

# **Einsatzstatistiken zum interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln 2020**

Bern, 27. April 2021

## Zusammenfassung

2020 wird als «Coronajahr» in die Geschichtsbücher eingehen. Die mit der Pandemie verbundenen Massnahmen und Einschränkungen haben auf alle Lebensbereiche Auswirkungen gehabt, so auch auf das interkulturelle Dolmetschen und Vermitteln.

Trotz eines Lockdown-bedingten Einbruchs im Frühling 2020 sind die Einsatzzahlen gegenüber dem Vorjahr um rund 1'500 auf 307'200 Einsätze leicht angestiegen. Die geleisteten Einsatzstunden hingegen sind um rund 15'000 auf 355'800 Stunden gesunken. Der Grund liegt bei den vermehrten Einsätzen via Telefon, welche kürzer sind als Einsätze vor Ort. Das **Ferndolmetschen** (via Telefon und Video) hat 2020 einen deutlichen Aufschwung erlebt und liegt neu bei 20% aller Einsätze (gegenüber 9% im Vorjahr). Die Einsätze via Telefon haben sich auf knapp 60'000 verdoppelt, beim Videodolmetschen fand eine Vervielfachung statt, von weniger als 100 Einsätzen im Vorjahr auf über 3'600 im Berichtsjahr 2020. Es ist davon auszugehen, dass dieser Trend weitergehen wird, was besondere Herausforderungen und Chancen für den Beruf mit sich bringt. Damit eine möglichst einwandfreie Qualität gewährleistet werden kann, plädiert INTERPRET für eine stärkere Gewichtung des Ferndolmetschens bei der Qualifizierung der Dolmetschenden.

Das **interkulturelle Vermitteln** macht weiterhin nur rund 1% aller Einsätze aus, erlebte aber ebenfalls eine Steigerung von knapp 2'000 Einsätzen im Vorjahr auf über 3'000 Einsätze im Jahr 2020.

Im Bereich **Gesundheit** finden mit 52% nach wie vor die meisten Einsätze statt, obwohl ein Rückgang von rund 3'000 Einsätzen gegenüber 2019 zu verzeichnen ist. An zweiter Stelle steht weiterhin der Bereich **Soziales** mit 20%, aber mit einem Rückgang von 5'500 Einsätzen. Deutlich zugelegt hat hingegen der Bereich **Asyl**, der eine Zunahme um rund 9'500 Einsätze ausweist und mit 44'500 Einsätzen (15%) den Bereich **Bildung** überholt hat. Die Einsätze in der Bildung und im Bereich **Behörden und Gerichte** sind gegenüber dem Vorjahr praktisch unverändert auf rund 38'000 resp. 2'800 geblieben.

Erfreulich ist die deutliche Steigerung der **Qualifizierungsquote der eingesetzten Dolmetschenden**: In 61,8% aller Einsätze wurden Dolmetschende beauftragt, die über das INTERPRET-Zertifikat, den eidg. Fachausweis oder eine höhere Qualifizierung verfügen (2019: 54.5%). Beim Telefon- und beim Videodolmetschen wurden mit 63% resp. 72% noch verstärkt qualifizierte Dolmetschende eingesetzt. Die Anzahl der Einsätze, welche von Personen ohne Qualifizierung geleistet wurden, sank von 36'000 auf 30'000, jene von Dolmetschenden in Ausbildung von 94'000 auf 87'000.

Bei den **Dolmetschsprachen** hat Arabisch Tigrinya als am häufigsten benötigte Sprache abgelöst. Die sechs wichtigsten Sprachen (Arabisch, Tigrinya, Albanisch, Tamil, Türkisch und Farsi) machen nach auch im Berichtsjahr mehr als 50% aller Einsätze aus. Die 12 am häufigsten eingesetzten Sprachen decken bereits über 75%, die 20 häufigsten mehr als 90% aller Einsätze ab. Die restlichen 10% der Einsätze werden von mehr als 50 Sprachen abgedeckt.

## Vorwort

Der vorliegende Bericht stellt die wichtigsten Einsatzzahlen des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns<sup>1</sup> des Jahres 2020 zusammen und vermittelt einen Eindruck bezüglich Umfang, Akteuren, Dolmetschformaten und Einsatzorten sowie zu Anzahl und Qualifikation der Ausübenden.

Grundlage für die Erfassung der Einsatzstatistiken bilden ein gemeinsam mit den regionalen Vermittlungsstellen ausgearbeitetes Excel-Formular und ein erläuterndes Dokument mit Hinweisen für die Erfassung und Zuteilung der Einsätze.<sup>2</sup> Für die Auswertung der Zahlen des Jahres 2020 hat INTERPRET Datenblätter von 21 regionalen Vermittlungsstellen erhalten.

Wie in den vorherigen Jahren, enthalten auch die Zahlen in diesem Bericht vereinzelte Ungenauigkeiten, die auf die Art der Erhebung zurückzuführen sind:

- Die Zuteilung zu einem Einsatzbereich erfolgt über die Rechnungsadresse eines Kunden. Die Angaben zum jeweiligen Ort bzw. Bereich des einzelnen Einsatzes ergeben sich ebenfalls aus dieser Zuteilung. Es ist für die Vermittlungsstelle nicht immer möglich, den Einsatzort genauer zu differenzieren (wenn Kunde und Rechnungsadresse beispielsweise eine Gesamtschule sind, kann der Einsatzort Primar- oder Oberstufe sein).
- Interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde, die für mehrere Stellen tätig sind (was relativ oft der Fall ist), werden mehrfach erfasst.
- Einsätze, die ausserhalb der Vermittlungsstrukturen geleistet werden (durch interne Dolmetschende bei den Institutionen, durch direkte Aufträge an selbständig agierende Dolmetschende sowie durch Ad-hoc- und Laiendolmetschende sowie Angehörige), sind nicht erfasst.

Die Angaben in diesem Bericht sind daher nur so genau und vollständig, wie die Erfassung und Zuteilung der jeweiligen Einsatzzahlen für die Vermittlungsstellen überhaupt möglich ist.

Trotz diesen Einschränkungen vermittelt die vorliegende Zusammenstellung und Auswertung der zur Verfügung gestellten Daten einen guten Überblick über die Zahlen und Tendenzen und lässt auch Rückschlüsse auf Entwicklungen und Herausforderungen zu.

INTERPRET dankt an dieser Stelle den beteiligten Vermittlungsstellen herzlich für die Zusammenarbeit.

---

<sup>1</sup> Das interkulturelle Dolmetschen umfasst traditionell in erster Linie die Einsatzbereiche Bildung, Gesundheit und Soziales. 2019 kamen die Einsätze im Rahmen des Rechtsschutzes im beschleunigten Asylverfahren hinzu. Das Dolmetschen im Asylverfahren sowie praktisch alle Einsätze, welche im Justizbereich geleistet werden, sind in dieser Statistik aber nicht erfasst. Die zuständigen Institutionen (SEM, Polizei, Gerichte etc.) arbeiten nicht mit den regionalen Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen zusammen, die entsprechenden Einsatzzahlen sind deshalb nicht verfügbar.

<sup>2</sup> Diese beiden Dokumente sind auf der Webseite von INTERPRET unter "Statistiken" einsehbar: [www.inter-pret.ch/de/service/statistiken-77.html](http://www.inter-pret.ch/de/service/statistiken-77.html)

## Inhaltsübersicht

Zusammenfassung .....	ii
Vorwort.....	iii
Inhaltsübersicht .....	iv
Abbildungsverzeichnis.....	v
Tabellenverzeichnis.....	vi
Regionale Vermittlungsstellen .....	vii
1. Vermittelte Einsätze und Stunden – Überblick .....	1
Einsatzbereiche 2020 und über die Jahre .....	2
Einsatzstunden über die Jahre .....	3
Anteile der Vermittlungsstellen .....	4
Vermittlungsstellen über die Jahre .....	5
2. Qualifikation der Dolmetschenden und Vermittelnden .....	6
Einsätze nach Qualifikation der Dolmetschenden und Vermittelnden .....	6
Vermittlungsstellen nach Qualifizierung der Dolmetschenden .....	8
3. Unterschiedliche Formate.....	10
Dolmetschen vor Ort .....	11
Dolmetschen via Telefon.....	12
Dolmetschen via Video.....	14
Interkulturelles Vermitteln .....	15
4. Sprachen.....	19
Sprachen mit den meisten Einsätzen über die Jahre.....	20
5. Bereich Asyl .....	21
7. Bereich Behörden & Gerichte .....	23
8. Bereich Bildung .....	25
9. Bereich Gesundheit.....	27
10. Bereich Soziales.....	29

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Einsatzformate 2020 .....	1
Abbildung 2:	Einsatzformate, 2014 bis 2020 .....	1
Abbildung 3:	Einsätze nach Bereichen, 2020 .....	2
Abbildung 4:	Einsätze nach Bereiche, 2014-2020 .....	3
Abbildung 5:	Einsatzstunden, 2008 bis 2020.....	3
Abbildung 6:	Vermittlungsstellen nach Einsätzen, 2020 .....	4
Abbildung 7:	Einsatzvolumen pro Vermittlungsstelle, 2016 bis 2020 .....	5
Abbildung 8:	Einsätze nach Qualifikation, 2014 bis 2020 .....	7
Abbildung 9:	Vermittlungsstellen nach Einsätze und Qualifikation, 2020 .....	8
Abbildung 10:	Dolmetscheinsätze vor Ort nach Bereich, 2020 .....	12
Abbildung 11:	Dolmetscheinsätze vor Ort nach Qualifikation, 2020 .....	12
Abbildung 12:	Dolmetscheinsätze via Telefon bei den Vermittlungsstellen, 2019-2020.....	13
Abbildung 13:	Dolmetscheinsätze via Telefon nach Bereich, 2020 .....	13
Abbildung 14:	Dolmetscheinsätze via Telefon nach Qualifizierung, 2020 .....	14
Abbildung 15:	Dolmetscheinsätze via Video nach Bereich, 2020 .....	14
Abbildung 16:	Dolmetscheinsätze via Video nach Qualifizierung, 2020.....	15
Abbildung 17:	Einsätze interkulturelles Vermitteln, 2014 bis 2020.....	15
Abbildung 18:	Interkulturelles Vermitteln nach Bereich, 2020.....	16
Abbildung 19:	Einsätze interkulturelles Vermitteln nach Qualifikation, 2020 .....	16
Abbildung 20:	Einsätze interkulturelles Vermitteln nach Vermittlungsstellen, 2014 bis 2020.....	18
Abbildung 21:	Meist benutzte Sprachen, 2014-2020 .....	20
Abbildung 22:	Bereich Asyl nach Formaten, 2020.....	21
Abbildung 23:	Einsätze im Bereich Asyl, 2020 .....	22
Abbildung 24:	Bereich Behörden & Gerichte nach Formaten, 2020 .....	23
Abbildung 25:	Einsätze im Bereich Behörden & Gerichte, 2020 .....	24
Abbildung 26:	Bereich Bildung nach Formaten, 2020.....	25
Abbildung 27:	Einsätze im Bereich Bildung, 2020 .....	26
Abbildung 28:	Bereich Gesundheit nach Formaten, 2020 .....	27
Abbildung 29:	Einsätze im Bereich Gesundheit, 2020 .....	28
Abbildung 30:	Bereich Soziales nach Formaten, 2020 .....	29
Abbildung 31:	Einsätze im Bereich Soziales, 2020.....	30

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Vermittlungsstellen, 2020.....	vii
Tabelle 2:	Einsätze pro Person nach Qualifikation, 2018 bis 2020 .....	7
Tabelle 3:	Vermittlungsstellen nach Qualifizierungsquote, 2020 .....	9
Tabelle 4:	Einsätze nach Vermittlungsstellen und Format, 2020.....	10
Tabelle 5:	Durchschnittliche Einsatzdauer und Anzahl Einsätze nach Bereich und Format, 2020 .....	11
Tabelle 6:	Einsätze interkulturelles Vermitteln nach Vermittlungsstellen, 2020 .....	17
Tabelle 7:	Einsätze nach Sprachen, 2020 .....	19
Tabelle 8:	Kategorien des Bereichs Asyl .....	21
Tabelle 9:	Kategorien des Bereichs Behörden & Gerichte .....	23
Tabelle 10:	Kategorien des Bereichs Bildung .....	25
Tabelle 11:	Kategorien des Bereichs Gesundheit .....	27
Tabelle 12:	Kategorien des Bereichs Soziales.....	29

## Regionale Vermittlungsstellen

Für das Jahr 2020 erhielt INTERPRET von 21 Vermittlungsstellen Datenblätter zur statistischen Auswertung der Einsatzzahlen:

Vermittlungsstelle	Bezeichnung	Amtssprache (D, F, I) / Bemerkung
Agenzia DERMAN Ticino di SOS Ticino	DERMAN TI	I / Vermittelt seit 2019 auch Dolmetschende für die Asylregion Tessin.
AOZ Medios, Interkulturelles Dolmetschen	AOZ Medios	D / Der Nationale Telefondolmetschdienst ist seit 2019 Teil von AOZ Medios.
Appartenances Vaud, Interprétariat communautaire	Appartenances	F
Ausländerdienst Baselland (ald), Dolmetschdienst	ald	D
AVIC – Association valaisanne pour l'interprétariat communautaire	AVIC	F
Bhaasha Vaud	Bhaasha	F / Vermittlungsstelle seit 2019
comprendi? Berner Vermittlungsstelle für interkulturelles Dolmetschen, Caritas Bern	comprendi	D / Vermittelt seit 2019 auch Dolmetschende für die Asylregion Zentralschweiz.
Centre d'interprétariat communautaire et de traduction, Service de la cohésion multiculturelle (COSM)	COSM	F
Connexion sarl	Connexion	F
DERMAN Schaffhausen, Schweizerisches Arbeiterhilfswerk Schaffhausen	DERMAN SH	D / Vermittelt Dolmetschende für die Asylregionen Bern und Zürich. Der Telefondolmetschdienst "telducto" wird seit 2019 integriert aufgeführt.
Dolmetschdienst Zentralschweiz, Caritas Luzern	DD Zentralschweiz	D
Fachstelle Integrationsförderung, Dolmetschdienst, Stadt Winterthur	Winterthur	D
HEKS Linguadukt AG / SO	HEKS AG/SO	D
HEKS Linguadukt beider Basel	HEKS b. Basel	D
HEKS beider Basel – ikV-Projekte	HEKS ikV-Projekte	D / Vermittlungsaufträge im Rahmen von Projekten werden seit 2019 ausgewiesen.
HEKS Dolmetschen Asyl	HEKS Dolm. Asyl	D / Vermittelt seit 2019 Dolmetschende für die Asylregionen Ost- und Nordwestschweiz.
interunido	interunido	D
« se comprendre », Caritas Suisse	se comprendre	F / Vermittelt seit 2019 auch Dolmetschende für die Asylregion Westschweiz.
Service interprétariat communautaire, Croix-Rouge genevoise	CRG	F
verdi – Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz, ARGE Integration Ostschweiz	verdi	D
Vermittlungsstelle interkulturelles Dolmetschen Oberwallis FMO	FMO	D

**Tabelle 1: Vermittlungsstellen, 2020**

## 1. Vermittelte Einsätze und Stunden – Überblick

Im Erhebungsjahr 2020 haben 21 Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln total 307'151 Einsätze bzw. 355'835 Stunden vermittelt. Insgesamt ist damit die Anzahl Einsätze erneut leicht angestiegen (im Vorjahr waren es total 305'691 Einsätze). Angesichts des Auftragseinbruchs im Frühjahr 2020 aufgrund des ersten Corona-Lockdowns, ist diese Zahl bemerkenswert.

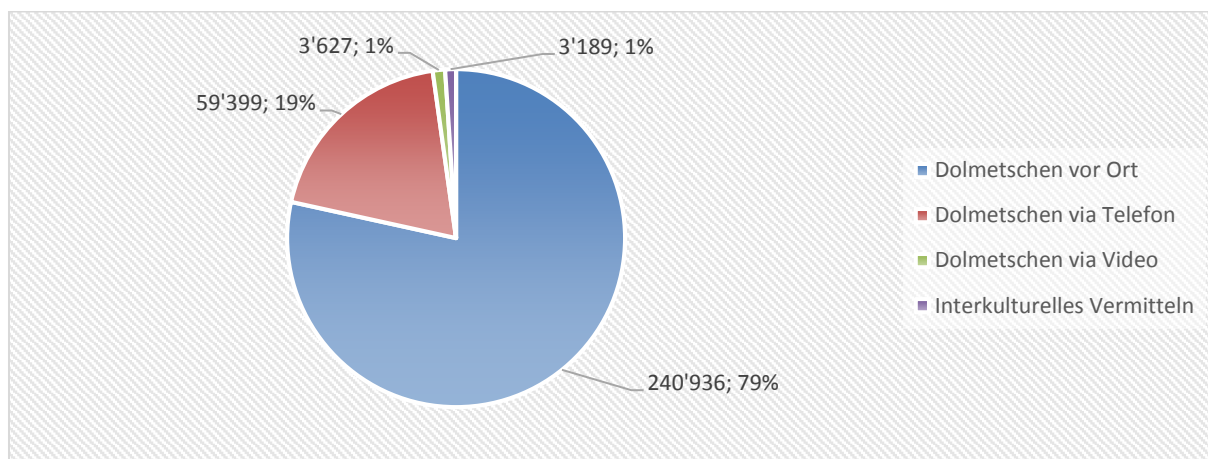


Abbildung 1: Einsatzformate 2020

Von 2019 auf 2020 gab es beachtliche Verschiebungen bei den Formaten, wie ein Vergleich der Jahre 2014 bis 2020 zeigt:

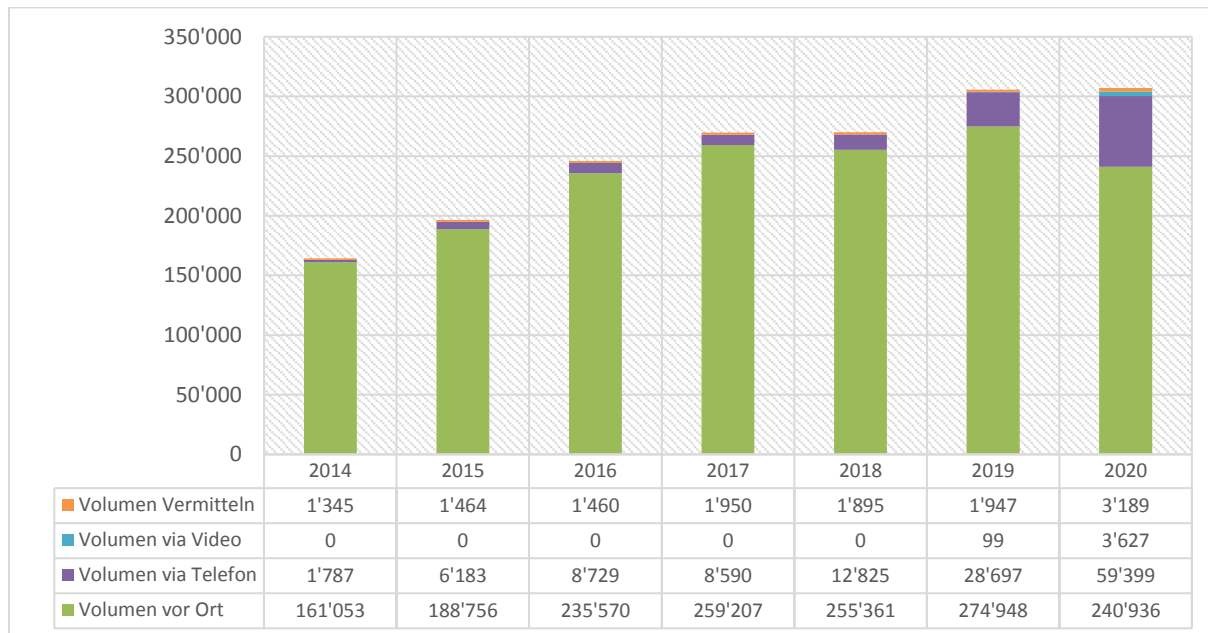


Abbildung 2: Einsatzformate, 2014 bis 2020

Die Anzahl der Einsätze vor Ort sind gegenüber dem Vorjahr um 12% gesunken und damit erstmals in den letzten sieben Jahren deutlich zurückgegangen. Die Einsätze des Telefon- und Videodolmetschens hingegen haben stark zugenommen und machen mittlerweile bereits 20% aller geleisteten Einsätze aus. Die Entwicklung hin zu einer grösseren Bedeutung des Ferndolmetschens dürfte durch die Corona-Pandemie verstärkt bzw. beschleunigt worden sein. Das interkulturelle Vermitteln verbleibt unverändert bei einem Anteil von etwa 1% der gesamten Einsätze, weist gegenüber dem Vorjahr aber ebenfalls eine Zunahme aus, von rund 1'900 Einsätzen im Jahr 2019 auf 3'200 Einsätze im Berichtsjahr.



## Einsatzbereiche 2020 und über die Jahre

Die Aufteilung der Einsätze nach den Bereichen Asyl, Behörden & Gerichte, Bildung, Gesundheit und Soziales zeigt im Berichtsjahr folgendes Bild:

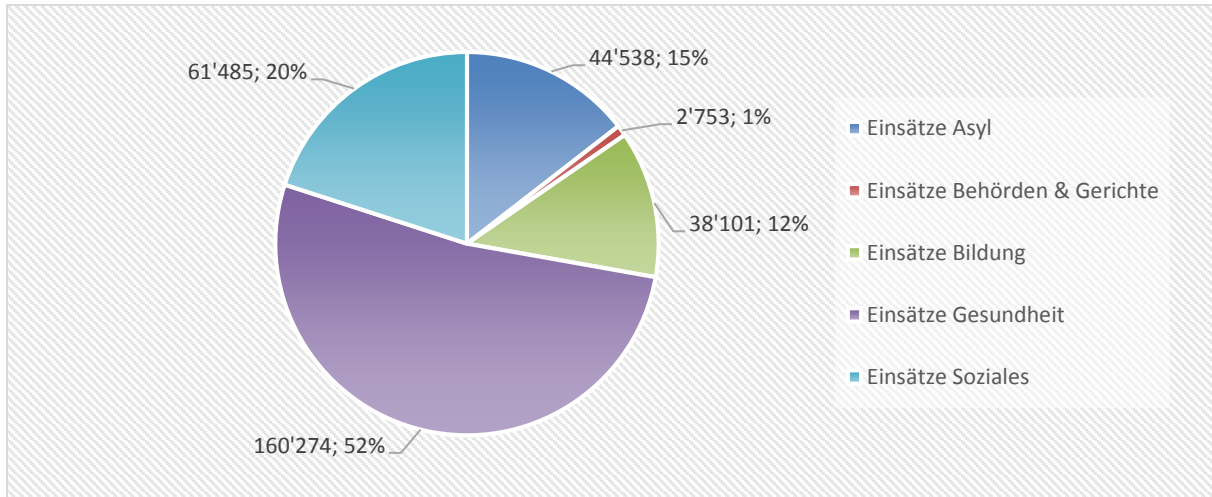


Abbildung 3: Einsätze nach Bereichen, 2020

Im Asylbereich handelt es sich in erster Linie um die Dolmetscheinsätze für die Rechtsvertretung und Beratung, welche von den regionalen Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen organisiert werden. Nicht enthalten im Bereich Asyl sind jedoch jene Dolmetscheinsätze, welche von Seiten des Staatssekretariats für Migration SEM organisiert werden (z.B. für die Anhörungen im Asylverfahren). Zudem weisen die Einsatzzahlen der Justizbehörden nur einen Bruchteil der schweizweit getätigten Einsätze aus. Denn die grosse Mehrheit aller Dolmetscheinsätze in diesem Bereich werden durch die zuständigen kantonalen Dienststellen und nicht über regionale Vermittlungsstellen vermittelt. Sie können in diesem Bericht leider nicht ausgewiesen werden.

Der mit Abstand grösste Teil der Einsätze (52% oder rund 160'000 Einsätze) wird, wie in den Vorjahren, im Gesundheitsbereich geleistet. An zweiter Stelle steht nach wie vor der Bereich Soziales mit 20% der Einsätze. Im Vergleich zum Vorjahr haben diese Bereiche leicht an Bedeutung verloren (Gesundheit von 53% auf 52%, Soziales von 22% auf 20%). Deutlich zugenommen haben die Einsätze sowohl relativ als auch absolut im Asylbereich von rund 35'000 Einsätzen (bzw. 12%) im Vorjahr auf rund 44'500 Einsätze (oder 15%) im Berichtsjahr 2020. Der Bereich Asyl hat damit das erste Mal den im interkulturellen Dolmetschen traditionell wichtigen Bereich Bildung überrundet. Die Einsätze im Bereich Bildung bleiben im Vergleich zum Vorjahr konstant auf rund 38'000 Einsätzen.

Ein Vergleich der Einsätze nach Bereichen seit 2014 zeigt folgendes Bild:

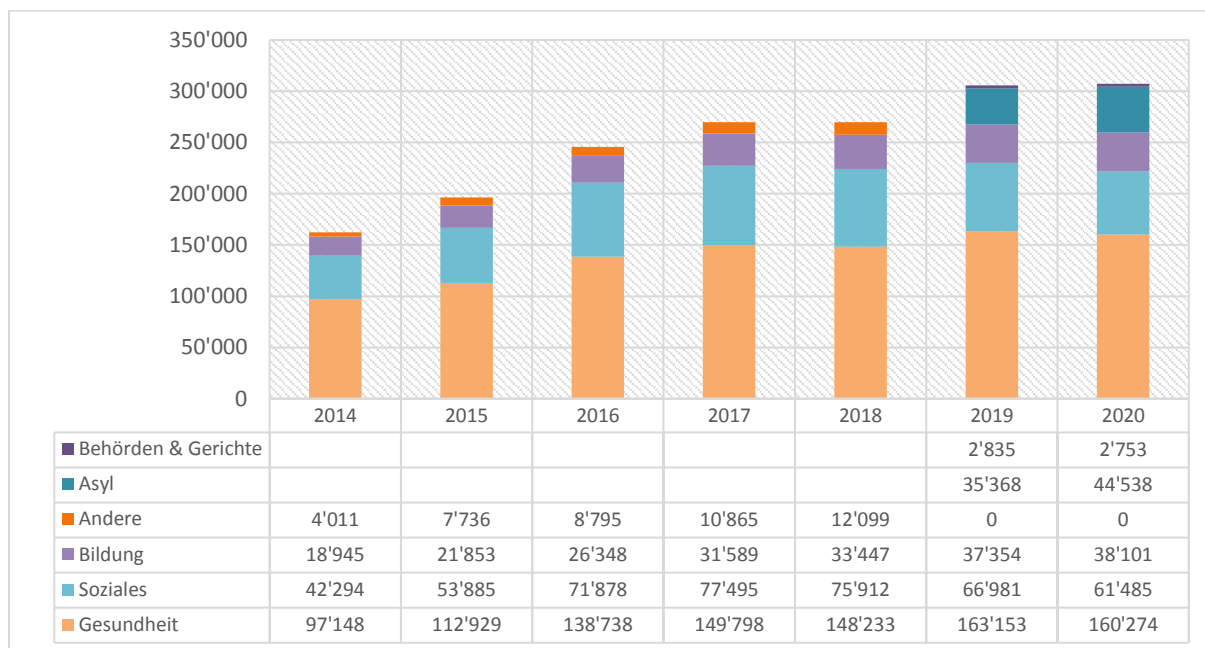


Abbildung 4: Einsätze nach Bereiche, 2014-2020

Die Einsätze in den Bereichen Asyl und Behörden & Gerichte werden erst seit 2019 erhoben, die Kategorie "Andere" hingegen gibt es seit 2019 nicht mehr.

Die Einsatzzahlen in den Bereichen Bildung, Gesundheit und Soziales bleiben seit 2016 im Grossen und Ganzen konstant. Die Zunahme der Einsätze seit 2019 ist auf die mit der Einführung des beschleunigten Asylverfahrens neu dazugekommenen Einsätze im Bereich Asyl zurückzuführen.

### Einsatzstunden über die Jahre

Betrachtet man die **Einsatzstunden**, lässt sich die Entwicklung über die letzten 13 Jahre verfolgen. Die Angaben zu den Einsatzstunden der Jahre 2008 bis 2013 stammen aus den Jahresberichten zur Integrationsförderung des Bundesamts für Migration BFM (heute SEM).<sup>3</sup>

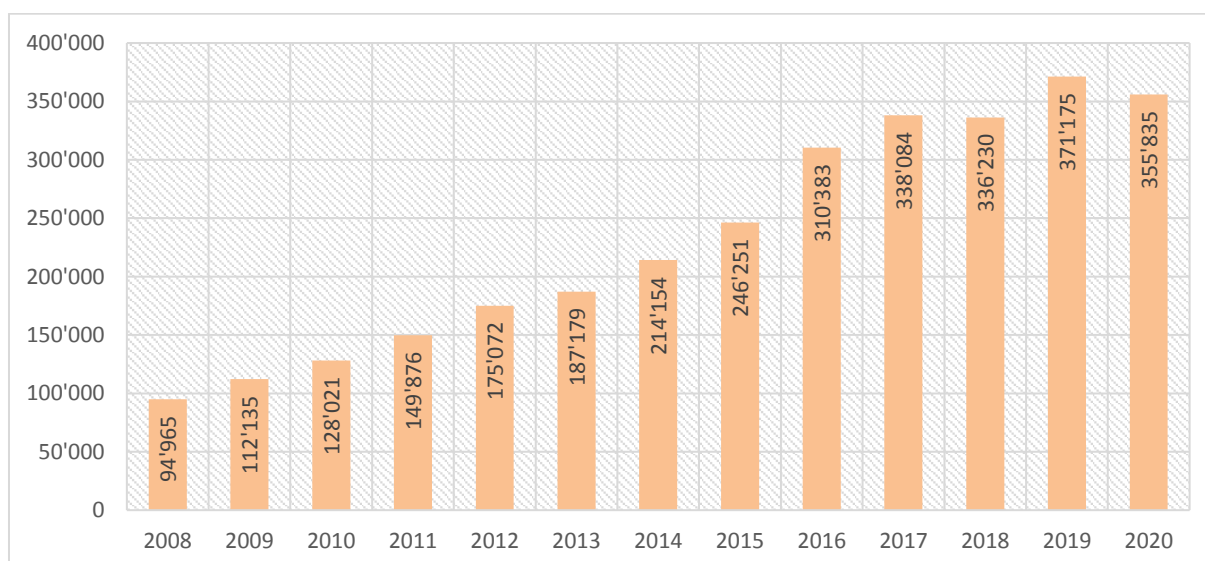


Abbildung 5: Einsatzstunden, 2008 bis 2020

<sup>3</sup> Jahresberichte „Integrationsförderung des Bundes“, zu finden unter: <https://www.sem.admin.ch/sem/de/home/publiservice/berichte/integration.html>

Das Berichtsjahr 2020 weist ein Stundentotal von 355'835 aus. Die Einsatzstunden haben im Vergleich zum Vorjahr um über 15'000 Stunden abgenommen, obwohl die Anzahl Einsätze um knapp 1'500 zugenommen hat. Dies lässt sich auf die Zunahme der Einsätze via Telefon zurückführen, welche durchschnittlich kürzer sind (48 Minuten) als die Einsätze vor Ort (75 Minuten). Weitere Ausführungen zu den durchschnittlichen Einsatzzahlen finden Sie in Kapitel 3.

## Anteile der Vermittlungsstellen

In Bezug auf das Volumen der vermittelten Einsätze gibt es grosse Unterschiede zwischen den regionalen Vermittlungsstellen, wie die nachfolgende Grafik zeigt. Appartenances ist mit einem Total von 53'766 vermittelten Einsätzen zahlenmässig die grösste Vermittlungsstelle. HEKS ikV-Projekte und interunido mit ein paar Hundert Einsätzen sind die kleinsten Stellen.

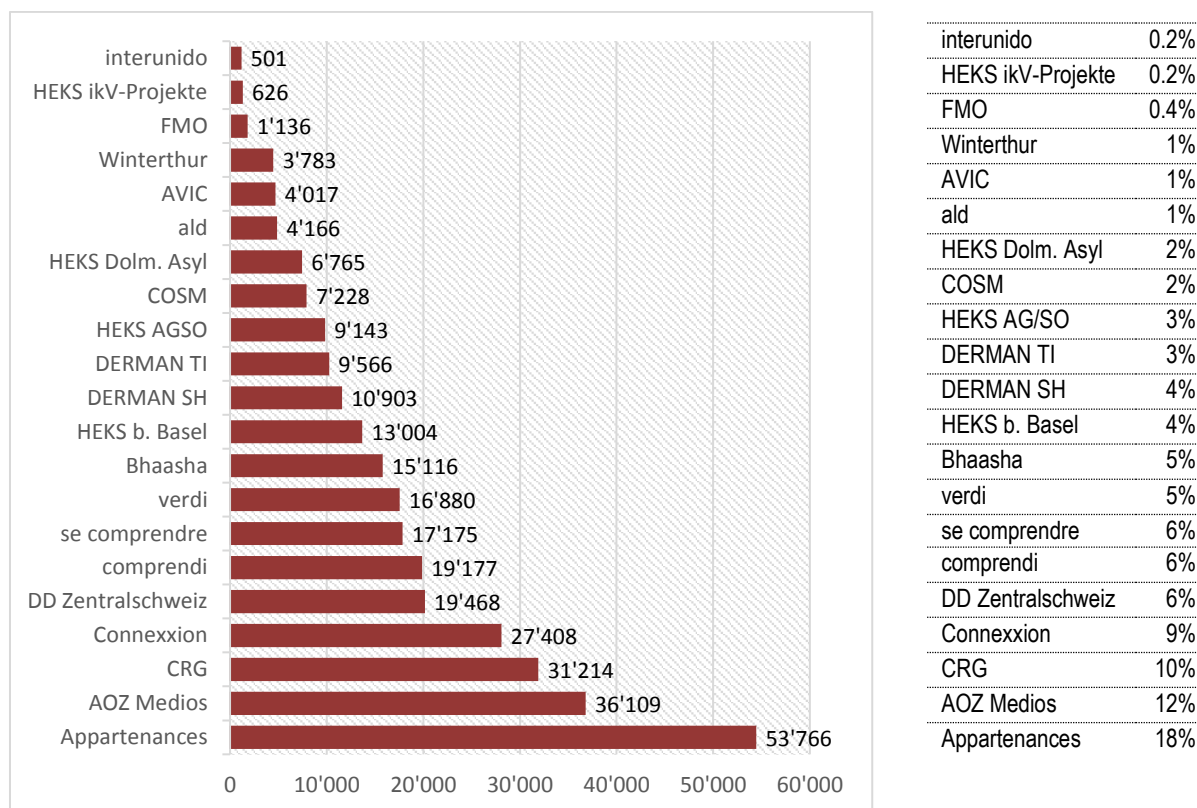


Abbildung 6: Vermittlungsstellen nach Einsätzen, 2020

Die Abbildung zeigt – wie auch in den letzten Jahren – eine bemerkenswerte Konzentration des Einsatzvolumens auf einige wenige Vermittlungsstellen: Die vier grössten Stellen (Appartenances, AOZ Medios, CRG und Connexion) leisten beinahe die Hälfte aller Einsätze (49%). Zehn Vermittlungsstellen, d.h. die Hälfte aller Stellen sind für über 80% aller Einsätze verantwortlich.

Die Vermittlungsstellen waren insgesamt für 8'328 Kunden tätig. Auch hier sind aber grosse Unterschiede zwischen den Vermittlungsstellen feststellbar. Die Anzahl Kunden pro Vermittlungsstelle ist von verschiedenen Faktoren abhängig. Die regionale Grösse einer Vermittlungsstelle spielt ebenso eine Rolle wie die internen Organisationsstrukturen der Kunden und ihre Handhabung bei der Rechnungsstellung. Auch vertragliche Bedingungen (wie zum Beispiel Leistungsverträge und Ausschreibungen) führen dazu, dass die Kundenanzahl stark variiert: Eine Vermittlungsstelle mit grossem Volumen kann relativ viele Kunden haben (z.B. AOZ Medios mit rund 1'600 Kunden) oder aber wenige (z.B. Connexion mit 75 Kunden).

Unter den ausgewerteten Vermittlungsstellen gibt es deren 13 mit Amtssprache Deutsch, deren 7 mit Amtssprache Französisch sowie eine Vermittlungsstelle mit Amtssprache Italienisch. Es fällt auf, dass sich unter den vier grössten Vermittlungsstellen drei Stellen in der französischen Schweiz befinden (Appartenances, CRG, Connexion). Während nur 23% der Wohnbevölkerung Französisch als Hauptsprache angibt<sup>4</sup>, werden knapp die Hälfte aller Einsätze (48%) in die Amtssprache Französisch verdolmetscht. Die Fachpersonen der Romandie arbeiten offensichtlich öfter mit interkulturell Dolmetschenden zusammen als diejenigen in der deutsch- und italienischsprachigen Schweiz. Der Anteil der Einsätze in der Amtssprache Deutsch beläuft sich auf nur gerade 49%, obwohl die deutschsprachige Wohnbevölkerung 62% der ständigen Wohnbevölkerung ausmacht. Drei Prozent der Dolmetscheinsätze werden in die Amtssprache Italienisch (Derman TI) verdolmetscht.

## Vermittlungsstellen über die Jahre

Die folgende Grafik zeigt die Entwicklung der Einsätze pro Vermittlungsstelle in den letzten fünf Jahren (2016 bis 2020):

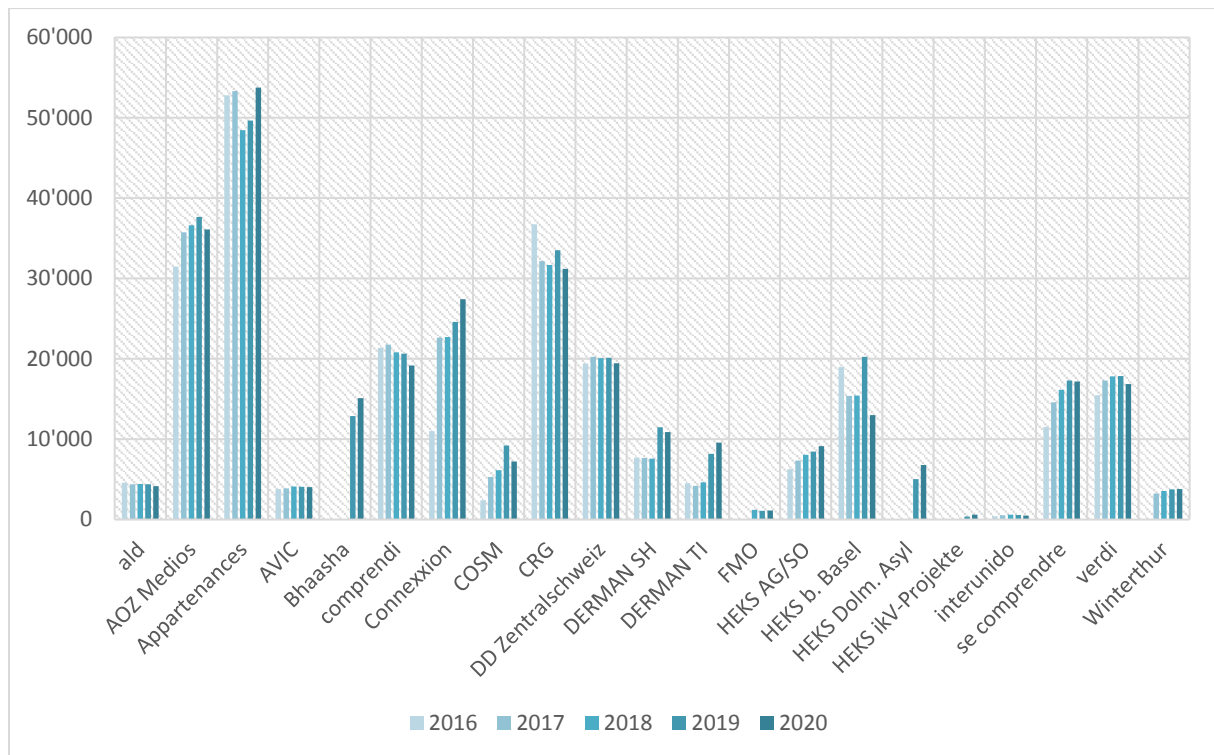


Abbildung 7: Einsatzvolumen pro Vermittlungsstelle, 2016 bis 2020

Die Lücken bei einigen Vermittlungsstellen rühren daher, dass sie erst kürzlich gegründet wurden (Bhaasha, HEKS Dolm. Asyl) oder dass INTERPRET nicht über alle Jahreseinsatzzahlen verfügt (FMO, HEKS ikV-Projekte, Winterthur). Bis 2019 führte AOZ Medios den nationalen Telefondolmetschdienst. Dessen Einsatzzahlen sind bei AOZ Medios miteingerechnet. Bei den Vermittlungsstellen, welche im Rahmen des neuen Asylverfahrens über Mandate für das Dolmetschen in der Rechtsvertretung und Beratung verfügen (DERMAN SH, Derman TI, HEKS Dolm. Asyl, se comprendre), manifestiert sich die Zunahme an Einsätzen seit 2019.

<sup>4</sup> Hauptsprachen in der Schweiz von 2019 gemäss Bundesamt für Statistik: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/sprachen-religionen/sprachen.html>

## 2. Qualifikation der Dolmetschenden und Vermittelnden

Die interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden werden von den Vermittlungsstellen nach den folgenden Qualifikationen kategorisiert:

- Dolmetschende mit **höherer Qualifikation** (z.B. Master im Konferenzdolmetschen oder CAS Gerichts- und Behördendolmetschen ZHAW)
- Interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde (IDV) mit **eidgenössischem Fachausweis**
- Interkulturell Dolmetschende (IKD) mit **INTERPRET-Zertifikat**
- Dolmetschende (IKD) **in Ausbildung** (besuchen aktuell Modul 1 / 2 oder haben mindestens einen Einführungskurs sowie eine interne Weiterbildung bei der Vermittlungsstelle absolviert, jedoch nicht länger als 2 Jahre zurückliegend)
- Personen **ohne** dolmetschrelevante **Qualifikation**

INTERPRET betrachtet im vorliegenden Bericht jene Personen als qualifiziert, welche mindestens über das Zertifikat INTERPRET verfügen. Beim Zertifikat INTERPRET handelt es sich um eine Basisqualifikation (mündl. Überprüfung der Dolmetschsprache C1, Sprachnachweis der Amtssprache B2, Atteste der Basismodule 1 und 2, Supervision sowie Praxisnachweise). In etlichen Settings sind jedoch zusätzliche Kompetenzen gefragt (z.B. für das Ferndolmetschen, für das Dolmetschen bei Gerichten oder in der Psychoanalyse) sowie ebenfalls höhere Sprachnachweise (z.B. C1 in der Amtssprache). Die Kategorien IDV mit eidgenössischem Fachausweis oder Dolmetschende mit höherer Qualifikation entsprechen diesen Anforderungen. In der Praxis verfügen die Dolmetschenden jedoch oft über keinen der beiden Abschlüsse, dafür eventuell über entsprechende Weiterbildungen (z.B. für Gerichtsdolmetschende). Diese Nachweise können im vorliegenden Bericht nicht ausgewiesen werden.

2020 zählten die Vermittlungsstellen insgesamt 2'854 aktive interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde, d.h. Personen, welche im Berichtsjahr 2020 mindestens einen Auftrag durch eine Vermittlungsstelle erhalten haben. Davon sind 2'038 Frauen und 816 Männer. Die Vermittlungsstellen weisen ein Total von 100 Dolmetschenden mit höherer Qualifikation, 136 mit eidg. Fachausweis, 1'193 mit Zertifikat INTERPRET, 854 Dolmetschende in Ausbildung und 571 ohne Ausbildung aus. Diese Zahlen werden allerdings durch Mehrfachzählungen stark verfälscht, da etliche interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde bei mehreren Vermittlungsstellen Einsätze absolvieren.

### Einsätze nach Qualifikation der Dolmetschenden und Vermittelnden

Die Entwicklung der Anzahl Einsätze nach Qualifikation der Dolmetschenden und Vermittelnden in den Jahren 2014 bis 2020 zeigt folgendes Bild:

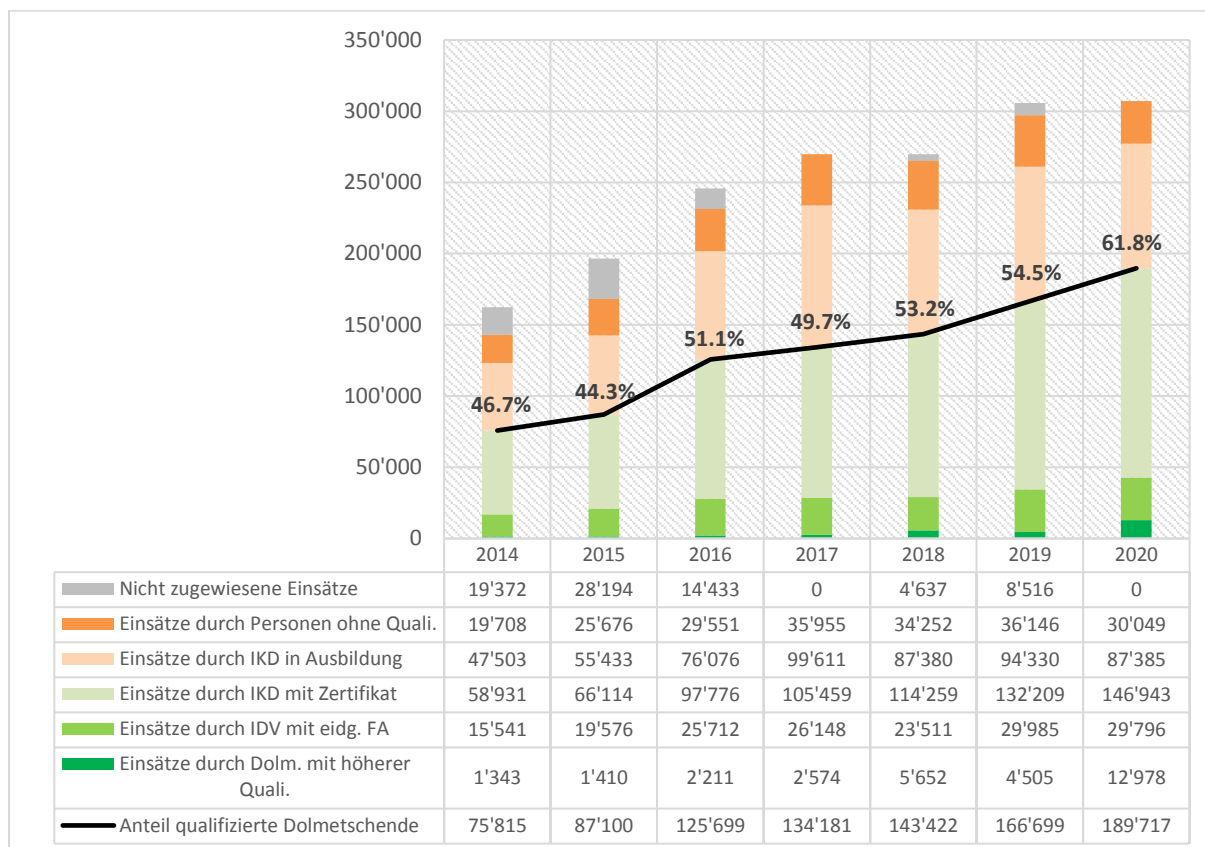


Abbildung 8: Einsätze nach Qualifikation, 2014 bis 2020

Die Grafik zeigt einerseits die absoluten Einsatzzahlen nach Qualifikation der Dolmetschenden in den Jahren 2014 bis 2020. Andererseits macht sie deutlich, wie gross der Anteil Einsätze durch qualifizierte Dolmetschende (IKD mit Zertifikat, IDV mit eidg. FA, Dolmetschende mit höherer Qualifikation) in den jeweiligen Jahren ist. Dieser Anteil ist sowohl absolut als auch relativ gestiegen. Im Berichtsjahr 2020 wurden 61.8% aller Einsätze durch Dolmetschende ausgeübt, welche mindestens über das Zertifikat INTERPRET verfügen. 2014 wurden hingegen erst 46.7% aller Einsätze durch qualifizierte Dolmetschende geleistet. Der Vergleich der Jahre 2019 und 2020 zeigt eine Zunahme der Einsätze durch Dolmetschende mit Zertifikat und durch Dolmetschende mit einer höheren Qualifikation. Die Anzahl geleisteter Einsätze durch Dolmetschende mit eidgenössischem Fachausweis hingegen ist konstant geblieben.

Qualifizierte Dolmetschende werden im Durchschnitt öfter eingesetzt als nicht oder wenig qualifizierte Dolmetschende. Die durchschnittliche Einsatzzahl ist aber eine theoretische Grösse, da die Einsätze pro Dolmetschender Person je nach Sprache, Bereich und Region beträchtlich variieren. Sie veranschaulicht jedoch (wenn auch in bescheidenem Ausmass) die Tendenz, dass eine bessere Qualifizierung auch zu mehr Einsätzen führt.

Durchschnittliche Anzahl Einsätze pro Dolmetscher*in	2020	2019	2018
Dolmetschende mit höherer Qualifikation	130	54	60
ikDV mit eidgenössischem Fachausweis	219	207	175
ikD mit Zertifikat INTERPRET	123	109	94
ikD in Ausbildung	102	105	91
Personen ohne Qualifikation	52	51	48
Alle Dolmetschenden	107	100	82

Tabelle 2: Einsätze pro Person nach Qualifikation, 2018 bis 2020

Der Mittelwert der Anzahl Dolmetscheinsätze pro Person und Jahr beträgt im Berichtsjahr 107. Qualifizierte Dolmetschende werden überdurchschnittlich oft eingesetzt, insbesondere die Dolmetschenden mit eidgenössischem Fachausweis (219 Mal pro Jahr). Stark zugenommen haben die Einsätze pro Person und Jahr für die Dolmetschenden mit höherer Qualifikation (von 54 auf 130 Einsätze pro Person).

Auf die Qualifizierungsquoten in den einzelnen Formaten vor Ort, via Telefon und Video sowie Interkulturelles Vermitteln wird im nächsten Kapitel (3. Unterschiedliche Formate) eingegangen.

### Vermittlungsstellen nach Qualifizierung der Dolmetschenden

Die folgende Grafik zeigt die Anteile der Einsätze nach Qualifikation der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden pro Vermittlungsstelle im Jahr 2020:

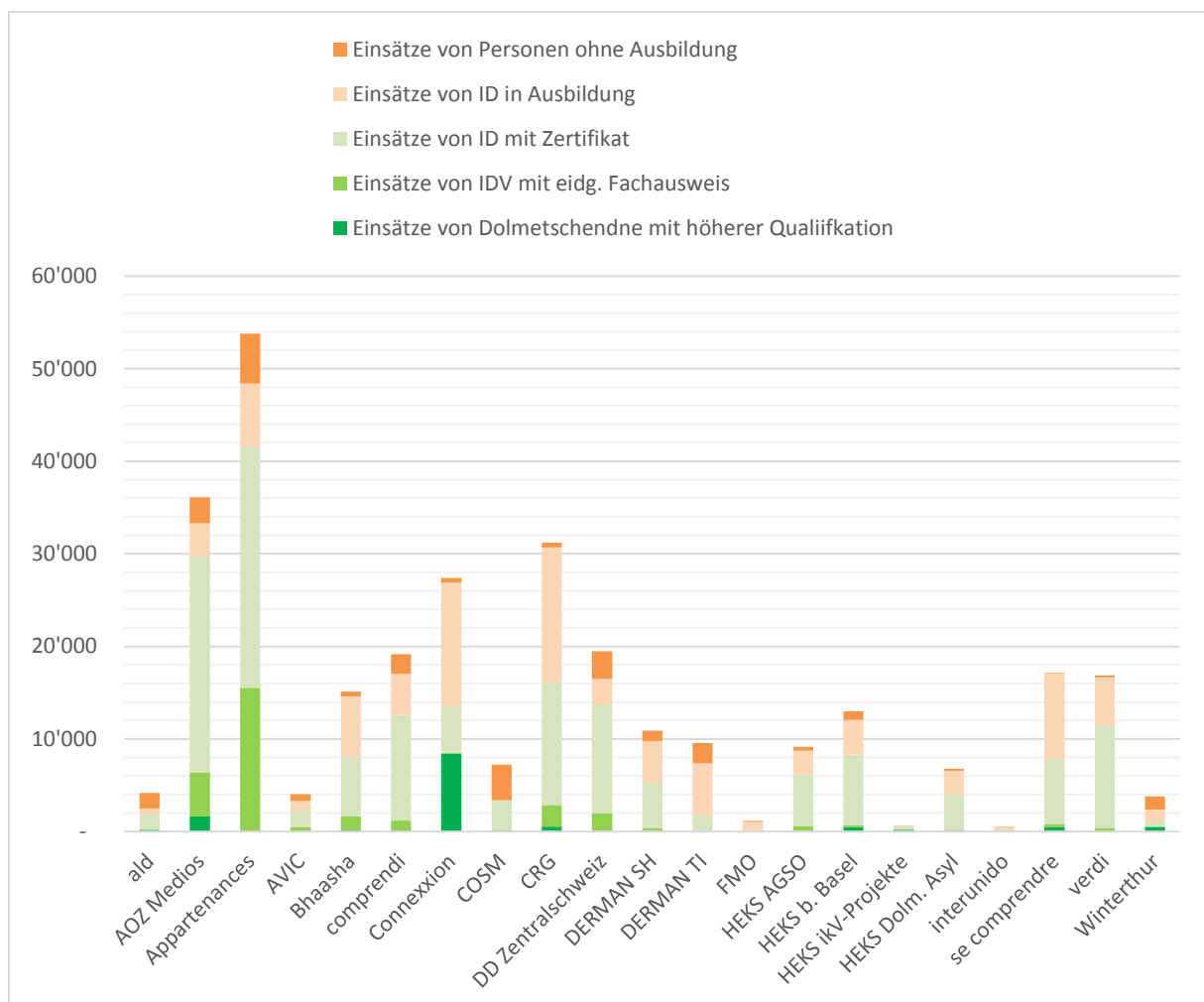


Abbildung 9: Vermittlungsstellen nach Einsätze und Qualifikation, 2020

Der Wechsel zwischen den grünen Farbtönen (qualifiziert) und den orangen Farben (nicht qualifiziert) markiert diese Grenze und macht den Anteil an Einsätzen durch qualifizierte bzw. nicht qualifizierte Dolmetschende und Vermittelnde pro Vermittlungsstelle deutlich. Der grösste Anteil der Dolmetscheinsätze wird durch Dolmetschende mit Zertifikat INTERPRET geleistet. An zweiter Stelle stehen die Dolmetschenden in Ausbildung.

Die Unterschiede zwischen den Vermittlungsstellen sind gross. In der folgenden tabellarischen Darstellung sind die Vermittlungsstellen nach der Qualifizierungsquote (Anteil Einsätze durch Dolmetschende mit Zertifikat als Mindestqualifizierung) eingeteilt:

>70%	HEKS ikV-Projekte (95%), AOZ Medios (82.3%), Appartenances (77.4%), DD Zentralschweiz (70.7%) Die Qualifizierungsquoten von AOZ Medios und Appartenances sind seit Jahren die höchsten. HEKS ikV-Projekte arbeitet mit spezifisch ausgebildeten Vermittelnden zusammen. Die meisten interkulturell Vermittelnden haben mindestens ein Zertifikat oder höhere Ausbildungen (MEL Ausbildung für ikV, SVEB-Zertifikat oder Fachfrau Migration).
60%-70%	verdi (67.7%), HEKS AGSO (67.3%), compendi (65.7%), HEKS b. B. (64%) Die Quote von HEKS b. B. ist leicht zurückgegangen, die Quoten der anderen drei Stellen stiegen um 4-5%.
50%-60%	HEKS Dolm. Asyl (59.0%), AVIC (56.6%), Bhaasha (53.6%), interunido (53.1%), CRG (51.5%) In dieser Gruppe sticht Bhaasha heraus, welche ihre Qualifizierungsquote von 39% auf knapp 54% im Berichtsjahr steigern konnte. Prozentpunkte verloren haben die Stellen AVIC und CRG.
40%-50%	Connexion (49.3%), DERMAN SH (48.2%), COSM (47.0%), ald (46.6%), se comprendre (45.8%) Mit einer Steigerung von 1% auf 49% sticht Connexion heraus, welche eine massive Zunahme von Einsätzen durch Dolmetschende mit einer höheren Qualifikation verzeichnet. Ebenfalls zugenommen hat die Quote bei ald und COSM um 7-9% sowie jene von se comprendre um stattliche 24%.
<30%	Winterthur (28.2%), DERMAN TI (17.9%), FMO (12.6%)

**Tabelle 3: Vermittlungsstellen nach Qualifizierungsquote, 2020**



### 3. Unterschiedliche Formate

Seit 2019 werden die Formate Dolmetschen vor Ort, Dolmetschen via Telefon, Dolmetschen via Video und interkulturelles Vermitteln differenziert erhoben. Nachfolgend werden die verschiedenen Formate im Allgemeinen dargestellt. Die differenzierte Auswertung nach Sprachen und Bereichen findet sich in den entsprechenden Kapiteln.

Die Vermittlungsstellen erfassten 2020 folgende Einsatzzahlen in den verschiedenen Formaten:

Vermittlungsstellen	Einsätze vor Ort	Einsätze via Telefon	Einsätze via Video	Einsätze im interkult. Vermitteln
ald	4'166			
AOZ Medios	31'754	4'355		
Appartenances	40'799	10'592	1'191	1'184
AVIC	3'796	221		
Bhaasha	10'943	3'374	799	
comprendi	17'920	1'257		
Connexion	17'794	9'525	89	
COSM	7'179			49
CRG	25'010	6'204		
DD Zentralschweiz	18'709			759
Derman SH	2'489	8'116		298
Derman TI	5'460	3'988		118
FMO	795	306	35	
HEKS AG/SO	8'935	162		46
HEKS b. Basel	12'901			103
HEKS ikV-Projekte				626
HEKS Dolm. Asyl		6'765		
interunido	462	39		
se comprendre	11'480	4'186	1'509	
verdi	16'561	309	4	6
Winterthur	3'783			
<b>TOTAL</b>	<b>240'936</b>	<b>59'399</b>	<b>3'627</b>	<b>3'189</b>

**Tabelle 4: Einsätze nach Vermittlungsstellen und Format, 2020**

Gegenüber dem Vorjahr erweiterten einige Vermittlungsstellen ihr Angebot im Ferndolmetschen: Telefondolmetschen gibt es neu bei FMO, HEKS AG/SO und interunido, Dolmetschen via Video bei Appartenances, FMO, se comprendre und verdi. Beim interkulturellen Vermitteln weisen die «üblichen» Vermittlungsstellen Einsätze aus, nur interunido verzeichnete 2020, anders als in den Vorjahren, keine Einsätze.

Das Telefondolmetschen verdoppelte sich im «Corona-Jahr» 2020 gegenüber dem Vorjahr (siehe auch Abb. 2, Seite 1). Das Dolmetschen via Video legte, wenn auch auf noch niedrigem Niveau, massiv zu und dürfte in Zukunft vermehrt zum Einsatz kommen. Diese Tendenzen erfordern eine entsprechende Schulung der Dolmetschenden. Um eine qualitativ optimale Dolmetschleistung zu erbringen, benötigt das Ferndolmetschen besondere Kompetenzen, insbesondere in Bezug auf das technische Handling und die paraverbalen Kommunikationsformen wie Blickkontakt, die nicht möglich oder erschwert sind. Auch Fachpersonen sollten zum Umgang mit Ferndolmetschformaten sensibilisiert werden.

Die durchschnittliche Einsatzdauer<sup>5</sup> der Dolmetschenden (in Minuten) unterscheidet sich je nach Format und Einsatzbereich:

	vor Ort		via Telefon		via Video		Interkult. Vermitteln	
	Dauer	Einsätze	Dauer	Einsätze	Dauer	Einsätze	Dauer	Einsätze
Asyl	76'	10'590	47'	26'706	58'	614	19'	46
Behörden & Gerichte	78'	2'256	56'	317	141'	3	39'	16
Bildung	77'	33'368	67'	1'640	67'	913	93'	913
Gesundheit	74'	131'694	47'	21'006	63'	1'086	38'	1'057
Soziales	79'	49'617	48'	5238	67'	127	101'	1'157
Durchschnittliche Dauer und Einsätze nach Format	<b>75'</b>	<b>227'525</b>	<b>48'</b>	<b>54'907</b>	<b>62'</b>	<b>2'083</b>	<b>76'</b>	<b>3'189</b>

**Tabelle 5: Durchschnittliche Einsatzdauer und Anzahl Einsätze nach Bereich und Format, 2020**

Die Einsätze im Dolmetschen vor Ort dauerten durchschnittlich 75 Minuten. Das entspricht dem vorjährigen Durchschnitt. Die Durchschnittswerte in den Einsatzbereichen bewegen sich zwischen 74 Minuten (Gesundheit) und 79 Minuten (Soziales).

Beim Telefondolmetschen liegt die durchschnittliche Einsatzdauer bei 48 Minuten. Durchschnittlich am längsten dauerten die Einsätze am Telefon im Bereich Bildung (67 Minuten) und bei Behörden & Gerichten (56 Minuten). Während in den Bereichen Bildung und Soziales bisher relativ wenig Einsätze via Telefon stattfanden, ist aufgrund der Corona-Pandemie eine Verlagerung vom Dolmetschen vor Ort hin zum Telefondolmetschen feststellbar. Generell übersteigt die Durchschnittsdauer der Einsätze via Telefon die Empfehlungen massiv: Wissenschaftliche Studien zeigen, dass die Konzentration und damit die Qualität des Dolmetschens via Telefon bereits ab 15 Minuten signifikant abnehmen. Für Einsätze am Telefon wird deshalb eine maximale Dauer von 30 Minuten empfohlen. Wie bereits in früheren Jahren erwähnt, besteht dieses Problem im Asylbereich seit längerem. Die Beratungs- und Rechtsschutzgespräche sind nicht auf die empfohlene Einsatzdauer ausgerichtet, die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden via Telefon scheint jedoch nach wie vor das bevorzugte Format zu sein. Vermittlungsstellen, Fachpersonen und Dolmetschende sollten diesbezüglich sensibilisiert werden und Massnahmen (z.B. Pausen) ergreifen, falls ein Gespräch länger als 30 Minuten dauert.

Die Einsätze via Video liegen mit 62 Minuten durchschnittlich zwischen den beiden vorgenannten Formaten. Die 141 Minuten im Bereich Behörden & Gerichte sind aufgrund der kleinen Anzahl Einsätze (3) nicht signifikant.

Die durchschnittliche Dauer von Einsätzen im interkulturellen Vermitteln liegt bei 76 Minuten. Die Dauer der Einsätze in den Bereichen sind hier sehr unterschiedlich und stark abhängig vom Projekt bzw. der Art des Einsatzes und daher nur bedingt vergleichbar.

## Dolmetschen vor Ort

Das interkulturelle Dolmetschen vor Ort ist gegenüber dem Vorjahr um rund 10% zurückgegangen, bleibt aber das häufigste Format mit fast 80% aller Einsätze.

Beim Dolmetschen vor Ort kommt den unterschiedlichen Bereichen folgende Bedeutung zu:

<sup>5</sup> Zwei Vermittlungsstellen gaben keine Einsatzdauer nach Format an. Deren Einsätze wurden daher nicht in diese Berechnung einbezogen: Somit stimmt das Einsatztotale der Bereiche nicht mit der vorangehenden Tabelle überein.

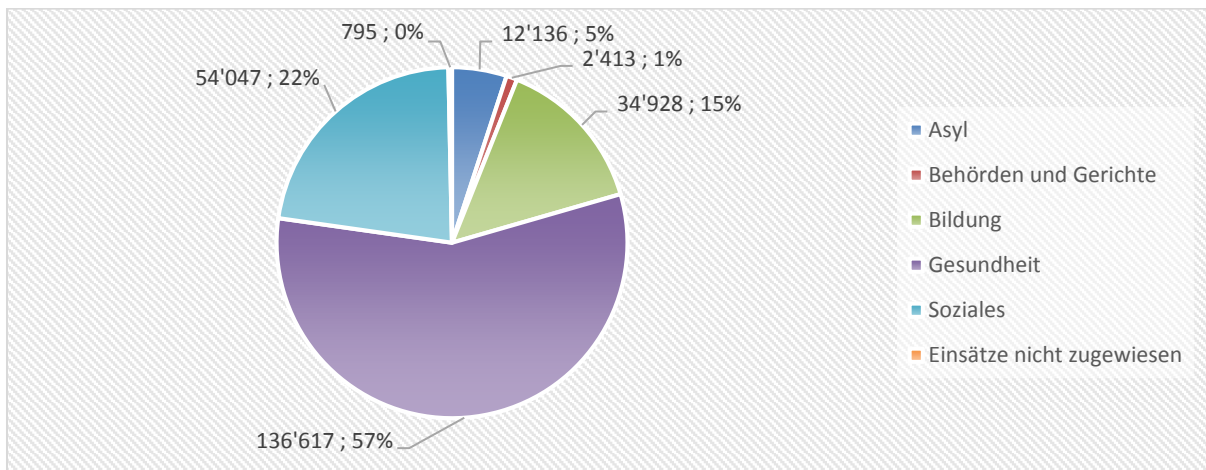


Abbildung 10: Dolmetscheinsätze vor Ort nach Bereich, 2020

Die Verteilung ist praktisch identisch wie im Vorjahr. Das Dolmetschen vor Ort ist im Bereich Gesundheit mit 57% der Einsätze vor Ort noch etwas stärker vertreten als beim Gesamttotal (52%), Asyl mit 5% hingegen schwächer (Gesamttotal 15%). Die Anteile der anderen Bereiche entsprechen ungefähr den Anteilen am Gesamttotal.

Folgende Abbildung zeigt die Einsätze vor Ort nach Qualifizierung der Dolmetschenden:

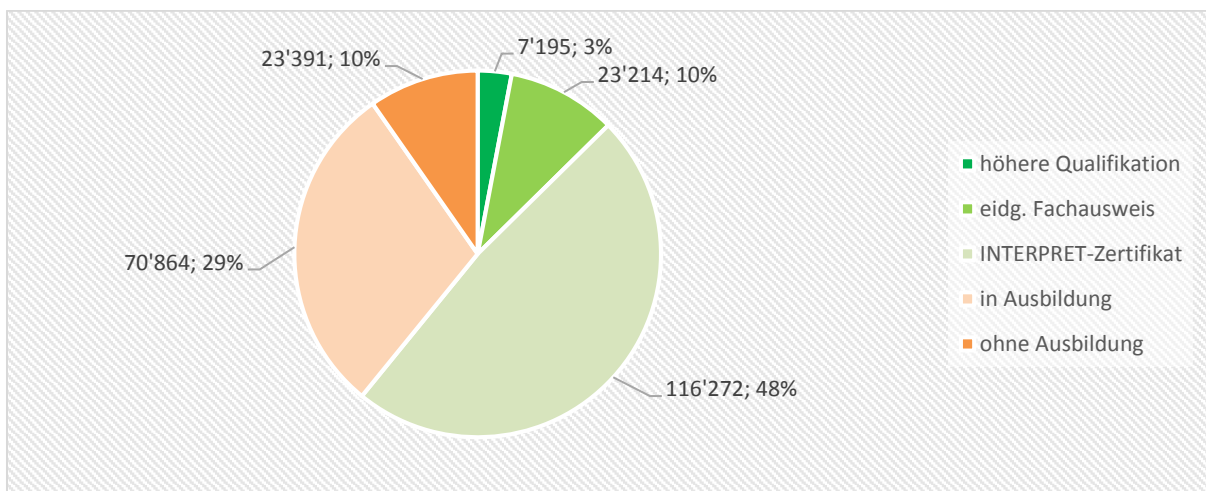


Abbildung 11: Dolmetscheinsätze vor Ort nach Qualifikation, 2020

Während 2019 nur die Hälfte aller Einsätze vor Ort durch qualifizierte Dolmetschende oder Vermittelnde geleistet wurden, waren es 2020 schon fast 60%. Der Anteil der Dolmetschenden in Ausbildung ist mit fast 30% weiterhin sehr hoch.

## Dolmetschen via Telefon

Wie bereits erwähnt, hat sich das Dolmetschen via Telefon im 2020 von knapp 29'000 auf fast 60'000 Einsätze mehr als verdoppelt. Drei Vermittlungsstellen bieten diese Dienstleistung neu an.

Folgende Tabelle zeigt den Vorjahresvergleich des Telefondolmetschens bei den einzelnen Vermittlungsstellen, die dieses Format anbieten:

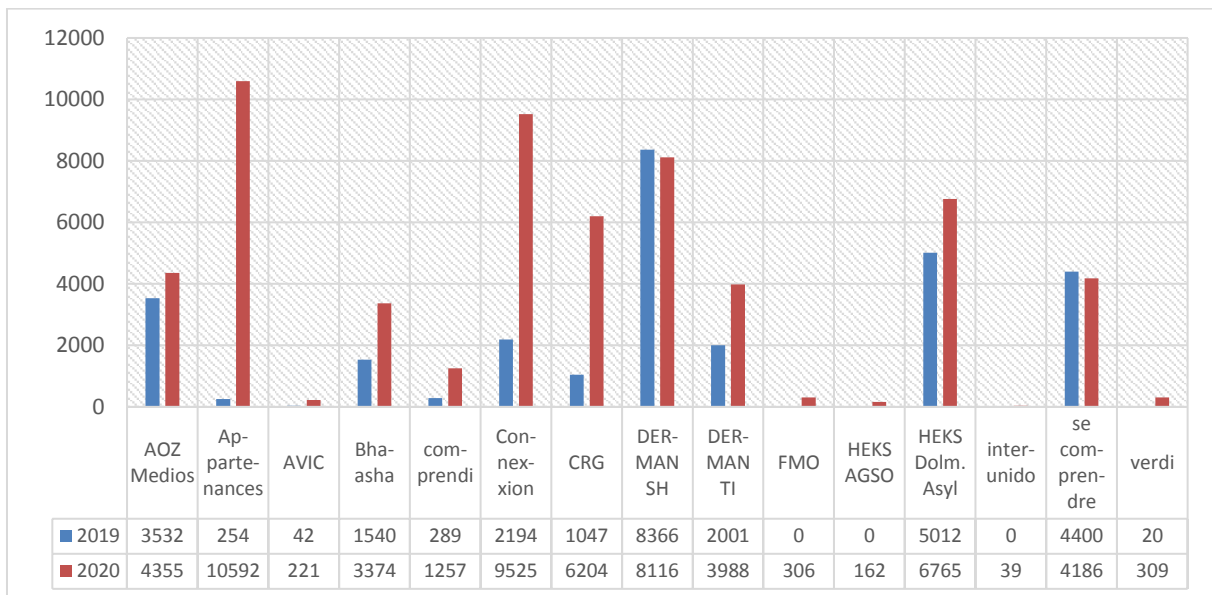


Abbildung 12: Dolmetscheinsätze via Telefon bei den Vermittlungsstellen, 2019-2020

Einzelne Vermittlungsstellen aus der Romandie wie Appartenances, Connexion und CRG weisen eine eindruckliche Zunahme des Dolmetschens via Telefon auf, welche gemäss Aussagen von Vermittlungsstellen klar auf die Pandemie zurückzuführen ist. In der Deutschschweiz fiel der Zuwachs deutlich geringer aus. Demgegenüber verzeichnen die Vermittlungsstellen DERMAN SH und se comprendre sogar einen leichten Rückgang, welcher primär auf den Rückgang der Asylgesuche und somit tiefere Einsatzzahlen im Rechtsschutz des Asylbereichs zurückzuführen sein dürfte.

Die Vermittlungsstellen comprendi, DERMAN SH, DERMAN TI, HEKS Dolm. Asyl und se comprendre sind vom Bund mandatiert, Telefondolmetschen für die Rechtsvertretung und Beratung im Asylverfahren anzubieten.

In absoluten Zahlen sind die Einsätze via Telefon in allen Bereichen ausser bei Behörden & Gerichten markant gewachsen. Die folgende Abbildung zeigt die Einsätze via Telefon nach Bereichen:

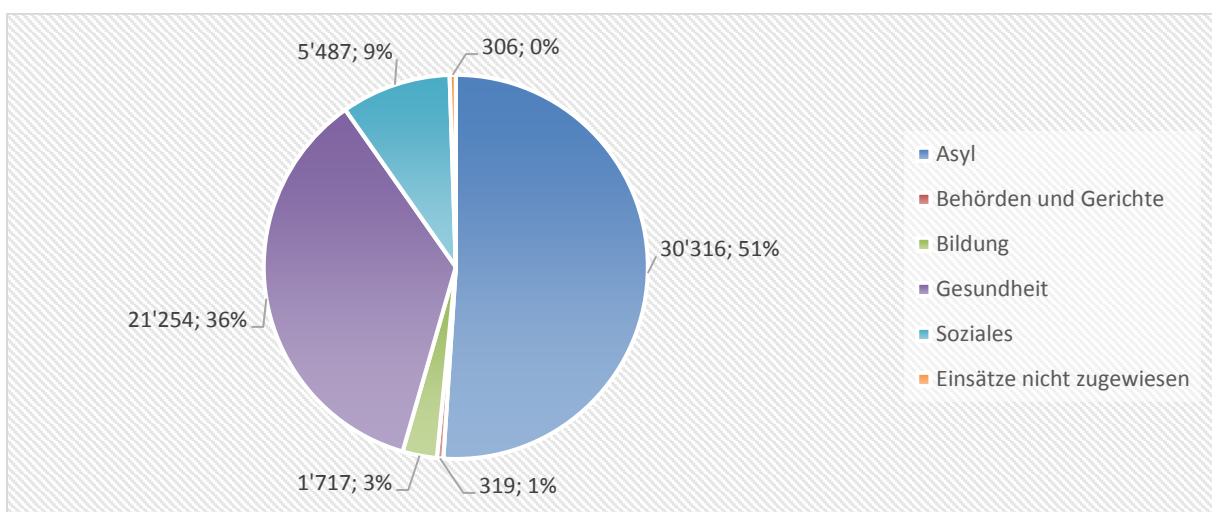


Abbildung 13: Dolmetscheinsätze via Telefon nach Bereich, 2020

Während im 2019 noch drei Viertel aller Einsätze via Telefon im Bereich Asyl geleistet wurden, waren es 2020 noch die Hälfte. Besonders der Bereich Gesundheit hat von 17% auf 36% zugelegt. Die wohl primär Corona-bedingte Verlagerung der Vor-Ort-Einsätze zum Telefondolmetschen ist in diesem Bereich besonders deutlich sichtbar.

Angesichts der Komplexität des Telefondolmetschens ist die Qualifizierung der Dolmetschenden in diesem Format besonders wichtig.

Die folgende Abbildung zeigt die via Telefon geführten Einsätze nach Qualifizierung der Dolmetschenden:

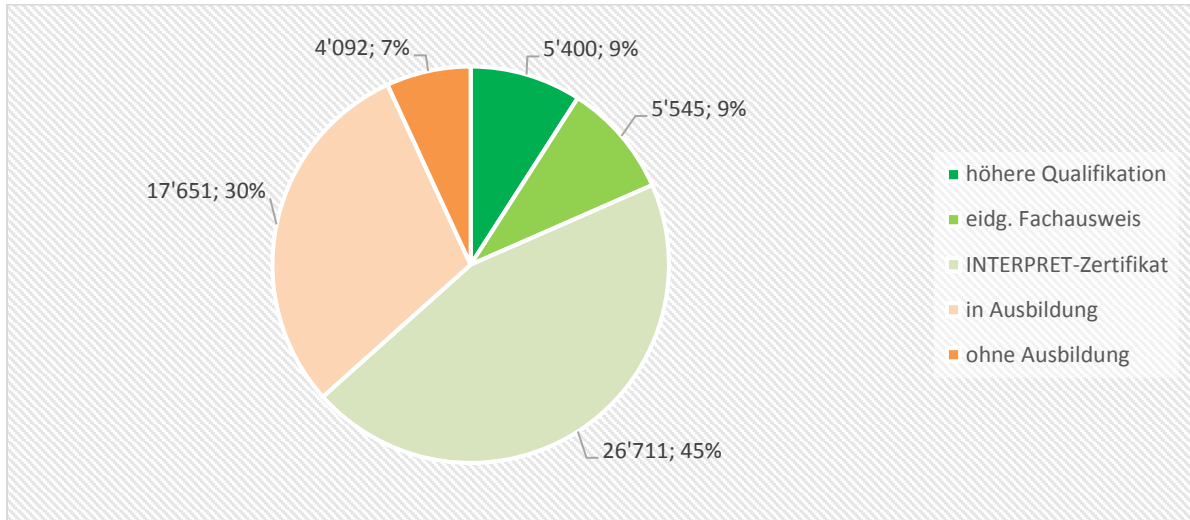


Abbildung 14: Dolmetscheinsätze via Telefon nach Qualifizierung, 2020

Der Anteil der Einsätze durch qualifizierte Personen ist beim Telefondolmetschen mit 63% leicht höher als beim Dolmetschen vor Ort und deutlich höher als im Vorjahr (2019: 40%). Besonders die Einsätze durch Dolmetschende mit höherer Qualifikation haben hier von 1% auf 9% zugelegt.

## Dolmetschen via Video

Das Format Videodolmetschen wurde 2020 von insgesamt sechs Vermittlungsstellen angeboten.

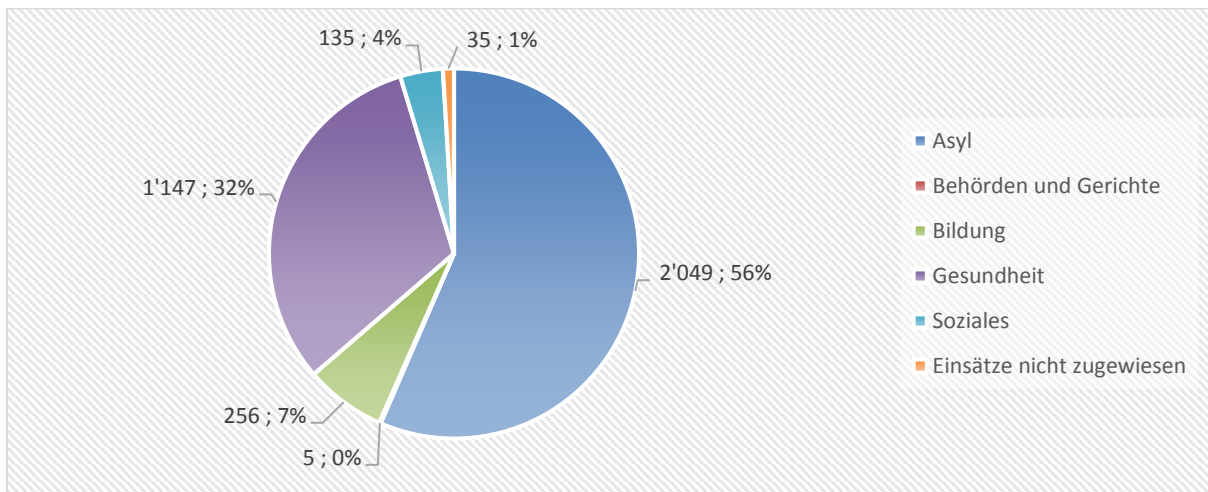


Abbildung 15: Dolmetscheinsätze via Video nach Bereich, 2020

Während es 2019 nur knapp 100 Einsätze im Videodolmetschen gab, waren es 2020 über 3'600. Besonders im Asyl- und Gesundheitsbereich wird dieses Format zunehmend verwendet. Es ist anzunehmen, dass die Corona-Pandemie und die damit einhergehende Verlagerung von direkten Gesprächen zu Videokonferenzen die Entwicklung dieses Formats begünstigt hat.

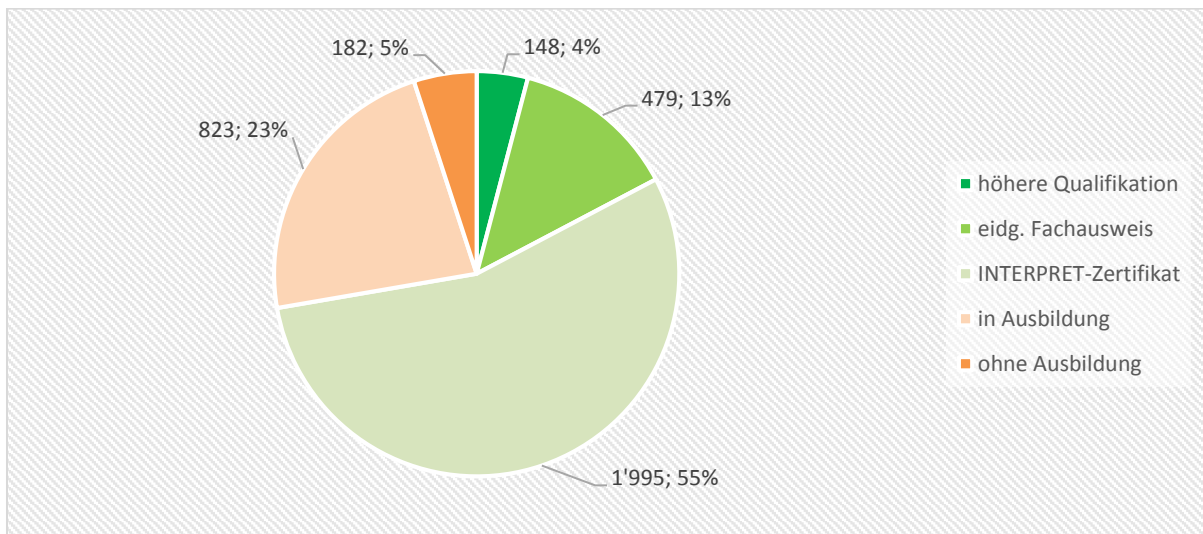


Abbildung 16: Dolmetscheinsätze via Video nach Qualifizierung, 2020

Der Anteil der durch qualifizierte Dolmetschende geleisteten Einsätze ist mit 72% noch höher als bei den vorgenannten Formaten. Inhaber\*innen des eidg. Fachausweises oder des INTERPRET-Zertifikates werden überdurchschnittlich oft für das Dolmetschen via Video eingesetzt.

### Interkulturelles Vermitteln

Beim interkulturellen Vermitteln gemäss dem Verständnis von INTERPRET handelt es sich grundsätzlich um Einsätze ausserhalb des Dolmetschsettings, also um Projektarbeit, Beratung und Betreuung, Bildungstätigkeit, Gesprächsmoderation oder Informationsvermittlung.

Folgende Grafik zeigt die Entwicklung des interkulturellen Vermittelns im Jahresvergleich:

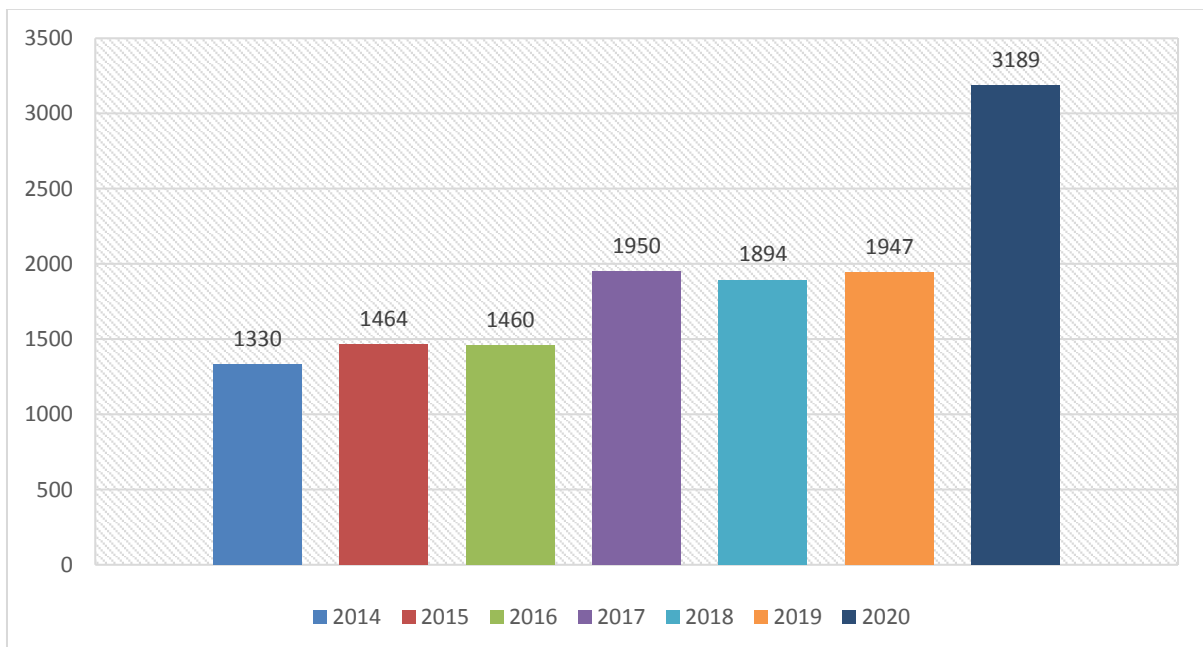


Abbildung 17: Einsätze interkulturelles Vermitteln, 2014 bis 2020

Die Anzahl Einsätze im interkulturellen Vermitteln stieg gegenüber dem Vorjahr von knapp 2'000 auf über 3'000 an, ihr Anteil macht insgesamt aber weiterhin nur rund 1% aller vermittelten Einsätze aus. Dem interkulturellen Vermitteln kommt damit in der Gesamtbetrachtung nach wie vor eine marginale Bedeutung zu.

Die folgende Abbildung zeigt die Einsätze nach Bereichen:

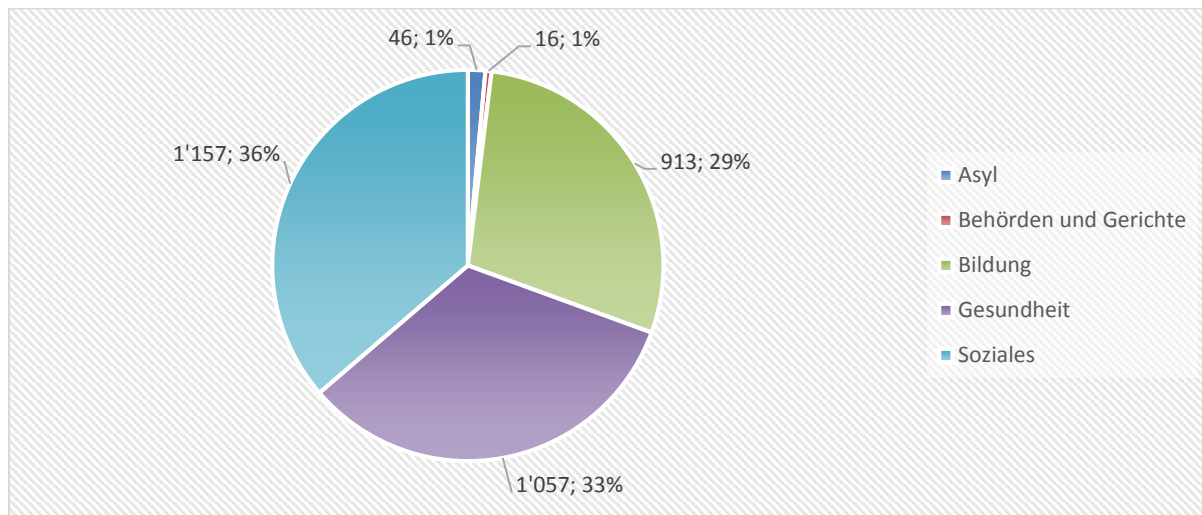


Abbildung 18: Interkulturelles Vermitteln nach Bereich, 2020

Der Bereich Bildung hat im Vergleich zu 2019 deutlich zugenommen. Neu sind die drei Bereiche Bildung, Gesundheit und Soziales praktisch gleich stark vertreten. In jedem dieser Bereiche hat jeweils eine Vermittlungsstelle ihren Schwerpunkt: in der Bildung HEKS ikV-Projekte mit über 600 Einsätzen, in der Gesundheit Appartenances mit über 850 Einsätzen und im Sozialen DD Zentralschweiz mit über 500 Einsätzen.

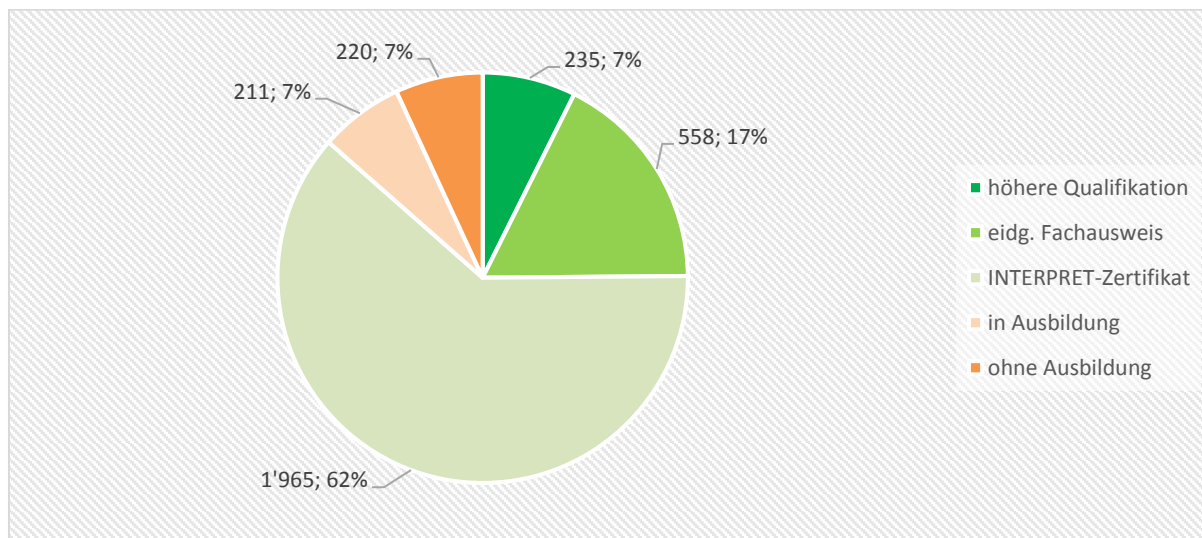


Abbildung 19: Einsätze interkulturelles Vermitteln nach Qualifikation, 2020

Einsätze im interkulturellen Vermitteln werden zu 86% durch Personen mit Zertifikat, eidg. Fachausweis oder höherer Ausbildung wahrgenommen. Besonders Inhaber\*innen des eidg. Fachausweis, die insgesamt 10% aller Einsätze abdecken, übernehmen 17% der Einsätze im interkulturellen Vermitteln. Interessant wäre zu eruieren, wie viele der Zertifikatsinhaber\*innen sich über den Besuch von ikV-Weiterbildungsmodulen für dieses Format qualifiziert haben (Module 6 bis 9). Dies ist aus den vorliegenden Daten jedoch nicht ersichtlich.

Folgende Vermittlungsstellen haben 2020 Einsätze im interkulturellen Vermitteln ausgewiesen:

Vermittlungsstelle	ikV-Einsätze	Ø Einsatzdauer in h:mm	Anteil am Total Einsätze pro Stelle
Appartenances	1'184	0:27	2.2%
COSM	49	1:00	0.7%
DD Zentralschweiz	759	1:32	3.9%
DERMAN SH	298	1:48	2.7%
DERMAN TI	118	2:00	1.2%
HEKS AG/SO	46	1:46	0.5%
HEKS b. Basel	103	3:08	0.8%
HEKS ikV-Projekte	626	1:49	100.00%
verdi	6	1:53	0.04%

**Tabelle 6: Einsätze interkulturelles Vermitteln nach Vermittlungsstellen, 2020**

Die durchschnittliche Einsatzdauer schwankt sehr stark, je nach Art des Einsatzes. Es kann sich um eine kurze telefonische oder mündliche Auskunft handeln oder um ein mehrstündiges Kursangebot. Daher sind die Zahlen kaum untereinander zu vergleichen. So unterscheidet z.B. Appartenances zwischen Dolmetschen und darüber hinaus gehende Zusatzdienstleistungen oder -aufträge. Diese werden als interkulturelles Vermitteln in 5-Minuten-Einheiten abgerechnet, was zu zahlreichen, teilweise sehr kurzen Einsätzen in diesem Format führt.

Das interkulturelle Vermitteln macht bei den meisten Vermittlungsstellen nur einen kleinen Anteil der gesamten Einsätze aus (von weniger als einem bis vier Prozent). HEKS b. Basel ikV-Projekte hingegen leistet nur Vermittlungseinsätze (100%). Dabei handelt es sich um die drei Projekte AltuM, BrückenbauerInnen und Vitalina, welche HEKS b. Basel im Auftrag der Kantone Basel-Stadt, Basel-Land und des BAG durchführt. Weil diese Projekte nicht im Rahmen der allgemeinen Vermittlungstätigkeit von HEKS Linguadukt b. Basel geleistet werden, werden sie jeweils separat ausgeführt.

Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung der Einsätze pro Vermittlungsstelle seit 2014.



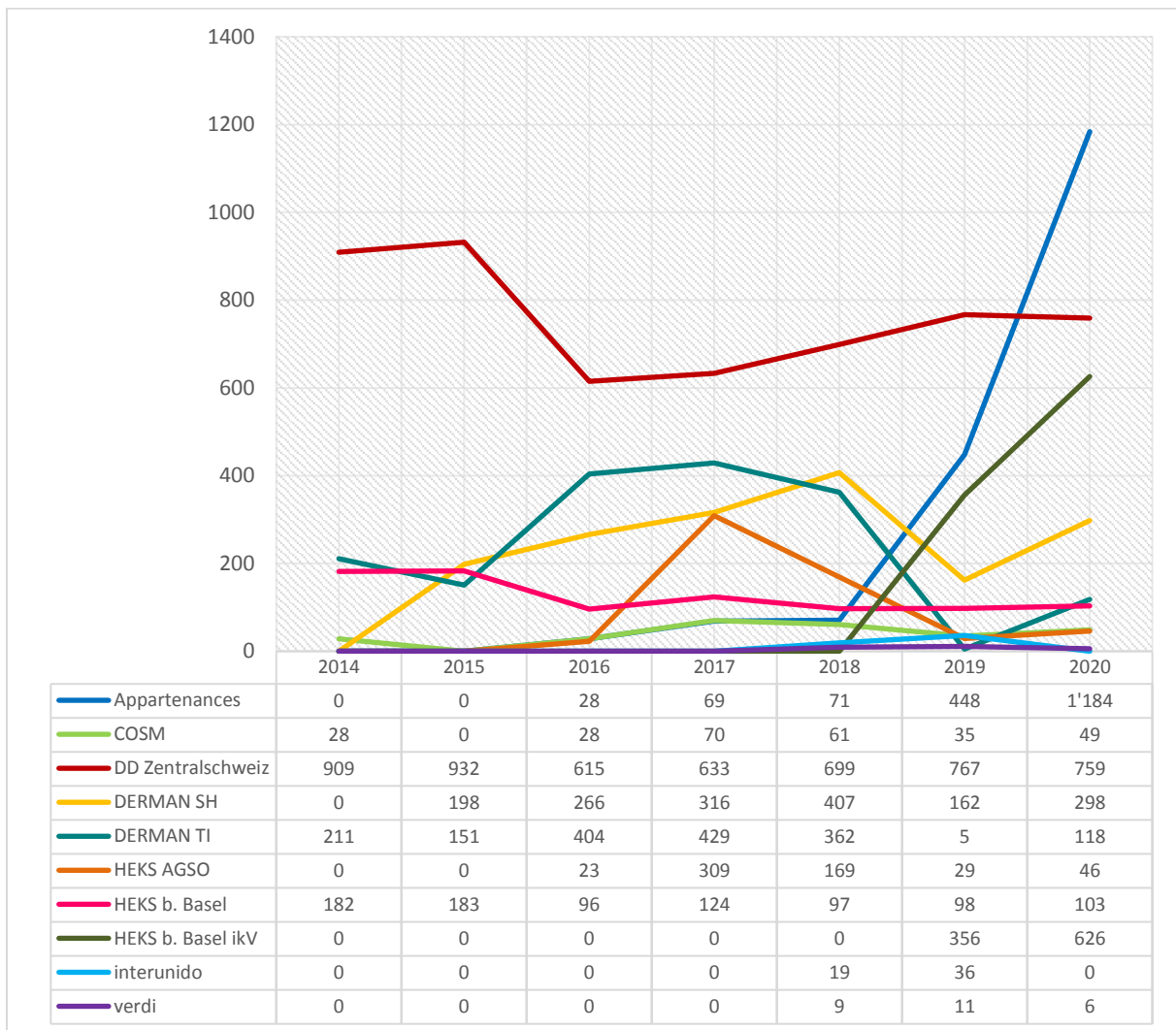


Abbildung 20: Einsätze interkulturelles Vermitteln nach Vermittlungsstellen, 2014 bis 2020

Die Einsatzzahlen schwanken von Jahr zu Jahr teilweise stark. Appartenances und HEKS ikV-Projekt haben 2020 einen grossen Zuwachs an Einsätzen verzeichnet, interunido hingegen weist für 2020 keine Einsätze im interkulturellen Vermitteln aus.

## 4. Sprachen

2020 wurden von den Vermittlungsstellen Einsätze in mehr als 73 Sprachen ausgewiesen, wobei (weitere) Sprachen mit sehr tiefen Einsatzzahlen zum Teil unter "Andere" zusammengefasst sind.

Sprachen	Einsätze	%	Sprachen	Einsätze	%
1 Arabisch	36'393	11.85	38 Hindi	449	0.15
2 Tigrinya	33'510	10.91	39 Lingala	343	0.11
3 Albanisch	23'536	7.66	40 Griechisch	305	0.10
4 Tamil	23'127	7.53	41 Slowakisch	279	0.09
5 Türkisch	21'595	7.03	42 Peul	275	0.09
6 Farsi (Persisch)	19'888	6.47	43 Romani / Rom	253	0.08
7 Dari	19'094	6.22	44 Kurdisch Zazaki	222	0.07
8 Portugiesisch	17'481	5.69	45 Azeri	200	0.07
9 Spanisch	13'228	4.31	46 Panjabi	190	0.06
10 Kurdisch Kurmanci	11'649	3.79	47 Singalesisch	189	0.06
11 Somali	10'159	3.31	48 Chinesisch Kantonesisch	178	0.06
12 Bosnisch / Kroatisch / Serbisch	9'115	2.97	49 Mandinga	141	0.05
13 Georgisch	7'350	2.39	50 Japanisch	140	0.05
14 Italienisch	7'001	2.28	51 Tschechisch	138	0.04
15 Russisch	5'924	1.93	52 Mazedonisch Goranski	134	0.04
16 Arabisch Maghrebinisch	5'907	1.92	53 Oromo	127	0.04
17 Kurdisch Sorani	4'157	1.35	54 Bilen	121	0.04
18 Amharisch	3'516	1.14	55 Ukrainisch	118	0.04
19 Pashto	3'377	1.10	56 Tigre	101	0.03
20 Englisch	3'322	1.08	57 Pidgin	77	0.03
21 Französisch	2'858	0.93	58 Khmer (Kambodschanisch)	71	0.02
22 Kurdisch Badini	2'301	0.75	59 Usbekisch	69	0.02
23 Thai	2'213	0.72	60 Slowenisch	57	0.02
24 Mongolisch	2'151	0.70	61 Twi	47	0.02
25 Tibetisch	1'630	0.53	62 Igbo	40	0.01
26 Mazedonisch	1'610	0.52	63 Wolof	36	0.01
27 Rumänisch	1'405	0.46	64 Malinke	35	0.01
28 Armenisch	1'232	0.40	65 Tschetschenisch	34	0.01
29 Polnisch	1'207	0.39	66 Nepalesisch	31	0.01
30 Chinesisch Mandarin	1'189	0.39	67 Kurdisch Gorani	28	0.01
31 Vietnamesisch	1'009	0.33	68 Swahili	28	0.01
32 Urdu	925	0.30	69 Kinyarwanda	22	0.01
33 Ungarisch	812	0.26	70 Koreanisch	22	0.01
34 Bengali	746	0.24	71 Moldawisch	13	0.00
35 Tagalog (Philippinisch)	611	0.20	72 Niederländisch	6	0.00
36 Deutsch	551	0.18	73 Turkmenisch	4	0.00
37 Bulgarisch	451	0.15	Andere	398	0.13

Tabelle 7: Einsätze nach Sprachen, 2020

Die Übersicht zeigt, dass zwar in vielen verschiedenen Sprachen Einsätze erfolgten, die Anteile aber schon ab der 9. Sprache auf unter 5% sinken. 6 Sprachen erreichen nur einen Anteil von knapp 1%, die restlichen sogar weniger als ein halbes Prozent.

Die sechs häufigsten Sprachen (Arabisch, Tigrinya, Albanisch, Tamil, Türkisch und Farsi) machen mehr als 50% aller Einsätze aus. Die 12 häufigsten Sprachen decken bereits über 75%, die 20 häufigsten mehr als 90% aller Einsätze ab. Die restlichen 10% der Einsätze wurden in mehr als 50 Sprachen geleistet.

## Sprachen mit den meisten Einsätzen über die Jahre

Die folgende Abbildung zeigt seit 2014 den Volumenverlauf der wichtigsten 12 Sprachen:

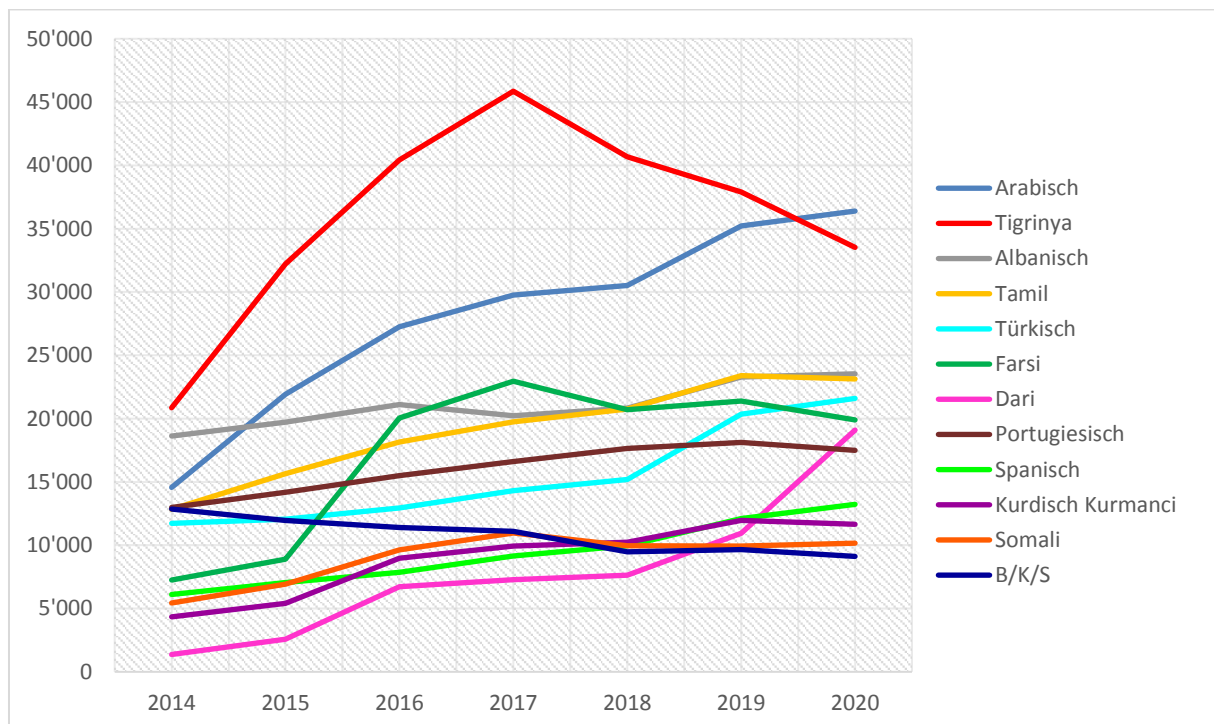


Abbildung 21: Meist benutzte Sprachen, 2014-2020

Die 12 am häufigsten eingesetzten Sprachen wechseln sich seit Jahren ab und bleiben insgesamt recht konstant. Dari ist die einzige Sprache, welche seit 2014 nicht konstant in den zwölf meist gefragten Sprachen erscheint: 2014 war Dari auf Platz 21 und 2015 auf Platz 15. Seit 2016 sind die zwölf meist benutzten Sprachen stets dieselben.

Gegenüber dem Vorjahr 2019 gab es allerdings in der Rangabfolge innerhalb dieser 12 Sprachen ein paar Verschiebungen: An erster Stelle steht neu Arabisch, gefolgt von Tigrinya (Platz 1 in den vergangenen Jahren), welches leicht rückläufige Zahlen aufweist. Tamil und Albanisch haben die Plätze 3 und 4 wieder getauscht, Türkisch ist von Platz 6 auf 5 vorge-rückt. Farsi (Persisch) ist leicht rückläufig und landet neu auf Platz 6. An siebter Stelle steht neu Dari, gefolgt von Portugiesisch, Spanisch, Kurdisch Kurmanci, Somali und Bosnisch / Kroatisch / Serbisch (BKS). Die grösste Veränderung gegenüber dem Vorjahr ist bei Dari zu verzeichnen, mit einer annähernden Verdoppelung der Einsatzzahlen und damit einhergehend dem Sprung von Platz 10 auf Platz 7.

Unter den meist gefragten Sprachen sind mit Arabisch, Tigrinya, Farsi (Persisch), Kurdisch Kurmanci und Dari fünf Sprachen, die den direkten Zusammenhang mit den aktuellen Migrations- und Flüchtlingsbewegungen ersichtlich machen. Der Rückgang bei Tigrinya und die Verschiebungen in der Reihenfolge der 12 wichtigsten Sprachen dürften unmittelbar mit den Veränderungen im Asylbereich zusammenhängen.

## 5. Bereich Asyl

Von den gesamten Einsätzen wurden 44'547 Einsätze bzw. 15% im Bereich Asyl geleistet.<sup>6</sup> Dies entspricht einer Zunahme von rund 9'000 Einsätzen gegenüber dem Vorjahr.

Im Asylwesen finden die Einsätze in der Rechtsvertretung und Beratung in den Bundesasylzentren mehrheitlich per Telefon statt. Gegenüber dem Vorjahr hat sich der Anteil am Ferndolmetschen noch akzentuiert: Fast drei Viertel der Einsätze fanden per Telefon oder Video statt, während es im 2019 noch weniger als ein Drittel war.

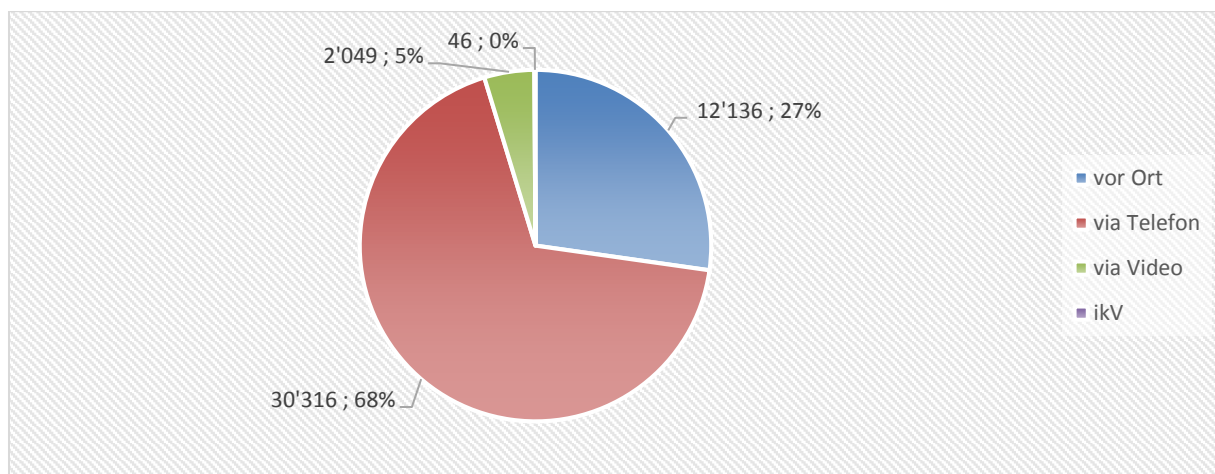


Abbildung 22: Bereich Asyl nach Formaten, 2020

Der Bereich Asyl setzt sich aus den folgenden Kategorien zusammen:

Kategorie	Beispiel / Erläuterung
Rechtsvertretung	Im Asylverfahren erhalten Asylsuchende eine kostenlose Rechtsvertretung (juristische Begleitung). Die Rechtsvertretung wird durch vom SEM mandatierte Organisationen durchgeführt.
Beratung (Asylverfahren)	Im Asylverfahren erhalten Asylsuchende auch eine kostenlose Beratung als begleitende Unterstützung während des Verfahrens. Die Beratung wird durch vom SEM mandatierte Organisationen durchgeführt.
Rückkehrberatung	In jedem Kanton sowie in den Bundesasylzentren erhalten abgewiesene resp. rückkehrwillige Asylsuchende Information und Unterstützung für die Rückkehr. Auf Bundesebene ist die Internationale Organisation für Migration dafür verantwortlich, in den Kantonen sind es Behörden oder Nichtregierungsorganisationen.
Gesundheitsversorgung in Bundesasylzentren	Die Dolmetschkosten, die innerhalb der Strukturen der Asylunterkünfte des Bundes anfallen, werden vom SEM übernommen.
Gesundheitsversorgung in kantonalen Zentren	Dolmetschkosten, die in den Strukturen der regulären medizinischen Gesundheitsversorgung anfallen – also ausserhalb der Strukturen der Bundesasylzentren – sind hingegen nicht eingeschlossen. Hier liegt es in der Kompetenz der Kantone, die Versorgungssicherheit und die Frage der Dolmetschkosten anzugehen.
Beratung (Soziales) / Sozialberatung	Beratung in der Asyl- und Flüchtlingshilfe (nicht im Rahmen der regulären Sozialhilfe)
Anderes (Asyl)	Vermittlungsstellen weisen Einsätze dieser Kategorie zu, wenn die Zuordnung zu den festgelegten Kategorien unklar ist.

Tabelle 8: Kategorien des Bereichs Asyl

<sup>6</sup> Insgesamt 1'136 Einsätze wurden keinem Dolmetschformat zugewiesen. Daher ist ein Gesamttotal von 306'015 Einsätze Grundlage der folgenden Berechnungen.

Diese ausführliche Kategorisierung der Einsätze im Bereich Asyl gibt es erst seit 2019. Die Vermittlungsstellen mussten daher eine Neuzuweisung der Einsätze vornehmen, welche zum Teil noch nicht vollständig abgeschlossen ist. Da die Zuteilung über die Rechnungsadresse erfolgt, weisen die Angaben zum Teil Ungenauigkeiten aus. Ein Vergleich der Jahre 2019 und 2020 macht keinen Sinn, da sich die Zuweisungen erst in den nächsten Jahren festigen werden.

Die Kategorien verteilen sich wie folgt:

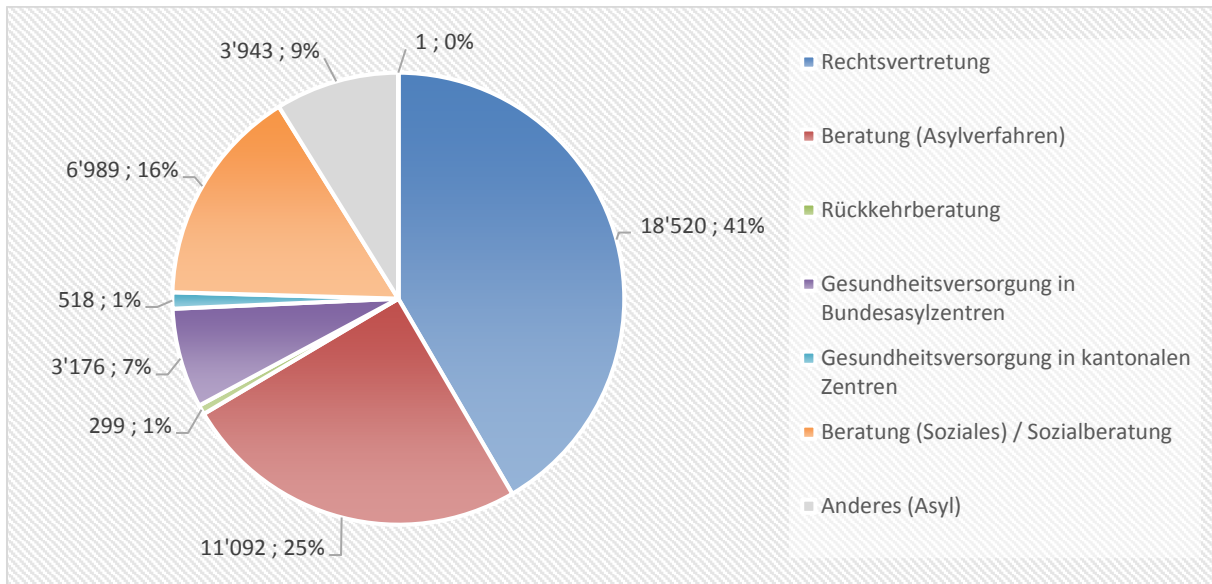


Abbildung 23: Einsätze im Bereich Asyl, 2020

Der Rechtsschutz (Rechtsvertretung und Beratung) macht mit knapp 30'000 Dolmetschein-sätzen zwei Drittel der Einsätze im Bereich Asyl aus. Davon wurden rund 22'000 Einsätze durch die mandatierten Vermittlungsstellen im Rahmen des neuen Asylverfahrens geleistet (Comprendi, Derman TI, Derman SH, HEKS Dolm. Asyl, se comprendre). Die restlichen 8'000 Einsätze wurden von anderen Vermittlungsstellen im Rahmen einer Beratung im Asylverfahren sowie vereinzelt ebenfalls in der Rechtsvertretung vermittelt. Die Aufteilung Rechtsvertretung und Beratung kann zum Teil von den Vermittlungsstellen nicht abschliessend vorgenommen werden, weshalb hier von einer gewissen Ungenauigkeit ausgegangen werden muss.

Die Vermittlung von Dolmetschenden für die Gesundheitsversorgung in Bundesasylzentren und kantonalen Zentren hat deutlich an Bedeutung gewonnen und beläuft sich bereits auf 8%. Die Einsätze kommen jedoch von einigen wenigen Stellen. In der Deutschschweiz vermittelt AOZ Medios rund 1'500 Einsätze in diesen Unterbereich. Diese Einsätze finden in den Bundesasylzentren der Asylregionen Ostschweiz, Zentralschweiz und Zürich statt. Die Berner Stelle comprendi weist 170 Einsätze für das Bundesasylzentrum in Bern aus. Die restlichen Einsätze finden in der französischsprachigen Schweiz statt und werden durch die Vermittlungsstellen Connexion (rund 1'000 Einsätze), CRG (ca. 370) und se comprendre (ca. 80) geleistet.

Wie bereits im Vorjahr führen mit Appartenances und se comprendre vor allem Vermittlungsstellen aus der Romandie Einsätze in der Kategorie «Beratung (Soziales) / Sozialberatung» auf. Es handelt sich um Einsätze, die in kantonalen Strukturen für Asylsuchende und Flüchtlinge stattfinden. Diese Organisationen wenden sich häufig an die Vermittlungsstellen, ein Vorgehen, das in der Deutschschweiz wahrscheinlich weniger verbreitet ist.

Die Kategorie Anderes ist nach wie vor relativ hoch. Dies kommt daher, dass etliche Vermittlungsstellen Einsätze aufgrund fehlender Informationen keiner Kategorie zuweisen konnten.

## 7. Bereich Behörden & Gerichte

Mit 2'753 Einsätzen, resp. knapp 1% des Gesamtvolumens, entfällt auf den Bereich Behörden & Gerichte der kleinste Anteil der durch die Vermittlungsstellen ausgewiesenen Einsätze.<sup>7</sup> Dies entspricht auch den Zahlen des Vorjahrs.

Gerichte und Behörden greifen nur selten auf die Dienstleistungen von Vermittlungsstellen zurück, da die kantonalen Behörden über eigene Verzeichnisse von zugelassenen Dolmetschenden verfügen. Somit geben die folgenden Zahlen nur einen kleinen Anteil der Dolmetscheinsätze in diesem Bereich wieder.

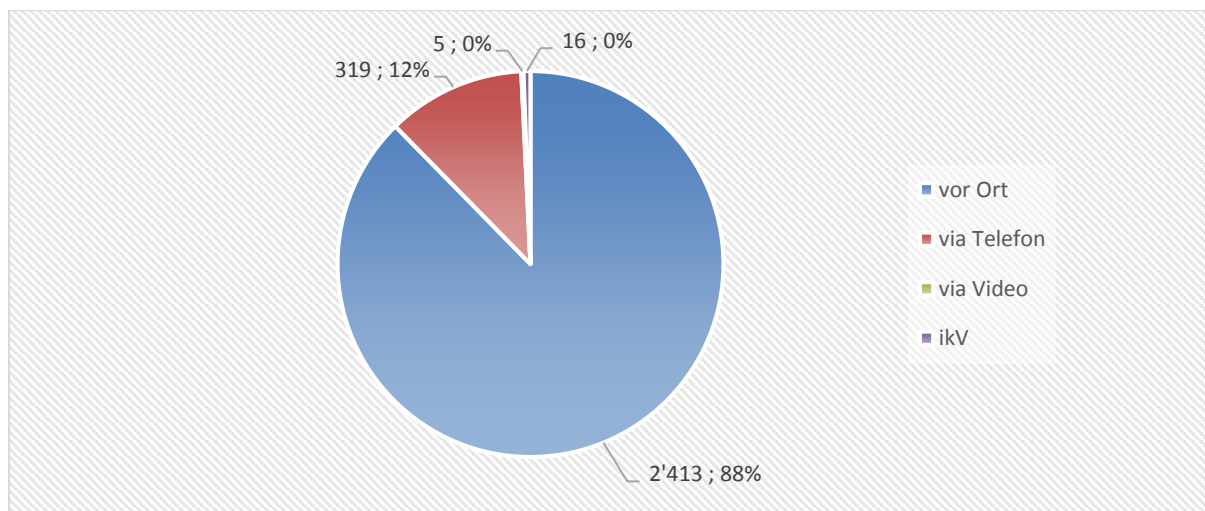


Abbildung 24: Bereich Behörden & Gerichte nach Formaten, 2020

Der Anteil Dolmetschen via Telefon blieb im bescheidenen Rahmen des Vorjahres. Die restlichen Dolmetscheinsätze wurden praktisch alle vor Ort geleistet.

Der Bereich Behörden & Gerichte umfasst folgende Kategorien:

Kategorie	Beispiel / Erläuterung
Justiz / Gericht	Anwalt / Notar, Staatsanwaltschaft, Gerichtsprozesse, Gerichtsverfahren
Polizei	Einvernahmen, Befragungen, usw.
Anderes (Behörden & Gerichte)	Vermittlungsstellen weisen Einsätze dieser Kategorie zu, wenn die Zuordnung zu den festgelegten Kategorien unklar ist.

Tabelle 9: Kategorien des Bereichs Behörden & Gerichte

<sup>7</sup> Insgesamt 1'136 Einsätze wurden keinem Dolmetschformat zugewiesen. Daher ist ein Gesamttotal von 306'015 Einsätze Grundlage der folgenden Berechnungen.

Die Einsätze verteilen sich folgendermassen:

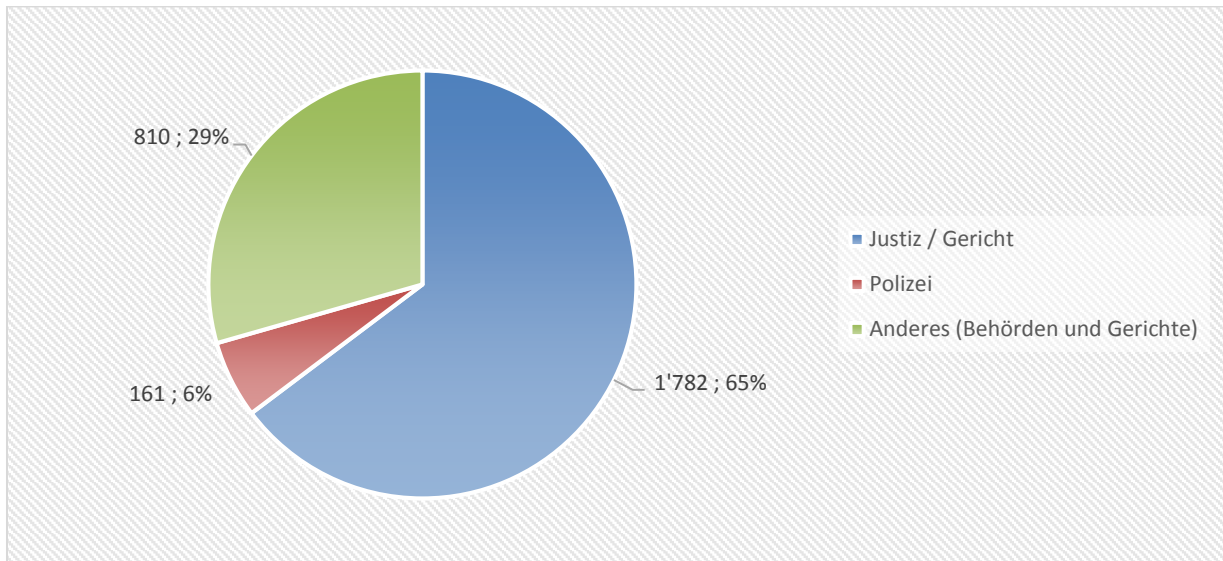


Abbildung 25: Einsätze im Bereich Behörden & Gerichte, 2020

Der grösste Anteil der Einsätze fand in der Kategorie Justiz / Gericht statt. Der Anteil Anderes ist mit 29% relativ hoch, wobei es sich absolut nur um 810 Einsätze handelt.

## 8. Bereich Bildung

Im Bereich Bildung wurden 37'814 Einsätze resp. 12% des gesamten Einsatzvolumens geleistet.<sup>8</sup> Dies entspricht etwa den Zahlen des Vorjahres.

In diesem Bereich wurden auch 2020 praktisch alle Einsätze vor Ort erbracht:

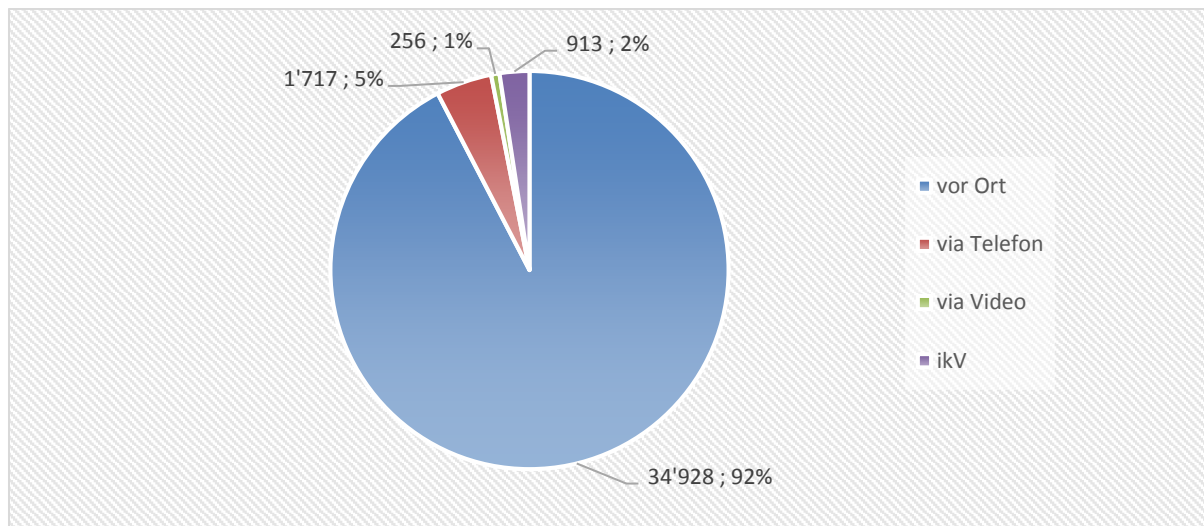


Abbildung 26: Bereich Bildung nach Formaten, 2020

Der Anteil Ferndolmetschen betrug aber immerhin 5% gegenüber 0% im 2019. Markant, wenn auch auf niedrigem Niveau, ist die Zunahme der Einsätze im interkulturellen Vermitteln von 250 auf 1'200.

Der Bereich Bildung umfasst folgende Kategorien:

Kategorie	Beispiel / Erläuterung
Vorschule	Kindertagesstätte, Spielgruppe, Projekte der Frühförderung
Primarstufe (inkl. Kindergarten)	Kindergarten bzw. Eingangsstufe und – in der Regel – die Schuljahre 1 bis 6
Sekundarstufe I	In der Regel handelt es sich um die Schuljahre 7 bis 9 (Oberstufe bis zum Ende der oblig. Schule).
Sekundarstufe II	Nach der oblig. Schule treten die Jugendlichen in die Sekundarstufe II über (z.B. berufliche Grundbildung, Gymnasium, Fachmittelschulen).
Berufsberatung	Case Management Berufsberatung, Laufbahnberatung etc.
Sonderschulisches	Logopädie, Psychomotorik, Begabtenförderung, Stützunterricht, etc.
Psychoziale Angebote	Schulpsychologischer Dienst, Schulsozialarbeit, Erziehungsberatung
Anderes (Bildung)	Vermittlungsstellen weisen Einsätze dieser Kategorie zu, wenn die Zuordnung zu den festgelegten Kategorien unklar ist.

Tabelle 10: Kategorien des Bereichs Bildung

<sup>8</sup> Insgesamt 1'136 Einsätze wurden keinem Dolmetschformat zugewiesen. Daher ist ein Gesamttotal von 306'015 Einsätze Grundlage der folgenden Berechnungen.



Im Bereich Bildung sieht die Verteilung der Einsätze nach den festgelegten Kategorien folgendermassen aus:

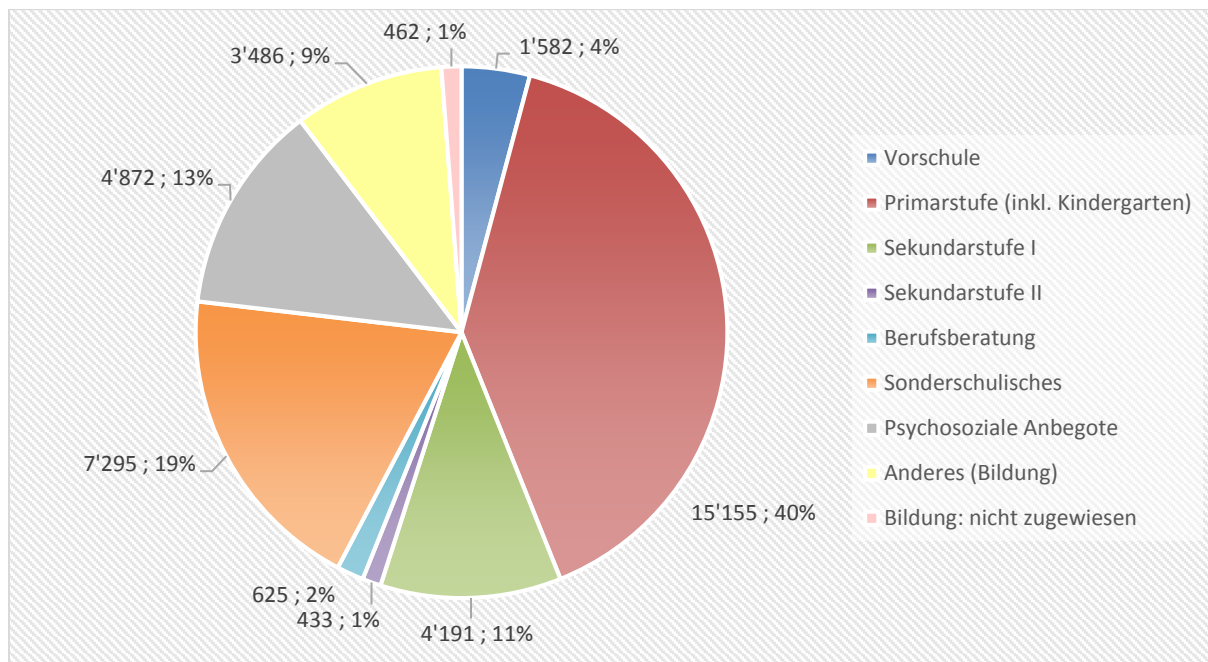


Abbildung 27: Einsätze im Bereich Bildung, 2020

Die Anteile haben sich gegenüber den Vorjahren kaum verändert. Die meisten Einsätze fanden in der Primarstufe statt, gefolgt von den Kategorien «Sonderschulisches» und «Psychosoziale Angebote».

Nur die Vermittlungsstelle COSM konnte ihre Einsätze im Bildungsbereich den Kategorien nicht zuweisen. Es handelt sich aber um lediglich 1% der Einsätze.

Relativ viele Einsätze konnten von einigen Vermittlungsstellen nicht näher kategorisiert werden und wurden somit der Kategorie «Anderes» zugerechnet.

## 9. Bereich Gesundheit

Im Bereich Gesundheit wurden 2020 160'075 Einsätze bzw. 52% der gesamten Einsätze geleistet.<sup>9</sup> Das ist ein Rückgang von rund 3'000 Einsätzen gegenüber 2019.

Wie im Bereich Bildung findet auch im Gesundheitswesen die grosse Mehrheit aller Einsätze mit Dolmetschenden vor Ort statt (85%):

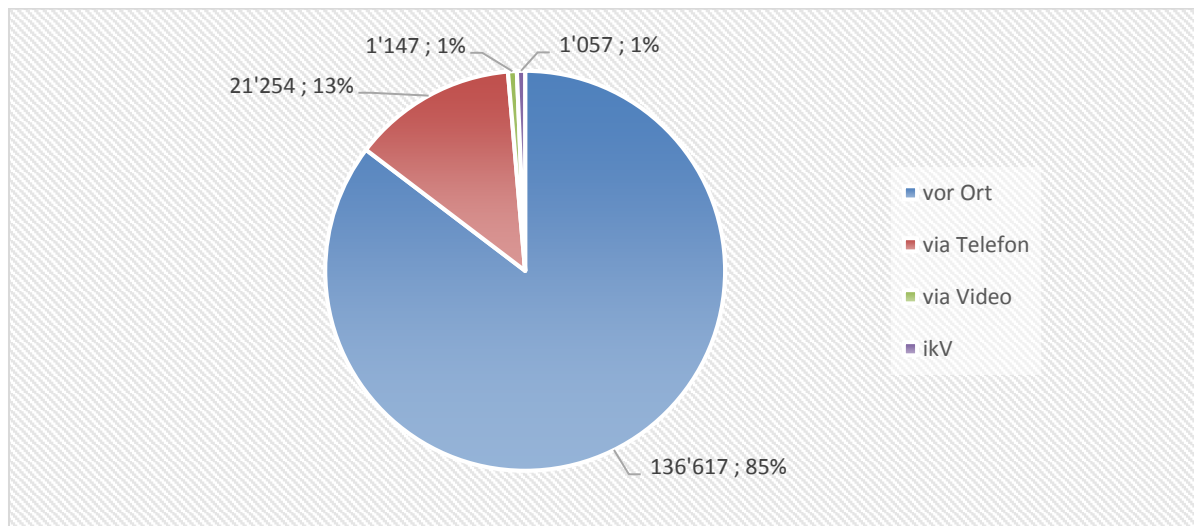


Abbildung 28: Bereich Gesundheit nach Formaten, 2020

Der Anteil an Telefondolmetschen hat aber deutlich um 10% zugenommen. Zugenommen haben ebenfalls die Einsätze via Video, wenn auch noch sehr verhalten (von 82 auf 1'147 Einsätze). Diese Zunahme scheint eine Folge der Corona-Pandemie zu sein.

Der Bereich Gesundheit setzt sich aus den folgenden Kategorien zusammen:

Kategorie	Beispiel / Erläuterung
Spital STATIONÄR	Für stationäre Spitalaufenthalte erfolgte Dolmetscheinsätze
Spital AMBULANT	Ambulante Behandlungen in Spitälern, "médecine communautaire", Notfall, Polikliniken, die explizit ambulant tätig sind, etc.
Arztpraxen, Gesundheitszentren, etc.	Private Arztpraxen (Hausärzte, Spezialisten), Gesundheitszentren, Spitex, Zahnarzt, Apotheke, etc.
Psychiatrie / Psychotherapie STATIONÄR	Für stationäre Psychiatrieaufenthalte erfolgte Dolmetscheinsätze
Psychiatrie / Psychotherapie AMBULANT	Ambulante Behandlungen in psychiatrischen Polikliniken und Psychiatrien, private Psychotherapiepraxen, Ambulatorium für Folter- und Kriegsoffer, etc.
Rehabilitation / Therapie	Ergotherapie, Physiotherapie, SUVA-Kliniken, etc.
Gutachten	IV-Gutachten durch Gutachterstellen oder Regionalärztliche Dienste (RAD)
Beratung / Prävention	Mütter-Väter-Beratung, Ernährungsberatung, etc.
Anderes (Gesundheit)	Vermittlungsstellen weisen Einsätze dieser Kategorie zu, wenn die Zuordnung zu den festgelegten Kategorien unklar ist.

Tabelle 11: Kategorien des Bereichs Gesundheit

<sup>9</sup> Insgesamt 1'136 Einsätze wurden keinem Dolmetschformat zugewiesen. Daher ist ein Gesamttotal von 306'015 Einsätze Grundlage der folgenden Berechnungen.

Die Verteilung der Einsätze in die definierten Kategorien des Gesundheitsbereichs sieht folgendermassen aus:

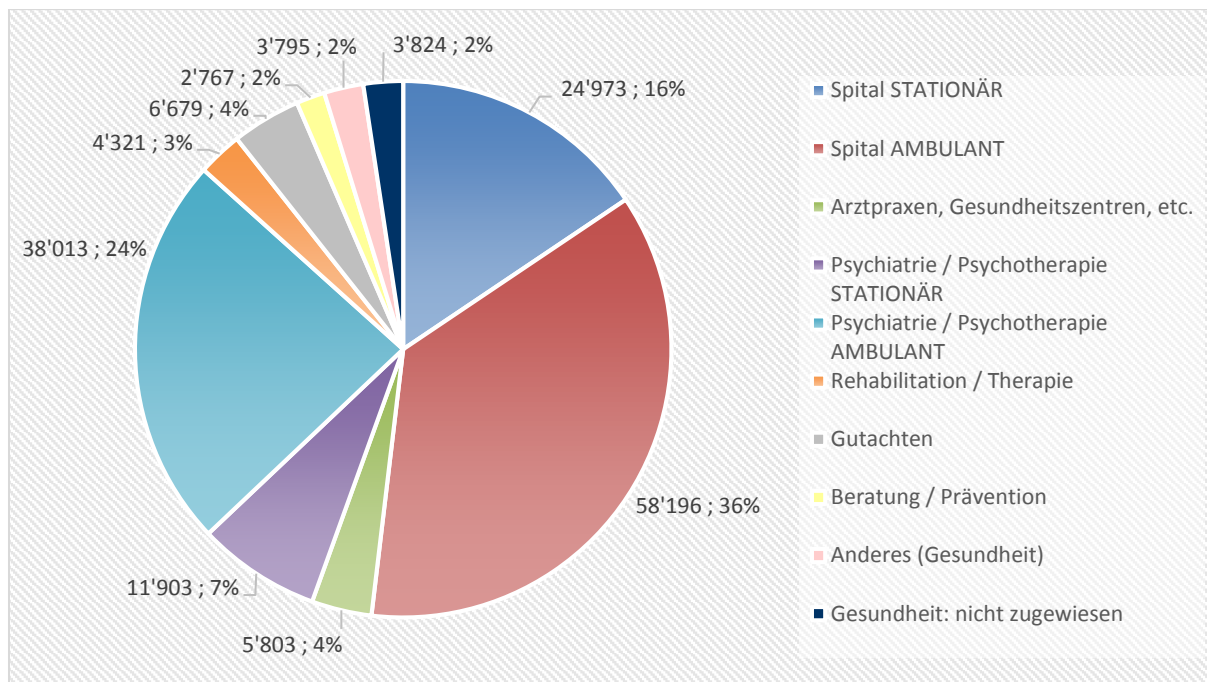


Abbildung 29: Einsätze im Bereich Gesundheit, 2020

Seit 2019 unterscheiden die Vermittlungsstellen bei der Zuweisung der Dolmetscheinsätze zwischen ambulanten und stationären Behandlungen. Diese Differenzierung wurde vom Bundesamt für Gesundheit BAG gewünscht. Grundsätzlich ist diese Unterscheidung anzustreben, weil die Finanzierung der Dolmetschleistungen davon abhängig ist bzw. weil unterschiedliche Modelle zum Tragen kommen (DRG oder TARMED).

Die Unterscheidung zwischen ambulant und stationär ist jedoch von Seiten der Vermittlungsstellen nach wie vor nicht immer eindeutig möglich, weil die Zuteilung aus technischen Gründen in der Regel über den Kunden (Rechnungsadresse) und nicht über die einzelnen Einsätze passiert. Insbesondere AÖZ Medios und CRG haben auf diese Unsicherheit hingewiesen. AÖZ Medios hat die total geleisteten Einsätze in Spital (ca. 11'000) und Psychiatrie (ca. 4'000) der Kategorie Stationär zugewiesen, CRG im Gegensatz hat sämtliche Einsätze in Spital (ca. 17'000) und Psychiatrie (ca. 500) der Kategorie Ambulant zugeteilt.

Von den rund 160'000 Einsätzen im Gesundheitswesen fanden im Berichtsjahr 23% im stationären Bereich statt (Spital und Psychiatrie stationär). Im Vorjahr 2019 wurden von den Vermittlungsstellen in diesem Bereich noch 28% ausgewiesen. Im ambulanten Bereich hingegen (Spital und Psychiatrie ambulant, Psychotherapie, Arztpraxen und Gesundheitszentren) finden 64% aller Einsätze statt. Dies ist im Vergleich zum Vorjahr (57%) noch einmal eine Steigerung. Das heisst leider auch, dass für den grössten Teil der Dolmetschleistungen aktuell keine Finanzierung vorgesehen ist. Die Kosten im ambulanten Bereich werden mehrheitlich von den stationären Einrichtungen (Spitäler und Psychiatrien) getragen. Das derzeitige Finanzierungsproblem<sup>10</sup> hat allen voran für die privaten Arzt- und Psychotherapiepraxen sowie Gesundheitszentren schwerwiegende Folgen. Aufgrund fehlender Finanzierungsmöglichkeiten verzichten diese Akteure fast gänzlich auf die Zusammenarbeit mit professionellen Dolmetschenden.

<sup>10</sup> Siehe dazu zum Beispiel: Emch-Fassnacht, Lena (2021): Finanzierung professioneller Dolmetschleistungen immer noch ungeklärt, in: Schweiz Ärztezeitung. 2021;102(05):168-170. <https://doi.org/10.4414/saez.2021.19459>.

## 10. Bereich Soziales

Der Bereich Soziales umfasst 60'826 Einsätze bzw. 20% des Gesamtvolumens.<sup>11</sup> Dies ist ein Rückgang von über 5'500 Einsätzen im Vergleich zu 2019.

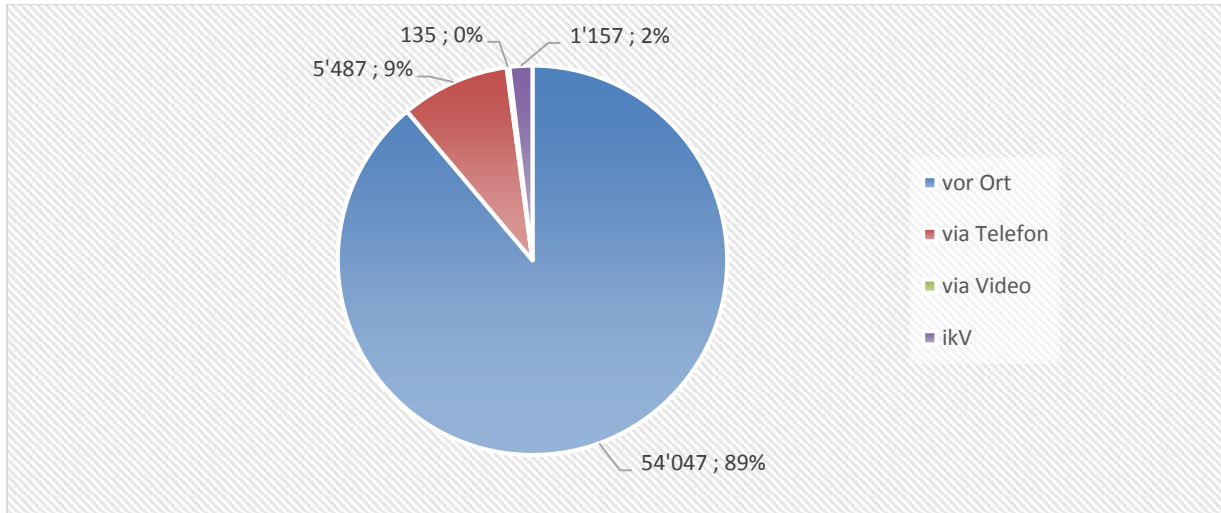


Abbildung 30: Bereich Soziales nach Formaten, 2020

Den allergrössten Anteil machten auch 2020 Einsätze vor Ort aus, während das Ferndolmetschen immerhin um 6% zulegen konnte. Auch Einsätze im interkulturellen Vermitteln stiegen um 1'000 Einsätze gegenüber dem Vorjahr.

Folgende Kategorien bilden den Bereich Soziales:

Kategorie	Beispiel / Erläuterung
Sozialamt	Amt für Sozialhilfe, Sozialdienst
Regionale Arbeitsvermittlungsstelle RAV	Beratungs- und Informationsgespräche im Rahmen der Arbeitslosenversicherung
Behörden und Ämter	Opferhilfe, Jugendamt, Einwohnerbehörden, Migrationsamt, etc.
Kindes- und Erwachsenenschutz	Gespräche bei der KESB
Beratungsstellen	Diverse Beratungsstellen, auf freiwilliger Basis, tendenziell eher privates, offenes Angebot (z.B. Aids-Hilfe)
Zivilstandsamt	Gespräche im Rahmen von Geburten, Eheschliessungen, Todesfällen etc.
Anderes (Soziales)	Vermittlungsstellen weisen Einsätze dieser Kategorie zu, wenn die Zuordnung zu den festgelegten Kategorien unklar ist.

Tabelle 12: Kategorien des Bereichs Soziales

<sup>11</sup> Insgesamt 1'136 Einsätze wurden keinem Dolmetschformat zugewiesen. Daher ist ein Gesamttotal von 306'015 Einsätzen Grundlage der folgenden Berechnungen.

Die Aufteilung der Einsätze im Bereich Soziales nach Kategorien sieht folgendermassen aus:

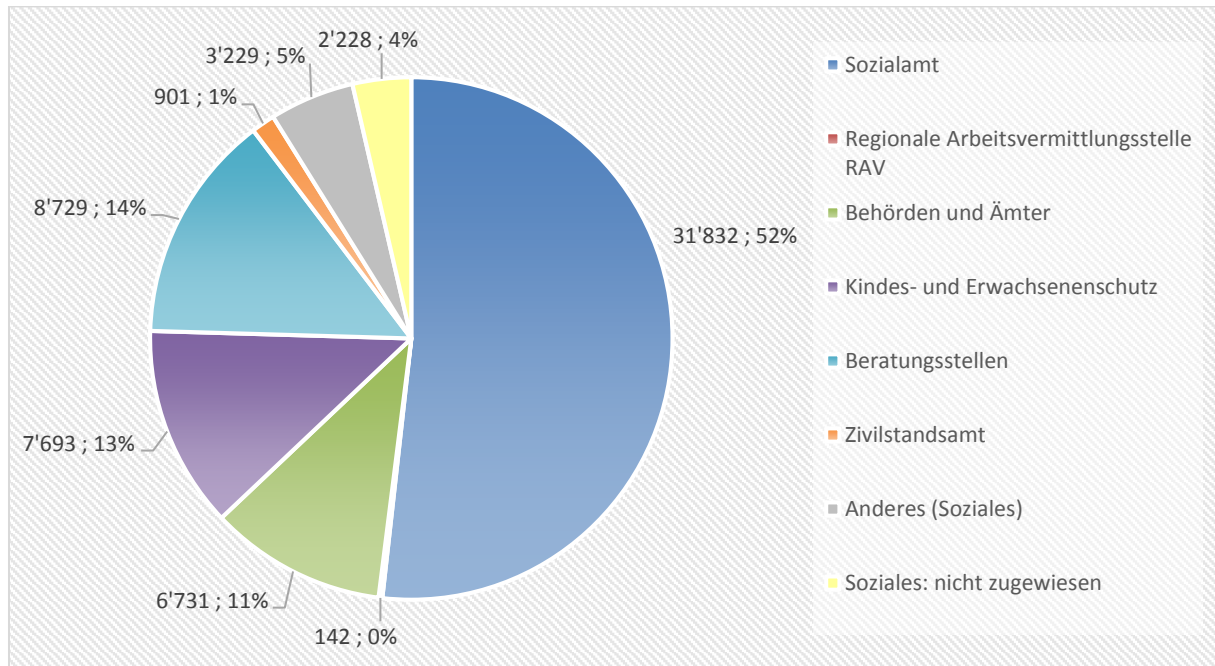


Abbildung 31: Einsätze im Bereich Soziales, 2020

Gegenüber dem Vorjahr ist ein Rückgang von rund 2'500 Dolmetscheinsätzen beim Sozialamt zu verzeichnen. Die anderen Kategorien entsprechen ungefähr dem Vorjahr, wobei lediglich die von COSM erfassten Einsätze nicht zugewiesen werden können.