene Aus- und Weiterbildungsangebote.
- Projektbeiträge von Stiftungen tragen punktuell ebenfalls dazu bei, die Kosten für die Teilnehmenden möglichst tief zu halten.

¹⁹ Vgl. Fritschi, T. et al. (2009): Grundlagenbericht für den Aufbau eines Telefondolmetschendienstes im Gesundheitsbereich, Bern, Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS und PricewaterhouseCoopers PwC.

²⁰ Die Analyse basierte auf den Tarifen der Anbieter medios und Teelingua von National Coalition Building Institute (NCBI), vgl. Fritschi, T. et al. (2009): Grundlagenbericht für den Aufbau eines Telefondolmetschendienstes im Gesundheitsbereich, Bern, Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS und PricewaterhouseCoopers PwC.

2.1.3 Nachfrage

I Dolmetscheinsätze

Wie viele Dolmetscheinsätze werden geleistet?

Die Nachfrage nach Dolmetschen im öffentlichen Dienst ist in den vergangenen Jahren in der ganzen Schweiz gestiegen. 2018 registrierten die damals 21 regionalen Vermittlungsstellen insgesamt 270'081 Einsätze.²¹ Vergleicht man die Zahlen aus dem Jahr 2018 mit den Zahlen aus den Vorjahren, stellt man zwar fest, dass das Wachstum stark zurückging. Aufgrund der Rückmeldungen aus den Interviews ist aber dennoch davon auszugehen, dass die Anzahl Einsätze in den kommenden Jahren aus verschiedenen Gründen weiter zunehmen wird (vgl. Abschnitt 2.2.3).

Das Auftragsvolumen pro Vermittlungsstelle variierte 2018 zwischen 600 und 48'000 vermittelten Einsätzen. Die meisten Einsätze vermittelte 2018 Appartenances (48'470 Einsätze bzw. 16% aller Einsätze), gefolgt von AOZ Medios (32'202 bzw. 12%) und CRG (31'687 bzw. 12%). 2018 deckten vier Vermittlungsstellen (Appartenances, AOZ Medios, CRG und CONNEXION) 52 Prozent aller Einsätze der Vermittlungsstellen ab.

Zu den Einsätzen von Dolmetschenden, die nicht durch eine regionale Vermittlungsstelle vermittelt worden sind (sondern bspw. über kantonale oder institutionsinterne Verzeichnisse), liegen keine gesamtschweizerischen Zahlen vor. Die Erstellung einer Übersicht aller Dolmetscheinsätze wird dadurch erschwert, dass die Auswertungen der Einsatzzahlen für zuständige Behörden der kantonalen Verzeichnisse mit grossem Aufwand verbunden sind und deshalb oft auf eine Auswertung verzichtet wird. Sinngemäss trifft dies auch auf Teilmärkte der an den Interviews teilnehmenden Vertretenden aller Teilmärkte in den Fallstudienkantonen St. Gallen und Waadt zu.²²

Aufgrund der fehlenden Angaben aus den kantonalen beziehungsweise institutionsinternen Verzeichnissen lassen sich die Einsatzzahlen in den verschiedenen Teilmärkten nicht eruieren. Auf Basis der vorliegenden Zahlen lässt sich folgende Übersicht erstellen:

- *Teilmarkt Gesundheit:* Die regionalen Vermittlungsstellen verzeichneten 2018 insgesamt 148'233 Einsätze (55% aller Einsätze) in diesem Teilmarkt. Es ist davon auszugehen, dass Einsätze, die durch die regionalen Vermittlungsstellen vermittelt wurden, einen grossen Anteil aller Einsätze im Teilmarkt ausmachen. Jedoch wird im Teilmarkt Gesundheit, insbesondere in Spitälern, immer noch oft mit institutionsinternen Listen gearbeitet.
- *Teilmarkt Soziales:* Die regionalen Vermittlungsstellen registrierten 2018 75'912 Einsätze (28% aller Einsätze) in diesem Teilmarkt. Auch hier können wir davon ausgehen, dass Einsätze, die durch die regionalen Vermittlungsstellen vermittelt wurden, einen grossen Anteil aller Einsätze im Teilmarkt ausmachen.
- *Teilmarkt Bildung:* Die regionalen Vermittlungsstellen registrierten 2018 33'447 Einsätze (12% aller Einsätze) in diesem Teilmarkt. Es ist auch hier davon auszugehen, dass Einsätze, die durch die regionalen Vermittlungsstellen vermittelt wurden, einen grossen Anteil aller Einsätze im Teilmarkt ausmachen.

²¹ INTERPRET zieht die Auswertung der Einsätze den Einsatzstunden mit folgender Begründung vor: «Aufgrund einer Mindesteinsatzdauer von einer Stunde liegen die Angaben der Einsatzstunden tendenziell immer zu hoch».

²² In den Fallstudieninterviews hat sich gezeigt, dass einzelne Statistiken über den Einsatz von Dolmetschenden erstellt werden. So erfassen im Kanton St. Gallen beispielsweise einzelne Stellen, die das kantonale Verzeichnis nutzen (wie die Kantonspolizei St. Gallen, die Staatsanwaltschaft, die Gerichte oder das Migrationsamt) die Einsatzstunden, nicht aber die Anzahl Einsätze.

- *Teilmarkt Asylwesen:* Das SEM verzeichnete 2019 insgesamt 20'196 Dolmetschereinsätze aus ihrem Dolmetscher-Pool. Im Jahr 2018 registrierten die regionalen Vermittlungsstellen 6'767 Einsätze in diesem Teilmarkt. Es ist davon auszugehen, dass die Einsätze, die durch die regionalen Vermittlungsstellen vermittelt wurden, ab 2019 deutlich gestiegen sind (aufgrund des neuen Asylverfahrens). Zu den Einsätzen im Bereich Beratung und Rechtsvertretung seit Beginn der Tätigkeit im März 2019 liegen auf nationaler Ebene keine verlässlichen Daten vor.
- *Teilmarkt Justiz:* Im Jahr 2018 registrierten die regionalen Vermittlungsstellen 2'963 Einsätze in diesem Teilmarkt. Die meisten Einsätze in diesem Teilmarkt wurden über die kantonalen Verzeichnisse vermittelt. Zu diesen Einsätzen besteht jedoch keine Übersicht.

Welche Amts- und Zielsprachen werden eingesetzt?

Die 13 regionalen Vermittlungsstellen mit Amtssprache Deutsch vereinten 2018 etwas mehr als 49 Prozent (n = 132'340) aller Dolmetschereinsätze. Die sieben Vermittlungsstellen mit Amtssprache Französisch vermittelten 48 Prozent (n = 129'639) der Einsätze und zwei Prozent (n = 5'402) der ausgewiesenen Dolmetschereinsätze wurden von der Vermittlungsstelle im Tessin vermittelt. Im Verhältnis zum Anteil der Personen, die Deutsch, Französisch und Italienisch sprechen, gibt es somit mehr Einsätze von Vermittlungsstellen mit der Amtssprache Französisch als mit den Amtssprachen Deutsch und Italienisch. Über die Amtssprachen, die im Rahmen der kantonalen respektive der institutionsinternen Verzeichnisse eingesetzt werden, gibt es keine Übersicht.

2018 vermittelten die regionalen Vermittlungsstellen Dolmetschereinsätze in rund 70 Sprachen, wobei die Anzahl zwischen einem Einsatz (Lettisch) und über 40'000 Einsätzen (Tigrinya) variiert. Die fünf Sprachen, für die es im Jahr 2018 am meisten Einsätze gab, umfassen insgesamt 133'499 Einsätze, was mehr als die Hälfte aller Einsätze ausmacht. Es sind dies an erster Stelle Tigrinya (40'690 Einsätze bzw. 15,1%), zweitens Arabisch (30'524 Einsätze bzw. 11,3%), drittens Albanisch (20'835 Einsätze bzw. 7,7%), viertens Tamilisch (20'758 Einsätze bzw. 7,7%) und fünftens Farsi (Persisch) (20'692 Einsätze bzw. 7,7%). Unter den ersten zehn Sprachen befinden sich fünf Sprachen, die direkt mit den aktuellen Migrations- und Flüchtlingsströmungen zusammenhängen. So überrascht es auch nicht, dass die Nachfrage nach diesen Sprachen in den letzten Jahren deutlich zugenommen hat, 2018 jedoch wieder einen leichten Rückgang verzeichnete. Gemäss Aussagen in den Interviews erleben auch die für die kantonalen beziehungsweise institutionsinternen Verzeichnisse zuständigen Behörden eine Nachfrage nach diesen Sprachen.

Welche Dolmetscharten werden eingesetzt?

Dolmetschen vor Ort ist über alle Teilmärkte hinweg die bekannteste, die beliebteste und die am häufigsten genutzte Art des Dolmetschens. 2018 war diese mit 94 Prozent die mit Abstand häufigste Art des Dolmetschens, die durch die regionalen Vermittlungsstellen vermittelt wurde. Dies verdeutlichen die geführten Interviews. Die physische Anwesenheit der Dolmetschenden wird von Kunden/-innen aller Teilmärkte als grosser Vorteil erachtet. Sie wirke sich positiv auf die Beziehung zwischen den Klienten/-innen und den Dolmetschenden und somit auch auf die Qualität des Dolmetschens aus.

Die Nachfrage nach Dolmetschen vor Ort ging jedoch im Vergleich zu den Vorjahren 2018 zum ersten Mal leicht zurück. Hingegen erreichte das Dolmetschen via Telefon in den regionalen Vermittlungsstellen im Jahr 2018 mit 5 Prozent einen bisherigen Höhepunkt. Dolmetschen via Telefon wird insbesondere im Teilmarkt Gesundheit (und insb. in Spitälern) eingesetzt, aber auch in den Teilmärkten Justiz und Asylwesen; beispielsweise vom Grenzwachkorps für Kurzbefragungen an Migrationsschwerpunkten, vom SEM bei

der Personaliaufnahme, bei Dublin-Gesprächen sowie bei Ausreisegesprächen oder bei der Beratung und Rechtsvertretung im beschleunigten Asylverfahren.

Obwohl Dolmetschen vor Ort die am häufigsten gewählte Dolmetschart ist, sehen die Befragten durchaus auch Vorteile in anderen Dolmetscharten. Ein Vorteil des Telefon- und Videodolmetschen ist aus Sicht der Befragten, dass der Dolmetscheinsatz keine Vorlaufzeit benötigt und kostspielige Reisespesen der Dolmetschenden wegfallen. Aus Sicht der befragten Vertretenden von Anbieterorganisationen nimmt das Interesse an anderen Dolmetscharten als dem Vor-Ort-Dolmetschen zu. In vielen Institutionen (z.B. Sozialberatungszentren, Schulen, Arztpraxen usw.) fehlen jedoch die technischen Möglichkeiten für das Dolmetschen via Video. Aussagen in den Interviews deuten zudem darauf hin, dass der nationale Telefondolmetschendienst (NTDD), der zwischen 2011 und 2019 von AOZ Medios angeboten und seit April 2019 von regionalen Anbietern angeboten wird, nicht in allen Teilmärkten bekannt ist. Kunden/-innen aus dem Teilmarkt Justiz, die national tätig sind, äussern, dass ihre Nachfrage nach Dolmetschen via Telefon gesunken sei, seitdem das Telefondolmetschen nicht mehr von AOZ Medios schweizweit, sondern von regionalen Anbietern angeboten wird. Dies deshalb, weil nur noch Deutsch als Amtssprache abgedeckt wird, sie aber auch auf Französisch und Italienisch als Amtssprache angewiesen sind und deshalb je nach Sprache mit verschiedenen Anbietern in Kontakt treten müssen. Zudem sind viele der Befragten der Ansicht, dass Dolmetschen via Telefon (oder Video) ausschliesslich für kürzere Einsätze zweckmässig sei. In diesem Zusammenhang wird beispielsweise der Einsatz von Dolmetschen via Telefon bei der Beratung und Rechtsvertretung im Teilmarkt Asylwesen von mehreren der Befragten stark kritisiert, da die Gespräche häufig mehr als 30 Minuten dauerten.²³

Wie viele Einsätze werden von qualifizierten Dolmetschenden durchgeführt?

Eine Zielsetzung von INTERPRET ist, dass mittel- bis langfristig die überwiegende Mehrheit von Dolmetscheinsätzen in der Schweiz von zertifizierten Dolmetschenden geleistet wird und durch eine sukzessive Etablierung der Qualitätsstandards der Anteil professionell ausgebildeter Dolmetschender weiter erhöht werden kann.²⁴ Von den rund 270'000 vermittelten Einsätzen der regionalen Vermittlungsstellen im Jahr 2018 wurden rund 42 Prozent (114'259 Einsätze) von Dolmetschenden mit dem Zertifikat von INTERPRET geleistet. Werden die Dolmetschenden, die sich in Ausbildung befinden, mitgerechnet, leisteten diese zwei Gruppen 74 Prozent der Einsätze. Auffällig sind jedoch die Unterschiede zwischen den regionalen Vermittlungsstellen. So wurden 2018 in den Vermittlungsstellen AOZ Medios und Appartenances über 70 Prozent der Einsätze durch qualifizierte Dolmetschende geleistet, während in den Vermittlungsstellen CONNEXION und Forum Migration Oberwallis weniger als 10 Prozent der Einsätze durch qualifizierte Dolmetschende geleistet wurden. Über den Anteil der Einsätze von qualifizierten Dolmetschenden über die kantonalen respektive institutionsinternen Verzeichnisse gibt es keine Übersicht.

Welche Faktoren beeinflussen die Nachfrage?

In den Interviews mit den Feldexperten/-innen sowie den Kunden/-innen aus den Fallstudienkantonen Waadt und St. Gallen wurden verschiedene Faktoren genannt, die sich auf die Nachfrage nach Dolmetschleistungen auswirken. Beeinflusst wird die Nachfrage nach Dolmetschenden von *Flüchtlingswellen*. Je mehr Personen in der Schweiz einen Antrag auf Asylwesen stellen, desto mehr Personen benötigen eine Dolmetschleistung. Ebenfalls

²³ Gemäss Angaben in einem Interview betrug die durchschnittliche Dauer der Einsätze der NTDD über alle Jahre hinweg 20 Minuten.

²⁴ Vgl. Brägger, M. (2018): Qualitätssicherung im Bereich interkulturelles Dolmetschen, Dübendorf, Büro Brägger.

hat die *Sensibilisierung* für das Thema Dolmetschen im öffentlichen Dienst eine Auswirkung auf die Nachfrage: Je mehr potenzielle Kunden/-innen den Nutzen von Dolmetschenden kennen, beispielsweise, weil sie von kantonalen Integrationsdelegierten darüber informiert worden sind, desto mehr Leistungen werden nachgefragt. Auch die gesteigerte Anzahl von Gesprächen und insbesondere von *professionalisierten Gesprächen*, führt zu einer Zunahme der Dolmetscheinsätze im öffentlichen Dienst in der Schweiz. Zudem können auch die *Kosten* der Dienstleistung eine Rolle spielen können. Die Interviewten (v.a. in den Teilmärkten Soziales und Bildung) weisen darauf hin, dass bei einem grösseren Budget möglicherweise mehr Dolmetschende eingesetzt würden.

Ein weiterer Faktor, der die Nachfrage nach Dolmetschenden beeinflusst, ist die Nutzung von nicht-professionellen Verständigungshilfen (z.B. Verwandte oder Bekannte der Klienten/-innen). Auch wenn sich der Umfang nicht einschätzen lässt, ist zu vermuten, dass sie einen beträchtlichen Teil aller Einsätze ausmachen. Über alle Teilmärkte hinweg werden professionelle Dolmetschende den nicht-professionellen Verständigungshilfen vorgezogen. Tatsächlich werden jedoch in vielen Fällen nicht-professionelle Verständigungshilfen eingesetzt. Die Gründe für deren Einsatz sind divers: Die Nachfrage nach professionellen Dolmetschenden mit seltenen Dialekten übersteigt das Angebot, der konsequente Einsatz von professionellen Dolmetschenden übersteigt das vorhandene Budget für Dolmetschleistungen der betroffenen Institution oder der Mehrwert von professionellen Dolmetschenden wird von Mitarbeitenden, die Dolmetschende einsetzen, nicht erkannt. Auch geben die Befragten aus verschiedenen Teilmärkten in beiden Fallstudienkantonen an, dass Mitarbeitende der Institution sowie Personen aus dem persönlichen Umfeld der Klienten/-innen für gewisse Gespräche genügen und der Einbezug von Dolmetschenden nicht notwendig ist.

In beiden Fallstudienkantonen kommt es zudem in gewissen Teilmärkten (Bildung, Soziales, Gesundheit) vor, dass Klienten/-innen selbst Dolmetschende aus dem persönlichen Umfeld (z.B. ältere Geschwister) mitbringen oder aufgefordert werden, jemanden mitzubringen, der den Inhalt des Gesprächs dolmetschen kann. Dies wird in den Interviews teilweise als unproblematisch erlebt; beispielsweise dann, wenn es um eine Routinekontrolle beim Hausarzt, um die Vermittlung einfacher Informationen durch eine Sozialarbeiterin oder um die Übersetzung eines unproblematischen Elterngesprächs an einer Schule geht. Im Teilmarkt Gesundheit im Kanton Waadt werden bei einem Erstgespräch beziehungsweise beim ersten Termin oftmals Angehörige der Klienten/-innen beziehungsweise Patienten/-innen als Dolmetschende eingesetzt. Ab dem zweiten Termin wird dann in der Regel auf professionelle Dolmetschende zurückgegriffen. Bei der Überweisung an eine/-n Spezialisten/-in wird versucht, dass die Dolmetschenden, die bereits zum Einsatz gekommen sind, den Fall weiterbegleiten können. Insgesamt kann festgehalten werden, dass alle Kunden/-innen eine neutrale Person sowie Personen mit einer Basisqualifikation präferieren. Ein befragter Kunde aus dem Teilmarkt Soziales im Kanton Waadt hat explizit darauf hingewiesen, dass beim Einsatz von Dolmetschenden aus dem persönlichen Umfeld der Klienten/-innen das Risiko, dass eine Information falsch übersetzt wird, erfahrungsgemäss deutlich höher ist als bei professionellen Dolmetschenden.

Deckt das Angebot die Nachfrage?

Schweizweit deckt das Angebot an Dolmetschenden gemäss den Interviewten in der grossen Mehrheit der Fälle die Nachfrage. Es kommt jedoch, insbesondere bei sehr kurzfristigen Einsätzen, bei seltenen Sprachen oder bei Einsätzen in abgelegenen Regionen, immer wieder vor, dass keine passenden Dolmetschenden vermittelt werden können. In solchen Fällen wird in der Regel auf weniger qualifizierte oder nicht-professionelle Verständigungshilfen zurückgegriffen. Auch werden von Kunden/-innen, die mit kantonalen Verzeichnissen arbeiten (insb. in den Teilmärkten Justiz und Asylwesen), in solchen Fällen

Nachbarkantone angefragt oder regionale Vermittlungsstellen konsultiert. In einigen Teilmärkten, wie beispielsweise im Asylwesen, werden auch Personen aus dem nahen Ausland eingesetzt, um die Nachfrage abzudecken.

I Erwartungen der Kunden/-innen

Die befragten Feldexperten/-innen sowie die Kunden/-innen der beiden Fallkantone Waadt und St. Gallen äussern konkrete Erwartungen, sowohl an die Anbieter als auch an die Dolmetschenden.

Welche Erwartungen haben die Kunden/-innen an die Anbieter?

Die folgenden Erwartungen werden von den befragten Kunden/-innen an die Anbieter adressiert.

- *Vermittlung*: Zentral sind eine schnelle Reaktion auf eine Kundenanfrage sowie eine rasche Vermittlung. Insbesondere in den Teilmärkten Justiz und Gesundheit erwarten die Kunden/-innen, Dolmetschende kurzfristig bestellen und einsetzen zu können (der Teilmarkt Gesundheit z.B. ist durch Grosskunden [Spitäler] gekennzeichnet, die viele und teils auch sehr kurzfristige Dolmetscheinsätze benötigen und entsprechend hohe Erwartungen und Ansprüchen an die Vermittlung stellen). Es wird erwartet, dass der Anbieter die gesamte Administration der Vermittlung übernimmt. Erwartet wird zudem eine gute Erreichbarkeit der Dolmetschenden. Damit ist gemeint, dass die Kunden/-innen sich für die Einsätze vor Ort Dolmetschende wünschen, die in der Region tätig und wohnhaft sind. Zudem möchten viele Kunden/-innen, dass sie bei positiven Erfahrungen mit Dolmetschenden bei einem späteren Einsatz wieder auf dieselben Dolmetschenden zurückgreifen können. Bezüglich Kosten wird ein vernünftiger Preis der Vermittlung sowie des Dolmetscheinsatzes erwartet.
- *Matching*: Es wird erwartet, dass der Anbieter die sprachliche, fachliche und persönliche Eignung und Qualifikation der Dolmetschenden sicherstellt. Es sollen die «richtigen» Dolmetschenden vermittelt werden, also solche, die fachlich und persönlich qualifiziert sind für den nachgefragten Einsatz, über entsprechende Qualifikationen im eingesetzten Teilmarkt verfügen und idealerweise Erfahrungen mit Dolmetschen im eingesetzten Setting aufweisen. Keinesfalls darf es zu einem kulturellen, politischen oder religiösen Konflikt kommen zwischen den Klienten/-innen und der/dem Dolmetschenden. Es wird erwartet, dass alle Dolmetschenden, die eingesetzt werden, eine Verschwiegenheitserklärung unterzeichnen. In den Teilmärkten Bildung, Asylwesen und Soziales wird von den Kunden/-innen erwartet, dass Dolmetschende mit interkulturellen Kompetenzen vermittelt werden, wohingegen diese Kompetenz im Justizbereich abgelehnt wird. Im Kanton Waadt haben Befragte aus den Teilmärkten Gesundheit und Asyl explizit darauf hingewiesen, dass es ein Vorteil darstellt, wenn für eine Klientin/einen Klienten immer dieselbe/derselbe Dolmetschende eingesetzt wird.
- *Prüfung*: Im Teilmarkt Justiz, wo oftmals kantonale Verzeichnisse existieren, wird ein einwandfreier Leumund der Dolmetschenden vorausgesetzt sowie eine regelmässige Sicherheitsüberprüfung der Dolmetschenden durch die Stelle, die mit der Pflege des Verzeichnisses betraut ist. Die Erwartungen an die Qualifikation der Dolmetschenden sind im Teilmarkt Justiz der Fallstudienkantone vergleichsweise tief. Es wird jedoch erwartet, dass Dolmetschende, deren Leistungen die Erwartungen der Kunden/-innen nicht erfüllen, aus dem Verzeichnis entfernt werden. Aus Sicht der Anbieter bedingt dies, dass Kunden/-innen ihre Erfahrungen mit den Dolmetschenden zurückmelden.

Welche Erwartungen haben die Kunden/-innen an die Dolmetschenden?

Auch die Erwartungen an die persönlichen und fachlichen Kenntnisse der Dolmetschenden sind in vielen Teilmärkten dieselben.

- *Sprachkenntnisse*: In erster Linie erwarten alle Kunden/-innen gute bis ausgezeichnete Kompetenzen in der Amts- sowie in der Zielsprache. Häufig werden Sprachkenntnisse auf Niveau B2/C1 erwartet.
- *Fachkenntnisse*: Darüber hinaus werden Kenntnisse des Fachjargons der Teilmärkte, in denen die Dolmetschenden eingesetzt werden, erwartet. So weist eine befragte Person aus dem Teilmarkt Bildung im Kanton Waadt darauf hin, dass Kenntnisse des Schweizer Bildungssystems eine Voraussetzung für ein gutes Dolmetschen sind. Auch eine gewisse Sensibilisierung der Dolmetschenden für Migrationskontexte sind aus Sicht der Kunden/-innen relevant.
- *Interkulturelles Dolmetschen*: In den Teilmärkten Bildung und Soziales werden von den Dolmetschenden oftmals auch interkulturelle Vermittlungskompetenzen erwartet. Einige befragte Personen aus diesen Teilmärkten setzen zudem die Fähigkeit voraus, zu spüren, welche Teile des Gesprächs zwingend übersetzt werden müssen und welche nicht. Das wortgetreue Dolmetschen ist für einzelne Befragte in diesen Teilmärkten in gewissen Situationen weniger wichtig. Im Teilmarkt Justiz wird von den Dolmetschenden erwartet, dass sie wortgetreu dolmetschen. Nicht gewünscht sind Umformulierungen und Suggestivfragen. Der Grund für diese Anforderungen an die Dolmetschenden ist, dass Aussagen nur dann vor Gericht verwendet werden können, wenn sie inhaltlich korrekt und vollständig wiedergegeben worden sind. Im Teilmarkt Gesundheit wird das korrekte Dolmetschen als sehr wichtig eingestuft, da Missverständnisse schwerwiegende Folgen haben können.
- *Rollenverständnis*: Auch bezüglich ihres Rollenverständnisses werden Erwartungen geäußert. So sollen Dolmetschende neutral, diplomatisch und reflektiert sein und sich zurückhaltend-diskret verhalten. Schliesslich wird ein angemessenes Erscheinungsbild vorausgesetzt. Obwohl ein zurückhaltend-diskretes Verhalten erwartet wird, sollen sich Dolmetschende melden, wenn sie etwas nicht verstanden haben. Auch wird erwartet, dass sie den anwesenden Fachpersonen mitteilen, wenn Zwischengespräche stattfinden und unterbrechen, wenn eine Partei zu schnell spricht. Es wird erwartet, dass Dolmetschende die Kommunikation zwischen Kunden/-innen und Klienten/-innen erleichtern und eine gute Atmosphäre schaffen. Weiter wird von den Dolmetschenden eine hohe Flexibilität und Verfügbarkeit erwartet.
- *Belastung*: In mehreren Teilmärkten, aber insbesondere im Teilmarkt Asylwesen und Justiz, wird betont, dass es wichtig sei, dass die Dolmetschenden sich von den Inhalten der Gespräche distanzieren und die emotionale Seite einer Anhörung oder eines bestimmten Falles bewältigen können. Dasselbe wird auch von Kunden/-innen aus dem Teilmarkt Gesundheit geäußert – insbesondere bei Einsätzen in der Psychiatrie sei es wichtig, möglichen emotionalen Belastungen Stand halten zu können.

Die von Kunden/-innen geäußerten Erwartungen und Anforderungen an die Vermittlung sowie an die Dolmetschenden werden durch die Aussagen der befragten regionalen Vermittlungsstellen mehrheitlich bestätigt. Einzig bei der Gewichtung von Qualität und Kosten widersprechen sich Kunden/-innen und Anbieter. Letztere geben an, dass ihrer Einschätzung nach Kunden/-innen Einbussen bei der Qualität in Kauf nehmen würden, wenn dafür die Kosten tiefer wären. Dies widerspricht den Aussagen der befragten Kunden/-innen.

I Beurteilung der Vermittlung und der Dolmetschenden

Die Feldexperten/-innen und die Kunden/-innen wurden gebeten, die Vermittlung und die Dolmetschenden zu beurteilen.

Wie beurteilen die Kunden/-innen die Vermittlung?

Mit der Arbeit der regionalen Vermittlungsstellen sind die befragten Kunden/-innen in den Fallstudienkantonen St. Gallen und Waadt insgesamt zufrieden. Die positive Beurteilung bezieht sich auf die Kundenbetreuung, konkret die administrative Abwicklung der Vermittlung (z.B. Rechnungsstellung und Honorarauszahlung durch die Vermittlungsstelle), aber auch auf die rasche Verfügbarkeit und grosse Flexibilität beim Einsatz von Dolmetschenden. Positiv hervorgehoben wird, dass sich die regionalen Vermittlungsstellen bemühen, bei Folgeaufträgen, bei welchen die Kunden/-innen mit den eingesetzten Dolmetschenden zufrieden waren, wieder dieselben Dolmetschenden einzusetzen. Ebenso wird begrüsst, dass die regionalen Vermittlungsstellen, wenn immer möglich, darauf achten, Dolmetschende zu vermitteln, die bezüglich Sprach- und Fachkenntnisse am besten passen.

Die Kritik der Kunden/-innen an den regionalen Vermittlungsstellen bezieht sich auf folgende Punkte:

- In einem Interview wurde darauf hingewiesen, dass die zuschlagsfreie Zeit ausgedehnt werden sollten – nicht alle Einsätze von Dolmetschenden liessen sich während der Bürozeiten durchführen.
- Die Kosten der Vermittlung sind aus Sicht der meisten befragten Kunden/-innen gerechtfertigt und nicht ausschlaggebend dafür, ob Dolmetschende eingesetzt werden oder nicht. Die den Kunden/-innen verrechneten Reisespesen (Pauschale) wird jedoch von einem Teil der Befragten als zu hoch eingestuft. Einzelne Interviewpartner/-innen geben zudem an, dass die Kosten für Einsätze teilweise ein Hindernis für den Einsatz von Dolmetschenden darstellen und es vorkommen kann, dass aufgrund der hohen Kosten nicht-professionelle Verständigungshilfen beigezogen werden.

Die Vermittlung von Dolmetschenden kantonaler Verzeichnisse, wie beispielsweise im Teilbereich Justiz, wird ebenfalls insgesamt positiv beurteilt. Das Verzeichnis erlaubt Mitarbeitenden, die eine Dolmetschleistung benötigen, eine einfache und rasche Kontaktaufnahme mit einer/-m Dolmetschenden. Begrüsst wird, dass die Verantwortlichkeiten bei der Pflege des Verzeichnisses klar sind: Die Koordinationsstelle des entsprechenden Kantons ist zuständig für die Rekrutierung von Dolmetschenden und für die Bewirtschaftung und Pflege des Verzeichnisses. Auch dass die Kunden/-innen selber entscheiden können, welche Dolmetschenden sie beiziehen und welche Kriterien sie beim Einbezug eines/-r Dolmetschenden anwenden, wird positiv bewertet. Es wird gewünscht, dass das Verzeichnis noch erweitert wird um Dolmetschende, die seltene Sprachen/Dialekte sprechen, zumal das Angebot der Verzeichnisse den Bedarf aktuell nicht immer abdeckt und die Kunden/-innen bei gewissen Sprachen grosse Mühe bekunden, genügend Dolmetschende zu finden. Auch sollte sichergestellt werden, dass alle Stellen, die Dolmetschende des kantonalen Verzeichnisses einsetzen, über eine aktuelle Version des Verzeichnisses verfügen. Dies sei heute nicht immer der Fall.

Wie beurteilen die Kunden/-innen die Dolmetschenden?

Die Zufriedenheit der befragten Kunden/-innen mit den Dolmetschenden, die von regionalen Vermittlungsstellen vermittelt werden, ist über alle Teilmärkte hinweg insgesamt als hoch einzustufen. Die befragten Kunden/-innen und Anbieter/-innen geben zudem an, dass auch die Rückmeldungen der Klienten/-innen bezüglich Qualität der Dolmetschenden grossmehrheitlich positiv sind. Da die Kunden/-innen in der Regel die Übersetzung in die Zielsprache nicht bewerten können, konzentriert sich die Beurteilung auf Eigenschaften wie beispielsweise das Verhalten im Gespräch sowie Aspekte wie Pünktlichkeit, Verlässlichkeit und Flexibilität.

Insgesamt weniger gut beurteilt wird in den beiden Fallstudienkantonen die Qualität von Dolmetschenden kantonaler Verzeichnisse. Negativ beurteilt werden die teilweise ungenügenden sprachlichen Kompetenzen sowie das tiefe Ausbildungsniveau. Auch das Rollenverständnis von Dolmetschenden sei nicht mit dem der Dolmetschender zu vergleichen, die von einer regionalen Vermittlungsstelle vermittelt werden. Einige Kunden/-innen im Teilmarkt Justiz führen aus diesem Grund eigene Listen über Dolmetschende, die sie aufgrund schlechter Erfahrung nicht nutzen möchten.

2.1.4 Qualitätssicherung und -entwicklung

I Massnahmen zur Qualitätssicherung

Auf internationaler Ebene bildet die ISO-Norm 13611:2014 «Dolmetschen – Richtlinien für das Dolmetschen im Gemeinwesen» eine zentrale Grundlage für die Qualitätssicherung im interkulturellen Dolmetschen (und Vermitteln).²⁵ Die ISO-Norm empfiehlt unter anderem, dass Institutionen und Fachpersonen, die Dolmetschleistungen in Anspruch nehmen, über entsprechende Richtlinien und Vorgaben (Abläufe, Anforderungsprofile usw.) verfügen. INTERPRET hat für die Vermittlungsstellen Qualitätskriterien im Sinne von Empfehlungen entwickelt.²⁶ Bei den Empfehlungen zur Qualitätssicherung und -entwicklung orientiert sich INTERPRET an der ISO-Norm. Bei kantonalen beziehungsweise institutionsinternen Verzeichnissen oder direkter Vergabe von Dolmetscheinsätzen an selbständige Dolmetschende ist die Auftrag gebende Institution oder Fachperson selber für die Qualitätssicherung verantwortlich.

Welche Instrumente verwenden die Anbieter?

Gemäss Aussagen in den Interviews setzen die regionalen Vermittlungsstellen verschiedene Instrumente zur Qualitätssicherung und -entwicklung ein. Die International Organization for Standardization (ISO) publizierte 2014 die ISO-Norm 13611 «Dolmetschen – Richtlinien für das Dolmetschen im Gemeinwesen». Für diese Norm gibt es keinen Zertifizierungsprozess. INTERPRET empfiehlt den regionalen Vermittlungsstellen, «die Norm im Originaltext zu erwerben und sich in der Ausübung ihrer Tätigkeiten darauf zu berufen».²⁷ Zudem gibt es die ISO-Norm 20228:2019²⁸, die sich auf das «Legal Interpreting» bezieht und insbesondere für die Teilmärkte Justiz und Asyl von Interesse sind. Der ISO-Norm 20228 wurde im schweizerischen Dolmetschmarkt bislang kaum Beachtung geschenkt, weder von INTERPRET noch von den relevanten Akteuren in den entsprechenden Teilmärkten. Für die Vermittlungsstellen besteht zudem die Möglichkeit einer ISO-Zertifizierung für administrative Abläufe. Diese Zertifizierung ist jedoch nicht spezifisch für den Dolmetschbereich.

Die Qualität der Leistungen der regionalen Vermittlungsstellen wird zudem häufig in den Leistungsvereinbarungen mit den Kantonen festgelegt. So sind beispielsweise in der Leistungsvereinbarung der Vermittlungsstelle Verdi in St. Gallen klare Vorgaben zur Qualitätssicherung und -entwicklung festgelegt. Die regionale Vermittlungsstelle liefert dem Kanton quartalsweise quantitative Angaben zu den Einsatzstunden sowie Ende Jahr ein Jahresreporting, in dem Stärken und Schwächen aufgezeigt werden. Eine systematische

²⁵ Vgl. ISO 13611_2014 Interpreting – Guidelines for community interpreting, <https://www.iso.org/standard/54082.html>, Zugriff 14.01.2020.

²⁶ Die im Rahmen der Studie Brägger durchgeführte Befragung bei den Vermittlungsstellen im Jahr 2017 zeigte jedoch auf, dass die Empfehlungen von INTERPRET an die Vermittlungsstellen selten im Detail bekannt sind und lediglich als grobe Orientierung dienen, vgl. Brägger, M. (2018): Qualitätssicherung im Bereich interkulturelles Dolmetschen, Dübendorf, Büro Brägger.

²⁷ Vgl. https://www.inter-pret.ch/admin/data/files/infolib_asset/file/73/richtlinien-iso-13611.pdf, Zugriff am 07.05.2020.

²⁸ Vgl. <https://www.iso.org/standard/67327.html>, Zugriff am 07.05.2020.

Überprüfung der Qualität der von Verdi vermittelten Dolmetschleistungen durch den Kanton wird nicht durchgeführt. Um Aussagen zur Zufriedenheit der Kunden/-innen mit der Qualität der Dolmetschleistungen machen zu können, führt Verdi aktuell eine Befragung bei ihren Kunden/-innen durch.

Eine weitere Massnahme zur Qualitätssicherung sind die (Mindest-)Anforderungen bezüglich der Qualifikation von Dolmetschenden. Diese umfassen häufig die folgenden Kategorien:

- *Sprachkenntnisse*: Die regionalen Vermittlungsstellen, die vor allem in den Teilmärkten Gesundheit, Soziales und Bildung tätig sind, weisen variierende Mindestanforderungen im Hinblick auf Sprache auf. Häufig werden Sprachkenntnisse in der Zielsprache auf Niveau B2 und in der Amtssprache auf mindestens Niveau B2 verlangt.²⁹ In den Teilmärkten Asylwesen und Justiz wird – auch von den Verantwortlichen kantonaler beziehungsweise institutionsinterner Verzeichnisse – häufig eine Beherrschung der Zielsprache auf Niveau C1/C2 und der Amtssprache auf Niveau B2/C1 verlangt. Vor allem bei seltenen Sprachen lassen sich diese Anforderungen jedoch nicht gewährleisten. Gemäss eigenen Angaben ist das Ziel der Verantwortlichen von kantonalen Verzeichnissen, alle nachgefragten Sprachen abdecken zu können, unabhängig vom Niveau der Sprachkenntnisse.
- *Fachkenntnisse*: Unter den Vermittlungsstellen variieren die fachlichen Voraussetzungen stark: von «keine formale Qualifizierung», «INTERPRET Module 1 und 2» bis zum «Zertifikat INTERPRET». Die Vermittlungsstellen in den Fallkantonen St. Gallen und Waadt erwarten, dass alle Dolmetschenden, die von ihnen vermittelt werden, zu Beginn des Engagements beabsichtigen, das Zertifikat INTERPRET zu erlangen (bei Dolmetschenden, die – beispielsweise aufgrund der Sprache, in der sie dolmetschen – nur ganz selten eingesetzt werden, wird jedoch von den regionalen Vermittlungsstellen nicht erwartet, dass das Zertifikat erlangt wird). Auch die Einhaltung des Berufskodex wird als Erwartung formuliert. Dazu werden die Dolmetschenden teilweise aufgefordert, eine Verschwiegenheitserklärung zu unterzeichnen. Im Teilmarkt Justiz wird das Absolvieren von Modul 4 INTERPRET «Dolmetschen bei Behörden und Gerichten» häufig entweder als Voraussetzung oder als klare Empfehlung definiert. Im Teilmarkt Asylwesen werden Kenntnisse zum Asylverfahren als vorteilhaft gesehen, jedoch nicht als Mindestanforderung definiert.
- *Sicherheitsaspekte*: Neben den Sprach- und Fachkenntnissen wird in den Teilmärkten Asylwesen und Justiz häufig ein einwandfreier Leumund (in strafrechtlicher und betriebsrechtlicher Hinsicht) verlangt.

Zusätzlich zu den Mindestanforderungen lassen sich vor allem in den Teilmärkten Asylwesen und Justiz zum Teil umfassende Zulassungsverfahren feststellen. So setzt beispielsweise das SEM ein mehrstufiges Verfahren, bestehend aus Zuverlässigkeitsüberprüfung, Tests (Amts- und Zielsprache sowie Wortgenauigkeit) und Gesprächen, ein. Für die Akkreditierung als Behörden- und Gerichtsdolmetschende im Kanton Zürich müssen die Dolmetschenden ein Aufnahmeverfahren und eine zweieinhalbtägige Einführungsschulung durchlaufen und eine Prüfung (Recht und Dolmetschen) bestehen.

Die regionalen Vermittlungsstellen bieten ihren Dolmetschenden verschiedene Möglichkeiten, ihre Leistungen zu verbessern. Diese umfassen beispielsweise Supervisionen, Kurse und Weiterbildungen sowie auch Coaching. Die Vertretenden der regionalen Ver-

²⁹ Vgl. Brägger, M. (2018): Qualitätssicherung im Bereich interkulturelles Dolmetschen, Dübendorf, Büro Brägger.

mittlungsstelle Appartenance, deren Dolmetschenden im ganzen Kanton Waadt eingesetzt werden, bezeichnen das «Follow-up» für ihre Dolmetschenden zur Erreichung des Zertifikats von INTERPRET als wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung. Es beinhaltet unter anderem pro Jahr vier Gruppensupervisionen und drei Dolmetschersitzungen sowie die Möglichkeit, laufend Weiterbildungen zu absolvieren. Supervisionen, vor allem in Gruppensettings, werden als wichtige Massnahme erachtet, um den Dolmetschenden einen Austausch über ihre Erfahrungen zu ermöglichen. Insbesondere erlauben Supervisionen den Dolmetschenden, ihre Rolle zu reflektieren, was von vielen Interviewpartnern/-innen als zentrales Thema identifiziert wird.

Die Verantwortlichen von kantonalen und institutionsinternen Verzeichnissen setzen verschiedene Instrumente zur Qualitätssicherung und -entwicklung ein. Im *Teilmarkt Gesundheit* verfügt beispielsweise das Kantonsspital St. Gallen seit 2002 über ein Dolmetscherkonzept, in dem unter anderem die Übersetzungsmöglichkeiten im Spital beschrieben sind und weiter die Rollen von Fachpersonen und Dolmetschenden, die Finanzierung der Dolmetschleistungen sowie die Aus- und Weiterbildung der Dolmetschenden geregelt ist.³⁰ Zudem erstellt das Kantonsspital jährlich einen Qualitätsbericht. Dieser umfasst unter anderem die Einsatzbereiche, die Kosten, die Anzahl genutzter Dolmetschleistungen und die nachgefragten Sprachen. Grundlage des Dolmetscherkonzepts ist der Sanacert Swiss Standard 22, ein Qualitätsstandard für Spitäler. Weiter ist im Kantonsspital St. Gallen eine Qualitätsüberprüfung der Dolmetschleistung installiert, in der nach einem Einsatz standardmässig ein Debriefing zwischen den Fachpersonen und den Dolmetschenden durchgeführt wird. Die Dolmetschenden erhalten zwar keine Supervision, werden bei Bedarf aber durch die Qualitätsverantwortliche des Bereichs Pflege begleitet. Gemäss den befragten Feldexperten/-innen und Kunden/-innen aus dem Teilmarkt Gesundheit verfügen auch die grossen Spitäler in der Westschweiz in der Regel über ein Dolmetscherkonzept, das Richtlinien zum Einsatz von Dolmetschenden enthält. Geregelt ist darin beispielsweise, in welchen Situationen Dolmetschende eingesetzt werden sollen, wann Dolmetschende vor Ort anwesend sein sollen und wann Dolmetschen am Telefon ausreicht.

Im *Teilmarkt Justiz* setzen die zuständigen Behörden verschiedene Instrumente ein. Die Kantonspolizei St. Gallen führt einmal im Jahr standardmässig eine Sicherheitsüberprüfung aller Dolmetschenden auf der Liste durch. So kann festgestellt werden, wenn Dolmetschende straffällig geworden oder polizeilich in Erscheinung getreten sind. Eine Herausforderung stellt aus Sicht der Befragten im Teilmarkt die Überprüfung der Qualität des Dolmetschens dar. Die Kantonspolizei St. Gallen hat im Sinne einer Qualitätsüberprüfung auch schon Passagen einer Zweitprüfung durch eine/-n andere/-n Dolmetscher/-in unterzogen. In einigen Kantonen der Deutschschweiz existieren Zulassungskurse für den Bereich Behörden- und Gerichtsdolmetschen, die von der Zentralstelle Sprachdienstleistungen des Obergerichts Zürich angeboten werden. Das Absolvieren dieser Prüfung wird als Instrument zur Qualitätssicherung genutzt und die Akkreditierung kann den Dolmetschenden entzogen werden, wenn die fachlichen oder persönlichen Voraussetzungen eine qualitativ hochstehende Dolmetschleistung nicht mehr garantieren oder eine Person schon seit längerer Zeit nicht mehr als Dolmetschende/-r tätig gewesen ist. Gemäss Aussagen von Kunden/-innen führt die Kantonspolizei des Kantons Waadt ebenfalls Kontrollen durch, um die Qualität der Leistungen der Dolmetschenden auf der Liste zu überprüfen.

Im *Teilmarkt Asylwesen* setzt das SEM im nationalen Dolmetschmarkt ebenfalls Instrumente zur Qualitätssicherung und -entwicklung ein. So können die Kunden/-innen von

³⁰ Es ist zu beachten, dass die allergrösste Mehrheit der Einsätze des Kantonsspitals St. Gallen über die regionale Vermittlungsstelle Verdi läuft. Gemäss Aussagen der Befragten liefen 2018 97 Prozent aller Dolmetschleistungen des Spitals, die gemeldet wurden, über Verdi.

Dolmetschleistungen mittels standardisiertem Fragebogen mit Fragen zur Fachkompetenz sowie zur Sozial- und Selbstkompetenz die Leistung der Dolmetschenden bewerten. Auch werden Dolmetschenden mit wenig Berufserfahrung Coaching und Tutorate angeboten, die von erfahreneren Dolmetschenden durchgeführt werden. Werden Qualitätsdefizite offensichtlich, ergreift das SEM Massnahmen: Zunächst wird an den Defiziten gearbeitet. Fruchtet dieser erste Schritt nicht, wird die/der entsprechende Dolmetscher/-in in einem zweiten Schritt als inaktiv gesetzt. In einem dritten Schritt folgt dann die Vertragsauflösung.

Welche Instrumente verwenden die Kunden/-innen?

Die Kunden/-innen erwarten häufig, dass in erster Linie die Anbieter die Verantwortung für die Qualitätssicherung und -entwicklung tragen. Der Fokus der Kunden/-innen von Dolmetschleistungen liegt auf der Qualität der Einsatzvermittlung. Kunden/-innen beider Fallstudienkantone aus verschiedenen Teilmärkten weisen darauf hin, dass sie selbst über ein hohes Qualitätsbewusstsein verfügen. So würden Kunden/-innen während des Dolmetscheinsatzes versuchen, die Qualität zu sichern und greifen beispielsweise ein, wenn sie merken, dass Dolmetschende zu viel, zu wenig oder falsch übersetzen.

Gemäss befragten Feldexperten/-innen sind die Erwartungen der Kunden/-innen in Bezug auf die Qualität der Dolmetschleistung und der Qualität der Aus- und Weiterbildung eher tief. Dies liegt unter anderem daran, dass der objektiv betrachtet wichtigste Qualitätsaspekt des Dolmetschens, die Qualität der Übertragung des Gesprochenen in die andere Sprache, durch die beteiligten Parteien nur bedingt eingeschätzt werden kann und andere Aspekte, wie beispielsweise die Vermittlungsqualität oder die Kosten der Dolmetschleistung, von höherer Relevanz sind als die Qualität der Dolmetschleistung. Dies widerspricht jedoch teilweise den Aussagen der befragten Kunden/-innen in den beiden Fallkantonen bezüglich ihren eigenen Erwartungen und Anforderungen an die Qualität der Dolmetschleistung und die Qualifikationen der Dolmetschenden.

Welche Instrumente zur Qualitätssicherung verwenden die Dolmetschenden?

Schliesslich werden auch von den Dolmetschenden selbst Instrumente zur Qualitätssicherung der Dolmetschleistungen angewendet: Wenn Dolmetschende bemerken, dass die Kunden/-innen (d.h. die Fachpersonen) den Klienten/-innen bewusst oder unbewusst Informationen vorenthalten, machen sie die Kunden/-innen darauf aufmerksam oder fragen, ob sie die fehlenden Informationen hinzufügen dürfen. Oder Dolmetschende machen die Fachpersonen darauf aufmerksam, dass eine Textpassage zu lang war oder zu schnell gesprochen wurde und deshalb kein qualitativ hochstehendes Dolmetschen möglich ist. Auch gibt es Dolmetschende, die Fachpersonen, die wenig Erfahrung mit Dolmetschenden haben, vor dem Einsatz kurz briefen. Gemäss den Kunden/-innen ist diese Art der Qualitätssicherung aber nur von den allerbesten Dolmetschenden zu erwarten und die Grenze zur Kompetenzüberschreitung der Dolmetschenden sehr unscharf.

Welchen Einfluss hat die Öffentlichkeitsarbeit der Akteure?

In den letzten Jahren haben verschiedene Bundesbehörden und überkantonale Organisationen Initiativen ergriffen, um zur gesteigerten Nutzung von Dolmetschdiensten und zur erhöhten Qualität der Vermittlung und Dolmetscheinsätze beizutragen. So misst beispielsweise das SEM dem Thema «Interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln» sowohl in den KIP als auch in der Integrationsagenda einen grossen Stellenwert bei. Interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln ist einer von zwei Förderbereichen innerhalb des Pfeilers «Begegnen» der KIP. Auch in der Integrationsagenda wird der Mehrwert interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns thematisiert. Das BAG stellt Wissensgrundlagen und Empfehlungen zur Verfügung. Auch Direktorenkonferenzen, wie beispielsweise die Konferenz

der kantonalen Sozialdirektoren/-innen und die Schweizerischen Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektoren/-innen, geben Empfehlungen ab zum interkulturellen Dolmetschen in ihren jeweiligen Bereichen. Zudem hat INTERPRET einen besonderen Informations- und Sensibilisierungsauftrag und stellt eine grosse Vielfalt an Wissensgrundlagen und Empfehlungen zur Verfügung.

Von den regionalen Vermittlungsstellen werden gemäss den Befragten wenig personelle und finanzielle Ressourcen in die Öffentlichkeitsarbeit investiert. Die Verantwortung für die Öffentlichkeitsarbeit verorten die Befragten gleichwohl bei den Anbietern, zumal das Marketing oftmals Bestandteil der Leistungsvereinbarung zwischen den regionalen Vermittlungsstellen und den Geldgebern ist. Gemäss den Befragten einer regionalen Vermittlungsstelle ist man in den vergangenen Jahren nicht auf Öffentlichkeitsarbeit angewiesen gewesen, zumal die Nachfrage auch ohne entsprechende Bemühungen stieg. Sie sind sich aber bewusst, dass, wenn die Nachfrage in den kommenden Jahren wieder sinkt, Investitionen in das Marketing und in die Öffentlichkeitsarbeit notwendig sein werden. Eine andere Vermittlungsstelle wiederum weist darauf hin, dass einige Anstrengungen in diesem Bereich getätigt werden. Dazu zählt die Durchführung von Kolloquien, Konferenzen und Kongresse zum Thema Dolmetschen im öffentlichen Dienst, Jubiläumsfeiern und das eigene Aus- und Weiterbildungsangebot, das auch Fachleuten anderer Institutionen offensteht. Weiter wird auch die Teilnahme von Veranstaltungen anderer Institutionen und das Engagement in Netzwerken auf verschiedenen Kanälen genutzt, um Präsenz zu markieren. Auch Treffen mit wichtigen Kunden/-innen und das Aus- und Weiterbildungsangebot fällt in den Bereich Öffentlichkeitsarbeit.

Eine wichtige Rolle im Marketing der regionalen Vermittlungsstellen übernehmen zudem die kantonalen Integrationsdelegierten, indem sie im Gespräch mit potenziellen Kunden/-innen auf die regionalen Vermittlungsstellen verweisen. Auch Kunden/-innen leisten einen Beitrag an das Marketing der Anbieter, indem sie beispielsweise den Anbieter auf ihrer Website verlinken. So verweist beispielsweise das Kompetenzzentrum Integration und Gleichstellung des Kantons St. Gallen auf seiner Website auf das Angebot der regionalen Vermittlungsstelle.

Gemäss Interviews mit den Vertretenden von Institutionen, die Dolmetschleistungen nutzen, ist das Thema Öffentlichkeitsarbeit bei den Kunden/-innen nicht präsent. So sind die Mitarbeitenden vieler Institutionen, in denen im Rahmen der vorliegenden Studie Interviews geführt wurden, nicht über den Umgang mit Dolmetschenden informiert und es fehlen konkrete Handlungsanweisungen im Umgang mit Dolmetschenden. Einige Ausnahmen lassen sich feststellen. So informiert beispielsweise das Kantonsspital St. Gallen neue Mitarbeitende über das Dolmetscherkonzept und den internen Dolmetscherdienst, führt sie in das Qualitätsmanagement ein und bietet seinen Mitarbeitenden Weiterbildungen zum Thema interkulturelles Dolmetschen an.

I Aus- und Weiterbildung

Welche Aus- und Weiterbildungsangebote existieren?

Viele Akteure des Dolmetschmarkts, so beispielsweise der Bund, INTERPRET sowie kantonale Akteure wie das Gerichtswesen, haben in den letzten Jahren einen erhöhten Fokus auf die Aus- und Weiterbildung von Dolmetschenden gelegt. INTERPRET ist seit 2005 schweizweit verantwortlich für ein breit anerkanntes und standardisiertes Ausbildungs- und Qualifizierungssystem, welches Teil ist des eidgenössischen Systems der Höheren Berufsbildung.

Das Ausbildungs- und Qualifizierungssystem von INTERPRET zeichnet sich aus durch die Kombination von Theorie (Ausbildung) und Praxis (Dolmetscheinsätze) und umfasst

zehn Aus- und Weiterbildungsmodule. Das Ausbildungs- und Qualifizierungssystem INTERPRET führt zu folgenden beiden Abschlussniveaus:

- Schweizerisches Zertifikat INTERPRET für interkulturell Dolmetschende
- Eidgenössischer Fachausweis für interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde

Das Zertifikat INTERPRET ist die Basisqualifikation. Um das Zertifikat zu erlangen gilt es, die Ausbildungsmodule 1 «Interkulturelles Dolmetschen im Trialog» und 2 «Orientierung im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesen» erfolgreich zu absolvieren, die Sprachkompetenzen in der Dolmetsch- sowie in der lokalen Amtssprache sowie mindestens 50 Stunden Praxiserfahrung im interkulturellen Dolmetschen nachweisen zu können. Die Kosten der Zertifizierung variieren je nach Kanton, Ausbildungsinstitution und Kompetenzen der Dolmetschenden. Alle Teilnehmenden müssen die Fixkosten von 250 Franken für die Prüfungsgebühr der obligatorischen Dolmetschsprachprüfung sowie 150 Franken für den Antrag zur Zertifizierung inklusive Zertifikatsurkunde zahlen. 2018 stellte die Qualifizierungsstelle 96 INTERPRET-Zertifikate aus. Die Anzahl Personen mit erlangtem Zertifikat liegt stabil bei rund 75 pro Jahr.

Der Eidgenössische Fachausweis für interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde baut auf dem Zertifikat INTERPRET auf. Um zur Berufsprüfung für Fachpersonen im interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln zugelassen zu werden, müssen verschiedene Nachweise erbracht werden; unter anderem eine abgeschlossene Berufslehre oder gleichwertige Qualifikation, einen Sprachnachweis in den Amtssprachen Deutsch, Französisch oder Italienisch auf dem Niveau C1, das Zertifikat INTERPRET, Abschlüsse von drei der sieben Weiterbildungsmodulen des Modulsystems INTERPRET, davon mindestens ein Modul aus dem Kompetenzbereich A (interkulturelles Dolmetschen) und eines aus dem Kompetenzbereich B (interkulturelles Vermitteln) sowie umfassende Praxiserfahrung und Praxisreflexion in Gruppen.

Die von INTERPRET anerkannten Module werden von diversen Ausbildungsinstitutionen in der ganzen Schweiz angeboten. In mehreren Fällen ist der Träger, der die Vermittlungsstelle führt, auch eine Ausbildungsinstitution oder hat unter dem gleichen Dach auch eine Ausbildungsstelle. Darüber hinaus bieten weitere Institutionen Aus- und Weiterbildungen im Bereich Dolmetschen im öffentlichen Dienst an, die von INTERPRET nicht anerkannt werden. Diese sind zum Teil sehr spezifisch auf eine Institution (z.B. Spital) ausgerichtet, teilweise orientieren sich deren Inhalte aber auch stark an der Modullandschaft von INTERPRET.

Im Rahmen des standardisierten Qualifizierungssystems für interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde sind zahlreiche Qualitätsaspekte definiert und mittels Vorgaben geregelt. Die Vorgaben sind in Form von Umsetzungsrichtlinien festgehalten und werden durch INTERPRET im Rahmen des Anerkennungsverfahrens für Modulanbieter periodisch überprüft. Es ist in der Verantwortung der Modulanbieter sicherzustellen, dass die Qualität tatsächlich erreicht wird.

Neben dem Ausbildungs- und Qualifizierungssystem von INTERPRET bieten die für kantonale beziehungsweise institutionsinterne Verzeichnisse zuständigen Behörden vermehrt eigene Weiterbildungsmöglichkeiten an. Die Staatsanwaltschaft des Kantons Waadt hat vor zwei Jahren eine Ausbildung für Übersetzungen im Bereich des Strafrechts eingeführt. Um in das institutionsinterne Verzeichnis der Polizei aufgenommen zu werden, wird mittlerweile das Absolvieren dieser Ausbildung verlangt. Das Kantonsspital St. Gallen erwartet beispielsweise von seinen Dolmetschenden zu Beginn ihres Engagements den Besuch eines dreitägigen Basiskurses und die regelmässige Teilnahme an Weiterbildungen. Das

Obergericht Zürich bietet seinen Dolmetschenden Kurse und Weiterbildungsveranstaltungen an, unter anderem zu Themen wie fachliches Know-how und Rollenverständnis.

Wie werden das Zertifikat und der Fachausweis beurteilt?

Das Zertifikat INTERPRET wird sowohl bezüglich Form als auch bezogen auf seine Inhalte positiv beurteilt. Die Kombination aus Sprachnachweis, Praxis und Theorie sei sinnvoll. Auch die Inhalte der Module 1 und 2 würden den Möglichkeiten von Dolmetschenden und den Bedürfnissen von Kunden/-innen entsprechen. Positiv hervorgehoben wird von den Befragten aus den Teilmärkten Justiz und Asylwesen auch das angebotene Modul 4 von INTERPRET «Erfolgreich dolmetschen bei Behörden und Gerichten».

Dennoch sind nicht alle Befragten mit dem bestehenden Ausbildungs- und Qualifizierungssystem von interkulturell Dolmetschenden zufrieden, wie die Interviews gezeigt haben. Kritisiert wird insbesondere der Eidgenössische Fachausweis. Aus Sicht eines Teils der Befragten stimmt das Verhältnis von Kosten und Nutzen beim Eidgenössischen Fachausweis nicht überein. Kritisiert werden auch die Inhalte einzelner Module. Diese seien teilweise zu spezifisch. Der Umfang entspreche nicht den Möglichkeiten der Dolmetschenden, was sich auch in der geringen Nachfrage widerspiegeln würde. In den einzelnen Teilmärkten werden zudem die folgenden Faktoren hervorgehoben: Die Befragten im Teilmarkt Justiz sind der Meinung, dass das Zertifikat INTERPRET zu viel Wert auf den interkulturellen Aspekt legt. Auch sei das verlangte Sprachniveau (B2) zu tief. Im Teilmarkt Gesundheit weisen die Befragten darauf hin, dass ein spezifisches Modul für den Gesundheitsbereich fehlt.³¹ Im Teilmarkt Asylwesen/Soziales wird gemäss den Befragten im Zertifikatslehrgang von INTERPRET das Thema Asylwesen/Migration (u.a. auch posttraumatische Belastungsstörungen) zu wenig abgedeckt. Zudem sollte aus Sicht einiger der Befragten dem Thema Kinderschutz grössere Aufmerksamkeit gewidmet werden.

Insgesamt zeigt sich, dass das Zertifikat nicht immer beziehungsweise nicht für alle Dolmetschende erstrebenswert ist. Insbesondere für Dolmetschende, die in einem sehr geringen Umfang eingesetzt werden, wird der Aufwand, das Zertifikat zu absolvieren, als zu hoch eingeschätzt. Dies zeigt sich auch in den Sprachen der ausgestellten Zertifikate: 38 Prozent der neuen Zertifikate im Jahr 2018 wurden für die Sprachen Arabisch und Tigrinya ausgestellt (was unter anderem durch die Grösse dieser Sprachgruppen unter den Asylsuchenden und Geflüchteten erklärt werden kann). Eine weitere Herausforderung ist gemäss den Befragten im Teilmarkt Gesundheit der Reiseweg zu den Orten, wo die Module angeboten werden und die Kosten, die die Dolmetschenden übernehmen müssen. Die Befragten weisen zudem auf fehlende Anreize hin: Das Erlangen eines Zertifikats oder eines Diploms führt weder automatisch zu mehr Lohn noch zu einer Steigerung der Einsatzzeiten der Dolmetschenden, obschon viele regionale Vermittlungsstellen darauf achten, bei der Vermittlung von Einsätzen zertifizierte Dolmetschende gegenüber Dolmetschenden ohne Zertifikat zu präferieren.

2.2 Trends im Dolmetschmarkt

Im Folgenden beschreiben wir die festgestellten Trends und die gewünschten Entwicklungen des Dolmetschmarkts im öffentlichen Dienst in der Schweiz. Zunächst erläutern wir in Abschnitt 2.2.1 die Entwicklung im Hinblick auf die Steuerung des Dolmetschmarkts.

³¹ Diese Aussage erstaunt, zumal das BAG gezielt Weiterbildungsseminare für interkulturell Dolmetschende in den Bereichen Dolmetschetechniken, Terminologearbeit, Zusammenarbeit zwischen Dolmetschenden und Fachpersonen im Gesundheitsbereich und Vertiefung zu einem Thema aus dem Gesundheitsbereich mit integrierter Terminologearbeit fördert (siehe auch Modul 5 des Ausbildungs- und Qualifizierungssystems von INTERPRET «Dolmetschen im psychotherapeutischen Bereich»).

Abschnitt 2.2.2 widmet sich den Trends der Angebotsseite, während Entwicklungen der Nachfrageseite in Abschnitt 2.2.3 behandelt werden. In Abschnitt 2.2.4 beschreiben wir zentrale Entwicklungen im Hinblick auf die Qualitätssicherung und -entwicklung im Dolmetschmarkt. Schliesslich legen wir in Abschnitt 2.2.5 identifizierte Trends dar, die aufgrund der zunehmenden Digitalisierung entstanden sind.

2.2.1 Entwicklung der Steuerung

In allen Teilmärkten stellen Anbieter und Kunden/-innen einen Bedarf an einer verstärkten Steuerung des Dolmetschmarkts fest. Die steigenden Anforderungen an die Qualität der Vermittlung und des Dolmetschens erfordern nach Aussagen einer Mehrheit aller Befragten eine Standardisierung der Vermittlung, Aus- und Weiterbildung, Qualitätssicherung und Finanzierung. Über alle Teilmärkte hinweg wird vermehrt ein Bedarf identifiziert, den Einsatz von Dolmetschenden gesetzlich zu verankern, um eine Gleichbehandlung sicherzustellen. Im Teilmarkt Justiz wird von Kunden/-innen betont, dass die unterschiedliche Qualität der Dolmetschleistungen in den verschiedenen Kantonen gegen den Anspruch auf Gleichbehandlung im Strafverfahren (Art. 3 StPO und Art. 29 Abs. 1 BV) verstosse.

Sowohl Bundesbehörden als auch kantonale Behörden ergreifen zunehmend Initiativen zur Steuerung und Standardisierung des Dolmetschmarkts. Dieser Trend lässt sich insbesondere in den Teilmärkten Asylwesen, Justiz und Gesundheit beobachten. So entwickeln beispielsweise das SEM und kantonale Gerichtsbehörden standardisierte Qualitätskriterien für die Aufnahme von Dolmetschenden. Im Gesundheitswesen wird zurzeit daran gearbeitet, die Finanzierung von Dolmetschleistungen national zu regeln. Nach Aussagen in den Interviews in den Teilmärkten Asylwesen, Justiz und Gesundheit werden sich diese Trends zukünftig verstärken. Es ist jedoch ungewiss, ob die Standardisierung primär in den einzelnen Teilmärkten stattfindet oder ob es auch zu einer nationalen Standardisierung über die Teilmärkte hinwegkommen wird.

Die befragten Feldexperten/-innen sowie Anbieter und Kunden/-innen in den Kantonen St. Gallen und Waadt identifizieren eine Reihe von Massnahmen, die zu einer verstärkten Steuerung des Dolmetschmarkts beitragen könnten. Es wird in den meisten Interviews jedoch vermutet, dass es aufgrund der föderalen Strukturen äusserst schwierig wäre, von der Bundesseite her nationale Mindestvoraussetzungen festzulegen. Eine mögliche Massnahme wäre aus Sicht mehrerer befragten Feldexperten/-innen eine Stärkung der Rolle von INTERPRET als Steuerungs- und Kontrollorgan. Dies würde jedoch voraussetzen, dass INTERPRET klarere Befugnisse zur Überprüfung der Einhaltung von Standards eingeräumt werden. Einige Befragte betonen, dass eine zentrale Steuerung des Dolmetschmarkts der föderalen Funktionsweise der Schweiz widersprechen würde. Es sei wichtig, den Kantonen weiterhin Handlungs- und Gestaltungsspielraum zu gewährleisten. Hier besteht ein Potenzial in einer verstärkten Zusammenarbeit der Kantone. So könnten die Kantone beispielsweise gemeinsame Standards für den Dolmetschmarkt entwickeln oder überkantonale Leistungsvereinbarungen mit regionalen Vermittlungsstellen abschliessen.

Aus Sicht mehrerer befragten Feldexperten/-innen sollte die gemeinnützige Rolle des Dolmetschmarkts zukünftig stärker in den Vordergrund gestellt werden. Die derzeitige Situation mit gewinnorientierten Agenturen auf demselben Markt wie die gemeinnützigen Vermittlungsstellen wird als problematisch angesehen. Einige der befragten Kunden/-innen in den Kantonen St. Gallen und Waadt sind der Meinung, dass Dolmetschdienste im öffentlichen Dienst als öffentliche Aufgabe definiert werden sollten. Auf dieser Grundlage wäre es denkbar, dass im öffentlichen Dienst nur Dolmetschende von Vermittlungsstellen eingesetzt werden dürfen, die im Rahmen von Leistungsvereinbarungen mit dem Bund

oder mit den Kantonen subventioniert werden. In diesem Zusammenhang werden die Integrationsagenda und die kantonalen Integrationsprogramme als Chance gesehen, den Dolmetschmarkt verstärkt zu steuern. Unter anderem besteht sowohl für den Bund als auch für die Kantone die Möglichkeit, die Subventionen an die Vermittlungsstellen mit klareren Kriterien im Hinblick auf Qualität zu verknüpfen. Gemäss einiger der befragten Kunden/-innen im Teilmarkt Soziales würde die kantonale Akzeptanz einer stärkeren staatlichen Steuerung jedoch eine grössere Kostenteilnahme seitens des Bundes bedingen.

2.2.2 Entwicklung des Angebots

I Anbieter

Aus den Interviews wird deutlich, dass sich keine einheitliche Entwicklung hinsichtlich der zukünftigen Anzahl der Anbieter feststellen lässt. Einerseits stellen einige der interviewten Feldexperten/-innen und Kunden/-innen (insb. im Kanton St. Gallen) eine Konsolidierung des Markts fest, in dem zunehmend grössere Anbieter tätig sind und kleinere Übersetzungsdienste entweder aufgekauft oder aufgrund des Preisdrucks aus dem Markt gedrängt werden. Andererseits gehen viele der interviewten Personen, insbesondere mehrere der Feldexperten/-innen, davon aus, dass sich der Markt weiter fragmentieren wird. Unter anderem wird vermutet, dass private, gewinnorientierte Anbieter die Konkurrenz im Dolmetschmarkt weiter verstärken werden. Zudem erwarten einige Feldexperten/-innen und regionale Vermittlungsstellen, dass ausländische Anbieter in Zukunft eine wichtigere Rolle spielen werden, da sie günstigere Dienste anbieten können. Es wird davon ausgegangen, dass die erhöhte Konkurrenz, auch aus dem Ausland, den Preisdruck weiter verstärken wird.

Sowohl Anbieter als auch Kunden/-innen identifizieren einen Bedarf an einem funktionsfähigen System, das die verschiedenen Bedürfnisse der Teilmärkte abdecken kann. Dies erfordert nach Ansicht vieler der Befragten (sowohl Feldexperten/-innen als auch Anbieter und Kunden/-innen) eine Harmonisierung des Angebots. Eine nationale Vermittlungsstelle wird jedoch als unrealistisch angesehen, insbesondere aufgrund des etablierten Föderalismus' der Schweiz. Dagegen spricht auch die Entwicklung beim Dolmetschen via Telefon, das seit der Einstellung des nationalen Telefondolmetschdiensts 2019 von regionalen Vermittlungsstellen angeboten wird. Zudem wird eine weitere regionale Aufteilung der Vermittlungsstellen als unabdingbar erachtet, um eine gute Qualität der Betreuung von Kunden/-innen und Dolmetschenden zu gewährleisten. Eine realistische Lösung wäre aus Sicht einiger Feldexperten/-innen und Kunden/-innen die Einrichtung einer begrenzten Anzahl von regional getrennten Vermittlungsstellen: zum Beispiel drei Sprachregionen oder sieben Grossregionen (Ostschweiz, Zürich, Zentralschweiz, Nordwestschweiz, Espace Mittelland, Genferseeregion und Tessin).

Eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Zentralisierung wäre aus Sicht einiger Feldexperten/-innen, dass die regionalen Vermittlungsstellen für die Dolmetschleistungen in allen Teilmärkten zuständig sind. Grundsätzlich halten es die Anbieter für möglich, dass die kantonalen Verzeichnisse von einer Vermittlungsstelle übernommen werden könnten. Die Zusammenlegung aller Verzeichnisse würde jedoch unter anderem voraussetzen, dass die Verwaltung der Verzeichnisse durch Leistungsaufträge geregelt würde. Zudem müssten die regionalen Vermittlungsstellen mit den notwendigen Befugnissen zur Durchführung von Sicherheitskontrollen ausgestattet werden (dies geht heute über die datenschutzrechtlichen Befugnisse der regionalen Vermittlungsstellen hinaus).

Einige Behörden, die für die Bewirtschaftung kantonalen Verzeichnisse zuständig sind, halten es für unrealistisch, dass eine Vermittlungsstelle für alle Teilmärkte einer Region zuständig sein könnte. Die unterschiedlichen Anforderungen in den Teilmärkten an die fachlichen und persönlichen Kompetenzen der Dolmetschenden werden als ein grosses

Hindernis identifiziert. Einige der Befragten in den Teilmärkten Asyl und Justiz sind der Meinung, dass die regionalen Vermittlungsstellen für die Teilmärkte Gesundheit, Soziales und Bildung zuständig sein könnten, während es für die Teilmärkte Asyl und Justiz eigene Vermittlungsstellen brauche. Diese Vermittlungsstellen könnten jedoch gemäss Aussagen in den Interviews zentralisiert werden. So wird beispielsweise vorgeschlagen, eine zentrale, schweizweite Vermittlungsstelle für Dolmetschende für den Teilmarkt Justiz einzurichten. Damit wäre es möglich, die Anforderungen, Arbeitsbedingungen, Aus- und Weiterbildungen und Tarifstrukturen in diesem Teilmarkt zu harmonisieren.

I Dolmetschende

Die Anzahl der Dolmetschenden, die über die regionalen Vermittlungsstellen vermittelt werden, hat in den letzten Jahren stetig zugenommen. Wie sich die Zahl weiterentwickeln wird, hängt nach Einschätzung der Feldexperten/-innen und Anbieter von der Entwicklung der Anzahl der Anbieter ab. Wenn die Anzahl der Anbieter weiter steigt, ist davon auszugehen, dass auch die Anzahl der Dolmetschenden weiter zunimmt. Ein alternatives Szenario ist jedoch, dass Dolmetschende zunehmend mit mehreren Anbietern in Vertragsbeziehungen treten, um ihr Pensum zu erhöhen. Dies könnte den Anstieg der Zahl der Dolmetschenden auf dem Markt begrenzen. Es kann auch davon ausgegangen werden, dass die Zahl der Dolmetscher/-innen relativ stabil bleibt, wenn die Anbieter in einer begrenzten Anzahl regionaler Vermittlungsstellen zusammengelegt und die Dolmetschenden besser ausgelastet würden. Aus Sicht mehrerer der befragten Feldexperten/-innen wäre es wünschenswert, weniger Dolmetschende auf dem Markt zu haben, die dafür eine grössere Arbeitsauslastung haben und über die notwendigen Qualifikationen verfügen.

Unabhängig von der Anzahl der Dolmetschenden wird gemäss Einschätzung der befragten Anbieter die Anzahl ausgebildeter Dolmetschender in Zukunft weiter zunehmen. Vor allem wird gemäss Angaben der regionalen Vermittlungsstellen die Anzahl Einsatzstunden, die von zertifizierten Dolmetschenden geleistet werden, zunehmen. Die Zunahme der Anzahl ausgebildeter Dolmetschender beziehungsweise der Anzahl Einsatzstunden, die von Dolmetschenden mit Zertifikat geleistet werden, ist auf mehrere Gründe zurückzuführen:

- Der Anteil der Einsätze, die durch Dolmetschende in Ausbildung getätigt werden, ist bei mehreren regionalen Vermittlungsstellen sehr hoch (2018: 60–80%). Dies deutet darauf an, dass in Zukunft ein grösserer Anteil der Dolmetschenden über das Zertifikat INTERPRET verfügen wird.
- Das Bewusstsein für die Qualität der Dolmetschleistung nimmt zu, automatisch steigen die Anforderungen an die Qualität der Dolmetschleistung. Weil die Qualität der Dolmetschleistung von der Qualifikation der Dolmetschenden abhängig ist, steigt auch die Anforderung an die Qualifikation der Dolmetschenden. Das Qualitätsbewusstsein steigt nicht nur seitens der Anbieter. Auch die Kunden/-innen legen gemäss eigenen Angaben immer mehr Wert auf eine adäquate Qualifikation der Dolmetschenden.
- Nicht nur die Anbieter und Kunden/-innen begrünnen es, wenn die Anzahl ausgebildeter Dolmetschender beziehungsweise die Anzahl Einsatzstunden, die von ausgebildeten Dolmetschenden geleistet wird, in Zukunft zunimmt. Auch die öffentliche Hand, ein wichtiger Geldgeber im Bereich des Dolmetschens im öffentlichen Dienst, erwartet eine Zunahme der Anzahl ausgebildeter Dolmetschender. So existieren heute schon Leistungsvereinbarungen zwischen regionalen Vermittlungsstellen und Kantonen, in denen als Ziel eine Zunahme der Einsatzstunden, die von zertifizierten Dolmetschenden geleistet wird, formuliert ist.

Über alle Teilmärkte hinweg sind viele der Befragten der Ansicht, dass auch Dolmetschende ohne Qualifikation in der Lage sind, qualifizierte Dolmetschleistungen zu erbrin-

gen. Gleichzeitig garantiert ein Zertifikat INTERPRET oder der Eidgenössische Fachausweis nicht automatisch eine hohe Qualität der erbrachten Dolmetschleistungen. In der Regel, so die einstimmige Meinung, hängen die Qualität der Dolmetschleistung und die Qualifikation der Dolmetschenden jedoch zusammen. In den Interviews hat sich aber gezeigt, dass nicht für alle Dolmetscheinsätze gut ausgebildete Dolmetschende notwendig sind. In vielen Gesprächen (Routineuntersuchungen beim Hausarzt/der Hausärztin, Elterngespräch/-abend an einer Schule) ist aus Sicht mehrerer Befragten in den Teilmärkten Gesundheit, Bildung und Soziales der Einbezug einer nicht-professionellen Verständigungshilfe ausreichend. Zudem sei es nicht realistisch, in allen Sprachen, also auch in Sprachen, die nur sehr selten nachgefragt werden, Dolmetschende adäquat auszubilden und in die entlegensten Regionen zu vermitteln. Daran werde sich auch in Zukunft nichts ändern, obwohl der Trend ganz klar in Richtung Professionalisierung gehe.

Aufgrund des gesetzlich verankerten Rechts auf Übersetzungen im Teilmarkt Justiz ist es aus Sicht mehrerer Befragten insbesondere in diesem Bereich unabdingbar, dass die eingesetzten Dolmetschenden gut ausgebildet sind und das Dolmetschen eine hohe Qualität aufweist. Entsprechende Bestrebungen in Richtung Professionalisierung des Dolmetschens in diesem Teilmarkt sind im Gange. Das Obergericht Zürich hat seit Jahren eine zentrale Vorreiterrolle inne: Einerseits stellt es als zuständige Behörde hohe Mindestanforderungen für die Aufnahme ins kantonale Verzeichnis. Andererseits trägt es durch das Angebot an interkantonalen Zulassungskursen zur erhöhten Qualifikation der Dolmetschenden in anderen Kantonen bei. Als konkretes Beispiel kann auch die Kantonspolizei St. Gallen genannt werden, die im Kanton für die Vermittlung von Dolmetschenden im gesamten Teilmarkt Justiz verantwortlich ist. Geplant ist, den Anforderungskatalog für Dolmetschende zu erweitern. Sofern die Finanzierung sichergestellt werden kann, soll in Zukunft mittels Sprachprüfung von INTERPRET ein formeller Sprachnachweis erbracht werden müssen (Niveau C1). Ebenso soll eine Weiterbildung im Bereich Behörden- und Gerichtsdolmetschen angeboten werden sowie Supervisionen installiert werden.

I Kosten-/Preisstruktur

Aus Sicht der Befragten ist die Entwicklung der Preisstruktur von der zukünftigen Steuerung des Markts abhängig. Eine Kostenreduktion wäre durch eine Automatisierung der Vermittlung möglich. Dies hängt aber davon ab, dass die Vermittlungsstellen nach der Automatisierung die Kundentarife entsprechend senken. Ein aktuelles Beispiel zeigt jedoch, dass eine Vermittlungsstelle nach der Einführung einer automatisierten Vermittlungsplattform den Tarif nicht angepasst hat, sondern den gleichen Tarif wie vor der Automatisierung verlangt. Ferner wird davon ausgegangen, dass die technologische Entwicklung längerfristig zu einem erhöhten Einsatz von Dolmetschen via Telefon oder Video führen wird, auch wenn heute in einer grossen Mehrheit der Fälle das Dolmetschen vor Ort bevorzugt wird. Dies wird die Kosten der Kunden/-innen für den Dolmetscheinsatz reduzieren können. Der Aufbau der notwendigen technischen Systeme für Dolmetschen via Video würde jedoch zu erhöhten Kosten führen (Anschaffung und Unterhalt, Installationsaufwände für die Kunden/-innen). Zudem werden trotz einer Automatisierung der Vermittlung und einem erhöhten Einsatz von Dolmetschen via Telefon oder Video die Kosten für die Betreuung des Dolmetscher-Pools weiterhin bestehen. Die Kosten für die Betreuung und Vermittlung liessen sich durch eine Zusammenlegung der Anbieter senken. Zudem würden sich Synergieeffekte erzielen lassen, wenn alle bei einer Vermittlungsstelle angestellten Dolmetschenden für alle Dolmetscharten eingesetzt werden können. Die Folgen wären eine bessere Auslastung der Dolmetschenden und eine Senkung der Strukturkosten pro Auftrag.

2.2.3 Entwicklung der Nachfrage

I Nachfrage

Aus Sicht aller Befragten ist es schwierig, die zukünftige Nachfrage vorherzusagen. Sie gehen jedoch davon aus, dass die Nachfrage in den nächsten Jahren weiter zunehmen wird, auch wenn zum ersten Mal seit der Einführung der Einsatzstatistiken durch INTERPRET im Jahr 2014 die Einsatzzahlen 2018 nicht mehr zugenommen haben. Gemäss Befragten in allen Teilmärkten ist es lediglich eine Frage der Zeit, bis die nächste Flüchtlingswelle ankommt und der Bedarf an Dolmetschdiensten wieder deutlich steigt. Aber auch die zunehmende Sensibilisierung für das Thema Dolmetschen im öffentlichen Dienst werde sich auf die Nachfrage auswirken. Schliesslich führe die in der Tendenz steigende Anzahl Gespräche in allen Teilmärkten und die Zunahme der Komplexität dieser Gespräche zu einer erhöhten Nachfrage nach Dolmetschleistungen. In den Interviews wird darauf hingewiesen, dass in Zukunft noch mehr Sprachen und insbesondere seltene Sprachen nachgefragt werden und die Anbieter, sowohl regionale Vermittlungsstellen als auch Bewirtschafter von Verzeichnissen, gefordert sind, diesen Bedarf zu decken. Erwartet wird auch, dass aufgrund der steigenden Nachfrage die Kosten in diesem Bereich massiv steigen werden.

In den Interviews gibt es keine Hinweise darauf, dass gewisse Teilmärkte an Relevanz verlieren könnten. Je nach Flüchtlingsstrom könne die Nachfrage im Teilmarkt Asylwesen deutlich zunehmen, insbesondere auch wegen des neuen, beschleunigten Asylverfahrens, welches am 1. März 2019 in Kraft getreten ist, sowie dem Anspruch auf unentgeltlichen Rechtsschutz. Zudem weisen die Befragten der Teilmärkte Justiz und Asylwesen darauf hin, dass sie beabsichtigen, in Zukunft vermehrt bereits in einer frühen Phase eines Falls Dolmetschende beizuziehen. Eine Voraussetzung dafür ist aber eine entsprechende Erhöhung des Budgets für Dolmetschleistungen. In den Teilmärkten Soziales (Zunahme der Gespräche im Rahmen der Integrationsvereinbarungen), Gesundheit (Zunahme aufgrund verstärkter Sensibilisierung der medizinischen Fachpersonen) und Bildung (Zunahme der Anzahl, der Professionalität und der Komplexität der Gespräche) sind ähnliche Tendenzen feststellbar.

Über alle Teilmärkte hinweg gehen die Befragten davon aus, dass es kurzfristig kaum grosse Verschiebungen des Vor-Ort-Dolmetschens hin zum Telefon- oder Video-Dolmetschen geben wird. Das Interesse der Kunden/-innen sei zwar bereits heute vorhanden, bei der konkreten Bestellung einer Dolmetschleistung würden heute aber in aller Regel immer noch Dolmetschende vor Ort bevorzugt. Zudem sei das Thema Digitalisierung in der kleinräumigen Schweiz weniger präsent als in anderen Ländern, wo viel grössere Distanzen zurückgelegt werden müssen.³²

I Anforderungen und Erwartungen

Die geführten Interviews verdeutlichen, dass in Zukunft die Anforderungen und Erwartungen in den folgenden Bereichen zunehmen werden:

- *Sensibilisierung*: Es wird erwartet, dass die öffentliche Hand, aber auch die Anbieter von Dolmetschleistungen, potenzielle Kunden/-innen evaluieren und stärker für den Nutzen (bzw. die Notwendigkeit) von Dolmetscheinsätzen sensibilisieren.
- *Finanzierung*: Ebenfalls wird von der öffentlichen Hand erwartet, dass der Einsatz von Dolmetschenden im ordentlichen Budget berücksichtigt wird.

³² Nach Abschluss der Datenerhebung führte die COVID-19-Pandemie zu grossen Änderungen bei den Dolmetscheinsätzen in der Schweiz. Gemäss Angaben der Begleitgruppe lassen sich per Mai 2020 zwei klare Trends feststellen: Einerseits nimmt die Anzahl der Einsätze allgemein ab, weil die Gespräche abgesagt werden. Andererseits nimmt die Anzahl der Einsätze von Dolmetschen via Telefon deutlich zu.

- *Qualität*: Sowohl seitens der Anbieter als auch seitens der Kunden/-innen werden die Qualitätsansprüche an die Dolmetschleistungen in Zukunft weiter steigen. Damit einher gehen höhere Erwartungen an die Qualifikation der Dolmetschenden, unter anderem in Bezug auf das Sprachniveau.

Obwohl die Ansprüche an die Qualität aus Sicht der Befragten steigen werden und bereits Anstrengungen unternommen werden, um die Qualität zu steigern, gibt es andere (quantitative) Anforderungen und Erwartungen, die gemäss den Befragten auch in Zukunft über der Qualität stehen werden:

- *Sprachangebot*: Es wird erwartet, dass das Sprachangebot in Zukunft in allen Regionen der Schweiz den Bedarf abdeckt. Aus Sicht der Anbieter wie auch der Kunden/-innen wird es in Zukunft immer noch wichtiger sein, dass Dolmetschende in allen Sprachen, auch in seltenen Sprachen, verfügbar sind, als dass alle Dolmetschenden gut qualifiziert sind, aber niemand in der nachgefragten Sprache verfügbar ist.
- *Kosten*: Insbesondere die Erfahrungen der Anbieter zeigen, dass erwartet wird, die Kosten der Dolmetschleistung für die Kunden/-innen möglichst tief zu halten. Auch in Zukunft werden tiefe Kosten erwartet. Dafür werden aus Sicht der befragten Anbieter auch Qualitätseinbussen bei der Dolmetschleistung in Kauf genommen. Auch die Kunden/-innen in den Teilmärkten Soziales und Bildung geben an, dass ihnen tiefe Kosten wichtig sind, bestreiten aber, dass die Kosten über der Qualität stehen. Obwohl sich die meisten der befragten Kunden/-innen eine Professionalisierung des Dolmetschmarkts wünschen, befürchten einige der Befragten, dass eine Professionalisierung zu höheren Kundentarifen führen wird, die wiederum zu weniger Nutzung der Dolmetschdienste führen könnten, solange die Kostenübernahme nicht geregelt ist.
- *Finanzielle Erwartungen*: Die Anbieter, vor allem die regionalen Vermittlungsstellen, sehen sich mit finanziellen Erwartungen seitens der Dolmetschenden konfrontiert. So gehen die Anbieter davon aus, dass Dolmetschende eine finanzielle Unterstützung für Aus- und Weiterbildung, eine Lohnabstufung nach Qualifizierung und eine Bevorzugung besser qualifizierter Dolmetschender bei der Einsatzvermittlung erwarten, wenn sie ihrerseits von den Dolmetschenden eine (bessere) Qualifizierung fordern. Die finanziellen Erwartungen der Dolmetschenden sind gemäss Interviews sowohl für die Kunden/-innen als auch für die Anbieter nachvollziehbar.

2.2.4 Entwicklung der Qualitätssicherung und -entwicklung

I Qualitätssicherung und -entwicklung

Die Befragten nehmen eine Professionalisierung des nationalen Dolmetschmarkts und besonders einzelner Teilmärkte (Justiz, Asylwesen) wahr, die sich auch auf die Qualitätssicherung und -entwicklung auswirkt. Bei der Qualitätssicherung und -entwicklung wünscht sich ein Teil der Befragten eine Vereinheitlichung, analog zum bestehenden Ausbildungs- und Qualifizierungssystem von INTERPRET. Eine Idee wäre, Qualitätsstandards und/oder ein Qualitätslabel für Vermittlungsstellen und weitere Anbieter zu entwickeln und dieses mit Subventionen zu verknüpfen. Das Vorweisen eines Qualitätslabels beziehungsweise das Einhalten von Qualitätsstandards könnte zudem als Kommunikationsinstrument gegenüber Kunden/-innen und der Öffentlichkeit eingesetzt werden. Erwähnt werden in diesem Zusammenhang die Aktivitäten der regionalen Vermittlungsstelle Verdi. Diese ist bereits seit einigen Jahren ISO-zertifiziert und unternimmt im Rahmen der Rezertifizierung sowie zur Erfüllung der Inhalte des Leistungsvertrags mit den Vertragskantonen grosse Anstrengungen im Bereich der Qualitätssicherung und -entwicklung. Die regionale Vermittlungsstelle Appartenances ist eduQua³³-zertifiziert. Das Label fördert die Transparenz und Vergleichbarkeit der Weiterbildung zugunsten der Nutzenden und trägt dazu

³³ Vgl. <https://alice.ch/de/>, Zugriff am 07.05.2020.

bei, die Qualität der Weiterbildungsangebote in der Schweiz sicherzustellen. Super- und Intervisionen werden weiterhin als wichtige Massnahme gesehen, um die Qualität der Dolmetschdienste zu verbessern.

I Aus- und Weiterbildung

Folgende Entwicklungen sind für die Befragten im Bereich der Aus-/Weiterbildung von interkulturell Dolmetschenden zentral:

- Von mehreren Interviewpartnern/-innen wird die Weiterführung des Zertifikats INTERPRET erwartet mit dem Ziel, einerseits neue Dolmetschende auszubilden und andererseits die bereits tätigen Dolmetschenden, die über keine entsprechende Qualifikation verfügen, nach zu qualifizieren. Von einer befragten Person aus dem Teilmarkt Gesundheit kommt die Forderung, dass die Leistungsvereinbarungen zwischen Kantonen und regionalen Vermittlungsstellen festhalten sollen, wie viele der Einsatzstunden von zertifizierten Dolmetschenden geleistet werden müssen. Ein solcher Prozentsatz kennen gewisse regionale Vermittlungsstellen heute schon.
- Zusätzliche Kurzweiterbildungen in bestimmten Fachbereichen (z.B. [psychische] Gesundheit, Kinder- und Erwachsenenschutz, Sozialhilfe, verkürztes Asylverfahren) werden von Vertretenden der jeweiligen Teilmärkte ebenfalls als Möglichkeit genannt, das bestehende Aus- und Weiterbildungsangebot für interkulturell Dolmetschende zu optimieren. Unklar blieb jedoch in den Gesprächen, wie die Zugänglichkeit zu solchen Kurzweiterbildungen garantiert werden und wer diese Schulungen organisieren könnte.
- Vertretende des Teilmarkts Gesundheit fordern einen erleichterten Zugang zum Zertifikat INTERPRET, beispielsweise durch eine Erweiterung der Angebote auf mehrere Regionen und durch die Übernahme der Kurskosten.
- Auch der Wunsch nach einer Aus-/Weiterbildung von Fachpersonen in den einzelnen Teilmärkten wurde in den Interviews geäussert. Oftmals sei die Qualität der Dolmetschleistung nicht aufgrund der Qualität des Dolmetschens tiefer als erwartet, sondern wegen dem Verhalten der Fachperson. Nur wenn auch die Fachpersonen im richtigen Umgang mit Dolmetschenden geschult sind, könne eine hohe Qualität der Dolmetschleistung erzielt werden.

2.2.5 Einfluss der Digitalisierung

In den Interviews mit den Feldexperten/-innen sowie den Anbietern von Dolmetschleistungen gibt es Hinweise darauf, dass das Thema Digitalisierung im Bereich des Dolmetschens im öffentlichen Dienst in Zukunft an Bedeutung gewinnen wird. Die Digitalisierung betrifft verschiedene Bereiche: die Vermittlung, die Dolmetschart, die eingesetzten Technologien (Telefon, Video, Übersetzungsprogramme, Apps usw.) und die Kosten der Dolmetschleistungen. Diese Entwicklung lässt sich in allen Teilmärkten feststellen. Vereinzelt wurde in den Interviews jedoch darauf hingewiesen, die Digitalisierung sei im Teilmarkt Soziales «kein Thema».

I Aktuelle Bestrebungen

In einigen Teilmärkten, aber auch auf nationaler Ebene, sind Aktivitäten im Bereich Digitalisierung angedacht oder werden bereits umgesetzt.

- Verschiedene regionale Vermittlungsstellen, die Dolmetschende in unterschiedliche Teilmärkte vermitteln, sind daran, ihre Vermittlungsprozesse zu digitalisieren und zu automatisieren. So existieren Vermittlungsplattformen, auf denen Kunden/-innen über individualisierte Kundenlogins Bestellungen von Dolmetschleistungen abwickeln können. Weiterhin angeboten werden aber auch Online-Formulare für Kunden/-innen,

die kein Kundenkonto anlegen möchten und für solche, die nur selten Dolmetschleistungen nutzen.

- Die Kantonspolizei St. Gallen, die sowohl Anbieterin als auch Kundin von Dolmetschleistungen ist, hat von einer Excel-Liste auf eine Access-basierte Datenbank umgestellt. Aktuell ist sie daran, eine Schnittstelle zu den Personaldaten zu entwickeln, damit die Daten nicht von einem auf ein anderes Informationsmedium übertragen werden müssen. Damit sollen Medienbrüche vermieden werden.
- Im Teilmarkt Gesundheit möchte Uni Santé Lausanne für kurze medizinische Konsultationen (15 bis 20 Minuten) einen Telefondolmetschdienst benutzen. Die Verantwortlichen sind sich bewusst, dass damit ein Paradigmenwechsel eingeläutet würde. Deshalb müsste dieser Wechsel, wenn er stattfinden sollte, eng begleitet werden. Dazu zählt eine sorgfältige Evaluation der Verfahren und der (rechtlichen) Voraussetzungen, eine entsprechende Ausbildung für Ferndolmetschen und die Sensibilisierung für das Dolmetschen ohne Bildmaterial. Der Einsatz eines Telefondolmetschdienstes für medizinische Kurzberatungen stösst auch bei anderen Befragten aus dem Teilmarkt Gesundheit auf Interesse.
- Dolmetschen via Video wurde in der Schweiz im Rahmen von Pilotprojekten³⁴ getestet. Die Evaluation des Pilotprojekts hat gezeigt, dass der Erfolg des Videodolmetschens von der Praxistauglichkeit, der Qualität und dem empfundenen Mehrwert abhängig ist. Aufgrund technischer Schwierigkeiten war die Praxistauglichkeit des Videodolmetschens im Pilotprojekt nicht gross. Die Qualität des Dolmetschens vor Ort wurde deutlich höher eingeschätzt als beim Videodolmetschen. Der Mehrwert des Videodolmetschens liegt vor allem darin, dass er das bestehende Angebot an Dolmetscharten ergänzt und so die Auswahlmöglichkeiten der Kunden/-innen erhöht.

Insgesamt fällt es den befragten Feldexperten/-innen wie auch den Anbietern schwer, abzuschätzen, ob und wie sich das Thema Digitalisierung auf den Dolmetschmarkt und die Kostenstrukturen auswirken werden. Regionale Vermittlungsstellen, bei denen die Vermittlung von Dolmetschenden bereits grossmehrheitlich entlang automatisierter Prozesse erfolgt, stellen bislang keine Auswirkungen fest auf Lohn, Pensum oder Arbeitsbedingungen von Dolmetschenden. Es erleichtert aber den Vermittlungsprozess. Die Befragten sehen in der Digitalisierung aber sowohl Chancen als auch gewisse Risiken.

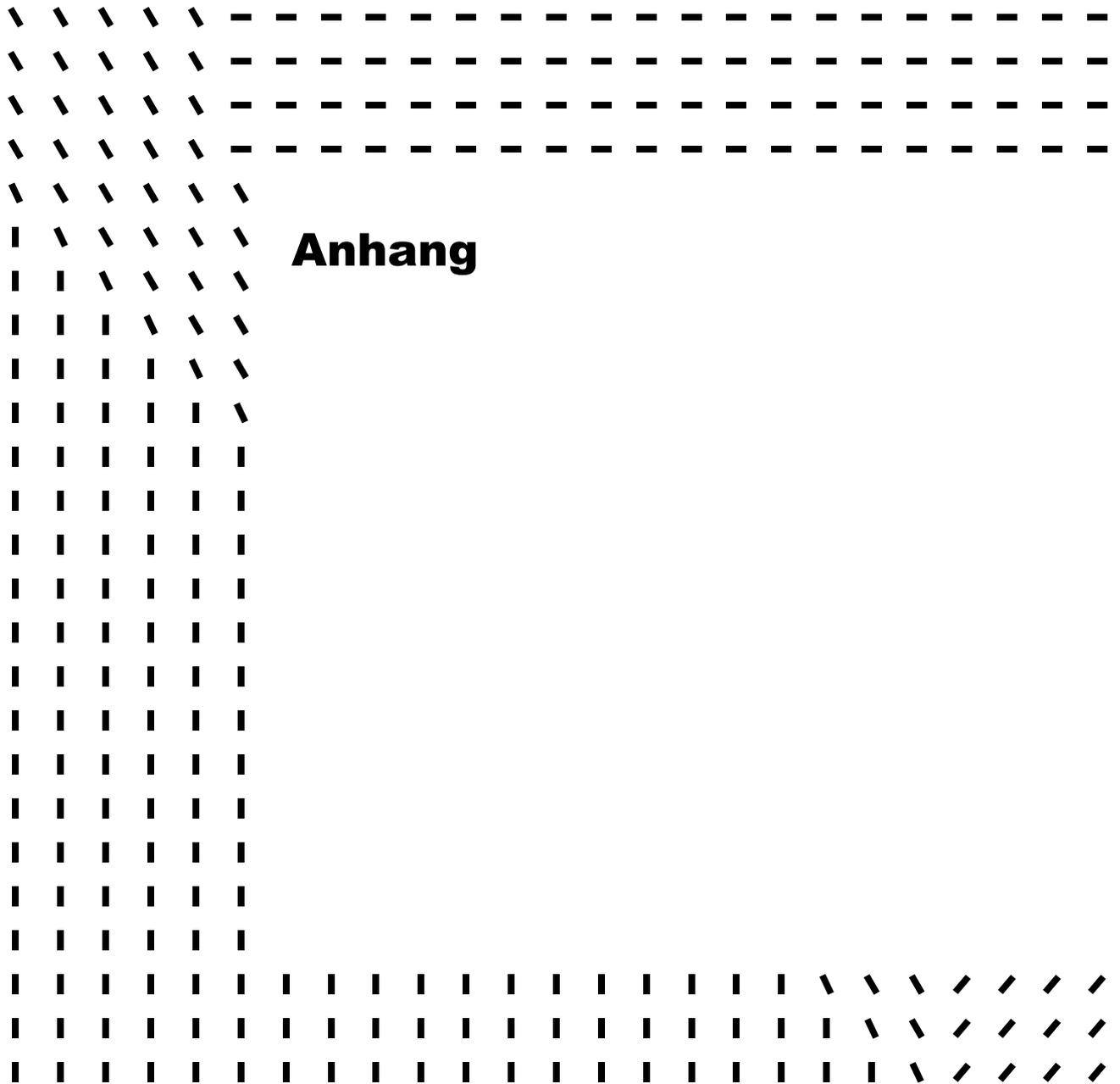
Viele der befragten Feldexperten/-innen würden Anstrengungen im Bereich der Digitalisierung des Dolmetschens im öffentlichen Dienst begrüßen. Eine Automatisierung der Vermittlung könnte aus Sicht einiger Befragten die Zusammenlegung von Vermittlungsstellen vereinfachen (wie im Realisierungskonzept für eine gemeinsame nationale Vermittlungsplattform vorgeschlagen wurde). Es besteht die Möglichkeit, Daten von Dolmetschenden und Kunden/-innen zusammenzulegen und gemeinsam über eine Plattform zu vermitteln. Ein weiterer Vorteil der Automatisierung (auch wenn regionale Vermittlungsstellen bisher keine Auswirkungen feststellen können) wäre eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen der Dolmetschenden. Da die Einsätze auf Basis von Algorithmen besser koordiniert werden könnten, könnten die Dolmetschenden besser ausgelastet werden, was ihre finanzielle Situation verbessern würde. Eine weitere Chance sehen die Befragten in der Weiterführung des Telefondolmetschens und im Aufbau des Videodolmetschens. Die befragten Kunden/-innen bestätigen, dass Dolmetschen via Telefon und Video überwiegend als Ersatz zum Dolmetschen vor Ort genutzt wird. Bei kurzfristigen Einsätzen und bei Einsätzen in entfernten Regionen könnten jedoch diese beiden Dolmetscharten zum Einsatz kommen; vorausgesetzt, die technischen und datenschutzrechtlichen Anforderun-

³⁴ Vgl. Brägger, M. (2019): Begleitstudie zum Pilotprojekt Videodolmetschen, Dübendorf, Büro Brägger oder das Projekt Videodolmetschen der Solothurner Spitäler AG.

gen sind erfüllt. Auch sehen sie in der Weiterentwicklung des Telefon- und Videodolmetschens ein Sparpotenzial. Diese Dolmetscharten können aus Sicht der Befragten zu einer Reduktion der Vermittlungs- und Dolmetschkosten (insb. durch tiefere Reisekosten der Dolmetschenden) führen. Darüber hinaus stehen viele der Befragten der Entwicklung von Techniken zur automatischen (schriftlichen) Übersetzung positiv gegenüber.

Gleichzeitig sehen sie auch gewisse Grenzen der Digitalisierung: Einerseits bei der Einführung entsprechender Prozesse sowie bei technischen beziehungsweise infrastrukturellen Rahmenbedingungen bei den Kunden/-innen, andererseits bei der Umsetzung der Vermittlung und auch beim Dolmetscheinsatz:

- Die erste Hürde besteht gemäss den Befragten in den Strukturen, in denen sich viele Institutionen, die Dolmetschleistungen in Anspruch nehmen, befinden. So seien insbesondere Spitäler in ihren Strukturen sehr schwerfällig, was Digitalisierungsprozesse insgesamt erschwere.
- Die interviewten Vertretenden aus dem Teilmarkt Justiz weisen weiter darauf hin, dass weder die technischen Systeme noch die finanziellen Mittel für Investitionsaufwände vorhanden seien, um das Thema Digitalisierung voranzutreiben. Zudem fehle die gesetzliche Grundlage dafür.
- Auch kann sich kaum ein/-e Befragte/-r, unabhängig des Teilmarkts sowie des Kantons, vorstellen, dass Maschinen in Zukunft komplexe Gespräche dolmetschen könnten, zumal einer Maschine die Fähigkeit abgesprochen wird, zu vermitteln. So wird die physische Anwesenheit eines/-r Dolmetschenden immer noch als Vorteil wahrgenommen, insbesondere für Situationen, in denen nicht nur übersetzt, sondern auch vermittelt wird.
- Ferner befürchten einige Kunden/-innen aus verschiedenen Teilmärkten und unterschiedlichen Kantonen, dass eine automatisierte Vermittlung die Qualität des «Matchings» reduzieren könnte, das Sonderbedürfnisse nicht ausreichend berücksichtigt werden können.
- Schliesslich wird darauf hingewiesen, dass Anstrengungen im Bereich der Digitalisierung nur dann Sinn machen, wenn sie koordiniert und nicht von einzelnen Anbietern im Alleingang erfolgen.



A 1 Gespräche mit Feldexperten/-innen

<i>Institution</i>	<i>Teilmarkt</i>
INTERPRET	National
Schweizerischer Übersetzer-, Terminologen- und Dolmetscher-Verband ASTTI	National
Staatssekretariat für Migration	Asylwesen
Dienststelle Volksbildung, Kanton Luzern	Bildung
Bundesamt für Gesundheit	Gesundheit
Swiss Hospitals for Equity, Vertretung der Region Deutschschweiz	Gesundheit
Swiss Hospitals for Equity, Vertretung der Region Westschweiz	Gesundheit
Bundesanwaltschaft	Justiz (Gerichte)
Grenzwachtkorps, Eidgenössische Zollverwaltung	Justiz (Polizei)
Zentralstelle Sprachdienstleistungen, Obergericht Zürich	Justiz (Gerichte)
Zollfahndung, Eidgenössische Zollverwaltung	Justiz (Polizei)
Sozialhilfe, Kanton Basel-Stadt	Soziales

A 2 Interviews mit Anbietern und Kunden/-innen

<i>Institution</i>	<i>Rolle</i>	<i>Teilmarkt</i>	<i>Kanton</i>
Verdi	Anbieter	Alle	SG
Asylzentrum Landegg	Kunde	Asylwesen/Soziales	SG
Migrationsamt St. Gallen	Kunde	Asylwesen/Soziales	SG
Schule Uznach	Kunde	Bildung	SG
Regionales Beratungszentrum Rapperswil-Jona	Kunde	Bildung/Soziales	SG
Arzthaus St. Gallen	Kunde	Gesundheit	SG
Kantonsspital St. Gallen	Kunde	Gesundheit	SG
Kantonsgericht St. Gallen	Kunde	Justiz	SG
Kantonspolizei St. Gallen	Anbieter/Kunde	Justiz	SG
Kompetenzzentrum Integration und Gleichstellung, Kanton St. Gallen	Kunde	Soziales	SG
Soziale Dienste, Stadt St. Gallen	Kunde	Soziales	SG
Appartenances	Anbieter	Alle	VD
Division asile et retour, Service de la population	Kunde	Asylwesen/Soziales	VD
Etablissement vaudois d'accueil des migrants	Kunde	Asylwesen/Soziales	VD
Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle	Kunde	Bildung	VD
Unité migration accueil	Kunde	Bildung	VD
Centre hospitalier universitaire vaudois	Kunde	Gesundheit	VD
Unisanté	Kunde	Gesundheit	VD
Police cantonale vaudoise	Anbieter/Kunde	Justiz	VD
Tribunal cantonal	Kunde	Justiz	VD
Bureau cantonal pour l'intégration et la prévention du racisme	Kunde	Soziales	VD
Centre social d'Intégration des réfugiés	Kunde	Soziales	VD
Offices régionaux de protection des mineurs, Centre	Kunde	Soziales	VD

A 3 Faktenblätter

Im Folgenden finden sich Faktenblätter für die fünf Teilmärkte Asylwesen, Justiz, Gesundheit, Bildung und Soziales. Der Inhalt der Faktenblätter basiert auf der Dokumenten- und Datenanalyse, den Interviews mit Feldexperten/-innen und mit Anbietern und Kunden/-innen in den Fallkantonen St. Gallen und Waadt sowie auf Recherchen in weiteren Kantonen. Da es in den jeweiligen Teilmärkten meist keine einheitlichen Regelungen zum Einsatz von Dolmetschenden gibt, geben die Faktenblätter kein vollständiges Bild der Teilmärkte wieder. Anhand von Beispielen werden die wichtigsten Merkmale des Ist-Zustands sowie zentrale Trends in den Teilmärkten aufgeführt.

A 3.1 Teilmarkt Asylwesen

Teilmarkt Asylwesen	
Kurzbeschreibung des Teilmarkts	Der Teilmarkt umfasst das Asylverfahren auf Bundesebene in der Schweiz. Dolmetschende werden in zwei Settings eingesetzt: erstens bei Befragungen und Anhörungen von Asylsuchenden durch das SEM; zweitens für den kostenlosen Rechtsschutz (Beratung und Rechtsvertretung) im beschleunigten und erweiterten Verfahren.
Ist-Zustand	
Organisation des Dolmetschmarkts	
Gesetzliche Grundlage und Regelungen	Gemäss Art. 29 des Asylgesetzes (AsylG) soll das Staatssekretariat für Migration (SEM) bei Befragungen und Anhörungen nötigenfalls Dolmetschende beiziehen. Der gesetzlich verankerte Rechtsschutz für Gesuchstellende bedingt ebenfalls den Einsatz von Dolmetschenden.
Finanzierung	Der Einsatz von Dolmetschenden nach Art. 29 des AsylG wird durch das SEM finanziert. Der Einbezug von Dolmetschenden im Rahmen des Rechtsschutzes wird über den Leistungsvertrag zwischen SEM und Leistungserbringern finanziert.
Angebot	
Anbieter	Die Dolmetschenden für Befragungen/Anhörungen werden vom SEM über seinen institutioneninternen Dolmetscher-Pool vermittelt, der von der Sektion Anhörungsmanagement im Direktionsbereich Asyl bewirtschaftet wird. Die Leistungserbringer im Bereich Rechtsschutz sind auch als regionale Vermittlungsstellen tätig und setzen Dolmetschende aus ihren eigenen Dolmetscher-Pools ein.
Konkurrenz	Es besteht eine indirekte Konkurrenz. Dolmetschende dürfen keine Doppelmandate annehmen, d.h. sie müssen sich entscheiden, ob sie für das SEM oder den Rechtsschutz dolmetschen.
Vermittlungsart	Das SEM arbeitet mit der eigenen Software DOPO. Diese wird für die Ermittlung der Verfügbarkeiten, die Einsatzplanung und -verbuchung sowie die Leistungsabrechnung eingesetzt. Der Rechtsschutz organisiert seine Dolmetscheinsätze selbständig und arbeitet eng mit den regionalen Vermittlungsstellen zusammen. Einige Anbieter stellen ihren Kunden/-innen eine Datenbank auf ihrer Website zur Verfügung. Bei anderen Anbietern geben die Kunden/-innen die gewünschten Dienste per Online-Formular, E-Mail oder Telefon bekannt.
Kundentarife	Die vom SEM benötigten Dolmetscheinsätze werden über das zentrale Budget des SEM finanziert. Im Bereich Rechtsschutz variieren die Kundentarife je nach Vermittlungsstelle. Schweizweit variiert der Normaltarif zwischen 50 und 110 Franken pro Stunde für Dolmetschen vor Ort (exkl. MwSt.). Einsätze in der Nacht, an Wochenenden und Feier-

tagen werden in der Regel mit einem Zuschlag von zwischen 20 und 50 Prozent verrechnet. Reisekosten werden häufig auf Basis eines Zonenmodells berechnet. Weitere Zuschläge umfassen Expressbestellungen, besonders schwierige Einsätze, Änderungen/Absagen usw. Für Dolmetschen via Telefon nutzen die Vermittlungsstellen verschiedene Modelle (Minutenbasis, pro 5 Minuten, erste 15 Minuten). Oft wird auch eine Mindestgebühr definiert, die zwischen 20 und 40 Franken (exkl. MwSt.) variiert.

Dolmetschende

Anzahl Dolmetschende: Das SEM verfügt über eine eigene Liste von rund 580 Dolmetschenden (Stand Dezember 2019). Für den Bereich Rechtsschutz liegen keine Zahlen vor.

Formelle Qualifikationen: Das SEM verlangt eine Beherrschung der Zielsprache (C2) und der Amtssprache (B2 und höher). In der Praxis wird für die Zielsprache B2 akzeptiert, weil das SEM häufig Sprachkombinationen benötigt, bei denen es wenig potenzielle Dolmetschende gibt. Das SEM stellt keine Anforderungen bezüglich Zertifikat oder Fachausweis. Das SEM hat ein eigenes, mehrstufiges Rekrutierungsverfahren entwickelt, bestehend aus Zuverlässigkeitsüberprüfung, Tests (Amts- und Zielsprach, Wortgenauigkeit) und Gesprächen. Im Bereich Rechtsschutz sollen Dolmetschende (gem. den Zulassungskriterien des SEM an die Leistungserbringer) die Amtssprache (B2) und Zielsprache (C1) beherrschen. Zusätzlich wird eine Ausbildung und Erfahrung im Dolmetschen und Kenntnisse des Asylverfahrens als vorteilhaft gesehen.

Vertragsart und Honorare: Das SEM stellt die Dolmetschenden in Honorar- resp. Auftragsverträgen an. Das Honorar für Dolmetschdienste beträgt für unselbständige Erwerbstätigkeit 84.50 Franken/Stunde, für selbständig Erwerbstätigkeit 89.78 Franken/Stunde (Brutto pro Stunde inkl. MwSt.). Die Reisezeit wird als Pauschale vergütet. Ausserdem bezahlt das SEM die Reisekosten (ÖV) und stellt den Dolmetschenden ein Halbtaxabonnement zur Verfügung. Im Bereich Rechtsschutz sind die Dolmetschenden von den regionalen Vermittlungsstellen überwiegend in Auftragsverträgen auf Abruf angestellt. Die Honorare variieren zwischen den Vermittlungsstellen und sind zudem häufig mit der Qualifikation der Dolmetschenden verknüpft. Gemäss Angaben in einer Umfrage unter 12 Vermittlungsstellen variieren die tiefsten Honorare zwischen 35 und 45 Franken, die höchsten Honorare zwischen 54 und 60 Franken.

Nachfrage

Dolmetscheinsätze

Die Nachfrage ist von grossen Schwankungen geprägt; einerseits in der Anzahl der Asylgesuche, andererseits in den gefragten Sprachkombinationen. 2019 führte das SEM insgesamt 20'196 Dolmetscheinsätze durch. Davon fanden 58 Prozent vor Ort, 40 Prozent telefonisch und 2 Prozent schriftlich statt. 62 Prozent der Einsätze fanden auf Deutsch, 25 Prozent auf Französisch und 13 Prozent auf Italienisch statt. Es liegen keine Einsatzzahlen des Rechtsschutzes seit Beginn der Tätigkeit im März 2019 vor.

Dolmetschart

Bei Befragungen/Anhörungen werden Dolmetschende überwiegend vor Ort eingesetzt. Die Dauer der Gespräche variiert, je nach Gesprächsart, zwischen 30 Minuten und mehreren Stunden. Bei drei Gesprächsarten (Personalienaufnahme, Dublin-Gespräche, Ausreisegespräche) werden Telefondolmetschende eingesetzt. Das neue Asylverfahren hat beim SEM zu einer massiven Steigerung der telefonischen Einsätze geführt (2018: 1'881 Einsätze, 2019: 8'116 Einsätze). Im Bereich Rechtsschutz wird im beschleunigten Verfahren fast ausschliesslich mit Telefondolmetschenden zusammengearbeitet. Die durchschnittliche Dauer der Einsätze beträgt rund 50 Minuten.

Anforderungen der Kunden/-innen an Anbieter

Die Kunden/-innen erwarten eine genaue Prüfung der Dolmetschenden, die in den Dolmetscher-Pool aufgenommen werden; nicht nur bezüglich Sprach- und Fachkenntnisse, sondern auch bezüglich Sicherheit und Unabhängigkeit.

Anforderungen der Kunden/-innen an Dolmetschende	Das Dolmetschen im Asylverfahren stellt hohe Ansprüche an die Integrität der Dolmetschenden und deren Rollenverständnis. Das Dolmetschen muss äusserst wortgenau erfolgen. Dieser sensible Bereich stellt zudem klare Anforderungen an die Neutralität der Dolmetschenden. Die Dolmetschenden sind an das Amtsgeheimnis gebunden beziehungsweise zur Verschwiegenheit verpflichtet. Nur fachlich geeignete, vertrauenswürdige, gewissenhafte und unbescholtene Personen, die selbst nicht asylsuchende Personen sind, sollen eingesetzt werden. Die Dolmetschenden sollen einen einwandfreien Leumund belegen und keine Ausschlussgründe aufweisen (Interessenskonflikte wie Verwandtschaft, exponierte politische oder exilpolitische Betätigung).
--	---

Qualitätssicherung und -entwicklung

Qualitätssicherung	Das SEM hat in Zusammenarbeit mit fedpol und der Bundesanwaltschaft ein Anforderungsprofil erstellt und mit einem Rollenverständnis und einer Vertraulichkeitsvereinbarung ergänzt. Das SEM setzt einen standardisierten Bewerbungsbogen mit Fragen zur Fachkompetenz und Sozial-/Selbstkompetenz ein (der Bogen wird nicht systematisch bei jedem Einsatz eingesetzt). Zudem werden die Sprach- und Fachkompetenzen der Dolmetschenden regelmässig überprüft. Aufgrund der Resultate des Bogens und der Überprüfungen werden bei Bedarf Massnahmen ergriffen (z.B. Steigerung der Kompetenzen, Inaktivierung, Vertragsauflösung). Die Leistungserbringer im Bereich Rechtsschutz müssen gemäss Leistungsvereinbarung die Qualität bei den durch sie eingesetzten Dolmetschenden sicherstellen.
--------------------	---

Aus- und Weiterbildung	Das SEM bietet den Dolmetschenden keine Weiterbildungen an (Stand Dezember 2019). Neuen Dolmetschenden mit wenig Erfahrung werden Coachings von erfahrenen Dolmetschenden angeboten. Der Aufbau eines erweiterten «Onboarding»-Programms ist am Laufen. Im Bereich Rechtsschutz wird das Weiterbildungsmodul 4a «Dolmetschen in der Rechtsberatung im Asylverfahren» des INTERPRET-Qualifizierungssystems angeboten.
------------------------	--

Trends

Angebot	Für die Angebotsseite zeichnen sich bezüglich Zuständigkeiten oder Anbieter keine Änderungen ab. Das SEM rechnet bei gewissen Sprachen mit Engpässen, sowohl in Anhörungen und Befragungen als auch im Bereich Rechtsschutz. Dies führt dazu, dass man für gewisse Sprachen die formell angeforderten Sprachkenntnisse nicht gewährleisten kann.
---------	--

Nachfrage	Die Nachfrage wird voraussichtlich weiter zunehmen. Insbesondere im Bereich Rechtsschutz ist mit einem beachtlichen Einsatzvolumen zu rechnen. Aufgrund Erfahrungen aus dem Testbetrieb in Zürich kann davon ausgegangen werden, dass für bis zu 80 Prozent der Fälle der Rechtsvertretung und Beratung Dolmetscheinsätze notwendig sind.
-----------	---

Qualitätssicherung und -entwicklung	Die Anforderungen an die Dolmetschenden, insbesondere bezüglich Amtssprachkenntnisse, themenspezifischen Wissens und Rollenverständnis, werden weiter steigen. Der Eignung der Personen bezüglich Herkunft, Vernetzungen, Hintergrund usw. wird zunehmend Gewicht beigemessen. Das SEM erstrebt in Zusammenarbeit mit mehreren Partnern die Entwicklung eines neuen Lehrgangs an, der den themenspezifischen Anforderungen je Fachbereich Rechnung trägt. Der Lehrgang richtet sich sowohl an bestehende als auch an neue Dolmetschende.
-------------------------------------	--

Digitalisierung	Das beschleunigte Asylverfahren und die kurzen Fristen haben die Aktivitäten rund um die Evaluation technischer Hilfsmittel erhöht (z.B. der Einsatz von Geräten für einfache
-----------------	---

Übersetzungen wie Personalienaufnahme oder von Videodolmetschen). Jeglicher Einsatz von technischen Hilfsmitteln bringt jedoch neue Herausforderungen und Anpassungen an Ausbildung, Schulung, Abrechnung usw. mit sich.

A 3.2 Teilmarkt Justiz

Teilmarkt Justiz	
Kurzbeschreibung des Teilmarkts	Der Teilmarkt umfasst die Strafverfolgungsbehörden (Polizei und Staatsanwaltschaft) und Gerichtsbehörden des Bundes und der Kantone. Die Einsatzbereiche sind vielfältig (polizeiliche Einsätze, Befragungen, Einvernahmen, Gerichtsverhandlungen usw.).
Ist-Zustand	
Organisation des Dolmetschmarkts	
Gesetzliche Grundlage und Regelungen	Art. 68 der Schweizerischen Strafprozessordnung (StPO) regelt den Einsatz von Dolmetschenden in Verfahren durch die Strafbehörden des Bundes und der Kantone. Auf Bundesebene ist der Einsatz von Dolmetschenden häufig in Richtlinien oder Dienstvorschriften der verschiedenen Einheiten geregelt. Auf kantonaler Ebene ist in mehreren Kantonen (z.B. ZH, SG) das Übersetzungswesen im Bereich Behörden und Gerichte in Verordnungen geregelt.
Finanzierung	Die Finanzierung der Dolmetschleistungen in Verfahren durch die Strafbehörden des Bundes und der Kantone ist in Art. 426 der StPO geregelt.
Angebot	
Anbieter	Auf Bundesebene hat die Bundesanwaltschaft einen institutionsübergreifenden Dolmetscher-Pool, der den Angestellten der Bundesanwaltschaft und fedpol zur Verfügung steht. Auf kantonaler Ebene führen die Kantone eigene Verzeichnisse, die in der Regel den Strafverfolgungs- und Gerichtsbehörden des jeweiligen Kantons (sowie der im Kanton tätigen Bundesbehörden, wie z.B. den Grenzposten der Grenzwachtkorps und der Zollfahndung) zur Verfügung stehen. 2015 verfügten über die Hälfte der Kantone über ein einheitliches Verzeichnis für Strafverfolgungs- und Gerichtsbehörden. Die Verzeichnisse werden in der Regel von der Kantonspolizei (z.B. Kantone SG, VS) oder der Gerichtsbehörden (z.B. Kanton ZH) bewirtschaftet. Bei Bedarf wird auf das Angebot anderer Kantone, oder, in Ausnahmefällen, auf das Angebot der regionalen Vermittlungsstellen zurückgegriffen.
Konkurrenz	Es besteht wenig Konkurrenz, da die Anbieter nach Institutionen beziehungsweise kantonale getrennt sind.
Vermittlungsart	In der Bundesanwaltschaft hat ausschliesslich der Sprachdienst Zugang zum Verzeichnis und die Vermittlung erfolgt zentral über ihn. In einigen Kantonen (z.B. SG) werden die Verzeichnisse den Behörden zur Verfügung gestellt, beispielsweise über ein Intranet mit Login. Die Kunden/-innen wählen dann die Dolmetschenden selber aus. In anderen Kantonen (z.B. ZH, VD) werden die Verzeichnisse den Kunden/-innen nicht oder nur teilweise offengelegt und die Vermittlung erfolgt über die zuständige Stelle.
Kundentarife	Die Bundesanwaltschaft nutzt den Tarif 115 Franken/Stunde plus Spesen. Auf kantonaler Ebene variieren die Kundentarife (z.B. 60 Franken/Stunde in SG, 90 Franken/Stunde in ZH). Zusätzliche Zuschläge gelten beispielsweise für besonders schwierige Einsätze, Einsätze am Abend, an Wochenenden oder an Feiertagen sowie Reisezeit und -kosten.
Dolmetschende	<p><i>Anzahl Dolmetschende:</i> Es bestehen keine Angaben zur Anzahl Dolmetschende im Teilmarkt. Die Bundesanwaltschaft verfügt über eine Liste mit rund 530 Dolmetschenden (Stand November 2019). Die Anzahl Dolmetschenden der kantonalen Listen variieren (z.B. rund 470 in SG, rund 500 in ZH, rund 800 in VS).</p> <p><i>Formelle Qualifikationen:</i> Die Bundesanwaltschaft stellt gemäss Angaben grundsätzlich keine Mindestanforderungen. Dolmetschende werden hauptsächlich auf Empfehlung</p>

von anderen Dolmetschenden oder auf Empfehlung von Staatsanwälten/-innen und Polizisten/-innen rekrutiert. Die Kantone weisen verschiedene Voraussetzungen für die Aufnahme ins Verzeichnis auf. Häufig wird eine Beherrschung der Zielsprache (C1/C2) und der Amtssprache (B2/C1), eine Sicherheitsüberprüfung sowie ein einwandfreier Leumund verlangt. Das Absolvieren vom Modul 4 «Dolmetschen bei Behörden und Gerichten» wird häufig entweder als Voraussetzung oder als klare Empfehlung definiert. Die Zentralstelle des Obergerichts Zürich bietet interkantonale Zulassungskurse im Behörden- und Gerichtsdolmetschen an, die mehrere Kantone (BL, BS, SO, SZ, SH, ZG) in Anspruch genommen haben.

Vertragsart und Honorare: Die Bundesanwaltschaft erteilt Mandatsaufträge. Das Honorar beträgt 115 Franken/Stunde (ohne Spesen). Auch in den Kantonen arbeiten die Dolmetschenden im Auftragsverhältnis. Die Honorare variieren (z.B. 60 Franken/Stunde in SG und VS, 90 Franken/Stunde in ZH).

Nachfrage	
Dolmetscheinsätze	Es gibt keine nationale Übersicht über die Anzahl der jährlichen Dolmetscheinsätze im Teilmarkt. Der Sprachdienst der Bundesanwaltschaft verzeichnet rund 400 Dolmetscheinsätze pro Jahr. Die für die kantonalen Verzeichnisse zuständigen Stellen verfügen in der Regel über keine Einsatzzahlen. Die regionalen Vermittlungsstellen verzeichneten 2018 insgesamt 1'650 Einsätze im Teilmarkt. In Notfällen werden Personen aus dem Arbeitsumfeld der Kunden/-innen oder solche, die persönliche Beziehungen zu den Klienten/-innen haben, eingesetzt, oder auf Englisch ausgewichen.
Dolmetschart	Dolmetschende werden überwiegend vor Ort eingesetzt, vor allem wenn die Übersetzung vor Gericht verwendet wird (z.B. Einvernahmen, Verhandlungen). In gewissen Situationen werden Telefondolmetschende eingesetzt (z.B. bei kurzen Befragungen oder bei Telefonkontrollen im Rahmen verdeckter Ermittlungen). Die Dauer der Einsätze variiert stark (z.B. Befragungen: weniger als 15 Minuten; Einvernahmen: länger als sechs Stunden).
Anforderungen der Kunden/-innen an Anbieter	Die Kunden/-innen erwarten vor allem, dass die Vermittlung schnell, niederschwellig und unkompliziert abläuft, dass kurzfristige Bestellungen möglich sind, dass das Angebot alle drei Landessprachen abdeckt und dass sie Dolmetschende, mit denen sie gute Erfahrungen gemacht haben, wieder engagieren können.
Anforderungen der Kunden/-innen an Dolmetschende	Das Dolmetschen im Teilmarkt Justiz wird als besonders komplex und anspruchsvoll eingeschätzt, was zu hohen Anforderungen der Kunden/-innen führt. Es wird erwartet, dass die Dolmetschenden gute Sprachkompetenzen in der Amts- und Zielsprache aufweisen (B2 bis C1). Weiter wird eine sachliche, wortgetreue und schnelle Übersetzung, ein klares Rollenverständnis, Unabhängigkeit, Schweigepflicht und Diskretion sowie eine hohe Flexibilität bezüglich Verfügbarkeit erwartet. Zudem wird erwartet, dass die Dolmetschenden die juristische Terminologie gut kennen.

Qualitätssicherung und -entwicklung

Qualitätssicherung	Der Sprachdienst der Bundesanwaltschaft nutzt ein Feedbackformular für die Kunden/-innen und die Dolmetschenden. Die zuständigen Behörden in den Kantonen setzen verschiedene Instrumente zur Qualitätssicherung und -entwicklung ein. Die zuständige Behörde in SG führt jährlich eine Sicherheitsüberprüfung der Dolmetschenden durch. In ZH führt die Behörde eine periodische Überprüfung durch, in der Dolmetschenden, die seit längerem nicht mehr im Einsatz waren, die Akkreditierung entzogen werden kann. Auch Kunden/-innen führen zum Teil Massnahmen zur Qualitätssicherung durch (z.B. Prüfung
--------------------	--

der Qualität der Übersetzung durch eine zweite Übersetzung durch eine/-n andere/-n Dolmetschenden).

Aus- und Weiterbildung	Auf nationaler Ebene wird das von INTERPRET anerkannten Module 4 «Dolmetschen bei Behörden und Gerichten» angeboten. Der Sprachdienst der Bundesanwaltschaft bietet ihren Dolmetschenden keine Aus- oder Weiterbildung an. In den Kantonen bieten die zuständigen Behörden zum Teil Weiterbildungsveranstaltungen an. In ZH werden unter anderem Kurse (fachliches Know-how, Rollenverständnis), Coaching in einer festen Gruppe (mit Supervisor) und Praktikum angeboten. In VS bietet die Staatsanwaltschaft einen eintägigen Kurs mit anschliessendem Test an.
Trends	
Angebot	Es laufen seit einigen Jahren Bemühungen, das Justizdolmetscherwesen in der Schweiz zu harmonisieren. Es wird als notwendig erachtet, die Anforderungen, Arbeitsbedingungen, Aus- und Weiterbildungen und Tarifstrukturen im Teilmarkt zu standardisieren. Bezüglich Angebot gehen die Anbieter davon aus, dass sie weiterhin je nach Sprachkombination und Fachbereich Engpässe erleben werden, die dazu führen, dass die Anforderungen bezüglich Sprachkenntnisse nicht immer eingehalten werden können.
Nachfrage	Es wird davon ausgegangen, dass die Nachfrage weiter zunehmen wird, unter anderem auch aufgrund einer erhöhten Sensibilisierung für den Bedarf und den Nutzen des Dolmetschens. Der Teilmarkt ist jedoch zum Teil stark durch Schwankungen der Immigration geprägt.
Qualitätssicherung und -entwicklung	Sowohl von Anbietern als auch von Kunden/-innen werden ausreichende Qualifikationen der Dolmetschenden, insbesondere in Bezug auf das Behörden- und Gerichtswesen, aber auch in Bezug auf Sprachkenntnisse, als notwendig gesehen. In mehreren Kantonen ist daher das Ziel, der Anteil Dolmetschende mit Grundqualifikationen zu erhöhen. Dies soll unter anderem mit dem von INTERPRET anerkannten Module 4 «Dolmetschen bei Behörden und Gerichten» erfolgen. Zudem planen einige zuständige Behörden (z.B. im Kanton SG), durch mehr Rückmeldungen von Kunden/-innen Weiterbildungsangebote, Supervisionen und die Qualität des Dolmetschens zu erhöhen.
Digitalisierung	Es ist in mehreren Kantonen ein Ziel, die Vermittlung und Bewirtschaftung der Verzeichnisse durch neue digitale Lösungen zu vereinfachen. Dolmetschen via Telefon oder Video ist mit rechtlichen Herausforderungen verbunden: Die aktuelle Gesetzgebung erschwert die Nutzung digitaler Lösungen bei mündlichen Übersetzungen.

A 3.3 Teilmarkt Gesundheit

Teilmarkt Gesundheit	
Kurzbeschreibung des Teilmarkts	Der Teilmarkt umfasst das Gesundheitswesen, inklusive des spitalexternen und spitalinternen Bereichs, der Psychiatrie/Psychotherapie und der Rehabilitation/Therapie. Dolmetschende werden z.B. von (Haus-)Ärzten/-innen, Pflegepersonal und medizinischem Fachpersonal eingesetzt.
Ist-Zustand	
Organisation des Dolmetschmarkts	
Gesetzliche Grundlage und Regelungen	Es gibt keine einheitlichen nationalen Regelungen (ausser für die Gesundheitsversorgung in Bundesasylzentren). Die Verantwortung für die Regelung liegt bei den einzelnen Kantonen, Gemeinden oder Institutionen. Oft sind keine schriftlichen Regelungen auf kantonaler oder kommunaler Ebene vorhanden. Viele Spitäler verfügen über Regelungen zum Einsatz von Dolmetschenden, die Inhalte variieren je nach Institution. Die Mitarbeitenden der Institutionen entscheiden selbst, ob Dolmetschende einbezogen werden sollten.
Finanzierung	Es gibt keine einheitlichen nationalen Regelungen bezüglich Finanzierung. Im spitalinternen Bereich werden die Einsätze häufig über Global- oder Abteilungsbudgets der Institution oder über den Kanton finanziert. Im spitalexternen Bereich müssen die Patienten/-innen die Dolmetscheinsätze häufig selbst zahlen. Es laufen zurzeit Bemühungen, die Kostenübernahme durch die Krankenkassen zu regeln. ³⁵ Zudem wurden bisher mehrere Initiativen ergriffen, um die Finanzierung der Kosten für Übersetzungs- und Dolmetschdienste festzulegen, unter anderem auch im Rahmen mehrerer parlamentarischer Vorstösse ³⁶ . Dolmetschkosten im Bereich der Gesundheitsversorgung in den Strukturen der Bundesasylzentren werden seit Januar 2018 vom SEM übernommen.
Angebot	
Anbieter	Dolmetschende werden überwiegend über die regionalen Vermittlungsstellen vermittelt. Zudem bestehen in Institutionen (z.B. Spitälern) auch institutionsinterne Verzeichnisse von Mitarbeitenden, die im Dolmetschen intern geschult worden sind.
Konkurrenz	In einigen Kantonen/Regionen gibt es aufgrund des Bestehens mehrerer Vermittlungsstellen Konkurrenz. Spitäler, die auf der kantonalen Spitalliste stehen, unterstehen dem öffentlichen Beschaffungsrecht und müssen ab einer bestimmten Summe die Dolmetschdienste öffentlich ausschreiben. Dies führt zu erhöhter Konkurrenz unter den Anbietern. Da viele Kantone im Rahmen der kantonalen Integrationsprogramme mit den Vermittlungsstellen Leistungsvereinbarungen abgeschlossen haben, wird Mitarbeitenden der Kantone beziehungsweise der Gemeinden empfohlen, die Leistungen dieser Vermittlungsstellen zu nutzen.
Vermittlungsart	Die Vermittlung erfolgt über regionale Vermittlungsstellen oder institutionsinterne Verzeichnisse. Letztere werden häufig von einer Koordinationsstelle der Institution bewirtschaftet. Einige Anbieter stellen ihren Kunden/-innen eine Datenbank auf ihrer Website

³⁵ Vgl. Faktenblatt des BAG, aufrufbar unter <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/strategie-und-politik/nationale-gesundheitsstrategien/gesundheitsliche-chancengleichheit/interkulturelles-dolmetschen/Wissensgrundlagen-interkulturelles-Dolmetschen.html>, Zugriff am 05.05.2020.

³⁶ Vgl. Motion 19.4279 «Notwendige Dolmetscherdienste in der Arztpraxis und im Ambulatorium», eingereicht von Sibel Arslan; Interpellation 19.4357 «Ärztinnen und Ärzte und Patientinnen und Patienten. Verstehen und verstanden werden. Finanzierung von interkulturellem Dolmetschen im ambulanten Bereich», eingereicht von Niklaus-Samuel Gugger.

zur Verfügung. Bei anderen Anbietern geben die Kunden/-innen die gewünschten Dienste per Online-Formular, E-Mail oder Telefon bekannt.

Kundentarife

Die Kundentarife variieren je nach Vermittlungsstelle. Der Normaltarif variiert zwischen 50 und 110 Franken pro Stunde für Dolmetschen vor Ort (exkl. MwSt.). Einsätze in der Nacht, an Wochenenden und Feiertagen werden in der Regel mit einem Zuschlag von zwischen 20 und 50 Prozent verrechnet. Reisekosten werden häufig auf Basis eines Zonenmodells berechnet. Weitere Zuschläge umfassen Expressbestellungen, besonders schwierige Einsätze, Änderungen/Absagen usw. Für Dolmetschen via Telefon nutzen die Vermittlungsstellen verschiedene Modelle (Minutenbasis, pro 5 Minuten, erste 15 Minuten). Oft wird auch ein Mindestgebühr definiert, die zwischen 20 und 40 Franken (exkl. MwSt.) variiert.

Dolmetschende

Anzahl Dolmetschende: Es bestehen keine Angaben zur Anzahl Dolmetschende im Teilmarkt. Gemäss Statistiken von Interpret waren 2018 in den regionalen Vermittlungsstellen rund 3'200 Dolmetschende und Vermittelnde aktiv. Gemäss Angaben der regionalen Vermittlungsstellen können in der Regel alle Dolmetschenden im Pool im Teilmarkt eingesetzt werden. Der Umfang der institutionsinternen Verzeichnisse ist nicht bekannt. Das Kantonsspital St. Gallen verfügt über 66 interne Dolmetschende.

Formelle Qualifikationen: Die regionalen Vermittlungsstellen weisen variierende Mindestanforderungen auf. Häufig werden Sprachkenntnisse in der Zielsprache auf Niveau B2 und in der Amtssprache auf mindestens Niveau B2 verlangt. Gemäss Angaben wird in der Praxis auch ein tieferes Sprachniveau akzeptiert. Die Anforderungen bezüglich Fachkenntnisse variieren stark, zwischen «keine formale Qualifizierung», «INTERPRET Module 1 und 2» bis zum «Zertifikat INTERPRET» sowie dem Eidgenössischen Fachausweis. Von Dolmetschenden auf institutionsinternen Listen (z.B. in Spitälern) werden in der Regel keine formellen Qualifikationen verlangt, sie müssen aber häufig einen internen Kurs zum Dolmetschen besuchen.

Vertragsart und Honorare: Die Dolmetschenden, die von regionalen Vermittlungsstellen vermittelt werden, sind überwiegend in Auftragsverträgen (auf Abruf) angestellt. Die Honorare variieren zwischen den Vermittlungsstellen und sind zudem häufig mit der Qualifikation der Dolmetschenden verknüpft. Gemäss Angaben in einer Umfrage unter 12 Vermittlungsstellen variieren die tiefsten Honorare zwischen 35 und 45 Franken, die höchsten Honorare zwischen 54 und 60 Franken. Die Leistungen der Dolmetschenden in den institutionsinternen Verzeichnissen der Spitäler erfolgen im Rahmen ihres Arbeitsverhältnisses.

Nachfrage

Dolmetscheinsätze

Es lässt sich ein grosser Bedarf an Dolmetschdiensten in der medizinischen Grundversorgung feststellen, unter anderem aufgrund einer zunehmenden Professionalisierung des Dolmetschens in Schweizer Spitälern. 2018 erfolgten 148'233 Einsätze im Teilmarkt: Spitalinterner Bereich (51%), Psychiatrie/Psychotherapie (26%), Spitalexterner Bereich (13%), Gutachten (3%), Rehabilitation/Therapie (2%), Mütter-/Väterberatung (1%), Andere (4%). Die Einsätze machten 55 Prozent aller Einsätze der regionalen Vermittlungsstellen aus. In den Spitälern werden institutionsinterne Verzeichnisse im geringen Umfang und vor allem bei einfachen Gesprächen eingesetzt: in einem Kantonsspital beispielsweise wurden schätzungsweise 3 Prozent der Einsätze von internen Dolmetschenden geleistet. Der Einsatz von nicht-professionellen Verständigungshilfen, vor allem von Familienangehörigen oder Bekannten der Migranten/-innen, scheint noch stark verbreitet zu sein, insbesondere im ambulanten Bereich.

Dolmetschart	Dolmetschen vor Ort wird in der Regel dem Dolmetschen via Telefon/Video vorgezogen. Vor allem in besonderen Situationen (psychiatrische Untersuchungen, Untersuchungen bei Kindern/Jugendlichen, gynäkologische Untersuchungen) wird Dolmetschen vor Ort als unabdingbar gesehen. Dolmetschen via Telefon wird bei Notfällen oder kurzen Gesprächen eingesetzt, oder wenn keine Dolmetschenden vor Ort verfügbar sind. Dolmetschen via Video zeigt eine geringe Nachfrage im Gesundheitswesen. Automatische Übersetzungsprogramme und Apps mit Wörtern und Sätzen werden vermehrt eingesetzt.
Anforderungen an Anbieter	Die Kunden/-innen erwarten eine professionelle, effiziente und günstige Vermittlung, eine rasche Verfügbarkeit, eine grosse Anzahl an Dolmetschenden, ein vielfältiges Angebot an Dolmetscharten und eine bedürfnisorientierte Auswahl von Dolmetschenden (z.B. hinsichtlich Geschlecht, Hintergrund). Ein wichtiges Merkmal des Teilmarkts sind die grossen Kunden (Spitäler) mit vielen Einsatzstunden und entsprechend hohen Erwartungen und Ansprüchen an die Vermittlung.
Anforderungen an die Dolmetschenden	Die Anforderungen an die Dolmetschenden werden von den Kunden/-innen als sehr hoch eingestuft, da Missverständnisse schwerwiegende Folgen haben können. Es wird erwartet, dass die Dolmetschenden den professionellen Jargon und das medizinische Vokabular beherrschen, in den spezifischen Settings geschult sind (z.B. Psychiatrie) und über ein klares Rollenverständnis verfügen. Eine auf Vollständigkeit bedachte Übersetzung greift aus Sicht der Kunden/-innen zu kurz, ein interkulturelles Dolmetschen wird als notwendig gesehen.
Qualitätssicherung und -entwicklung	
Qualitätssicherung	Die regionalen Vermittlungsstellen setzen verschiedene Instrumente zur Qualitätssicherung und -entwicklung ein (z.B. Mindestanforderungen bzgl. Qualifikation der Dolmetschenden, Supervision, Kundenbefragungen usw.). Die Qualität der Leistungen der regionalen Vermittlungsstellen ist häufig in den Leistungsvereinbarungen mit den Kantonen geregelt. Auch Institutionen setzen verschiedene Instrumente ein. Beispielsweise verfügt das Kantonsspital St. Gallen über ein Dolmetschkonzept, erfasst jährliche Qualitätsberichte zum Einsatz von Dolmetschenden (Einsatzbereiche, Kosten, Anzahl Einsätze, Sprachen) und überprüft die Qualität der Dolmetschleistung mittels Debriefing zwischen den Fachpersonen und den Dolmetschenden.
Aus- und Weiterbildung	Die Qualifizierung orientiert sich am Ausbildungs- und Qualifizierungssystem von INTERPRET. Das Zertifikatsmodul 2 «Orientierung im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesen» und das Modul 5 «Dolmetschen im psychotherapeutischen Bereich» bieten bereichsspezifisches Wissen. Spitäler bieten ihren internen (und externen) Dolmetschenden häufig jährliche Weiterbildungen (zum Wortschatz, Settings usw.) und Interventionen an.
Trends	
Angebot	Es lässt sich unter den regionalen Vermittlungsstellen eine Konsolidierung mit vermehrt grösseren Anbietern feststellen. Mit dem Aufbau privater, gewinnorientierter Akteure hat die Konkurrenz zugenommen (v.a. in der Westschweiz) und wird vermutlich weiter zunehmen. In der Westschweiz laufen an Spitälern zurzeit Vorarbeiten für einen Telefondolmetschdienst für medizinische Kurzberatungen.
Nachfrage	Es wird davon ausgegangen, dass die Nachfrage weiter zunehmen wird, unter anderem auch aufgrund der erhöhten Sensibilisierung für den Bedarf und den Nutzen des Dolmetschens. Aufgrund der fehlenden Regelung der Finanzierung befürchten jedoch meh-

rere Institutionen im Gesundheitsbereich, dass die zunehmenden Kosten für Dolmetscheinsätze eine Kürzung der Budgets auslösen könnten, da die Institutionen die Kosten nicht mehr tragen können.

Qualitätssicherung und -entwicklung

Feldexperten/-innen im Teilmarkt gehen davon aus, dass die Ausbildung der Dolmetschenden im Gesundheitsbereich zunehmend reguliert und professionalisiert wird. Zusätzliche Kurzweiterbildungen in bestimmten Fachbereichen (z.B. [psychische] Gesundheit) werden als notwendig gesehen, um Kompetenzen in den bereichsspezifischen Settings sicherzustellen.

Digitalisierung

Dolmetschen via Video wird von vielen Kunden/-innen als grosses Potenzial gesehen, vor allem bei kurzen oder notfallmässigen Situationen. Allerdings sehen sich die Kunden/-innen mit Herausforderungen konfrontiert, was die Infrastruktur und die Datensicherheit angeht.

A 3.4 Teilmarkt Bildung

Teilmarkt Bildung	
Kurzbeschreibung des Teilmarkts	Der Teilmarkt umfasst Angebote im Bereich der frühen Förderung, der Volksschule, der Berufs- und Mittelschulbildung.
Ist-Zustand	
Organisation des Dolmetschmarkts	
Gesetzliche Grundlage und Regelungen	Es gibt keine einheitlichen nationalen Regelungen des Dolmetschens. Die Verantwortung für den Einsatz von Dolmetschenden liegt bei den einzelnen Kantonen, Gemeinden, Schulhäusern oder Lehrpersonen. Einige Kantone beziehungsweise Gemeinden verfügen über Regelungen. Im Kanton Luzern beispielsweise ist der Einsatz institutionell in der Verordnung über die Förderangebote der Volksschule verankert. Häufig fehlen formale Regelungen oder Umsetzungshilfen in Form von Richtlinien, es hat sich in den Institutionen jedoch oft eine informelle Praxis entwickelt.
Finanzierung	Die Regelung der Finanzierung liegt bei den einzelnen Kantonen, Gemeinden, Schulhäusern oder Lehrpersonen. Im Kanton Luzern beispielsweise sind die Gemeinden über ihre regulären Budgets für die Finanzierung der Dolmetschleistung in den Schulen verantwortlich. Der Kanton beteiligt sich mittels Pro-Kopf-Kosten pro Lernenden an den Kosten. Im Kanton St Gallen beispielsweise verfügen die Gemeinden ebenfalls über ein Budget für die Finanzierung von Dolmetschleistungen an Schulen, wobei die Höhe der Beiträge je nach Finanzkraft der Gemeinde stark variieren kann.
Angebot	
Anbieter	Je nach Kanton ist die Vermittlung unterschiedlich geregelt. In vielen Kantonen erfolgt die Vermittlung im Teilmarkt vorwiegend über die regionalen Vermittlungsstellen. Zudem bestehen in Institutionen institutionsinterne Verzeichnisse.
Konkurrenz	In einigen Kantonen/Regionen gibt es aufgrund des Bestehens mehrerer Vermittlungsstellen Konkurrenz. Da viele Kantone im Rahmen der kantonalen Integrationsprogramme mit den Vermittlungsstellen Leistungsvereinbarungen abschlossen haben, wird Mitarbeitenden des Kantons beziehungsweise der Gemeinden empfohlen, die Leistungen dieser Vermittlungsstellen zu nutzen.
Vermittlungsart	Die Vermittlung erfolgt über regionale Vermittlungsstellen oder über institutionsinterne Verzeichnisse, die von den Institutionen selbst bewirtschaftet werden. Einige Anbieter stellen ihren Kunden/-innen eine Datenbank auf ihrer Website zur Verfügung. Bei anderen Anbietern geben die Kunden/-innen die gewünschten Dienste per Online-Formular, E-Mail oder Telefon bekannt.
Kundentarife	Die Kundentarife variieren je nach Vermittlungsstelle. Der Normaltarif variiert zwischen 50 und 110 Franken pro Stunde für Dolmetschen vor Ort (exkl. MwSt.). Einsätze in der Nacht, an Wochenenden und Feiertagen werden in der Regel mit einem Zuschlag von zwischen 20 und 50 Prozent verrechnet. Reisekosten werden häufig auf Basis eines Zonenmodells berechnet. Weitere Zuschläge umfassen Expressbestellungen, besonders schwierige Einsätze, Änderungen/Absagen usw. Für Dolmetschen via Telefon nutzen die Vermittlungsstellen verschiedene Modelle (Minutenbasis, pro 5 Minuten, erste 15 Minuten). Oft wird auch eine Mindestgebühr definiert, die zwischen 20 und 40 Franken (exkl. MwSt.) variiert. I.d.R. kostet ein Einsatz von Dolmetschenden, die über eine regionale Vermittlungsstelle vermittelt werden, mehr als jener von Dolmetschenden interner Listen. Viele Gespräche im Bildungsbereich werden kostenlos von nicht-professionellen

Verständigungshilfen (v.a. Familienangehörige und Bekannte der Klienten/-innen) übersetzt.

Dolmetschende

Anzahl Dolmetschende: Es bestehen keine Angaben zur Anzahl der Dolmetschende im Teilmarkt. Gemäss Statistiken von Interpret waren 2018 in den regionalen Vermittlungsstellen rund 3'200 Dolmetschende und Vermittelnde aktiv. Gemäss Angaben der regionalen Vermittlungsstellen können in der Regel alle Dolmetschenden im Pool im Teilmarkt eingesetzt werden.

Formelle Qualifikationen: Die regionalen Vermittlungsstellen weisen variierende Mindestanforderungen auf. Häufig werden Sprachkenntnisse in der Zielsprache auf Niveau B2 und in der Amtssprache auf mindestens Niveau B2 verlangt. Gemäss Angaben wird in der Praxis jedoch auch ein tieferes Sprachniveau akzeptiert. Die Anforderungen bezüglich Fachkenntnisse variieren stark, zwischen «keine formale Qualifizierung», «INTERPRET Module 1 und 2» bis zum «Zertifikat INTERPRET» sowie dem Eidgenössischen Fachausweis. Von Dolmetschenden auf institutionsinternen Listen werden in der Regel keine formellen Qualifikationen verlangt, sie werden oft über das Umfeld der Institution (z.B. Schulen) rekrutiert.

Vertragsart und Honorare: Die Dolmetschenden, die von regionalen Vermittlungsstellen vermittelt werden, sind überwiegend in Auftragsverträgen (auf Abruf) angestellt. Die Honorare variieren zwischen den Vermittlungsstellen und sind zudem häufig mit der Qualifikation der Dolmetschenden verknüpft. Gemäss Angaben in einer Umfrage unter 12 Vermittlungsstellen variieren die tiefsten Honorare zwischen 35 und 45 Franken, die höchsten Honorare zwischen 54 und 60 Franken.

Nachfrage

Dolmetscheinsätze

2018 verzeichneten die Vermittlungsstellen insgesamt 33'447 Einsätze im Teilmarkt Bildung. Dies machten 12 Prozent aller Einsätze aus. Die Einsätze verteilen sich auf Primarstufe (40%), psychosoziale Angebote (16%), Sonderschulisches (15%), Oberstufe (10%), Vorschule (6%), Berufsbildung (3%) und Andere (10%). Der Einsatz von nicht-professionellen Verständigungshilfen, vor allem von Familienangehörigen oder Bekannten der Migranten/-innen, scheint noch stark verbreitet zu sein.

Dolmetschart

Das Dolmetschen vor Ort wird bevorzugt. In Notfällen oder wenn nur grundlegende Informationen vermittelt werden müssen, wird auch Dolmetschen via Telefon eingesetzt.

Anforderungen an Anbieter

Die Kunden/-innen erwarten eine rasche und unkomplizierte Vermittlung, ein breites Sprachrepertoire und die Vermittlung von Dolmetschenden, die keine lange An- und Rückreise haben (aufgrund der Reisekosten). Zudem wird die Möglichkeit, Dolmetschende kurzfristig bestellen zu können, als wichtig empfunden.

Anforderungen an die Dolmetschenden

Die Kunden/-innen erwarten, dass die Dolmetschenden eine adäquate Ausbildung, Kenntnisse zum Bereich, ein klares Rollenverständnis und Verschwiegenheit aufweisen. Eine wortgetreue Übersetzung ist weniger wichtig. Stattdessen wird der interkulturelle Aspekt des Dolmetschens hervorgehoben. Es wird häufig erwartet, dass die Dolmetschenden einschätzen können, welche Inhalte übersetzt werden müssen.

Qualitätssicherung und -entwicklung

Qualitätssicherung

Die regionalen Vermittlungsstellen setzen verschiedene Instrumente zur Qualitätssicherung und -entwicklung ein (z.B. Mindestanforderungen bzgl. Qualifikation der Dolmet-

schenden, Supervision, Kundenbefragungen usw.). Die Qualität der Leistungen der regionalen Vermittlungsstellen ist häufig in den Leistungsvereinbarungen mit den Kantonen geregelt.

Aus- und Weiterbildung	Die Qualifizierung orientiert sich am Ausbildungs- und Qualifizierungssystem von INTERPRET. Das Zertifikatsmodul 2 «Orientierung im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesen» bietet bereichsspezifisches Wissen.
Trends	
Angebot	Es lässt sich unter den regionalen Vermittlungsstellen eine Konsolidierung mit vermehrt grösseren Anbietern feststellen. Mit dem Aufbau privater, gewinnorientierter Vermittlungsstellen hat die Konkurrenz zugenommen (v.a. in der Westschweiz) und wird vermutlich weiter zunehmen.
Nachfrage	Es lässt sich eine klare Zunahme der Einsätze feststellen; von 18'945 Einsätzen im Jahr 2014 auf 33'447 Einsätze im Jahr 2018. Gemäss Einschätzungen wird die Nachfrage weiter steigen, insbesondere auch hinsichtlich der Sprachpalette. Die steigende Nachfrage lässt sich zum Teil auf die steigenden Zahlen der vorläufig Aufgenommenen und anerkannten Flüchtlinge zurückführen, jedoch auch auf eine erhöhte Sensibilisierung in den Institutionen bezüglich des Mehrwerts des interkulturellen Dolmetschenden. Der Bedarf an interkulturellem Vermitteln wird weiterhin gross sein.
Qualitätssicherung und -entwicklung	Es lassen sich gesteigerte Anforderungen an die Qualität des Dolmetschens feststellen. Die Akzeptanz von nicht-professionellen Verständigungshilfen sinkt, insbesondere bei komplexen und/oder problematischen Gesprächen.
Digitalisierung	Die Digitalisierung ist bei den Kunden/-innen im Teilmarkt oft kein Thema. Dolmetschen vor Ort wird weiterhin als die bevorzugte Dolmetschart gesehen, da in den Gesprächen der interkulturelle Aspekt als zentral gesehen wird und diesem im Ferndolmetschen zu wenig Rechnung getragen werden kann.

A 3.5 Teilmarkt Soziales

Teilmarkt Soziales	
Kurzbeschreibung des Teilmarkts	Der Teilmarkt umfasst eine grosse Vielzahl an kantonalen und kommunalen Institutionen, beispielsweise soziale Dienste und Sozialämter, Integrationsfachstellen, Beratungsstellen, Arbeitsvermittlungsstellen sowie Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden.
Ist-Zustand	
Organisation des Dolmetschmarkts	
Gesetzliche Grundlage und Regelungen	Es gibt keine einheitlichen nationalen Richtlinien. Der Einsatz von Dolmetschenden ist kantonal beziehungsweise kommunal unterschiedlich geregelt. Häufig verfügen die Kantone beziehungsweise die Gemeinden über keine schriftliche Regelung. Auch die Institutionen verfügen in vielen Fällen über keine schriftlichen Richtlinien oder Merkblätter zum Einsatz von Dolmetschenden. Der Einsatz basiert häufig auf mündlichen Absprachen oder einer informellen Praxis in den Institutionen.
Finanzierung	Es gibt keine einheitlichen nationalen Regelungen bezüglich Finanzierung. Die Einsätze von Dolmetschenden werden durch die Budgets der jeweiligen Institutionen finanziert (z.B. als Kostenstelle über das reguläre Budget oder über das Klientenkonto).
Angebot	
Anbieter	Die zentralen Anbieter sind die regionalen Vermittlungsstellen. Zudem verfügen einige Gemeinden über Listen von Mitarbeitenden, die als Dolmetschende eingesetzt werden können.
Konkurrenz	In einigen Kantonen/Regionen gibt es aufgrund des Bestehens mehrerer Vermittlungsstellen Konkurrenz. Da viele Kantone im Rahmen der kantonalen Integrationsprogramme mit den Vermittlungsstellen Leistungsvereinbarungen abgeschlossen haben, wird Mitarbeitenden der Kantone beziehungsweise der Gemeinden empfohlen, die Leistungen dieser Vermittlungsstellen zu nutzen.
Vermittlungsart	Die Vermittlung erfolgt über regionale Vermittlungsstellen oder institutionsinterne Verzeichnisse, die von den Institutionen selbst bewirtschaftet werden. Einige Anbieter stellen ihren Kunden/-innen eine Datenbank auf ihrer Website zur Verfügung. Bei anderen Anbietern geben die Kunden/-innen die gewünschten Dienste per Online-Formular, E-Mail oder Telefon bekannt.
Kundentarife	Die Kundentarife variieren je nach Vermittlungsstelle. Der Normaltarif variiert zwischen 50 und 110 Franken pro Stunde für Dolmetschen vor Ort (exkl. MwSt.). Einsätze in der Nacht, an Wochenenden und Feiertagen werden in der Regel mit einem Zuschlag von zwischen 20 und 50 Prozent verrechnet. Reisekosten werden häufig auf Basis eines Zonenmodells berechnet. Weitere Zuschläge umfassen Expressbestellungen, besonders schwierige Einsätze, Änderungen/Absagen usw. Für Dolmetschen via Telefon nutzen die Vermittlungsstellen verschiedene Modelle (Minutenbasis, pro 5 Minuten, erste 15 Minuten). Oft wird auch ein Mindestgebühr definiert, die zwischen 20 und 40 Franken (exkl. MwSt.) variieren.
Dolmetschende	<i>Anzahl Dolmetschende:</i> Es bestehen keine Angaben zur Anzahl Dolmetschende im Teilmarkt. Gemäss Statistiken von Interpret waren 2018 in den regionalen Vermittlungsstellen rund 3'200 Dolmetschende und Vermittelnde aktiv. Gemäss Angaben der regionalen Vermittlungsstellen können in der Regel alle Dolmetschenden im Pool im Teilmarkt eingesetzt werden.

Formelle Qualifikationen: Die regionalen Vermittlungsstellen weisen variierende Mindestanforderungen auf. Häufig werden Sprachkenntnisse in der Zielsprache auf Niveau B2 und in der Amtssprache auf mindestens Niveau B2 verlangt. Gemäss Angaben wird in der Praxis jedoch auch ein tieferes Sprachniveau akzeptiert. Die Anforderungen bezüglich Fachkenntnisse variieren stark, zwischen «keine formale Qualifizierung», «INTERPRET Module 1 und 2» bis zum «Zertifikat INTERPRET» sowie dem Eidgenössischen Fachausweis.

Vertragsart und Honorare: Die Dolmetschenden, die von regionalen Vermittlungsstellen vermittelt werden, sind überwiegend in Auftragsverträgen (auf Abruf) angestellt. Die Honorare variieren zwischen den Vermittlungsstellen und sind zudem häufig mit der Qualifikation der Dolmetschenden verknüpft. Gemäss Angaben in einer Umfrage unter 12 Vermittlungsstellen variieren die tiefsten Honorare zwischen 35 und 45 Franken, die höchsten Honorare zwischen 54 und 60 Franken.

Nachfrage

Dolmetscheinsätze Der Teilmarkt stellt für die regionalen Vermittlungsstellen einen zentralen Markt dar. Die Vermittlungsstellen verzeichneten 2018 insgesamt 75'912 Einsätze im Sozialbereich, die 28 Prozent aller Einsätze der Vermittlungsstellen ausmachten. 73 Prozent der Einsätze fanden in der Kategorie Soziale Dienste statt (z.B. Sozialamt, Asyl- und Flüchtlingshilfe, Heime, Opferhilfe). Der Einsatz von nicht-professionellen Verständigungshilfen, vor allem von Familienangehörigen oder Bekannten der Migranten/-innen, scheint noch stark verbreitet zu sein (v.a. bei «einfacheren» Gesprächen).

Dolmetschart Dolmetscheinsätze finden überwiegend vor Ort statt. In Einzelfällen wird Dolmetschen via Telefon genutzt (in Notfällen oder wenn Informationen schnell übermittelt werden müssen).

Anforderungen an Anbieter Die Kunden/-innen erwarten eine zeitnahe Vermittlung, eine Vermittlung von Dolmetschenden, die den Anforderungen der Kunden/-innen entsprechen, eine möglichst kostengünstige Dienstleistung, eine hohe Verfügbarkeit der Dolmetschenden und eine interne Qualitätssicherung durch die Anbieter.

Anforderungen an die Dolmetschenden Die Kunden/-innen erwarten, dass die Dolmetschenden hohe Sprachkompetenzen, Unabhängigkeit, Neutralität und Verschwiegenheit aufweisen sowie eine exakte Übersetzung und die Berücksichtigung kultureller Spezifitäten sicherstellen. Einige Institutionen haben wenig Anforderungen an die Dolmetschenden, was die formellen Qualifikationen angeht.

Qualitätssicherung und -entwicklung

Qualitätssicherung Die regionalen Vermittlungsstellen setzen verschiedene Instrumente zur Qualitätssicherung und -entwicklung ein (z.B. Mindestanforderungen bzgl. Qualifikation der Dolmetschenden, Supervision, Kundenbefragungen usw.). Die Qualität der Leistungen der regionalen Vermittlungsstellen ist häufig in den Leistungsvereinbarungen mit den Kantonen geregelt.

Aus- und Weiterbildung Die Qualifizierung orientiert sich am Ausbildungs- und Qualifizierungssystem von INTERPRET. Das Zertifikatsmodul 2 «Orientierung im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesen» bietet bereichsspezifisches Wissen.

Trends

Angebot Es lässt sich unter den regionalen Vermittlungsstellen eine Konsolidierung mit vermehrt grösseren Anbietern feststellen. Mit dem Aufbau privater, gewinnorientierter Akteure hat

die Konkurrenz zugenommen (v.a. in der Westschweiz) und wird vermutlich weiter zunehmen.

Nachfrage	Die Nachfrage ist stark von Schwankungen in den Schutzquoten im Asylbereich beeinflusst, da ein grosser Anteil der Einsätze im Rahmen der Sozialhilfe geleistet wird. Die Integrationsagenda wird vermutlich dazu beitragen können, die Sensibilisierung in den Institutionen für den Nutzen des Dolmetschens zu erhöhen. Mit dem erhöhten Fokus auf das Erlernen der Amtssprachen (auch im Rahmen der Integrationsagenda) wird davon ausgegangen, dass bessere Kenntnisse der Amtssprache der Geflüchteten zu einer Reduktion der Nachfrage führen könnte.
Qualitätssicherung und -entwicklung	Es lässt sich in einigen Institutionen (z.B. im Bereich der Sucht-, Sozial-, Jugend-/ Familienberatung und des Kinder- und Erwachsenenschutzes) eine zunehmende Komplexität der Gespräche feststellen (komplexere Systeme und Prozesse, viele involvierte Disziplinen, Spezialthematiken), was die Anforderungen an bereichsspezifische Aus- und Weiterbildungen (z.B. Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz) erhöht.
Digitalisierung	Dolmetschen via Video wird von vielen Kunden/-innen als grosses Potenzial gesehen, allerdings sehen sie sich mit Herausforderungen konfrontiert, was die Infrastruktur und Datenschutz angeht.