

Empfehlungen zur Qualitätssicherung in der Vermittlung von Dolmetschleistungen

Verabschiedet durch den Vorstand von INTERPRET am 04.09.2025

Ausgangslage

Die Zusammenarbeit mit Dolmetscher:innen erleichtert «den chancengleichen Zugang von Ausländerinnen und Ausländern zu den Regelstrukturen, insbesondere zu Schule, Berufsbildung, Arbeitsmarkt und Gesundheitswesen» (VintA Art. 12 Abs. 1 Buchst. G). In diesem Zusammenhang gilt es den Einsatz von qualifizierten Dolmetscher:innen «insbesondere in den Bereichen Justiz, Asyl und Sicherheit sowie Bildung, Soziales und Gesundheit» zu fördern, wie dies in den kantonalen Integrationsprogrammen KIP 3 (2024-2027) festgehalten ist.

Das vorliegende Positionspapier richtet sich einerseits an die regionalen Vermittlungsstellen und Betreiber von Dolmetscher:innenverzeichnissen bzw. Behörden mit Vermittlungsfunktion, indem es ein breites Spektrum an Instrumenten vorschlägt, welches die Qualitätssicherung in der Vermittlung von Dolmetschleistungen ermöglicht. Andererseits unterstützt dieses Papier die Behörden als Kund:innen bzw. Auftraggeber:innen von Vermittlungsstellen, in der Förderung des Einsatzes von qualifizierten Dolmetscher:innen.

Die präsentierte Aufstellung von Soll-Vorgaben und Instrumenten ist als Empfehlung zu verstehen, wie die Qualität der Einsatzvermittlung und Dolmetschleistung gezielt gefördert und gesichert werden kann. In der Umsetzung dieser Instrumente muss auf die lokalen Gegebenheiten eingegangen werden. Zugleich ist eine Standardisierung der Angebote, Abläufe und Strukturen in der Einsatzvermittlung sowie eine Orientierung an einheitlichen Qualitätskriterien sowohl aus der Perspektive der Qualitätssicherung als auch im Sinne einer transparenten, qualitativ hochstehenden Dienstleistung notwendig.

Stakeholder und Verantwortlichkeiten

Unterschiedliche Stakeholder spielen in der Schweiz im Zusammenhang mit qualitativem Dolmetschen eine Rolle. Die wichtigsten Stakeholder und Verantwortlichkeiten sind:

- **Dolmetscher:innen** (DM) tragen die Hauptverantwortung für die Qualität ihrer Leistung. Umso wichtiger sind die Aus- und Weiterbildung, Praxisreflexion und Erfahrung. Die in diesem Zusammenhang im Berufskodex INTERPRET¹ postulierte Verantwortung, dass Dolmetscher:innen nur Aufträge annehmen, denen sie sich fachlich und persönlich gewachsen fühlen, ist dabei entscheidend.
- **Vermittlungsstellen** oder **Betreiber von Dolmetscher:innenverzeichnissen** koordinieren die Vermittlung von Dolmetschleistungen zwischen Kund:innen bzw. Auftraggeber:innen und einer dolmetschenden Person. Eine Vermittlungsstelle kann eine betriebs- bzw. behördeninterne oder externe Organisationseinheit sein. Für die

¹ Berufskodex INTERPRET für das Dolmetschen: https://www.inter-pret.ch/admin/data/files/infolib_as-set/file/210/berufskodex_interpret.pdf

Qualitätssicherung in der Vermittlung der Dienstleistung liegt die Hauptverantwortung bei den Vermittlungsstellen und Betreibern von Verzeichnissen.

- **Kund:innen** (Institutionen bzw. Dienstleister der Einsatzbereiche Asyl, Bildung, Gesundheit, Justiz, Soziales) tragen während der Dienstleistungserbringung wesentlich zur erfolgreichen Zusammenarbeit bei, indem sie optimale Rahmenbedingungen schaffen und die Gesprächsführung aktiv gestalten. Damit haben sie nicht nur eine entscheidende Mitverantwortung für die Sicherstellung der Qualität, sondern tragen die Hauptverantwortung dafür, dass die fachlichen Inhalte verstanden werden.
- **INTERPRET** ist Träger des zweistufigen Qualifizierungssystems² (Zertifikat INTERPRET und eidgenössischer Fachausweis) und sorgt in diesem Rahmen für die entsprechende Qualitätssicherung (durch die Sicherstellung eines Angebots von Nachweis- und Prüfungsverfahren). INTERPRET steht im Rahmen der Netzwerkarbeit, Vereinsmitgliedschaft und weiteren Partnerschaften in regelmässigem Kontakt mit Stakeholdern und stellt einen Wissens- und Erfahrungsaustausch sicher.
- **Anbieter:innen von Aus- und Weiterbildungen** stellen sicher, dass ihre Angebote auf die Bedürfnisse der Praxis (Vermittlungsstellen und Kund:innen) und der Prüfungsvorgaben (z.B. von INTERPRET) ausgerichtet sind³. INTERPRET stellt den Anbietern Empfehlungen für die Ausgestaltung der Kurse zur Verfügung.
- **Behörden** (Bund, Kantone, Gemeinden) unterstützen die Qualitätssicherung durch Vorgaben, Programme, Vereinbarungen, Leistungsverträge etc. Konkrete und verbindliche Qualitätsstandards tragen massgeblich zur Qualitätssicherung bei.

Soll-Vorgaben und Instrumente zur Qualitätssicherung in der Vermittlung

Aus der Sicht von INTERPRET sind folgende **Soll-Vorgaben** für die Gewährleistung der Qualität beim Leistungsangebot der Vermittlungsstellen und Betreiber von Verzeichnissen entscheidend. Diese beziehen sich einerseits auf die Einsatzvermittlung und andererseits auf die Dolmetschqualität:

1. Der Bestellvorgang ist kundenfreundlich.
2. Das Profil der Dolmetscher:innen (DM) ist für Kund:innen wähl- und nachvollziehbar.
3. Ein bestmögliches Zuordnungsverfahren garantiert, dass die Dolmetscher:innen über die relevanten Qualifikationen verfügen.
4. Die Kund:innen stellen sicher, dass sich die DM optimal auf den Einsatz vorbereiten können.
5. Die Kund:innen tragen wesentlich zur erfolgreichen Zusammenarbeit bei.
6. Die Dolmetscher:innen verfügen über eine bestmögliche Qualifizierung.
7. Die Vermittlungsstellen und Betreiber von Verzeichnissen verfügen über geeignete Verfahren der Qualitätsprüfung.

² Qualifizierungssystem INTERPRET für Dolmetscher:innen: https://www.inter-pret.ch/de/ausbildung-und-qualifizierung_0/qualifizierungssystem-interpret-303.html

³ Ausbildungen werden von unterschiedlichen Institutionen angeboten und führen zu Abschlüssen, insbesondere zum Zertifikat INTERPRET und dem eidg. Fachausweis, resp. bereiten auf Prüfungen zu diesen vor. Berufliche Weiterbildungen, Super- oder Interversionen werden mehrheitlich von Berufsverbänden, Arbeit- oder Auftraggebern angeboten. Sie stellen den Erhalt und die Erweiterung des Berufswissens, der Fach- und Sozialkompetenzen sicher und dienen dem Austausch zu fallspezifischen Fragestellungen und Psychohygiene.

Nachfolgende Tabelle ordnet den Soll-Vorgaben Instrumente zu. Damit werden die Vorgaben konkret und fassbar und letztlich auch nachvollziehbar und überprüfbar.

Soll-Vorgaben		Instrumente
1	Der Bestellvorgang ist kundenfreundlich.	1a Tarife und Konditionen sind transparent dargestellt.
		1b Der Bestellvorgang ist einfach, schnell und zuverlässig, die Erreichbarkeit sichergestellt.
		1c Das datenrechtlich sichere Erfassen aller relevanten Informationen in Bezug auf den Dolmetscheinsatz ist sichergestellt.
2	Das Profil der DM ist wähl- und nachvollziehbar.	2a Kund:innen werden über die Bedeutung des passenden Profils in Bezug auf die Eignung eines DM für einen spezifischen Einsatz informiert.
		2b Kund:innen werden über die unterschiedlichen Qualifikationsniveaus der DM und die damit verbundenen Kompetenznachweise informiert.
		2c Kund:innen haben die Wahlmöglichkeit in Bezug auf Geschlecht, regionale Herkunft, spezifische Kenntnisse und Qualifizierung.
3	Ein bestmögliches Zuordnungsverfahren garantiert, dass die DM über die relevanten Qualifikationen verfügen.	3a Ein Auftragsmanagementsystem unterstützt die Zuordnung und die Vermittlung.
		3b Die relevanten Kriterien zum Profil der DM werden erfasst und aktualisiert (Aus- und Weiterbildung, Erfahrung in den Einsatzgebieten, Praxisreflexion).
		3c Besser qualifizierte DM werden bevorzugt (nach Ausbildung, Weiterbildung, Erfahrung und Spezialisierung in den Einsatzbereichen).
		3d Einsatzgebiete , die nach besonderen Anforderungen verlangen, sind definiert (z.B. Dolmetschen via Telefon oder Video, Dolmetschen vor Gericht, in der Trauma- und/oder Psychotherapie, bei der KESB, etc.).
4	Die Kund:innen stellen sicher, dass sich die DM optimal auf den Einsatz vorbereiten können.	4a Relevante Informationen werden den DM genügend früh zur Verfügung gestellt (mind. ist dies das Einsatzgebiet, die Art und das Setting des Gesprächs), damit sie sich vorbereiten können.
5	Die Kund:innen tragen wesentlich zur erfolgreichen Zusammenarbeit bei.	5a Die Kund:innen bzw. Fachpersonen werden auf die Bedeutung einer guten Zusammenarbeit und die zentralen Aspekte (Rahmenbedingungen und Strategien der Gesprächsführung) hingewiesen.
		5b Entsprechende Materialien sind verfügbar, z.B. Anleitungen zum Bestellvorgang, zur Gesprächsführung, zur Wahl des geeigneten Formats (vor Ort, via Telefon oder Video), etc.
		5c Die Vermittlungsstelle oder Betreiber eines Verzeichnisses verfügt über ein Angebot an Austausch mit den Kund:innen bzw. Fachpersonen (Informationsveranstaltungen, Workshops, etc.).
6	Die DM verfügen über eine bestmögliche Qualifizierung .	6a Vermittlungsstellen und Betreiber von Verzeichnissen streben an, dass mindestens 75% aller vermittelten Einsätze durch qualifizierte DM geleistet werden (Qualifizierungsquote von 75%). Als qualifiziert gelten DM mit einem Zertifikat INTERPRET, einem eidg. Fachausweis oder einem anderen tertiären Abschluss im Dolmetschen (Universitäten, Fachhochschulen). Die Qualifizierungsquote wird unter anderem im Statistikbericht von INTERPRET publiziert (siehe Punkt 9a).
		6b Die berufsethischen Grundsätze sind in einem Leitdokument (z.B. Berufskodex von INTERPRET) festgehalten und bekannt. Sie leiten die DM in ihrer Berufspraxis.

		6c Die DM werden nach festgelegten Standards rekrutiert (gemäss definierten Nachweisen, Handlungs-, Sozial- und Selbstkompetenzen).
		6d Neu eingestellte DM werden gemäss einer standardisierten Einarbeitungsphase betreut. Zielsetzungen, Massnahmen und Prozesse sind definiert.
		6e Die Vermittlungsstelle oder Betreiberin des Verzeichnisses fördert und begleitet die fachliche Weiterentwicklung der DM (Ausbildung, Weiterbildung, Intevision, Supervision), z.B. mittels Vorgaben (jährliche Sollzahl an Weiterbildungen, Supervision, etc.) und einer Kostenbeteiligung.
		6f Ein standardisiertes Betreuungskonzept (Ansprechperson, Austauschmöglichkeiten, Mentoring- und Tandem-Programme, Informationsplattform, standardisierte Gespräche für Mitarbeitende, etc.) ermöglicht einen regelmässigen Austausch unter den DM, fördert die Transparenz, eine gemeinsame Unternehmenskultur und die Einhaltung der berufsethischen Grundsätze.
		6g Lohnabstufungen für DM nach Qualifizierung tragen der stetigen beruflichen Weiterentwicklung Rechnung. Die Kriterien sind transparent und fördern die Weiterbildung.
7	Die Vermittlungsstellen und Betreiber von Verzeichnissen verfügen über geeignete Verfahren der Qualitätsprüfung .	7a Die Zuständigkeiten, Prozesse und Abläufe eines internen Beschwerdemanagements sind festgehalten. Die Ergebnisse fliesen in die Praxis ein. Die DM sind informiert und werden proaktiv einbezogen. Allfällige Massnahmen sind begründet.
		7b Die Vermittlungsstellen und Betreiber von Verzeichnissen verfügen über ein Feedback -System für Kund:innen. Dieses kann summativ oder gezielt sein.
		7c Der jährliche Statistikbericht von INTERPRET legt die Einsatzzahlen der Vermittlungsstellen und Betreiber von Verzeichnissen offen und vergleicht diese. Die Jahresstatistiken veröffentlicht INTERPRET im Auftrag des Bundes.
		7d Die Vermittlungsstellen und Betreiber von Verzeichnissen nutzen die Möglichkeit von Qualitätszertifikaten , z.B. in Bezug auf die Organisation einer Unternehmung (ISO) oder einer Bildungsinstitution (eduQua).
		7e Die Vermittlungsstellen und Betreiber von Verzeichnissen engagieren sich in einem fachlichen Austausch mit den verschiedenen Stakeholdern (Kund:innen, Anbieter:innen von Aus- und Weiterbildungen, weiteren Vermittlungsstellen, Betreibern von Verzeichnissen und INTERPRET), um den Wissens- und Bedarfstransfer zwischen Praxis und Aus- bzw. Weiterbildung sicherzustellen.

INTERPRET unterstützt die Stakeholder gerne bei der Umsetzung und Implementierung dieser Empfehlungen und berät bei der Etablierung standardisierter Verfahren und Instrumente zur Qualitätssicherung, um eine einheitliche und transparente Praxis sicherzustellen. Durch den kontinuierlichen Austausch fördert INTERPRET die laufende Verbesserung der Qualität.