

Qualitätskriterien für Vermittlungsstellen

Gemeinsam mit zahlreichen weiteren Aspekten der Integration von Ausländerinnen und Ausländern wird das interkulturelle Übersetzen im Rahmen der Neuregelung der Integrationsförderung ab 2014 auf eine neue Basis gestellt. Die im Grundlagenpapier formulierten Programmziele zum interkulturellen Übersetzen (im Pfeiler 3) fordern die Kantone auf, Angebote und Strukturen für die Einsatzvermittlung aufzubauen resp. nachhaltig zu verankern:

„Migrantinnen und Migranten sowie Mitarbeitende von Regelstrukturen verfügen in besonderen Gesprächssituationen (komplexe Sachverhalte, sehr persönliche Themen, Verwaltungsverfahren) über ein Vermittlungsangebot für qualitativ hochwertige Dienstleistungen im Bereich des interkulturellen Übersetzens.“

INTERPRET ist der Meinung, dass damit die Möglichkeit besteht, auch bezüglich der Qualität in der Einsatzvermittlung auf einheitliche Kriterien und Standards hinarbeiten.

Die im Folgenden präsentierte Aufstellung von Qualitätskriterien ist einerseits als Empfehlung zu verstehen, wie die Qualität der Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen im Rahmen der Neuregelung gezielt gesichert bzw. gefördert werden kann. Die Kriterien können aber auch als Beschreibung eines Idealzustands angesehen werden – als Vision, die es mittelfristig zu realisieren gilt. Dass in der Umsetzung dieser Kriterien auf die lokalen Gegebenheiten eingegangen werden muss, versteht sich von selbst. Ebenso klar scheint jedoch, dass 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 sind.

Aus der Sicht von INTERPRET sind folgende **Kriterien** für die Gewährleistung der Qualität beim Leistungsangebot der Vermittlungsstellen entscheidend:

1. Einsatz von qualifizierten interkulturell Übersetzenden
2. Einsatzvermittlung im direkten Kundenkontakt
3. Ausgearbeitetes Betreuungskonzept
4. Regelmässiges Supervisionsangebot (eigenständig oder in Kooperation mit anderen Vermittlungsstellen)
5. Regelmässiges Weiterbildungsangebot (eigenständig oder in Kooperationen)
6. Zusammenarbeit, Erfahrungsaustausch und Informationsfluss auf überregionaler und nationaler Ebene

Nachfolgende Tabelle ordnet diesen Kriterien Indikatoren zu. Damit werden die Kriterien konkret und fassbar und letztlich auch überprüfbar.

Kriterium	Indikatoren
1. Einsatz von qualifizierten interkulturell Übersetzenden	75% der Einsätze müssen von zertifizierten oder in Ausbildung befindlichen interkulturell Übersetzenden (ikÜ) geleistet werden. Als in Ausbildung befindlich gelten Personen, welche aktuell ein Ausbildungsmodul besuchen oder bereits ein oder zwei Ausbildungsmodule absolviert haben, oder Personen, welche einen Gleichwertigkeitsantrag eingereicht haben.
2. Einsatzvermittlung im direkten Kontakt mit den Kunden	Die Vermittlung der interkulturell Übersetzenden geschieht mit direktem Kundenkontakt und basiert so weit als möglich auf den Wünschen der Kunden betreffend dem Profil der Übersetzenden, beispielsweise in Bezug auf <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sprache, inkl. regionaler Varianten ✓ Gender ✓ beruflicher Hintergrund ✓ Kenntnis der lokalen / institutionellen Gegebenheiten ✓ Kenntnis der spezifischen Einsatzsituation
3. Ausgearbeitetes Betreuungskonzept	Das Konzept enthält die folgenden Komponenten: <ul style="list-style-type: none"> ✓ (Lokale) Ansprechpersonen für ikÜ ✓ Feedbacksystem zwischen NutzerInnen, ikÜ und Vermittlungsstelle ✓ Möglichkeit für ikÜ zum Debriefing nach belastenden Einsätzen ✓ Möglichkeit für ikÜ zum Erfahrungsaustausch oder Intervision
4. Regelmässiges Supervisionsangebot	Als Richtgrösse für den Umfang des Angebots gilt ein Verhältnis von einem Supervisionstreffen pro Jahr für alle aktiven ikÜ. Als aktiv werden diejenigen ikÜ bezeichnet, die mindestens 5-mal im Jahr zum Einsatz kommen (das Supervisionsangebot ist gerade auch für ikÜ wichtig, die nicht oft zum Einsatz kommen). Beispiel: Die Vermittlungsstelle X verfügt über rund 100 aktive ikÜ. Die Grösse der Supervisionsgruppen beträgt im Durchschnitt 5 Personen. Das Supervisionsangebot sollte demnach rund 20 Supervisionstreffen à 2-3 Std. pro Jahr umfassen.
5. Regelmässiges Weiterbildungsangebot	Als Richtgrösse für den Umfang des Angebots gilt ein Verhältnis von einem halben Weiterbildungstag pro Jahr und aktive ikÜ. Beispiel: Die Vermittlungsstelle Y verfügt über rund 75 aktive ikÜ. Die Grösse der Teilnehmergruppen für die Weiterbildungsveranstaltungen beträgt im Durchschnitt 15 Personen. Das Weiterbildungsangebot sollte demnach rund 5 Halbtage pro Jahr umfassen.
6. Zusammenarbeit auf überregionaler / nationaler Ebene	Die Vermittlungsstelle arbeitet mit anderen Vermittlungsstellen sowie der nationalen Interessengemeinschaft zusammen, beteiligt sich aktiv am Erfahrungsaustausch, stellt Informationen zur Verfügung (Dokumentation, statistische Erhebungen, Qualitätssicherung) und engagiert sich in der Weiterentwicklung.