

Qualitätssicherung im Bereich interkulturelles Dolmetschen

Kurzversion zuhanden von INTERPRET

Martina Brägger

Dübendorf, 19.04.2018

1 Ausgangslage

In der Schweiz sind 19 regionale Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen (VS) sowie ein Nationaler Telefondolmetschdienst (NTDD) tätig.¹ Diesen kommen neben einer reibungslosen Einsatzvermittlung wichtige Aufgaben in der Qualitätssicherung zu. In seiner Funktion als Dach- und Berufsverband für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln ist INTERPRET in den Bereichen Qualifizierung, Qualitätssicherung und Öffentlichkeitsarbeit tätig. 2012 formulierte INTERPRET Qualitätskriterien, die von empfehlendem Charakter sind. Aktuell finden zudem Planungsarbeiten für eine gemeinsame Vermittlungsplattform statt.

Um grundsätzliche Kenntnisse zur Qualitätssicherung der VS zu erhalten, um die Empfehlungen zu verifizieren und um die Bedürfnisse und das Verständnis der VS hinsichtlich der gemeinsamen Vermittlungsplattform zu erfassen, hat INTERPRET eine Studie in Auftrag gegeben.

2 Gegenstand und Fragestellungen

Der Untersuchung liegen folgende Hauptfragestellungen zugrunde:

1. Wie gestalten die VS ihre Qualitätssicherung mit Fokus auf die Rekrutierung von ikD, die Betreuung ihrer ikD und die Einsatzvermittlung?
2. Welche minimalen Qualifikationen verlangen die VS von ihren ikD? Gibt es ein Anreizsystem für eine stetige Weiterbildung? Welche Konsequenzen folgen, wenn die Anforderungen nicht befolgt werden?
3. Nach welchen Kriterien und Verfahren werden ikD auf Kundenanfragen ausgewählt und vermittelt?
4. Befolgen die VS die Empfehlungen zur Qualitätssicherung von INTERPRET? Welche Prioritäten setzen sie bzw. wo weichen sie von den Empfehlungen ab? Weshalb?
5. Was verstehen die VS unter «höchste Qualität des Interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns»? Wie schätzen sie die Zielerreichung ein? Was sind die grössten Herausforderungen, um das Ideal zu erreichen? Besteht Bedarf, die Qualitätssicherung auszubauen?
6. Gibt es einen Konsens, wie Qualität im Bereich des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns gewährleistet werden soll und was es hierfür braucht? Wie sieht dieser Konsens aus? Was sind die grössten Diskrepanzen?

3 Erhebungsdesign

Alle VS wurden zu einer Onlinebefragung eingeladen (Vollerhebung, Erhebungsdauer 31. Oktober bis 20. November 2017). Mit einer Ausnahme haben sich alle VS daran beteiligt. In einem zweiten Schritt wurden im Zeitraum Dezember 2017 bis Februar 2018 mit Ausnahme von zwei VS telefonische Interviews geführt. Im Weiteren stellte INTERPRET statistische Kennzahlen zur Verfügung, die bei den VS jährlich erhoben werden.

¹ Im vorliegenden Bericht wird der allgemeine Begriff Vermittlungsstelle (VS) verwendet.

4 Zusammenfassung, Diskussion und Schlussfolgerungen

Die folgenden Unterkapitel entsprechen zu weiten Teilen dem Schlusskapitel des Gesamtberichts. Einige Passagen wurden gekürzt. Demgegenüber wurden Ergänzungen mit relevanten Ergebnissen gemacht, die im Gesamtbericht im Ergebnisteil dargestellt sind.

5.1 Höchste Qualität des interkulturellen Dolmetschens gewährleisten

Bezüglich der Qualität des interkulturellen Dolmetschens kann zwischen der Qualifizierung der ikD und dem eigentlichen Vermittlungsprozess unterschieden werden. Als Ziel sollen möglichst gut qualifizierte ikD entsprechend den Kundenanforderungen möglichst schnell vermittelt werden. Diesbezüglich besteht Einigkeit unter den VS wie auch seitens INTERPRET. Trotz des Konsenses setzen die VS aber unterschiedliche Prioritäten, um das übergeordnete Ziel zu erreichen.

Was macht eine/n gute/n ikD aus? Zusammenfassend lassen sich drei Hauptanforderungen identifizieren, die anhand der Ergebnisse überprüft werden können:

- Der/die ikD kann sich sicher in beiden Sprachen verständigen. Mehrheitlich wird hierfür ein Niveau B2 oder höher als Ideal betrachtet. In der Praxis werden aber auch ikD mit tieferen Sprachkenntnissen (Niveau B1 oder gar A2) eingesetzt. Laut Angaben der VS werden diese ikD zwar nur bei einfachen Einsätzen vermittelt. Da der Schwierigkeitsgrad des Einsatzes meist nicht bekannt ist (falls überhaupt werden schwierige Einsätze anhand des Einsatzgebiets definiert), kann aber nicht ausgeschlossen werden, dass ikD mit Sprachkenntnissen A2/B1 in sehr anspruchsvollen Einsätzen dolmetschen müssen. Bei seltenen Sprachen haben die VS zuweilen keine oder kaum Auswahlmöglichkeiten. Da nicht alle VS dies als Anstellbedingungen verlangen, verfügen zudem nicht alle ikD über einen formalen Sprachstandnachweis.
- Der/die ikD beherrscht das Handwerk des Dolmetschens und übersetzt sinngemäss korrekt. Auch wenn die Studie Sleptsova nicht unumstritten ist, stimmen die VS mehrheitlich zu, dass Fehler im Dolmetschen nicht ausgeschlossen werden können. Die Dolmetschleistung der ikD bleibt für die VS aber weitgehend eine „Blackbox“. Auch die Kunden haben nur beschränkt die Möglichkeit zur Überprüfung, sie können durch ihre Gesprächsleitung aber einen Beitrag leisten. Die Gefahr, dass Fehler passieren, hängt nicht nur von den Kenntnissen der lokalen Amtssprache ab (inkl. Kenntnissen des nach Einsatzgebiet spezifischen Fachglossars). Es bedarf auch einer hohen Achtsamkeit seitens der ikD und einer guten Allgemeinbildung. «Korrektes Dolmetschen» lässt sich zudem abhängig vom Einsatz, der Situation und den Bedürfnissen des Kunden unterschiedlich definieren. Dies wiederum erfordert, dass der/die ikD die Erwartungen an sich möglichst gut erfasst bzw. dies zusammen mit dem Kunden klärt.
- Der/die ikD hat ein ausgeprägtes Rollenverständnis und hält den Berufskodex ein: Wenn Kunden Beschwerden einreichen, betrifft dies mehrheitlich Rollenverstösse der ikD (neben Unpünktlichkeit). Das Kundenfeedback stellt für die VS daher ein sehr wichtiges Instrument dar. Längst nicht alle Kunden geben aber eine Rückmeldung, insbesondere zu den einzelnen Einsätzen. Somit besteht auch bezüglich der Rollenausübung ein toter Winkel.

Während der Sprachstand der ikD grundsätzlich objektiv eingestuft und damit – mit Ausnahme von seltenen Sprachen – auch das Niveau B2 eingefordert werden könnte, bleiben die anderen zwei Qua-

litätskriterien und insbesondere die Dolmetschleistungen für die VS zu einem höheren Grad unkontrollierbar («Blackbox»). Um Rollenverstössen und Fehlern vorzubeugen, wird der Aus- und Weiterbildung, dem Erfahrungsaustausch, der Supervision mehrheitlich eine hohe Wichtigkeit zugesprochen. Dennoch sind die VS zurückhaltend, um die Teilnahme an diesen Angeboten zur Weiterentwicklung einzufordern. Vielmehr setzen sie auf das Schaffen von Anreizen, wobei vor allem zwei Ansätze verfolgt werden: Finanzielle Anreize (finanzielle Unterstützung für Aus- und Weiterbildung, Lohnabstufung nach Qualifizierung) und Bevorzugung von besser qualifizierten ikD bei der Einsatzvermittlung. Insbesondere letzteres greift jedoch nur, wenn die Auswahl an ikD ausreichend gross ist. Wie wirksam das Anreizsystem der VS ist, zeigt sich ganz konkret aus ihrer Einsatzstatistik (vgl. Tabelle).

Analyse der Einsätze nach Qualifikation (offizielle Statistik INTERPRET 2016)²

	ikD in Ausbildung +			ikD mit Zertifikat +			ikD ohne Qualifikation		
	Anteil ikD	Anteil Einsätze	Differenz	Anteil ikD	Anteil Einsätze	Differenz	Anteil ikD	Anteil Einsätze	Differenz
DERMAN TI	67.5	82.2	14.66	23.4	31.9	8.55	32.5	17.8	-14.7
AOZ Medios	59.8	70.2	10.38	57.3	69.4	12.08	40.2	29.8	-10.4
Appartenances	71.5	90.5	19.01	51.4	62.7	11.30	28.5	9.5	-19.0
ald	48.1	54.1	5.97	35.5	39.2	3.70	51.9	45.9	-6.0
AVIC	69.6	89.3	19.66	39.3	54.0	14.76	30.4	10.7	-19.7
COSM	-	22.5	-	-	20.4	-	-	77.5	-
comprendi	72.2	81.2	8.99	43.7	50.1	6.35	27.8	18.8	-9.0
connexxion	5.4	-	-	2.7	-	-	94.6	-	-
DERMAN SH	79.2	97.0	17.83	35.1	52.9	17.84	20.8	3.0	-17.8
DD Zentralschweiz	86.3	96.1	9.84	48.5	60.0	11.45	13.7	3.9	-9.8
HEKS AG/SO	98.1	98.9	0.85	59.1	69.3	10.16	1.9	1.1	-0.8
HEKS b. Basel	86.0	95.3	9.30	48.7	51.7	2.98	14.0	4.7	-9.3
interunido	-	73.0	-	-	49.9	-	-	27.0	-
se comprendre	86.0	83.3	-2.69	20.4	13.5	-6.93	14.0	16.7	2.7
CRG	93.0	98.4	5.40	34.1	46.3	12.20	7.0	1.6	-5.4
verdi	96.4	100.0	3.62	38.3	61.6	23.30	3.6	0	-3.6
NTDD	66.4	70.1	3.68	65.7	69.9	4.13	33.6	29.9	-3.7
teducto	-	98.1	-	-	59.6	-	-	1.9	1.9

Weitere förderliche Faktoren für die Wirksamkeit dieses Anreizsystems sind eine Kommunikation der Erwartungen an die ikD, Transparenz über die Vermittlungskriterien (und wie die ikD eingestuft sind), möglichst umfassende und aktualisierte Daten über die ikD (inkl. Softskills) sowie Nutzung dieser Informationen bei der Einsatzvermittlung. Letzteres wird durch gute IT-Lösungen begünstigt – nicht alle VS verfügen aber über solche. Mittels IT-Lösungen kann auch die Effizienz des Vermittlungsprozesses gesteigert werden (Online-Bestellformular generiert Auftrag im Auftragsmanagementsystem ohne manuelle Erfassung, Kontaktierung der ausgewählten ikD).

² Grün=Empfehlung INTERPRET erfüllt (ikD in Ausbildung +), überdurchschnittlich hoher Anteil ikD mit Zertifizierung +, Empfehlung 75% wird beinahe mit Zertifikat + erreicht, Bevorzugung von besser qualifizierten ikD in Einsatzvermittlung ist wirksam (Differenz), Rot=Empfehlung INTERPRET deutlich nicht erfüllt, besser qualifizierte ikD kommen unterdurchschnittlich häufig zum Einsatz, bzw. ikD ohne Qualifizierung kommen überdurchschnittlich häufig zum Einsatz.

Die VS schätzen die Qualität ihrer Dienstleistung insgesamt als gut bis sehr gut ein und erachten auch ihre Bemühungen zur Qualitätssicherung als ausreichend, insbesondere wenn die begrenzten Kapazitäten berücksichtigt werden. Insgesamt entstand der Eindruck, dass die VS sehr um eine hohe Qualität ihrer Dienstleistung bemüht sind. Vereinzelt entstand aber auch der Eindruck, dass es blinde Flecken gibt bzw. dass vor gewissen Herausforderungen die Augen verschlossen werden. Um das übergeordnete Ziel optimal zu erreichen, besteht Verbesserungspotential, wie die Ausführungen in diesem Kapitel zeigen. Die begrenzten Ressourcen der VS sind dabei sicherlich zu berücksichtigen. Im Sinne von Best-Practice findet sich im Anhang eine Übersicht über Steuerungsmöglichkeiten (nicht abschliessend), die je nach VS in der Praxis bereits angewendet werden.

5.2 Empfehlungen von INTERPRET

Zwar stimmen die VS mit den Empfehlungen von INTERPRET mehrheitlich überein. Die Empfehlungen sind aber selten im Detail bekannt und dürften den VS damit lediglich als grobe Orientierung dienen. Der Vergleich der Empfehlungen bzw. den darin formulierten Richtwerten und der Umsetzung in der Praxis legen zudem grössere Diskrepanzen offen:

- Bemerkenswert ist der Umstand, dass mehrere VS die Zielvorgabe zum [Einsatz von qualifizierten ikD](#) falsch auslegen und sich damit an einem höheren Referenzwert orientieren (75% durch qualifizierte ikD ohne ikD in Ausbildung), als die Empfehlung tatsächlich vorgibt. Wird die eigentliche Empfehlung als Referenz genommen (75% der Einsätze werden von zertifizierten ikD oder ikD in Ausbildung geleistet, erfüllen 12 VS diese Zielvorgabe (81%- 99%, vgl. Tabelle Seite 3), drei verfehlen sie nur knapp (70%-73%).
- Die Einsatzvermittlung findet bereits heute in vielen VS nicht mehr im [direkten Kundenkontakt](#) statt. Für eine effiziente Einsatzvermittlung ist die Online-Bestellung vor allem bei den grösseren VS nicht wegzudenken. Um mit den Kunden in Kontakt zu bleiben, rücken das Beschwerdemanagement und der gezielte Austausch mit (Gross-)Kunden verstärkt in den Vordergrund.
- Zwar erfüllen die meisten VS die empfohlenen Komponenten des [Betreuungskonzepts](#). Das Betreuungskonzept als Ganzes ist für einige VS aber schwer greifbar. Auch die Komponente «Debriefing» wird nicht gleich ausgelegt (Aufgabe Kunde oder VS). Oftmals werden auch die interne Weiterbildung und die Supervision unter das Betreuungskonzept subsummiert.
- Die Richtwerte zur Anzahl [Supervisionen](#) und [internen Weiterbildungen](#) sind vor allem für grössere VS kaum erreichbar. Vor allem bei der Supervision bestimmt letztlich die Nachfrage seitens der ikD, wie viele Gefässe angeboten werden müssen. Mit Blick auf das Weiterbildungsangebot sind seit 2012 die Module von INTERPRET geschaffen worden. Weiter ist zu berücksichtigen, dass mehrere ikD für mehrere VS arbeiten, wobei selten Absprachen bestehen, wer für deren Supervision und Weiterbildung zuständig ist.

Die Ergebnisse legen nahe, die Empfehlungen grundsätzlich zu überarbeiten. Dabei soll auch eine Neustrukturierung und Erweiterung der Empfehlungen in Betracht gezogen werden. Aus «Einsatzvermittlung in direktem Kundenkontakt» könnten beispielsweise zwei Empfehlungen hervorgehen: «Effiziente Einsatzvermittlung» und «Pflege des Kundenkontakts». Statt die quantitativen Richtwerte zur Anzahl Supervisionen und Weiterbildungen auf die VS zu beziehen, könnten diese auch auf die

ikD bezogen werden. Den VS käme dann die Aufgabe zu, ein ausreichend grosses Angebot zu schaffen, um der Nachfrage seitens der ikD zu entsprechen. Beim Einsatz von qualifizierten ikD könnten neben der formalen Qualifikation (Zertifikat/Module INTERPRET, Fachausweis) auch weitere Bedingungen aufgestellt werden, insbesondere Teilnahme an Supervision und Weiterbildung.

5.3 Gemeinsame Vermittlungsplattform

Gegenüber der Vermittlungsplattform überwiegen seitens der VS Zweifel und offene Fragen. Dies ist als Momentaufnahme zu verstehen und vor dem Hintergrund zu sehen, dass das Konzept der geplanten Plattform und die technischen Möglichkeiten zu wenig bekannt sind.

Die Plattform ist unter den zwei Aspekten «national» und «Automatisierung» zu betrachten. Bezüglich beider Aspekte ist zu empfehlen, die Vermittlungsplattform möglichst an der heutigen Praxis auszurichten, um die Akzeptanz der Plattform zu erhöhen.

Unter dem Aspekt «national» werden viele Herausforderungen oder Probleme betreffend der Zuteilung Kunde-VS-ikD, den unterschiedlichen Tarifsystemen und Subventionen gesehen. Diese können im Grunde aber unabhängig von der Vermittlungsplattform betrachtet werden. Heute gibt es bereits ikD, die bei unterschiedlichen VS angestellt sind. Die VS haben zudem sehr heterogene Einzugsgebiete: So gibt es Vermittlungsstellen, die für mehrere Kantone zuständig sind und zuweilen mit unterschiedlichen Tarifen arbeiten müssen, umgekehrt gibt es Kantone mit mehreren VS. Auch sind Leistungsvereinbarungen zwischen Kunden und VS möglich, auch über die „eigene“ Region hinaus. Die Auseinandersetzung mit der Vermittlungsplattform legt diese bestehenden Ungereimtheiten lediglich offen. Selbst wenn es gelingt, diese zu beseitigen, bleibt das Abbilden der heterogenen Landschaft aber eine Herausforderung in der Umsetzung der Vermittlungsplattform und insbesondere für das Matching-Verfahren.

Was den Aspekt «Automatisierung» betrifft, wird seitens der VS häufiger mit einer Qualitätseinbusse als mit einer Qualitätssteigerung gerechnet. Entsprechend gilt es aufzuzeigen, wie die Qualität der Einsatzvermittlung sichergestellt werden kann. Um die heutigen Prozesse möglichst zu imitieren, müssen neben dem Matching-Verfahren auch der Ablauf zur Anfrage der ausgewählten ikD betrachtet werden:

- Um das heutige Matching-Verfahren zu imitieren, sind neben den heute schon mehrheitlich erfassten Kriterien weitere Kriterien in den ikD-Profilen zu erfassen. Darunter gibt es objektiv einfach zu kategorisierende Kriterien, wie Einsatzgebiete, Grundbildung, Erfahrung. Eine Herausforderung stellen Kriterien wie Zuverlässigkeit, Soft-Skills oder Belastbarkeit dar, da sie mit Blick auf den Datenschutz als heikel, für die Auswahl aber als wichtig eingestuft werden. Als Alternative könnte eine übergeordnete Kategorie gebildet werden, anhand derer die VS die ikD im Sinne einer Priorisierung einstufen können. Die Gründe für die Einstufung der ikD bezüglich dieser Kategorie müssten transparent sein (auch gegenüber den ikD), es genügt aber, diese VS-intern zu dokumentieren. Für das Matching-Verfahren müssten zudem die Kundeninformationen mit den ikD-Profilen und weiteren zugrundeliegenden Informationen wie zu den Tarifen, Wegzeiten und bestehenden Terminen abgeglichen werden, wozu ein Algorithmus notwendig ist. Dieser Algorithmus ist technisch anspruchsvoll zu generieren, weshalb auf einzelne VS angepasste Variationen wohl kaum möglich sein dürften. Da die VS heute sowohl bei den Kunden als auch bei den ikD

unterschiedliche Kriterien erfassen, dürfte es daher schwierig sein, die heutige Praxis 1:1 zu imitieren.

- Auch der Ablauf zum Einholen einer Terminbestätigung bei den ausgewählten ikD lässt sich zu einem hohen Grad imitieren. Dies setzt voraus, dass die Kunden oder die Plattform eine Auswahl von mehreren ikD mit absteigendem Rang treffen (ausser die Kunden möchten mit einer/m bestimmten ikD zusammenarbeiten, hier ist ein anderer Ablauf sinnvoll). Die Plattform generiert daraus z.B. eine SMS an den/die ikD auf dem ersten Rang und wartet auf eine Bestätigung oder Absage. Spätestens nach Ablauf der Antwortfrist generiert die Plattform eine SMS an den/die ikD auf dem zweiten Rang usw. (entsprechendes Verfahren bei kurzfristigen/dringenden Terminanfragen). Bei einer Zusage generiert die Plattform eine Auftragsbestätigung an den Kunden, die ikD sowie an die VS. In Fällen, in denen durch die Vermittlungsplattform keine Terminbestätigung erzielt wird (z.B. alle fünf ausgewählten ikD absagen), ergibt sich die Möglichkeit, die Anfrage zur „herkömmlichen“ Bearbeitung an die VS weiterzuleiten oder die Kunden werden aufgefordert, Parameter zu ändern (z.B. Termin, Einzugsgebiet der ikD erweitern). Wird die heutige Praxis imitiert, ändert sich für die ikD nichts Grundsätzliches und auch ein Abgleich mit ihrem Terminkalender ist nicht zwingend nötig.

Die gemeinsame Vermittlungspraxis setzt von allen Beteiligten eine hohe Kompromissbereitschaft voraus. Die Kooperation der VS dürfte nur zu gewinnen sein, wenn die Zweifel und allfällige Ängste beseitigt werden und die VS ein positives Kosten-Nutzen-Verhältnis erkennen. Einerseits muss eine hohe Datensicherheit gewährleistet und die Verwendung der Daten transparent geregelt werden. Im Weiteren müssen die VS auch über die Kosten bzw. die Finanzierung der Vermittlungsplattform informiert sein und mit welchen Aufwänden sie rechnen müssen, um Schnittstellen zu ihren IT-Systemen herstellen zu können. Dabei muss langfristig gedacht und die Entwicklungskosten der Plattform als Investition für die Zukunft betrachtet werden. Der Nutzen für die VS besteht in erster Linie darin, die Effizienz der Einsatzvermittlung deutlich zu erhöhen und dadurch Ressourcen für andere Aufgaben der Qualitätssicherung zu gewinnen. Auch durch das Festlegen der Qualitätskriterien, die letztlich dem Matching-Algorithmus unterliegen, kann auf übergeordneter Ebene als Beitrag zur Qualitätsförderung betrachtet werden, da dadurch eine einheitliche Praxis und die Bevorzugung von besser qualifizierten ikD systematisch gefördert würden. Nicht zu vergessen sind schliesslich der Nutzen auf Seiten der Kunden und ikD.

Anhang: Steuerungsmöglichkeiten zur Gewährleistung einer möglichst hohen Qualität

Auswahlverfahren und Einarbeitung neuer ikD

- Personalmanagement zur gezielten Rekrutierung neuer ikD
- Professionelles Rekrutierungsverfahren (Ausschreibung, Bewerbungsgespräch etc.)
- Sprachstandnachweis einfordern
- (finanzielle) Unterstützung von Sprachkursen/Sprachstandmessungen
- Einführungskurs
- Coaching während der ersten Einsätze
- Erste Einsätze gezielt vermitteln (Standardsituationen)
- Probezeit mit anschliessendem Standortgespräch

Betreuung und Weiterentwicklung der ikD

- Individuelle Personalentwicklung
- (finanzielle) Unterstützung an externe Aus- und Weiterbildungen (inkl. Module/Zertifikat INTERPRET)
- Lohnabstufungen nach Qualifizierung
- Interne Weiterbildungen in Ergänzung zu den Modulen von INTERPRET (insbes. inhaltliche Weiterbildung inkl. Wortschatztraining, kundenspezifische Weiterbildungen)
- Ansprechpersonen, Debriefing nach schwierigen Einsätzen, Einzelcoaching
- Austauschgefässe, Intervision, Supervision
- Persönliche Beziehung zu ikD aufbauen, Identifizierung fördern

Einsatzvermittlung

- Definition von Einsatzgebieten, die nach besonderen Anforderungen verlangen
- Bevorzugung besser qualifizierter ikD bei der Einsatzvermittlung
- Erfassen aller relevanten Informationen bei den Kunden
- Erfassen und Aktualisieren der relevanten Vermittlungskriterien seitens der ikD
- Moderne IT-Systeme für ein effizientes Auftragsmanagement (Bestellsystem ist mit Auftragsmanagementsystem verbunden, keine manuelle Erfassung nötig)
- Moderne IT-Systeme zur Unterstützung des Matchings und der Einsatzvermittlung

Kundenfeedback, Beschwerdemanagement

- Kundenfeedback bei neuen ikD gezielt einholen
- Gezieltes Einholen von Kundenfeedback durch regelmässige Befragungen (summativ), direkten Austausch mit regelmässigen Kunden und Grosskunden suchen
- Professionelles Beschwerdemanagement inkl. IT-Schnittstellen zur ikD-Datenbank