

# **Einsatzstatistiken zum interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln 2019**

Bern, 11. Juni 2020

## Einleitung

Der vorliegende Bericht stellt die wichtigsten Einsatzzahlen der verschiedenen Angebote des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns des Jahres 2019 zusammen und vermittelt einen Eindruck bezüglich Umfang, Akteuren 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>1</sup> Für die Auswertung der Zahlen des Jahres 2019 hat INTERPRET Datenblätter von 21 regionalen Vermittlungsstellen erhalten.

Für das Berichtsjahr 2019 wurde das Excel-Formular überarbeitet und den sich verändernden Gegebenheiten der Dolmetschlandschaft angepasst. Dies betrifft insbesondere folgende Punkte:

- Separate Erfassung der Einsätze und Stunden in den unterschiedlichen Formaten (Dolmetschen vor Ort, via Telefon, via Video und interkulturelles Vermitteln)
- Neue Bereiche (Asyl, Behörden & Gerichte, Bildung, Gesundheit, Soziales)
- Anpassung der Kategorien in den Bereichen

Wie bereits 2018 werden im Folgenden in der Regel die Anzahl Einsätze und nicht mehr die Einsatzstunden ausgewiesen. Aufgrund einer weit verbreiteten Mindesteinsatzdauer von einer Stunde liegen die Angaben zu den Einsatzstunden tendenziell zu hoch, die in den Vorjahren erstellten Statistiken waren diesbezüglich nur beschränkt aussagekräftig.

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 (z.B.: wenn Kunde und Rechnungsadresse 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> Diese beiden Dokumente stehen auf der Webseite von INTERPRET unter "Statistiken" zum Download bereit: [www.inter-pret.ch/de/service/statistiken-77.html](http://www.inter-pret.ch/de/service/statistiken-77.html)

## Zusammenfassung und Einordnung durch INTERPRET

Im Gegensatz zum Vorjahr (2018) sind die Einsätze im Berichtsjahr 2019 wieder gestiegen – und zwar um beachtliche 13%. Insgesamt wurden durch 21 regionale Vermittlungsstellen 305'691 Einsätze (oder 371'175 Stunden) in die Bereiche Asyl, Behörden & Gerichte, Bildung, Gesundheit und Soziales vermittelt. Dies entspricht einem gesamtschweizerischen Durchschnitt von rund 868 Einsätzen pro Tag. Zugenommen haben sowohl die Einsätze vor Ort als auch die Einsätze via Telefon, wobei das Telefondolmetschen mit einer Zunahme von ca. 120% sich mehr als verdoppelt hat und dessen Anteil damit deutlich überproportional gewachsen ist. Neu wird seit 2019 auch das Format Dolmetschen via Video erfasst. Der Anteil ist jedoch mit unter einem Prozent oder 99 Einsätzen verschwindend klein.

Im Bereich **Gesundheit** finden nach wie vor mit Abstand am meisten Einsätze statt (53% oder 163'153 Einsätze im Berichtsjahr). Dank einer neuen Kategorisierung der Einsätze in ambulant und stationär konnte aufgezeigt werden, dass zwei Drittel der Einsätze in Spitälern für ambulante Behandlungen bezogen werden und nur ein Drittel im stationären Bereich stattfindet. Ein ähnliches Bild zeigt sich in der Psychiatrie. Mit Blick auf die nach wie vor ungelöste Frage der Finanzierung in der ambulanten Gesundheitsversorgung stimmen diese Zahlen bedenklich. Im Bereich **Soziales** finden 22% aller Einsätze statt. Die Bereiche **Bildung** und **Asyl** sind ähnlich stark mit 12% oder gut 35'000 Einsätze pro Jahr vertreten. Der Bereich Asyl ist somit deutlich gewachsen. Dies hängt zum einen mit dem neuen Asylgesetz und den Einsatzmöglichkeiten in der Rechtsvertretung und Beratung zusammen. Zum anderen wurden für diesen Statistikbericht die Einsätze des Bereichs Asyl breiter erhoben und eine genauere Kategorisierung vorgenommen. Die Sozialberatung für Asylsuchende beispielsweise wird neu zum Bereich Asyl gerechnet, in den Vorjahren wurden diese Leistungen im Bereich Soziales erfasst. Dies erklärt zu einem Teil wohl auch die Abnahme der Einsätze im Bereich Soziales (von 28% im Vorjahr auf 22%).

Keine grösseren Veränderungen gab es bei den **Dolmetschsprachen**. Die fünf häufigsten Sprachen (Tigrinya, Arabisch, Tamil, Albanisch, Farsi) machen beinahe 50% aller Einsätze aus. Die 12 häufigsten Sprachen decken 75%, die 20 häufigsten 90% aller Einsätze ab. Die restlichen 10% Einsätze teilen sich in 50 Sprachen auf.

In Bezug auf die **Qualifizierung der eingesetzten Dolmetschenden** bestehen aus Sicht von INTERPRET weiterhin grössere Unsicherheiten. Die Verteilung der Einsätze nach Qualifizierung bleibt seit der Erfassung dieser Kategorien im Jahr 2014 mehr oder weniger konstant. Die Einsätze von Dolmetschenden mit höherer Qualifikation bewegen sich um 1% und jene von Personen mit Fachausweis um 10%. Interkulturell Dolmetschende mit Zertifikat leisten konstant rund 40% der Einsätze. Die Qualifizierungsquote liegt damit immer bei rund 50% – im Berichtsjahr sind es 54%. Der Anteil von Einsätzen durch Dolmetschende in Ausbildung liegt kontinuierlich bei gut 30%, obwohl die Ausbildungsinstitutionen regelmässig Zertifikatsmodule anbieten und INTERPRET jährlich zwischen 70 und 90 Zertifikate ausstellt. Ebenso konstant bleibt die Zahl jener Einsätze, welche durch Personen ohne Qualifizierung geleistet werden (13 bis 15% im Durchschnitt, mit grossen Unterschieden zwischen den Vermittlungsstellen).

Beim Telefondolmetschen ist die Qualifizierungsquote tiefer als im Durchschnitt. Einsätze durch Personen mit Fachausweis machen in diesem Format nur 5% aus, 35% der Einsätze via Telefon werden durch Personen mit einem Zertifikat INTERPRET geleistet. Der hohe Anteil nicht qualifizierter Dolmetschender ist hier umso störender, als dass das Telefondolmetschen als anspruchsvoller gilt als das Dolmetschen vor Ort. Wie viele der in diesem Format aktiven Dolmetschenden das Weiterbildungsmodul zum Telefondolmetschen besucht haben, ist unbekannt. Auch dieses Modul setzt aber eigentlich das Zertifikat INTERPRET voraus, welches von INTERPRET nach wie vor als Basisqualifikation verstanden wird.

## Inhaltsübersicht

Einleitung .....	ii
Zusammenfassung und Einordnung durch INTERPRET .....	iii
Inhaltsübersicht .....	iv
Abbildungsverzeichnis .....	v
Tabellenverzeichnis .....	vi
1. Vermittelte Einsätze und Stunden – Überblick .....	1
Einsatzformate über die Jahre .....	2
Einsatzbereiche 2019 und über die Jahre .....	3
Einsatzstunden über die Jahre .....	4
2. Aktive interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde .....	5
Einsätze nach Qualifikation der Dolmetschenden und Vermittelnden .....	5
Einsätze nach Qualifikation über die Jahre .....	6
3. Vermittlungsstellen .....	8
Anteile der Vermittlungsstellen .....	9
Vermittlungsstellen nach Amtssprachen .....	11
Vermittlungsstellen nach Bereichen .....	12
Vermittlungsstellen nach Qualifizierung der Dolmetschenden .....	13
Vermittlungsstellen über die Jahre .....	15
4. Unterschiedliche Formate .....	16
Dolmetschen vor Ort .....	17
Dolmetschen via Telefon .....	18
Dolmetschen via Video .....	20
Interkulturelles Vermitteln .....	21
5. Sprachen .....	23
Sprachen mit den meisten Einsätzen über die Jahre .....	25
6. Bereich Asyl .....	26
7. Bereich Behörden & Gerichte .....	28
8. Bereich Bildung .....	29
9. Bereich Gesundheit .....	31
10. Bereich Soziales .....	34

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Einsätze nach Formaten, 2019 .....	1
Abbildung 2 Einsatzformate, 2014-2019 .....	2
Abbildung 3 Einsätze nach Bereichen, 2019.....	3
Abbildung 4 Einsätze nach Bereich, 2014-2019 .....	4
Abbildung 5 Einsatzstunden, 2008 bis 2019 .....	4
Abbildung 6 Einsätze nach Qualifikation, 2014-2019 (absolut).....	6
Abbildung 7 Einsätze nach Qualifikation, 2014-2019 (prozentual) .....	7
Abbildung 8 Vermittlungsstellen nach Anteile, 2019 .....	10
Abbildung 9 Vermittlungsstellen nach Bereiche, 2019 .....	12
Abbildung 10 Vermittlungsstellen nach Einsätze und Qualifikation, 2019 .....	13
Abbildung 11 Einsatzvolumen pro Vermittlungsstelle, 2015 bis 2019.....	15
Abbildung 12 Dolmetschen vor Ort nach Bereichen, 2019 .....	17
Abbildung 13 Einsätze vor Ort nach Qualifikation, 2019 .....	17
Abbildung 14 Dolmetschen via Telefon nach Bereichen, 2019.....	18
Abbildung 15 Einsätze via Telefon nach Qualifizierung, 2019 .....	19
Abbildung 16 Dolmetschen via Telefon nach Bereichen, 2015 bis 2019 .....	19
Abbildung 17 Dolmetschen via Video nach Bereichen, 2019 .....	20
Abbildung 18 Dolmetschen via Video nach Qualifizierung, 2019.....	20
Abbildung 19 Interkulturelles Vermitteln nach Bereichen, 2019.....	21
Abbildung 20 Einsätze interkulturelles Vermitteln, 2014 bis 2019 .....	21
Abbildung 21 Einsätze ikV nach Vermittlungsstellen, 2014 bis 2019.....	22
Abbildung 22 Einsätze nach Sprachen, 2019 .....	24
Abbildung 23 Top-Ten-Sprachen, 2014 bis 2019.....	25
Abbildung 24 Bereich Asyl nach Formate, 2019 .....	26
Abbildung 25 Einsätze im Bereich Asyl, 2019.....	27
Abbildung 26 Bereich Behörden & Gerichte nach Formate, 2019 .....	28
Abbildung 27 Einsätze im Bereich Behörden & Gerichte, 2019.....	28
Abbildung 28 Bereich Bildung nach Formate, 2019 .....	29
Abbildung 29 Einsätze im Bereich Bildung, 2019.....	30
Abbildung 30 Bereich Gesundheit nach Formate, 2019 .....	31
Abbildung 31 Einsätze im Bereich Gesundheit, 2019 .....	32
Abbildung 32 Bereich Soziales nach Formate, 2019 .....	34
Abbildung 33 Einsätze im Bereich Soziales, 2019.....	35

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Einsätze nach Formaten, 2019 und 2018 .....	1
Tabelle 2 Einsätze nach Bereichen, 2019 und 2018.....	3
Tabelle 3 Dolmetschende und Einsätze nach Qualifikation .....	5
Tabelle 4 Vermittlungsstellen, 2019 .....	8
Tabelle 5 Vermittlungsstellen nach Einsätzen, 2019.....	9
Tabelle 6 Vermittlungsstellen nach Amtssprachen .....	11
Tabelle 7 Vermittlungsstellen nach Einsätze und Qualifikation, 2019.....	14
Tabelle 8 Vermittlungsstellen nach Dolmetschformaten, 2019 .....	16
Tabelle 9 Dauer der Gespräche nach Formate, 2019.....	16
Tabelle 10 Einsätze interkulturelles Vermitteln nach Vermittlungsstellen, 2019.....	22
Tabelle 11 Einsätze nach Sprachen, 2019.....	23
Tabelle 12 Kategorien des Bereichs Asyl.....	26
Tabelle 13 Kategorien des Bereichs Behörden & Gerichte.....	28
Tabelle 14 Kategorien des Bereichs Bildung .....	29
Tabelle 15 Kategorien des Bereichs Gesundheit .....	31
Tabelle 16 Kategorien des Bereichs Soziales.....	34

## 1. Vermittelte Einsätze und Stunden – Überblick

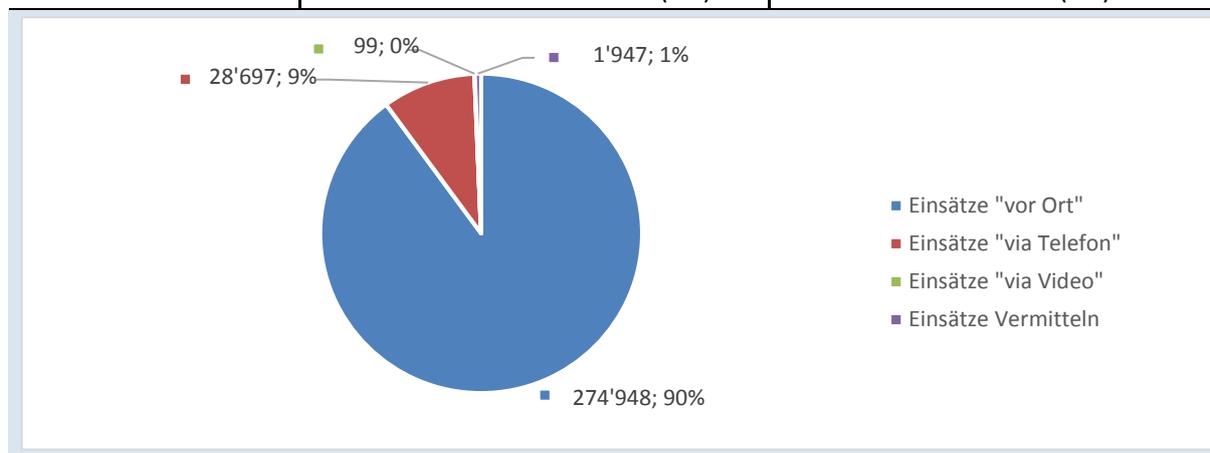
Im Erhebungsjahr 2019 wurden die unterschiedlichen Formate des Dolmetschens und Vermittelns präzisiert erhoben. Neu werden die folgenden Formate separat erfasst und ausgewertet:

- Interkulturelles Dolmetschen **vor Ort**
- Interkulturelles Dolmetschen **via Telefon**
- Interkulturelles Dolmetschen **via Video**
- Interkulturelles **Vermitteln**

Die 21 Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln waren 2019 insgesamt für ein Total von 305'691 Einsätzen oder 371'175 Stunden verantwortlich.

Die nachfolgende Tabelle enthält die Zahlen für die unterschiedlichen Angebote des Berichtsjahres sowie des vorherigen Jahres:

Vermittelte Einsätze	2019 (%)		2018 (%)	
Dolmetschen vor Ort	274'948	(90)	255'361	(94)
Dolmetschen via Telefon	28'697	(9)	12'825	(5)
Dolmetschen via Video	99	(<1)	0	(0)
Interkulturelles Vermitteln	1'947	(1)	1'895	(1)
<b>Summe</b>	<b>305'691</b>	<b>(100)</b>	<b>270'081</b>	<b>(100)</b>



**Tabelle 1** Einsätze nach Formaten, 2019 und 2018; **Abbildung 1** Einsätze nach Formaten, 2019

Insgesamt ist die Anzahl Einsätze um beachtliche 13% gestiegen. Während das Dolmetschen via Telefon im Jahr 2018 noch 5% ausmachte, hat sich dessen Anteil im 2019 auf knapp 10% verdoppelt. Neu ausgewertet wird das Format Dolmetschen via Video, welches jedoch bisher nur von zwei Vermittlungsstellen angeboten wird. Das Total ist mit insgesamt 99 Einsätzen dementsprechend klein. Das interkulturelle Vermitteln bleibt konstant bei einem Anteil von etwa 1% der gesamten Einsätze.

## Einsatzformate über die Jahre

INTERPRET erhebt und analysiert die Einsatzstatistiken seit 2014. Ein Jahresvergleich der Einsätze nach Format (Dolmetschen vor Ort, via Telefon, via Video und interkulturelles Vermitteln) ist seit 2014 möglich. Die Entwicklungen nach Einsatzformat von 2014 bis 2019 zeigt die folgende Abbildung:

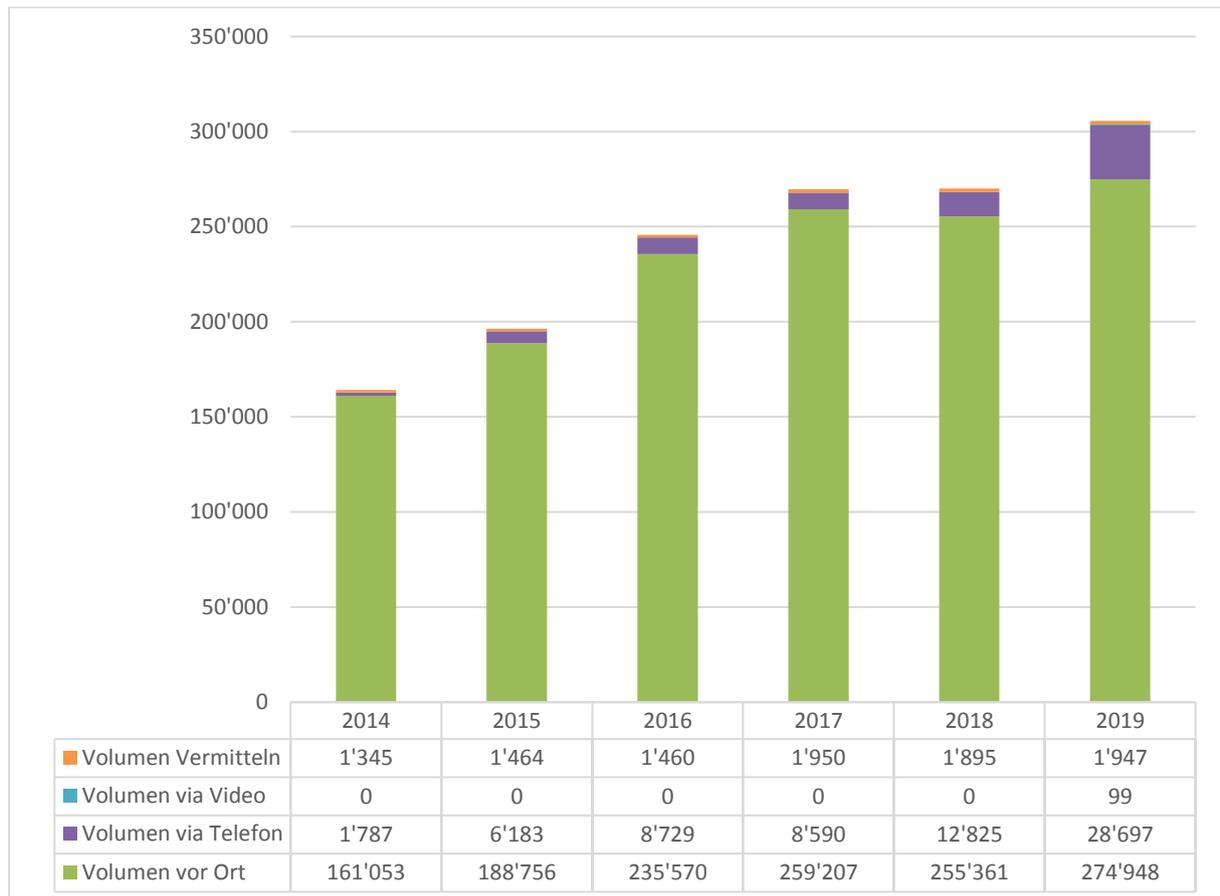


Abbildung 2 Einsatzformate, 2014-2019

Nachdem die Einsatzzahlen 2017 und 2018 stagniert sind, zeigt sich im 2019 eine erneute Zunahme. Zugenommen haben sowohl die Einsätze vor Ort (rund 10%) als auch die Einsätze via Telefon (plus 120%).

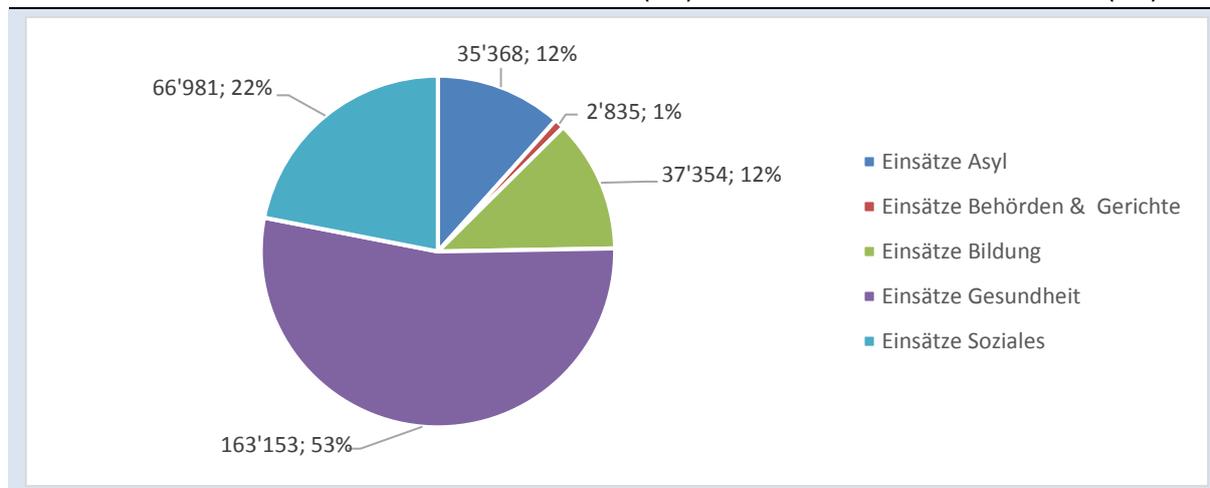
## Einsatzbereiche 2019 und über die Jahre

Seit dem Berichtsjahr 2019 werden die Einsätze aus dem Bereich "Anderes" differenzierter ausgewiesen. Neu werden Einsätze in den folgenden Bereichen erhoben:

- Bereich **Asyl**<sup>2</sup>
- Bereich **Behörden & Gerichte**<sup>3</sup>
- Bereich **Bildung**
- Bereich **Gesundheit**
- Bereich **Soziales**

Die Einsätze im Bereich Asyl sind mit der Einführung des neuen Asylverfahrens im Frühling 2019 beachtlich gestiegen. Eine weitere Differenzierung (siehe Kapitel 6) war daher naheliegend.

	Einsätze 2019	(%)	Einsätze 2018	(%)
Asyl	35'368	(12)	---	---
Behörden & Gerichte	2'835	(1)	---	---
Bildung	37'354	(12)	33'447	(12)
Gesundheit	163'153	(53)	148'233	(55)
Soziales	66'981	(22)	75'912	(28)
Andere	---	---	12'099	(5)
<b>Total</b>	<b>305'948</b>	<b>(100)</b>	<b>269'691</b>	<b>(100)</b>



**Tabelle 2** Einsätze nach Bereichen, 2019 und 2018; **Abbildung 3** Einsätze nach Bereichen, 2019

Betrachtet man die Einsätze nach Bereichen, fällt vor allem die starke Zunahme des Bereichs Asyl auf. Abgenommen haben hingegen die Einsätze im Bereich Soziales. Dies ist wohl zu einem Teil auch darauf zurückzuführen, dass Sozialberatung für Personen im Asylverfahren neu dem Bereich Asyl zugeordnet sind. Damit wiederum erklärt sich wohl teilweise der Rückgang der Einsätze im Sozialbereich, der als einziger Einsatzbereich keine Zunahme gegenüber dem Vorjahr zu verzeichnen hat.

<sup>2</sup> Nicht enthalten im Bereich Asyl sind jene Dolmetscheinsätze welche von Seiten des Staatssekretariats für Migration SEM organisiert werden (z.B. für die Anhörungen im Asylverfahren).

<sup>3</sup> Die grosse Mehrheit aller Dolmetscheinsätze bei Justizbehörden werden durch die zuständigen kantonalen Dienststellen und nicht über die regionalen Vermittlungsstellen vermittelt. Sie können in diesem Bericht nicht ausgewiesen werden.

Die Entwicklung der Einsatzzahlen in den Bereichen seit 2014 zeigt auch die folgende Abbildung:

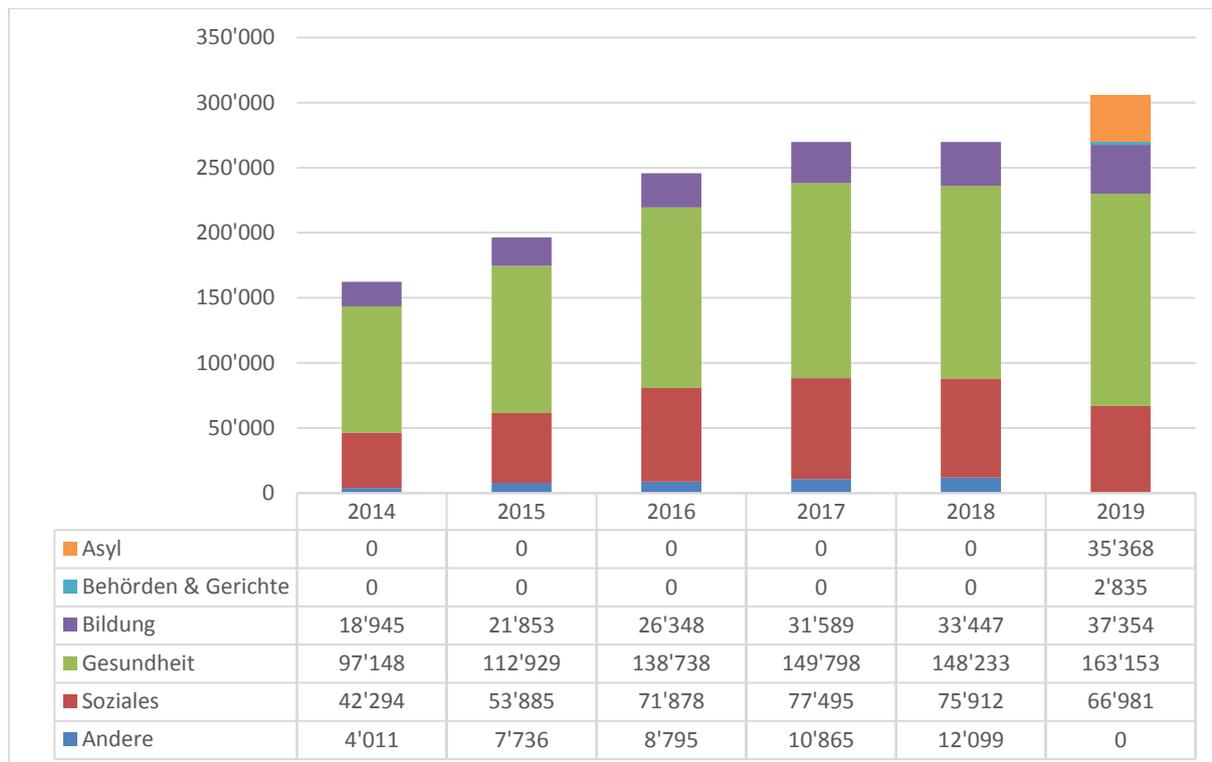


Abbildung 4 Einsätze nach Bereich, 2014-2019

## Einsatzstunden über die Jahre

Betrachtet man die **Einsatzstunden**, lässt sich die Entwicklung über die letzten elf 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>4</sup> Die Daten basierten nicht immer auf derselben Grundlage (es waren unterschiedlich viele Vermittlungsstellen involviert). Das Total der Stunden hat von 2018 auf 2019 erneut beachtlich zugenommen.

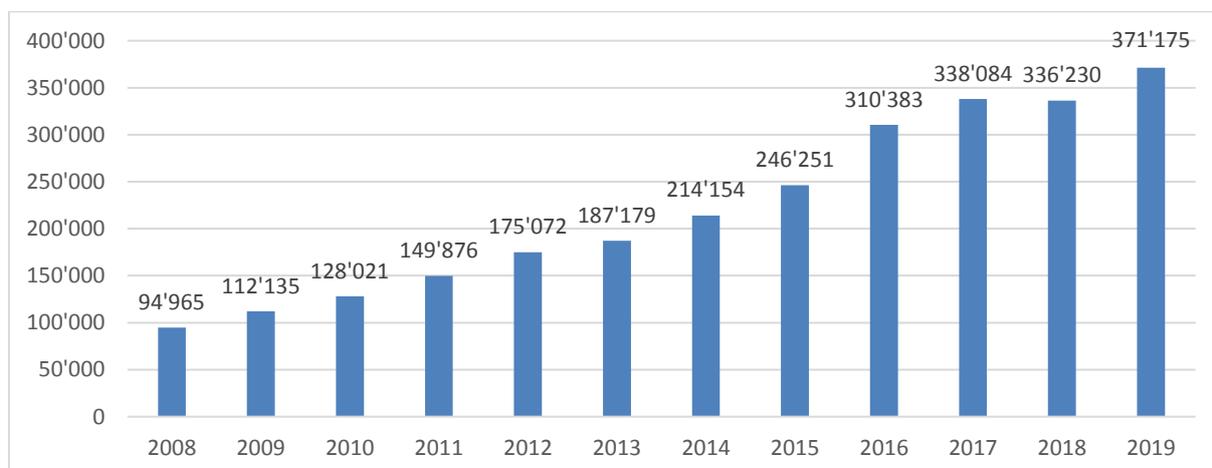


Abbildung 5 Einsatzstunden, 2008 bis 2019

<sup>4</sup> Jahresberichte „Integrationsförderung des Bundes“, zu finden unter: <https://www.sem.admin.ch/sem/de/home/publiservice/berichte/integration.html>

## 2. Aktive interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde

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 Qualifikation**

2019 zählten die Vermittlungsstellen insgesamt 3'046 aktive interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde, d.h. Personen, welche im Berichtsjahr 2019 mindestens einen Auftrag durch eine Vermittlungsstelle erhalten haben. Davon sind 2'139 Frauen und 907 Männer.

Diese Zahlen werden allerdings durch Mehrfachzählungen stark verfälscht. Personen, die für mehr als eine Vermittlungsstelle tätig sind, werden im Zusammenzug doppelt oder mehrfach gezählt. Augenfällig wird dies bei der Anzahl Personen mit Eidgenössischem Fachausweis: die Tabelle 3 weist 145 Personen mit Fachausweis aus, tatsächlich wurden bis Ende 2019 jedoch erst 136 Fachausweise ausgestellt.

### Einsätze nach Qualifikation der Dolmetschenden und Vermittelnden

Die folgende Tabelle zeigt einerseits die Summe aller erfassten aktiven Dolmetschenden und Vermittelnden nach Qualifizierung (absolut und in Prozent). Andererseits weist sie die durch diese Personengruppen geleisteten Einsätze aus sowie die durchschnittliche Einsatzzahl pro Person im Jahr 2019. Die durchschnittliche Einsatzzahl ist eine sehr theoretische Grösse, da die Einsätze pro Dolmetschende je nach Sprache, Bereich und Region beträchtlich variieren. Sie zeigt jedoch trotzdem eine Tendenz, auf welche hier nicht verzichtet werden will.

	Personen (%)	Einsätze (%)	Ø der Einsätze pro Person
<b>Dolm. mit höherer Qualifikation</b>	83 (3%)	4'505 (1%)	54
<b>IDV mit eidgenössischem Fachausweis</b>	145 (5%)	29'985 (10%)	207
<b>IKD mit Zertifikat INTERPRET</b>	1212 (40%)	132'209 (43%)	109
<b>IKD in Ausbildung</b>	896 (29%)	94'330 (31%)	105
<b>Personen ohne Qualifikation</b>	710 (23%)	36'146 (12%)	51
<b>Nicht zugewiesen</b>		8'516 (3%)	
<b>TOTAL</b>	3'046 (100%)	305'691 (100%)	100

**Tabelle 3** Dolmetschende und Einsätze nach Qualifikation

Dolmetschende mit einer höheren Qualifikation machen rund 3% des gesamten Dolmetschepools aus, sie übernehmen jedoch nur 1% der Einsätze (oder durchschnittlich rund 50 Einsätze pro Person). Sehr positiv hingegen ist das Verhältnis bei den Inhaber\*innen des eidgenössischen Fachausweises: Die 5% Personen mit einem Fachausweis leisten 10% aller Einsätze oder durchschnittlich rund 200 Einsätze pro Person. Im Gesamtdurchschnitt von rund 100 Einsätzen pro Person bewegen sich die Personen mit Zertifikat INTERPRET bei rund 40% Anteil oder in Ausbildung bei 30% Anteil. Unterdurchschnittlich eingesetzt werden die Personen ohne Qualifikation (rund 50 Einsätze pro Person). Dies ist zwar erfreulich, der

prozentuale Anteil von 23% bei Personen ohne Qualifikation ist jedoch nach wie vor sehr hoch.

Die Vision von INTERPRET, dass ein möglichst hoher Anteil durch qualifizierte Dolmetschende und Vermittelnde geleistet wird, ist weiterhin nicht realisiert. Insgesamt wurden nur 54% aller Einsätze von Personen geleistet, die mindestens über das Zertifikat INTERPRET verfügen (IKD mit Zertifikat, IDV mit Eidg. Fachausweis, Dolmetschende mit höherer Qualifikation). Das ist nur ein Prozentpunkt mehr als im Jahr 2018.

## Einsätze nach Qualifikation über die Jahre

Die Entwicklung der Anzahl Einsätze nach Qualifikation der Dolmetschenden und Vermittelnden in den Jahren 2014 bis 2019 – sowohl absolut als auch prozentual – zeigt ein klareres und für INTERPRET ernüchterndes Bild:

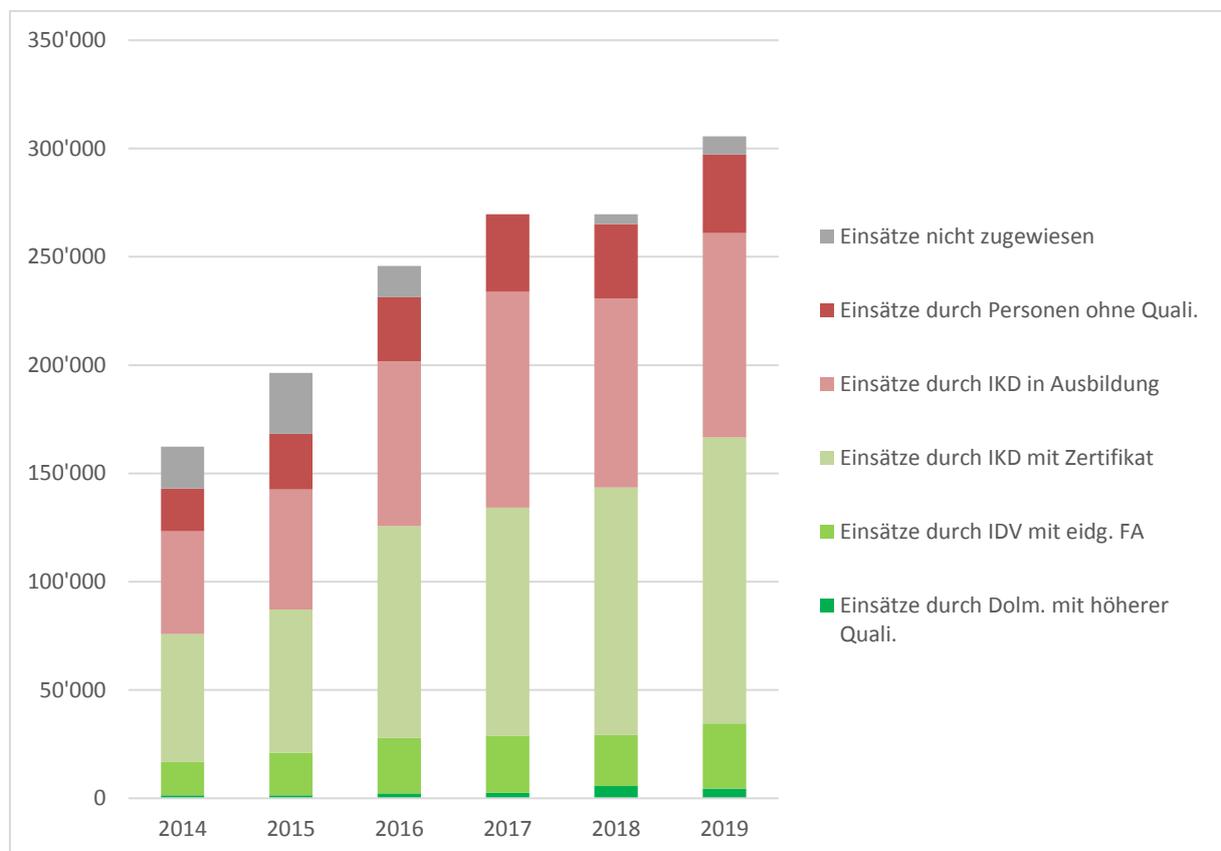


Abbildung 6 Einsätze nach Qualifikation, 2014-2019 (absolut)

Die Einsätze haben in den vergangenen Jahren stark zugenommen (Verdoppelung in fünf Jahren). 2019 sind die Einsätze um 13% gestiegen, die Qualifizierungsquote (IKD mit Zertifikat, IDV mit eidg. Fachausweis, Dolmetschende mit höherer Qualifikation) ist jedoch nur um einen Prozentpunkt von 53% auf 54% gestiegen.

Die Anteile der Einsätze nach Qualifikationen haben sich kaum verändert, weder in den Jahren mit massivem Zuwachs noch in den Jahren mit stagnierenden Einsatzzahlen. Dies zeigt noch anschaulicher die prozentuale Verteilung der Einsätze nach Qualifizierung:

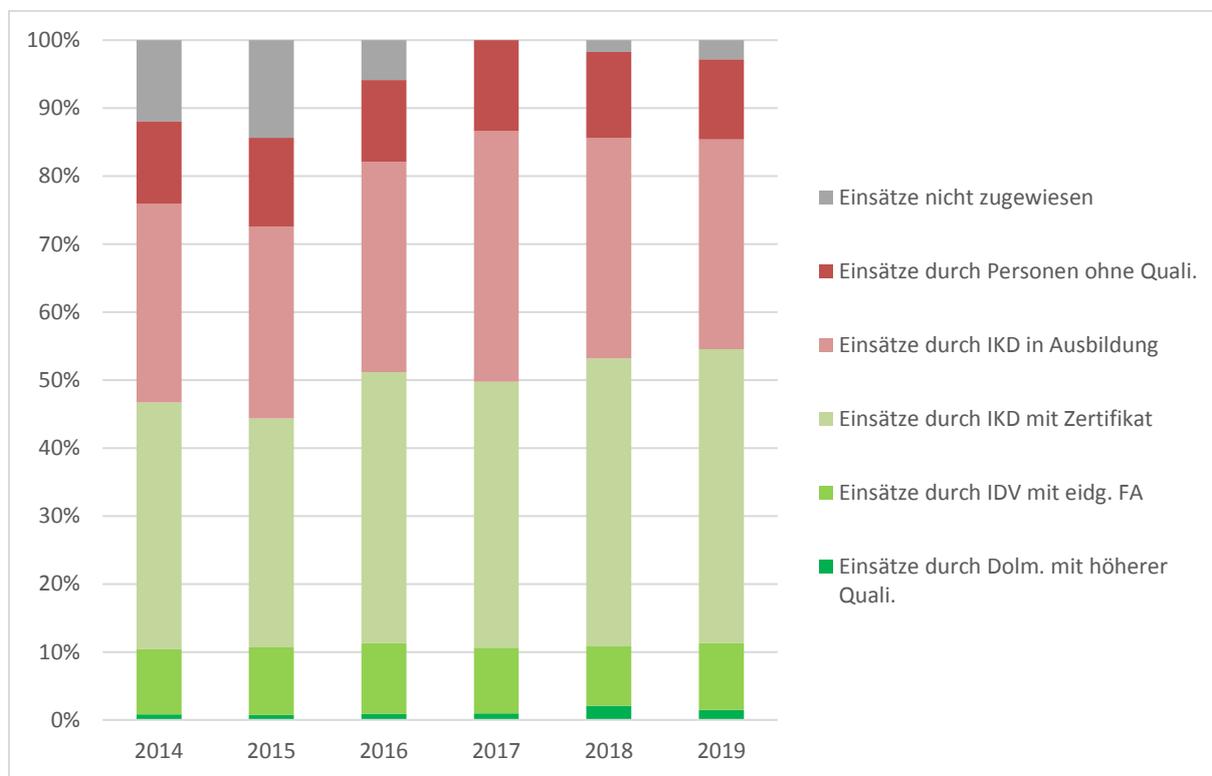


Abbildung 7 Einsätze nach Qualifikation, 2014-2019 (prozentual)

Die Einsätze von Dolmetschenden mit höherer Qualifikation blieben in den letzten fünf Jahren bei 1% bis 2% stabil, jene von Fachausweisinhaber\*innen liegen ebenfalls konstant bei rund 10%. Interkulturell Dolmetschende mit Zertifikat INTERPRET leisteten in den Jahren 2014 bis 2019 immer rund 40% der Einsätze, im Jahr 2019 sind es 43%. Einsätze durch interkulturell Dolmetschende in Ausbildung liegen bei gut 30%, Einsätze durch Personen ohne Qualifikation bewegen sich zwischen 13% und 15%.

Für INTERPRET stellt sich – wie bereits in den Vorjahren – die Frage, wie dieses Verhältnis verbessert werden kann. Die Bemühungen von INTERPRET im Bereich Qualifizierung und Öffentlichkeitsarbeit reichen dazu offensichtlich nicht aus, eine weitere Einflussnahme liegt aber ausserhalb der Kompetenzen von INTERPRET.

### 3. Vermittlungsstellen

Für das Jahr 2019 erhielt INTERPRET von allen aktiven Vermittlungsstellen Datenblätter zur Auswertung. Im Vergleich zum Vorjahr ergeben sich wiederum einige Veränderungen. Diese haben zum einen mit den Entwicklungen im Asylbereich und zum anderen mit der Bedeutung des Telefondolmetschens zu tun. Folgende Vermittlungsstellen sind Teil der vorliegenden statistischen Auswertung:

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

**Tabelle 4** Vermittlungsstellen, 2019

## Anteile der Vermittlungsstellen

In Bezug auf das Volumen der vermittelten Einsätze gibt es grosse Unterschiede zwischen den regionalen Vermittlungsstellen, wie die nachfolgende Tabelle zeigt. Appartenances ist mit einem Total von 49'654 vermittelten Einsätzen zahlenmässig die grösste Vermittlungsstelle. HEKS b. Basel ikV und interunido mit ein paar wenigen Hundert Einsätzen sind die kleinsten Stellen.

Vermittlungsstelle	Total vermittelter Einsätze	Einsätze in Prozent	Anzahl Kunden
Appartenances	49'654	16.2%	913
AOZ Medios	37'666	12.3%	1670
CRG	33'515	11.0%	172
Connexxion	24'600	8.0%	60
comprendi	20'653	6.8%	1024
DD Zentralschweiz	20'128	6.6%	550
verdi	17'868	5.8%	1355
se comprendre	17'312	5.7%	402
HEKS b. Basel	14'878	4.9%	283
Bhaasha	12'860	4.2%	203
DERMAN SH	11'468	3.8%	225
COSM	9'219	3.0%	110
HEKS AGSO	8'472	2.8%	607
DERMAN TI	8'165	2.7%	195
HEKS Dolm. Asyl	5'012	1.6%	5
ald	4'408	1.4%	410
AVIC	4'068	1.3%	144
Winterthur	3'741	1.2%	169
FMO	1'078	0.4%	26
interunido	570	0.2%	28
HEKS b. Basel ikV	356	0.1%	keine Angaben

**Tabelle 5** Vermittlungsstellen nach Einsätzen, 2019

Die Vermittlungsstellen waren insgesamt für 8'356 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) oder aber sehr wenige (z.B. Connexxion).

Die folgende Abbildung zeigt die Anteile der Einsätze aller Vermittlungsstellen im Berichtsjahr 2019:

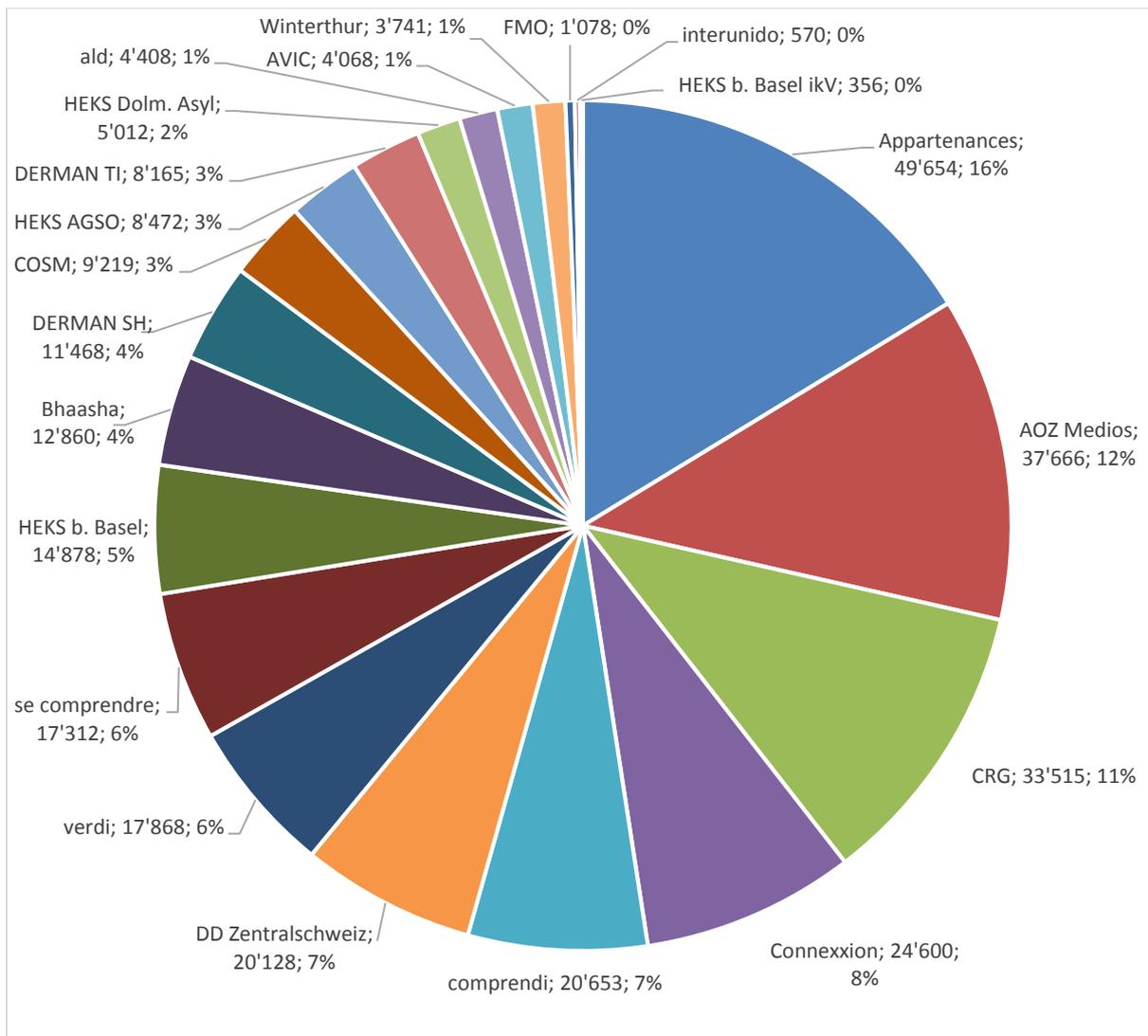


Abbildung 8 Vermittlungsstellen nach Anteile, 2019

Die Abbildung zeigt 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 (48%). Zehn Vermittlungsstellen, d.h. die Hälfte aller Stellen sind für 82% aller Einsätze verantwortlich.

## Vermittlungsstellen nach Amtssprachen

Unter den ausgewerteten Vermittlungsstellen gibt es deren 13 mit Amtssprache Deutsch, deren 7 mit Amtssprache Französisch sowie eine Vermittlungsstelle mit Amtssprache Italienisch:

Deutsch	Anteil	Französisch	Anteil	Italienisch	Anteil
AOZ Medios	12.3%	Appartenances	16.2%	DERMAN TI	2.7%
comprendi	6.8%	CRG	11.0%		
DD Zentralschweiz	6.6%	Connexxion	8.0%		
verdi	5.8%	se comprendre	5.7%		
HEKS b. Basel	4.9%	Bhaasha	4.2%		
DERMAN SH	3.8%	COSM	3.0%		
HEKS AGSO	2.8%	AVIC	1.3%		
HEKS Dolm. Asyl	1.6%				
ald	1.4%				
Winterthur	1.2%				
FMO	0.4%				
interunido	0.2%				
HEKS b. Basel ikV	0.1%				
<b>Anteil Total</b>	<b>47.9%</b>		<b>49.4%</b>		<b>2.7%</b>

**Tabelle 6** Vermittlungsstellen nach Amtssprachen

Es fällt auf, dass sich unter den vier grössten Vermittlungsstellen drei Stellen mit Amtssprache Französisch befinden. Die Fachpersonen der Romandie arbeiten offensichtlich öfter mit interkulturell Dolmetschenden zusammen als die deutsch- und italienischsprachige Schweiz: Während nur 23% der Wohnbevölkerung Französisch als Hauptsprache angibt<sup>5</sup>, werden knapp 50% aller Einsätze in die Amtssprache Französisch verdolmetscht. Dem gegenüber beläuft sich der Anteil der Einsätze in der Amtssprache Deutsch auf nur gerade 48%, obwohl die deutschsprachige Wohnbevölkerung 63% der ständigen Wohnbevölkerung ausmacht.

<sup>5</sup> Hauptsprachen in der Schweiz von 2017 gemäss Bundesamt für Statistik: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/sprachen-religionen/sprachen.html>

## Vermittlungsstellen nach Bereichen

Die folgende Abbildung zeigt die Bedeutung der Einsatzbereiche für die verschiedenen Vermittlungsstellen auf.

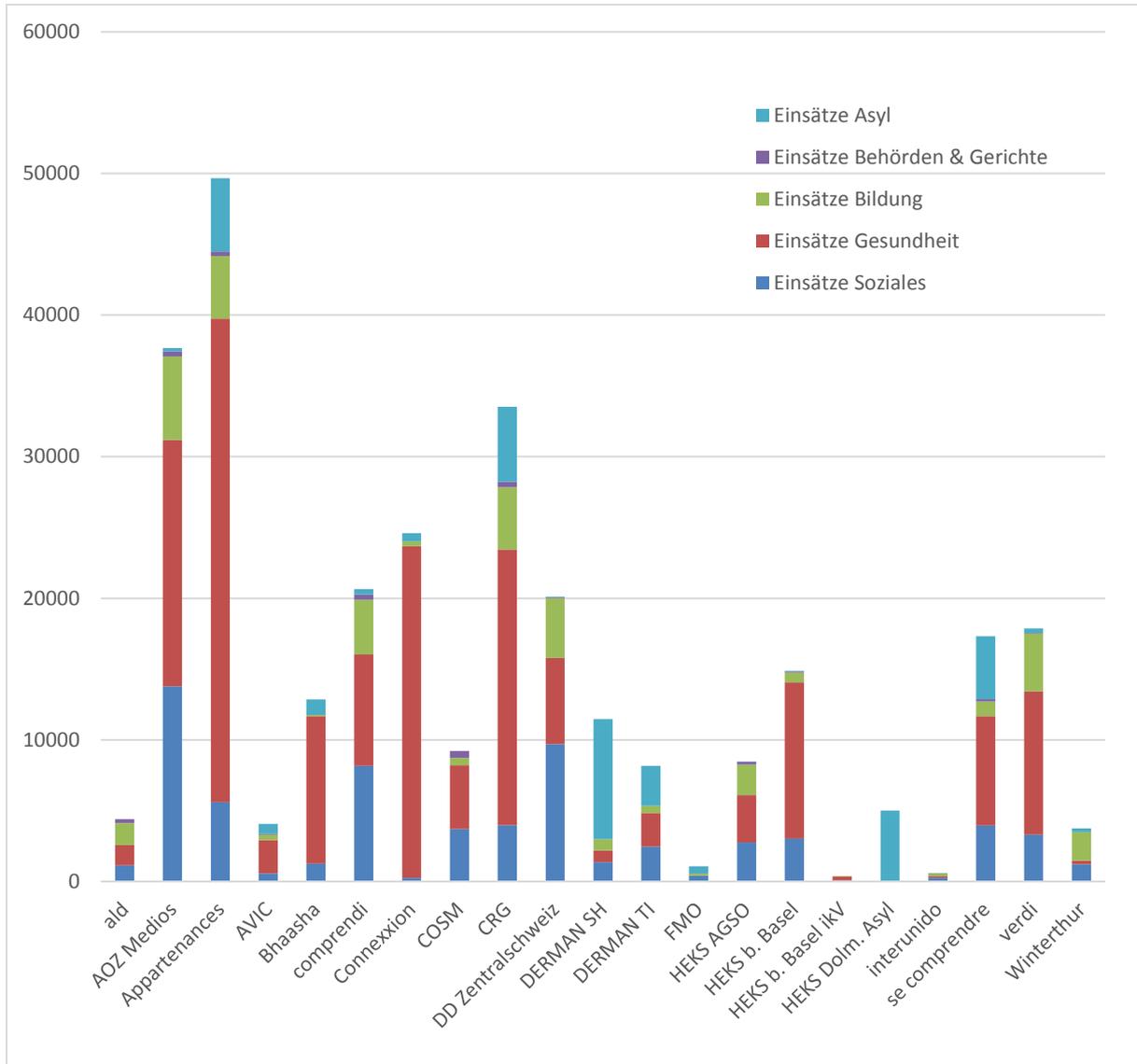


Abbildung 9 Vermittlungsstellen nach Bereiche, 2019

Der Gesundheitsbereich macht bei 12 Vermittlungsstellen das wichtigste Einsatzgebiet aus (AOZ Medios, Appartenances, AVIC, Bhaasha, Connexion, COSM, CRG, HEKS AG, HEKS b. Basel, HEKS b. Basel ikV, se comprendre, verdi), mit einem Anteil von 95% hat er bei Connexion die grösste Bedeutung. Bei je 3 Stellen ist der Bereich Bildung (ald, interunido, Winterthur) bzw. Asyl (DERMAN SH, FMO, HEKS Dolm. Asyl) das wichtigste Einsatzgebiet. Der Bereich Soziales steht nur bei comprendi und DD Zentralschweiz an erster Stelle.

## Vermittlungsstellen nach Qualifizierung der Dolmetschenden

Gesamthaft hat sich in Bezug auf die Anteile Einsätze nach Qualifizierung in den Jahren 2014 bis 2019 wenig geändert. Dies zeigen die Abbildungen 5 und 6 (Kapitel 2). Unter den einzelnen Vermittlungsstellen gibt es diesbezüglich jedoch einige Verschiebungen.

Die folgende Grafik zeigt die Anteile der Einsätze nach Qualifikation der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden pro Vermittlungsstelle im Jahr 2019:

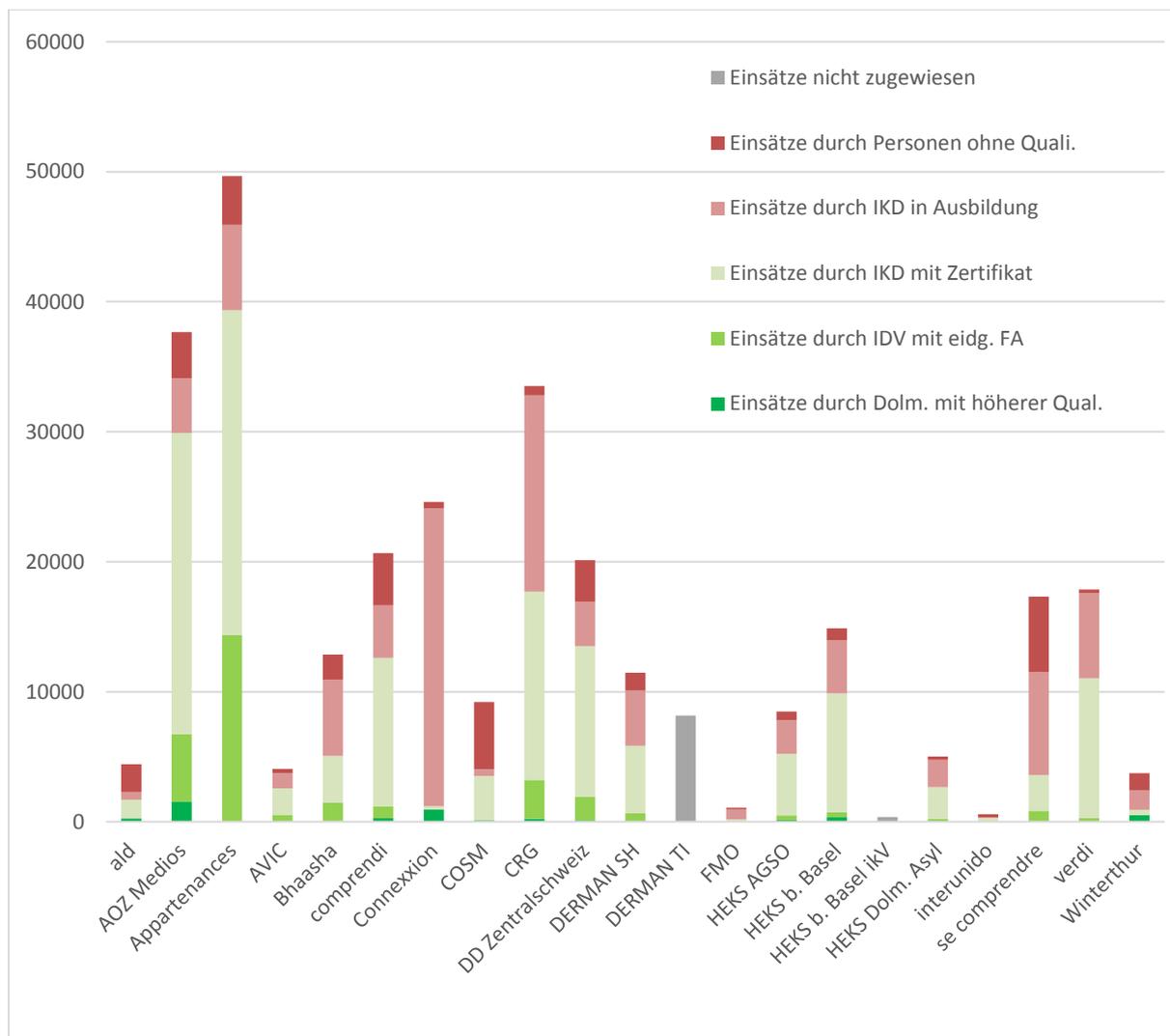


Abbildung 10 Vermittlungsstellen nach Einsätze und Qualifikation, 2019

INTERPRET betrachtet jene Personen als qualifiziert, die mindestens über ein Zertifikat INTERPRET verfügen. Der Wechsel zwischen den grünen Farbtönen (qualifiziert) und den roten Farben (nicht qualifiziert) markiert diese Grenze und macht den Anteil an Einsätzen durch qualifizierte bzw. nicht qualifizierte Dolmetschende und Vermittelnde pro Vermittlungsstelle deutlich.

Die Unterschiede zwischen den Vermittlungsstellen sind gross. Die anteilmässig grössten Vermittlungsstellen AOZ Medios und Appartenances führen die Rangliste mit 80% durch qualifizierte Personen geleistete Einsätze an. Dies ist im Vergleich zum Vorjahr (rund 75%) eine erneute Steigerung. Appartenances verfügt zudem über den mit Abstand höchsten Anteil an Einsätzen von Fachausweisinhaber\*innen (29%), gefolgt von AOZ Medios (14%) und AVIC (13%). Das Schlusslicht dieser Rangliste bildet Connexion mit nur 5% Einsätzen von

qualifizierten Dolmetschenden (bei einem doch beträchtlichen Einsatzvolumen von ca. 25'000 Einsätzen im Jahr 2019).

Einen Überblick über die genauen prozentualen Angaben vermittelt die folgende Tabelle:

	Einsätze % Dolm. mit höherer Quali.	Einsätze % IDV mit eidg. FA	Einsätze % IKD mit Zertifikat	"qualifiziert"	Einsätze % IKD in Ausbildung	Einsätze % Personen ohne Quali.	"nicht qualifiziert"
ald	6%	0%	33%	39%	13%	<b>48%</b>	61%
AOZ Medios	4%	14%	<b>62%</b>	80%	11%	9%	20%
Appartenances	0%	29%	<b>50%</b>	79%	13%	8%	21%
AVIC	0%	13%	<b>50%</b>	63%	29%	8%	37%
Bhaasha	0%	11%	28%	39%	<b>46%</b>	15%	61%
comprendi	1%	5%	<b>55%</b>	61%	20%	19%	39%
Connexion	4%	0%	1%	5%	<b>93%</b>	2%	95%
COSM	1%	0%	37%	38%	6%	<b>56%</b>	62%
CRG	1%	9%	<b>43%</b>	53%	45%	2%	47%
DD Zentralschweiz	1%	9%	<b>57%</b>	67%	17%	16%	33%
DERMAN SH	1%	5%	<b>45%</b>	51%	37%	12%	49%
DERMAN TI							
FMO	3%	0%	13%	16%	<b>74%</b>	10%	84%
HEKS AGSO	2%	4%	<b>56%</b>	62%	30%	8%	38%
HEKS b. Basel	2%	3%	<b>61%</b>	66%	28%	6%	34%
HEKS b. Basel ikV							
HEKS Dolm. Asyl	0%	4%	<b>49%</b>	53%	42%	5%	47%
interunido	0%	0%	<b>53%</b>	53%	7%	40%	47%
se comprendre	0%	5%	16%	21%	<b>46%</b>	33%	79%
verdi	0%	2%	<b>60%</b>	62%	37%	1%	38%
Winterthur	13%	1%	10%	24%	<b>41%</b>	35%	76%

Tabelle 7 Vermittlungsstellen nach Einsätze und Qualifikation, 2019

Der grösste Anteil von Einsätzen wird durch Dolmetschende mit Zertifikat geleistet (bei 12 Stellen). Bei fünf Vermittlungsstellen hingegen übernehmen Dolmetschende in Ausbildung den grössten Teil an Einsätzen (Bhaasha, Connexion, FMO, se comprendre, Winterthur). Die statistischen Auswertungen der nächsten Jahre werden zeigen, ob die betreffenden interkulturell Dolmetschenden die offenbar in Angriff genommene Ausbildung abschliessen und sich damit die Quote der qualifizierten Einsätze verbessert. Beim ald und bei COSM wird der grösste Teil an Einsätzen sogar von Personen ohne Qualifizierung geleistet.

Die Vermittlungsstelle DERMAN TI konnte zur Qualifikation ihrer Dolmetschenden keine Zahlen ausweisen. Die interkulturell Vermittelnden von HEKS b. Basel ikV sind für ihre Vermittlungseinsätze sehr gut qualifiziert, die vorgeschlagene Kategorisierung passt jedoch nicht: Von den 25 Mitarbeitenden haben vier die MEL Ausbildung für ikV<sup>6</sup> besucht, 14 haben das SVEB-Zertifikat 1, fünf haben das Weiterbildungsmodul 6 «Begleiten von Personen im Integrationsprozess» besucht und 4 Personen haben andere Qualifikationen.

<sup>6</sup> HEKS, <https://www.heks.ch/was-wir-tun/mel#details>

## Vermittlungsstellen über die Jahre

Die folgende Grafik macht die Entwicklung der Einsätze pro Vermittlungsstelle in den Jahren 2015 bis 2019 deutlich.

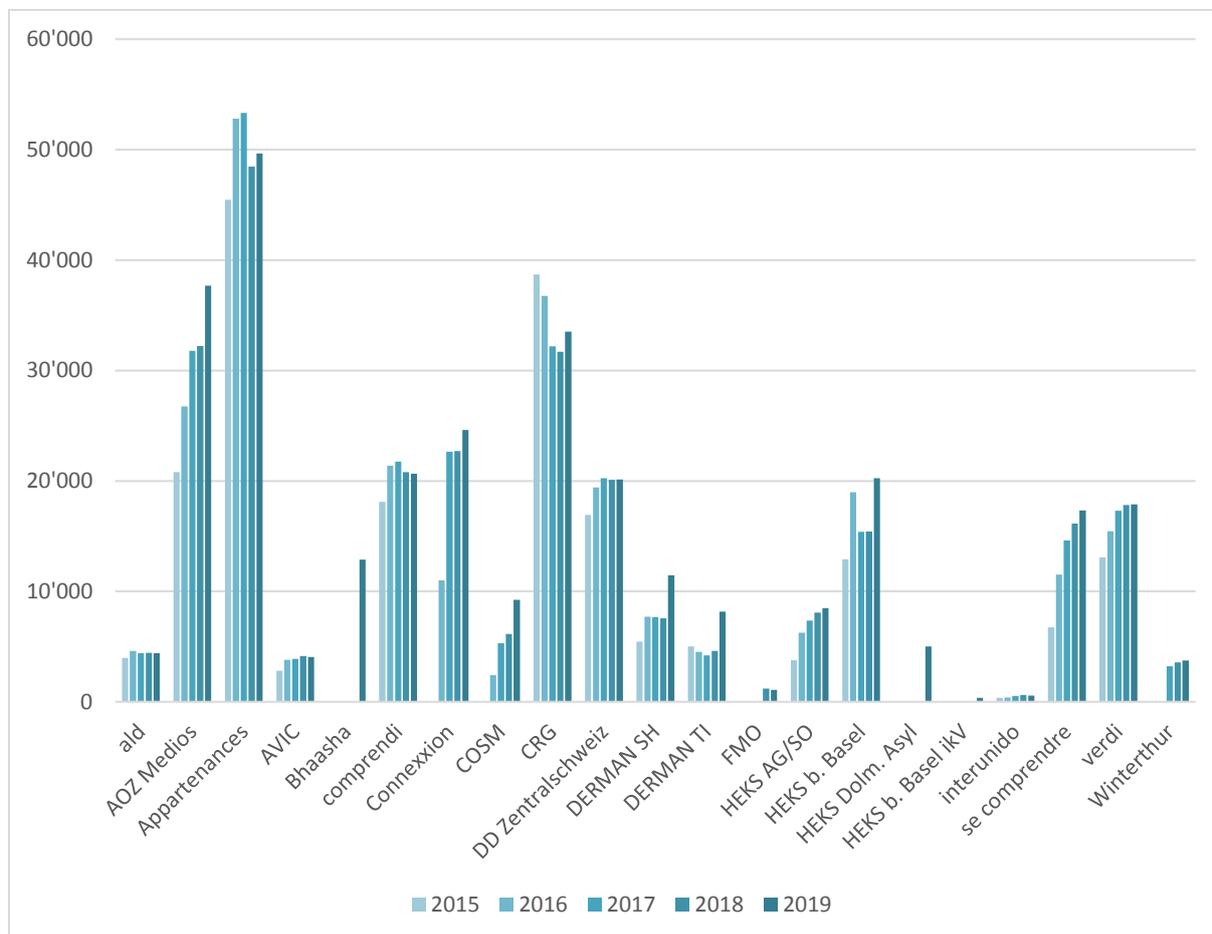


Abbildung 11 Einsatzvolumen pro Vermittlungsstelle, 2015 bis 2019

Die Lücken bei einigen Vermittlungsstellen rühren daher, dass sie erst kürzlich gegründet wurden (Bhaasha, HEKS Dolm. Asyl, Connexion) oder dass INTERPRET nicht über alle Jahreseinsatzzahlen verfügt (COSM, HEKS b. B. iKV).

Die Mehrheit der Stellen weist 2019 ein Wachstum aus. Die Zunahme ist bei einigen Vermittlungsstellen mit den neuen Mandaten in der Rechtsvertretung und Beratung im Rahmen des neuen Asylverfahrens zu erklären (DERMAN SH, DERMAN TI, HEKS Dolm. Asyl, se comprendre). Die AOZ Medios führt seit 2019 den nationalen Telefondolmetschdienst als integrierten Dienst für die Deutschschweiz weiter, was sicher einen Teil der Zunahme erklärt. Ins Auge sticht weiter die neu in den Markt eingetretene Vermittlungsstelle Bhaasha. Bhaasha konkurrenziert die französischsprachigen Stellen Appartenances sowie allenfalls AVIC, Connexion, se comprendre, COSM und CRG. Diese Stellen weisen jedoch alle keinen Rückgang an Einsätzen auf, was auf eine Erweiterung des Kundenfeldes hinweist.

## 4. Unterschiedliche Formate

Aufgrund der wachsenden Bedeutung des Dolmetschens auf Distanz (Telefon und Video) wurde das Erhebungsformular angepasst. Ab dem Berichtsjahr 2019 werden für alle Formate sämtliche Differenzierungen erhoben.

Nachfolgend werden die verschiedenen Formate im Allgemeinen dargestellt. Die differenzierte Auswertung nach Sprachen oder Unterbereichen findet sich in den entsprechenden Kapiteln.

Die folgende Tabelle zeigt einen Überblick zu den vier Formaten nach Vermittlungsstellen:

Vermittlungsstellen	Dolmetschen vor Ort		Dolm. via Telefon		Dolm. via Video		Interk. Vermitteln	
	Prozent	Absolut	Prozent	Absolut	Prozent	Absolut	Prozent	Absolut
ald	100.0%	4408						
AOZ Medios	90.6%	34134	9.4%	3532				
Appartenances	98.6%	48952	0.5%	254			0.9%	448
AVIC	99.0%	4026	1.0%	42				
Bhaasha	87.4%	11239	12.0%	1540	0.6%	81		
comprendi	98.6%	20364	1.4%	289				
Connexion	91.0%	22388	8.9%	2194	0.1%	18		
COSM	99.6%	9184					0.4%	35
CRG	96.9%	32468	3.1%	1047				
DD Zentralschweiz	96.2%	19361					3.8%	767
DERMAN SH	25.6%	2940	73.0%	8366			1.4%	162
DERMAN TI	75.4%	6159	24.5%	2001			0.1%	5
FMO	100.0%	1078						
HEKS AGSO	99.7%	8443					0.3%	29
HEKS b. Basel	99.3%	14780					0.7%	98
HEKS b. Basel ikV							100.0%	356
HEKS Dolm. Asyl			100.0%	5012				
interunido	93.7%	534					6.3%	36
se comprendre	74.6%	12912	25.4%	4400				
verdi	99.8%	17837	0.1%	20			0.1%	11
Winterthur	100.0%	3741						

**Tabelle 8** Vermittlungsstellen nach Dolmetschformaten, 2019

Die durchschnittliche Dauer (in Minute) der Gespräche ist abhängig vom Format sowie vom Einsatzbereich:

	vor Ort		via Telefon		via Video		ikV	
	Ø	Einsätze	Ø	Einsätze	Ø	Einsätze	Ø	Einsätze
<b>Asyl</b>	71	13'928	50	21'414	60	5	111	21
<b>Behörden &amp; Gerichte</b>	87	2'471	59	360	0	0	45	4
<b>Bildung</b>	72	36'881	52	233	0	0	82	256
<b>Gesundheit</b>	72	157'419	38	4'884	46	81	98	770
<b>Soziales</b>	77	64'424	52	1'758	60	13	140	798
<b>Alle Bereiche</b>	<b>75</b>	<b>274'948</b>	<b>48</b>	<b>28'697</b>	<b>48</b>	<b>99</b>	<b>118</b>	<b>1'947</b>

**Tabelle 9** Dauer der Gespräche nach Formate, 2019

Die rund 275'000 Einsätze im Dolmetschen vor Ort dauern durchschnittlich 75 Minuten. Im Bereich Behörden & Gerichte dauern die Gespräche am längsten (Ø 87 Minuten), gefolgt vom Bereich Soziales (77 Minuten). In den Bereichen Asyl, Bildung und Gesundheit dauern die Gespräche durchschnittlich gut 70 Minuten. Das Dolmetschen via Telefon (rund 29'000 Einsätze) liegt bei 48 Minuten pro Einsatz. Hier zeigen sich jedoch grössere Unterschiede zwischen dem Bereich Gesundheit (38) und den anderen Bereichen (50 Minuten und mehr). Die durchschnittliche Dauer von Vermittlungseinsätzen liegt bei knapp 2 Stunden. 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 nach wie vor jenes Format, welches am meisten nachgefragt wird (gesamtschweizerisch 90% aller Einsätze). Eine Ausnahme bilden die Stellen "Dolmetschen Asyl" und "ikV" des HEKS Linguadukt beider Basel.

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

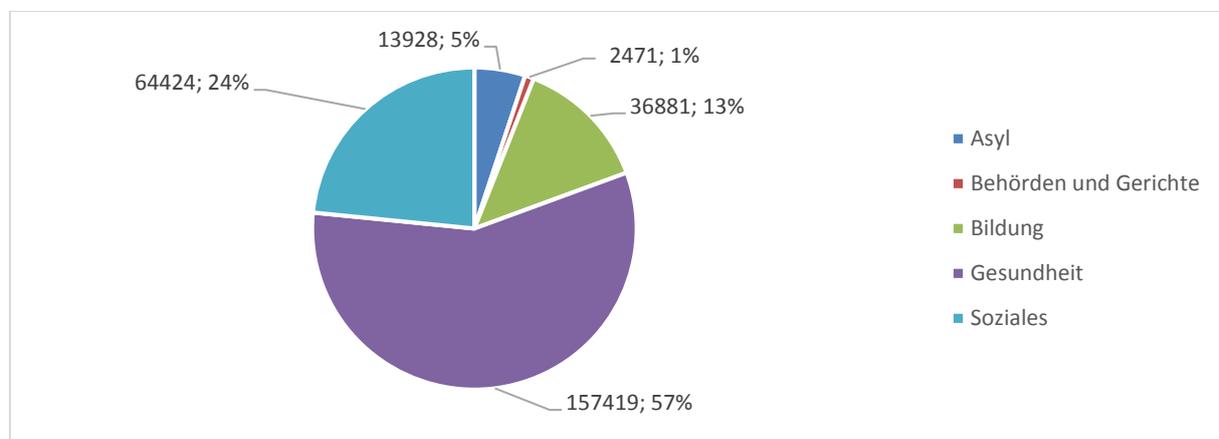


Abbildung 12 Dolmetschen vor Ort nach Bereichen, 2019

Der Bereich Gesundheit ist mit 57% bei den Einsätzen vor Ort noch etwas stärker vertreten als beim Gesamttotal (53%), Asyl mit 5% hingegen schwächer (Gesamttotal 12%). Die Anteile der anderen Bereiche entsprechen den Anteilen des Gesamttotals.

Die Einsätze nach Qualifizierung der Dolmetschenden zeigt die folgende Abbildung:

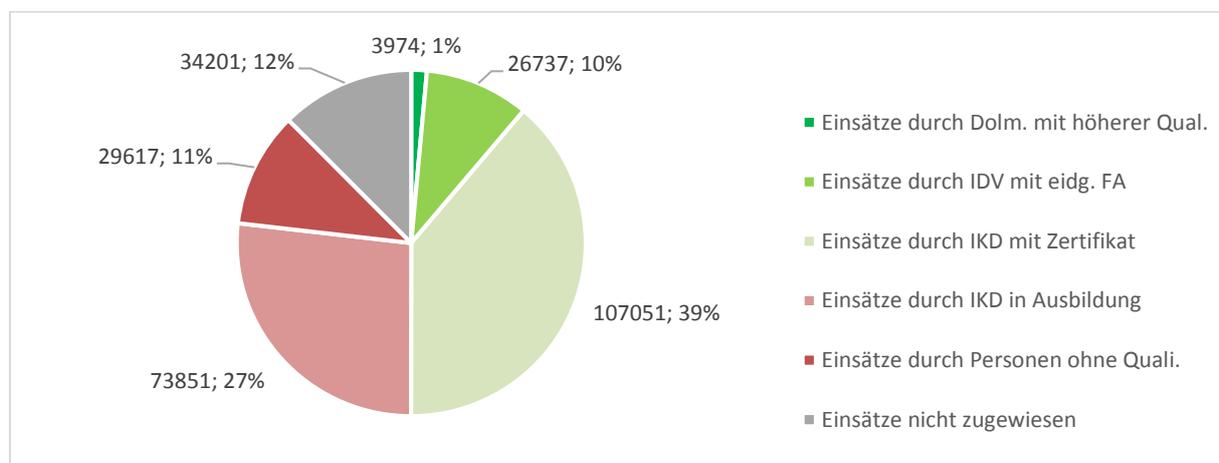


Abbildung 13 Einsätze vor Ort nach Qualifikation, 2019

Nur die Hälfte aller Einsätze vor Ort wird durch qualifizierte Dolmetschende oder Vermittelnde geleistet. Der Anteil der Dolmetschenden in Ausbildung ist weiterhin sehr hoch.

## Dolmetschen via Telefon

Das Dolmetschen via Telefon hat 2019 aufgrund des neuen Asylverfahrens, welches bei der Beratung und Rechtsvertretung auf Telefondolmetschende zurückgreift, stark zugenommen (von 5% auf 10%).

2019 wird Dolmetschen via Telefon auch von viel mehr Vermittlungsstellen angeboten: während es 2018 erst von drei Stellen angeboten wurde, sind es 2019 bereits 12 Vermittlungsstellen. Die Einsätze in den sechs Asylregionen werden von den fünf Vermittlungsstellen comprendi, DERMAN SH, DERMAN TI, HEKS Dolm. Asyl und se comprendre übernommen. Telefondolmetschen wird von folgenden weiteren Vermittlungsstellen ebenfalls angeboten: AÖZ Medios, Appartenances, AVIC, Bhaasha, Connexion, CRG und verdi.

DERMAN SH, DERMAN TI und se comprendre weisen einen relativ grossen Teil an Einsätzen via Telefon auf. HEKS Dolm. Asyl wurde explizit für das Mandat Telefondolmetschen in der Asylregion Nordwest- und Ostschweiz gegründet, diese Stelle vermittelt nur Telefondolmetschende für die Rechtsvertretung und Beratung im Asylverfahren.

Die folgende Abbildung zeigt die Einsätze via Telefon nach Bereichen:

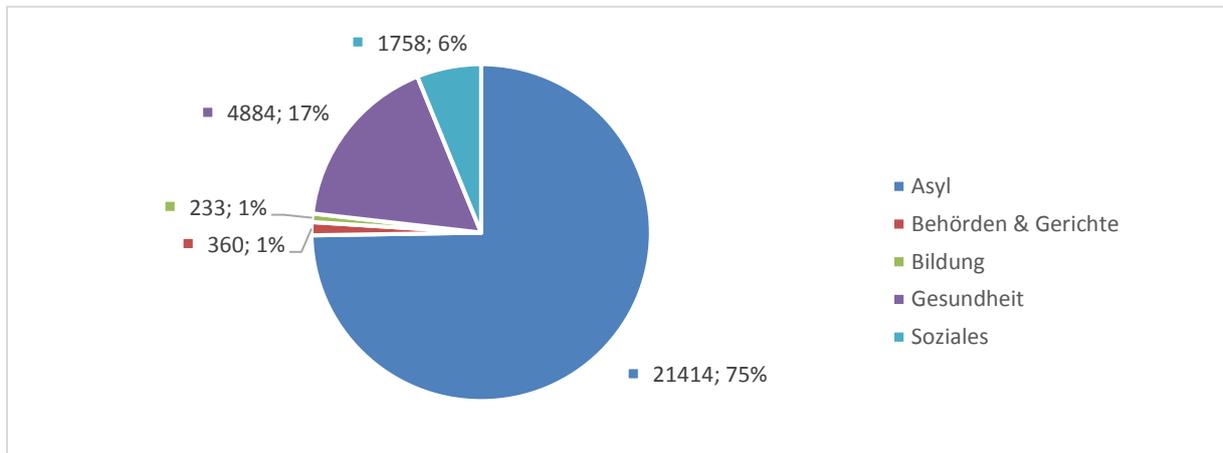


Abbildung 14 Dolmetschen via Telefon nach Bereichen, 2019

75% aller Einsätze via Telefon werden im Bereich Asyl geleistet. Die Gespräche in der Rechtsvertretung und Beratung werden aus organisatorischen und finanziellen Gründen fast ausschliesslich via Telefon gedolmetscht. Aus qualitativer Sicht ist dies nicht unbedenklich, liegt die durchschnittliche Dauer der Gespräche doch deutlich über 30 Minuten. Ab diesem Zeitpunkt sinkt die Dolmetschqualität merklich, da das Dolmetschen via Telefon für die Dolmetschenden anspruchsvoller und ermüdender ist.

Angesichts der Komplexität des Telefondolmetschens, ist eine ausreichende Qualifizierung der Dolmetschenden umso wichtiger.

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

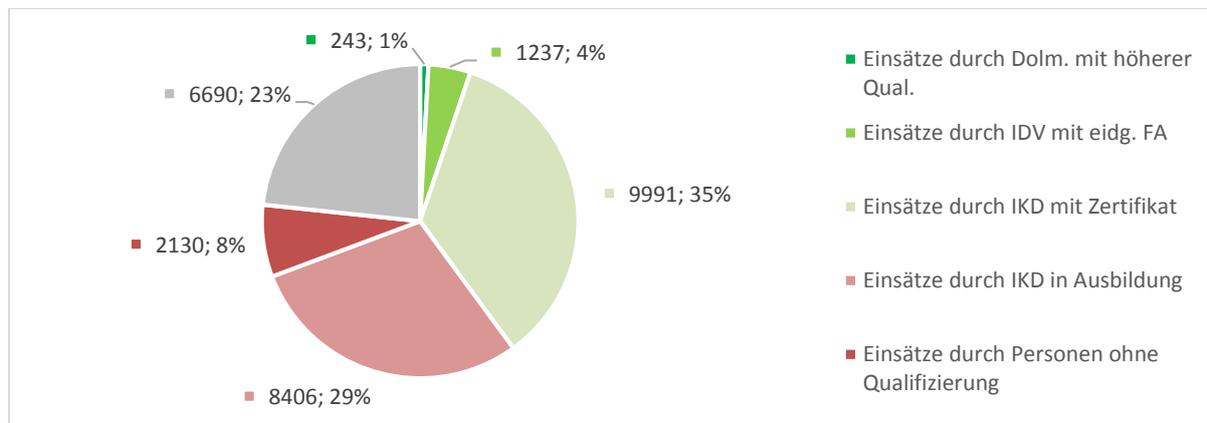


Abbildung 15 Einsätze via Telefon nach Qualifizierung, 2019

Der Anteil der Einsätze durch qualifizierte Personen ist sogar tiefer als beim Dolmetschen vor Ort, sowohl bei den IDV mit eidgenössischem Fachausweis (nur 4%) als auch bei den IKD mit Zertifikat INTERPRET (nur 35%). Wie viele der in diesem Format aktiven Dolmetschenden das spezifische Weiterbildungsmodul zum Telefondolmetschen besucht haben, ist unbekannt. Auch dieses Modul setzt aber eigentlich das Zertifikat INTERPRET voraus, welches von INTERPRET nach wie vor als Basisqualifikation verstanden wird.

Ein relativ grosser Anteil von 23% an Einsätzen konnte durch die Vermittlungsstellen den Kriterien nach Qualifizierung nicht zugewiesen werden. Es sind dies Comprendi (rund 300 Einsätze), DERMAN TI (2000 Einsätze) sowie se comprendre (4400 Einsätze). Es ist davon auszugehen, dass sich die Prozentanteile nicht verbessern würden, da DERMAN TI (Zahlen 2018: 22%) und se comprendre (21% Einsätze durch qualifizierte Dolmetschende) bezüglich Einsätze qualifizierter Dolmetschender im Allgemeinen nicht besonders gut aufgestellt sind.

Die folgende Darstellung zeigt die Entwicklung des Dolmetschens via Telefon über die letzten fünf Jahre nach Einsätzen und – soweit die Daten vorhanden sind – nach Bereichen:

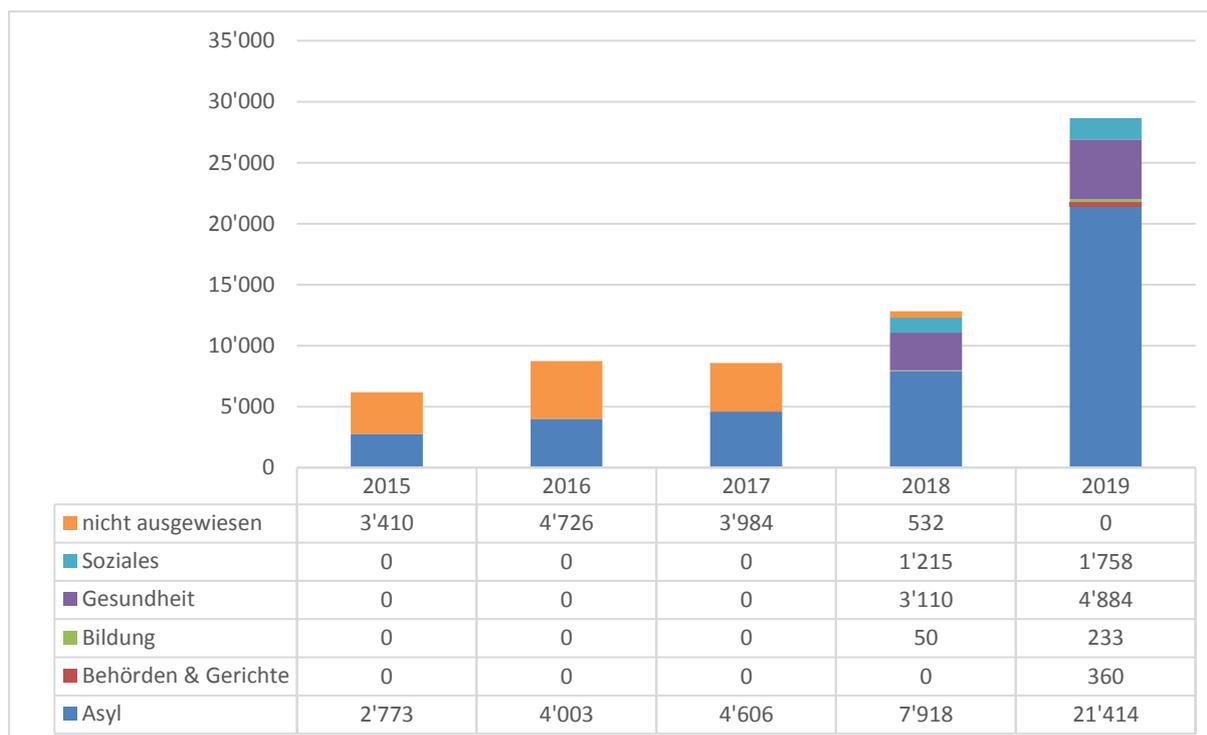


Abbildung 16 Dolmetschen via Telefon nach Bereichen, 2015 bis 2019

Der relativ grosse Anteil nicht ausgewiesener Einsätze in den Jahren 2015 bis 2017 kommt daher, dass in diesen Jahren die Einsätze des nationalen Telefondolmetschendienstes nicht nach Bereichen ausgewiesen wurden.

In den Jahren 2015 bis 2018 fanden die Telefondolmetscheinsätze im Rahmen der Testzentren (zuerst nur in Zürich und 2018 zusätzlich in Boudry) statt. Am 1. März 2019 ist das neue Asylverfahren in Kraft getreten, welches eine starke Zunahme der Telefondolmetscheinsätze verantwortet. Das Dolmetschen via Telefon hat jedoch auch in den anderen Bereichen zugenommen, wenn auch in deutlich kleinerem Ausmass.

### Dolmetschen via Video

Das Format Videodolmetschen ist neu und wurde 2019 nur von den zwei Vermittlungsstellen Connexion und Bhaasha angeboten.

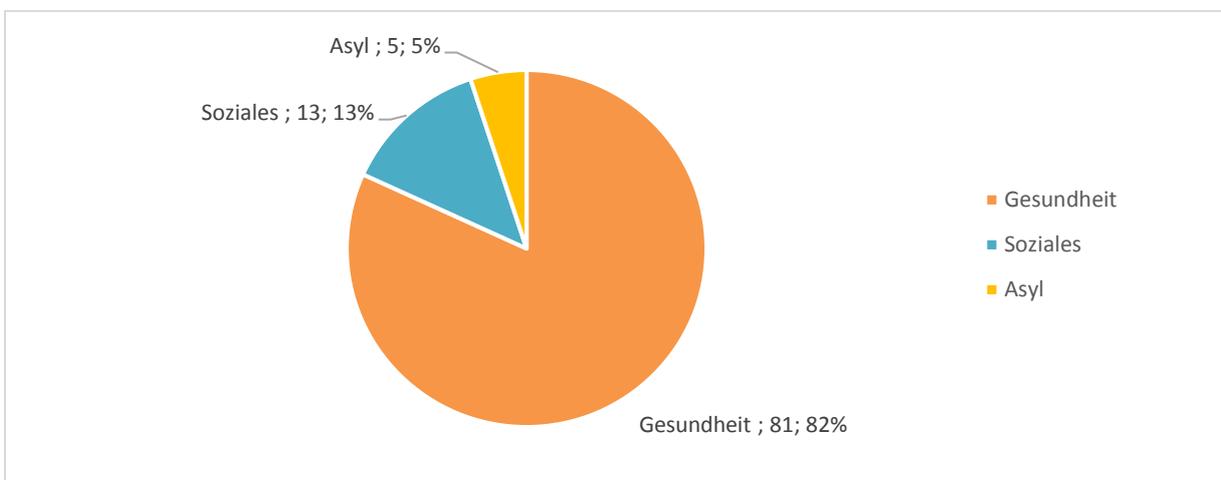


Abbildung 17 Dolmetschen via Video nach Bereichen, 2019

Die 81 Einsätze von Bhaasha haben im Bereich Gesundheit für 4 Kunden stattgefunden. Connexion hat in die Bereiche Soziales und Asyl Videodolmetschende an insgesamt zwei Kunden vermittelt.

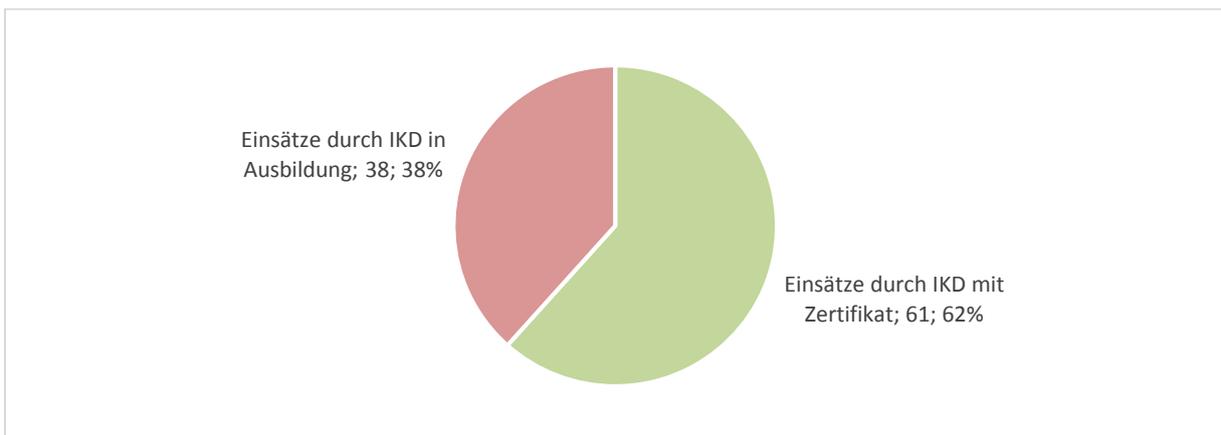


Abbildung 18 Dolmetschen via Video nach Qualifizierung, 2019

Bei Bhaasha wurden 70% der Einsätze durch zertifizierte Dolmetschende ausgeführt, 30% durch Dolmetschende in Ausbildung. Bei Connexion ist das Verhältnis ziemlich genau umgekehrt, mit 28% Einsätzen durch Zertifizierte und 72% durch Dolmetschende in Ausbildung.

## Interkulturelles Vermitteln

Der Anteil des interkulturellen Vermitteln lag mit insgesamt 1'947 (+53) Einsätzen auch im Berichtsjahr 2019 unter einem Prozent aller vermittelten Einsätze. Dem interkulturellen Vermitteln kommt damit in der Gesamtbetrachtung nach wie vor eine marginale Bedeutung zu. Die folgende Abbildung zeigt die Einsätze nach Bereichen:

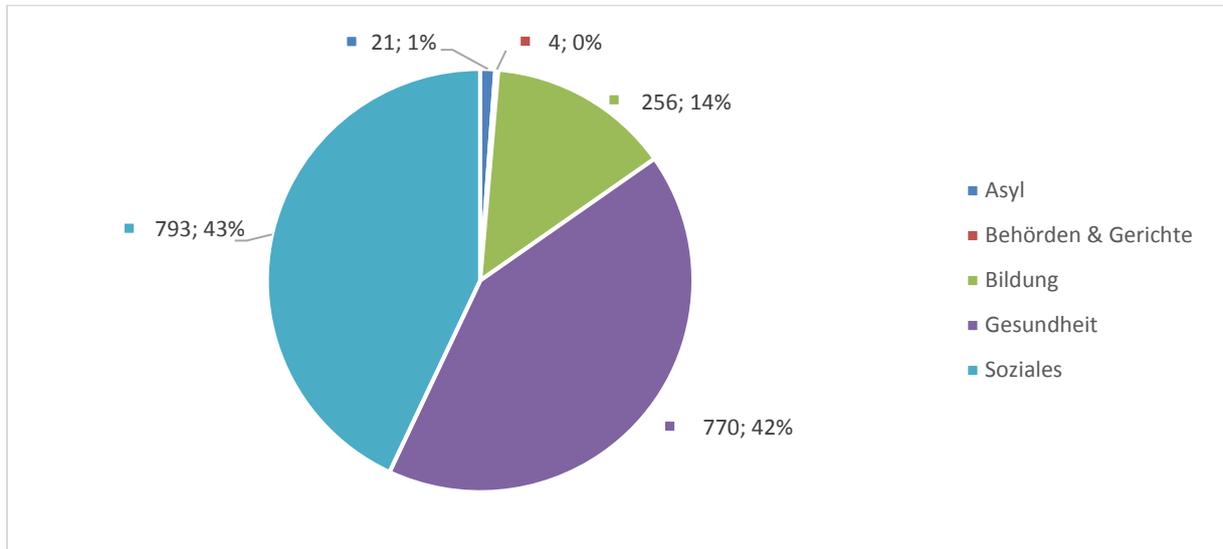


Abbildung 19 Interkulturelles Vermitteln nach Bereichen, 2019

Die Bereiche Gesundheit und Soziales sind mit je 40% der Einsätze am stärksten vertreten. Über die letzten Jahre haben sich die Einsätze für interkulturelles Vermitteln kaum verändert. Dies zeigt die folgende Abbildung:

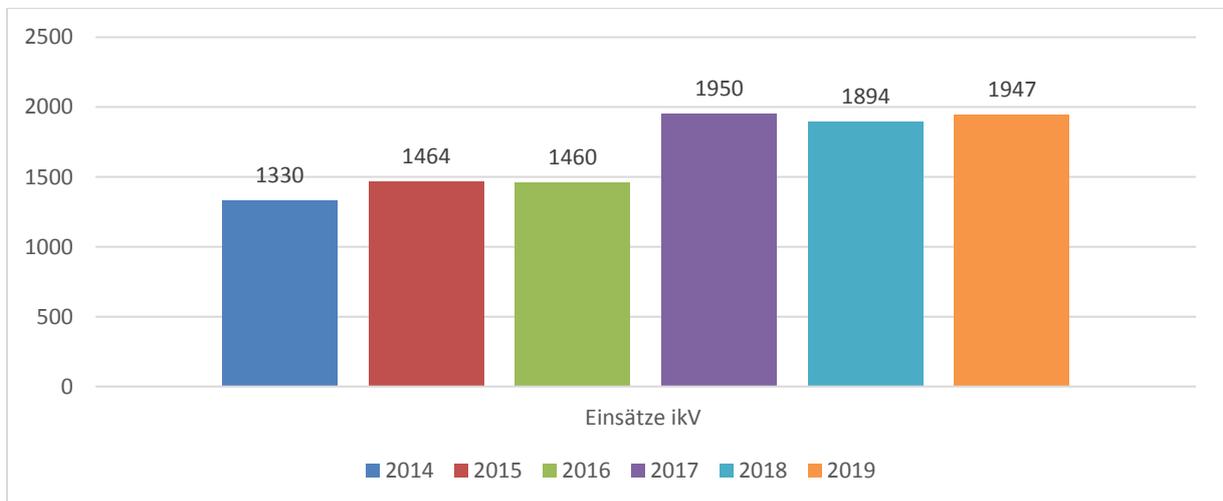


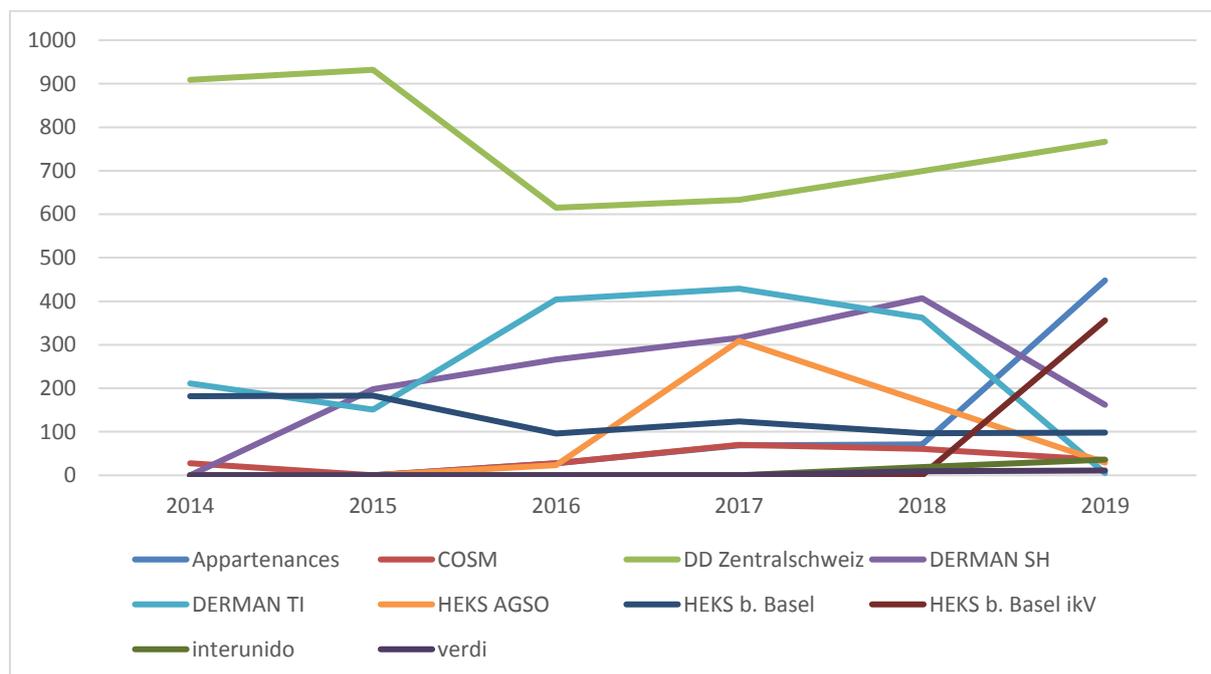
Abbildung 20 Einsätze interkulturelles Vermitteln, 2014 bis 2019

2019 haben zehn Vermittlungsstellen Einsätze im interkulturellen Vermitteln ausgewiesen. Die Zahlen 2019 zeigen folgendes Bild:

Vermittlungsstelle	Einsätze	Einsatzstunden	Ø Einsatzdauer	Anteil am Total Einsätze pro Stelle
Appartenances	448	331	0.7	0.9%
COSM	35	35	1.0	0.4%
DD Zentralschweiz	767	1176	1.5	3.8%
DERMAN SH	162	378	2.3	1.4%
DERMAN TI	5	11	2.2	0.006%
HEKS b. Basel	98	48	1.7	0.7%
HEKS b. Basel ikV	356	328	3.3	100%
HEKS AG/SO	29	1471	4.1	0.3%
Interunido	36	40	1.1	6.3%
verdi	11	16	1.5	0.1%

**Tabelle 10** Einsätze interkulturelles Vermitteln nach Vermittlungsstellen, 2019

Für die einzelnen Vermittlungsstellen ist die Bedeutung des interkulturellen Vermitteln unterschiedlich gross. Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung der Einsätze pro Vermittlungsstelle in den letzten fünf Jahren:



**Abbildung 21** Einsätze ikV nach Vermittlungsstellen, 2014 bis 2019

Beim interkulturellen Vermitteln ist sehr wenig Kontinuität feststellbar. Die Einsatzzahlen schwanken bei allen Vermittlungsstelle stark, mit Ausnahme des DD Zentralschweiz, welcher schon seit 2014 am meisten Einsätze verzeichnet.

DERMAN TI und DERMANN SH haben 2019 massiv an Einsätzen im interkulturellen Vermitteln eingebüsst. Zugenommen hingegen haben die Zahlen bei Appartenances. Neu dazugekommen ist HEKS b. Basel ikV. Diese Stelle gibt es seit vielen Jahren, die Einsätze fließen jedoch erstmals in die Statistiken ein.

## 5. Sprachen

2019 wurden von den regionalen Vermittlungsstellen Einsätze in 70 Sprachen ausgewiesen, wobei Sprachen mit tiefen Einsatzzahlen zum Teil unter "Andere" zusammengefasst sind.

Die Betrachtung der Einsätze pro Sprache verdeutlicht, dass zwar in vielen verschiedenen Sprachen Einsätze erfolgten, die Anteile aber schon ab der achten Sprache auf unter 4% sinken. 50 Sprachen erreichen nur einen Anteil von 1% oder darunter.

Sprachen	Einsätze	%	Sprachen	Einsätze	%
1 Tigrinya	37'895	12.40%	37 Hindi	389	0.13%
2 Arabisch	35'222	11.52%	38 Deutsch	384	0.13%
3 Tamil	23'393	7.65%	39 Peul	368	0.12%
4 Albanisch	23'278	7.61%	40 Bulgarisch	365	0.12%
5 Farsi (Persisch)	21'381	6.99%	41 Slowakisch	321	0.11%
6 Türkisch	20'350	6.66%	42 Griechisch	292	0.10%
7 Portugiesisch	18'118	5.93%	43 Mandinga	267	0.09%
8 Spanisch	12'115	3.96%	44 Lingala	242	0.08%
9 Kurdisch Kurmanci	11'962	3.91%	45 Chinesisch Kantonesisch	225	0.07%
10 Dari	10'939	3.58%	46 Azeri	221	0.07%
11 Somali	9'923	3.25%	47 Japanisch	189	0.06%
12 Bosnisch/ Kroatisch/ Serbisch	9'651	3.16%	48 Ukrainisch	185	0.06%
13 Georgisch	9'021	2.95%	49 Singalesisch	169	0.06%
14 Italienisch	7'069	2.31%	50 Panjabi	145	0.05%
15 Russisch	6'415	2.10%	51 Tschechisch	144	0.05%
16 Kurdisch Sorani	4'380	1.43%	52 Oromo	123	0.04%
17 Arabisch Maghrebinisch	3'416	1.12%	53 Tigre	115	0.04%
18 Amharisch	3'250	1.06%	54 Mazedonisch Goranski	105	0.03%
19 Englisch	3'203	1.05%	55 Bilen	88	0.03%
20 Französisch	2'867	0.94%	56 Khmer (Kambodschanisch)	79	0.03%
21 Kurdisch Badini	2'465	0.81%	57 Slowenisch	61	0.02%
22 Tibetisch	2'375	0.78%	58 Tschetschenisch	48	0.02%
23 Thai	2'221	0.73%	59 Igbo	40	0.01%
24 Pashto	2'115	0.69%	60 Koreanisch	37	0.01%
25 Mongolisch	1'986	0.65%	61 Twi	26	0.01%
26 Armenisch	1'462	0.48%	62 Swahili	23	0.01%
27 Rumänisch	1'423	0.47%	63 Kurdisch Zazaki	19	0.01%
28 Mazedonisch	1'416	0.46%	64 Kinyarwanda	17	0.01%
29 Chinesisch Mandarin	1'386	0.45%	65 Moldawisch	16	0.01%
30 Vietnamesisch	1'164	0.38%	66 Niederländisch	5	0.00%
31 Polnisch	1'040	0.34%	67 Turkmenisch	4	0.00%
32 Urdu	992	0.32%	68 Kikongo	2	0.00%
33 Ungarisch	948	0.31%	69 Lettisch	1	0.00%
34 Tagalog (Philippinisch)	669	0.22%	70 Weissrussisch	1	0.00%
35 Bengali	668	0.22%	Andere Sprachen	566	0.19%
36 Romani / Rom	422	0.14%	Sprachen nicht zugewiesen	3'800	1.24%

Tabelle 11 Einsätze nach Sprachen, 2019

Die Zuteilung der Einsätze zu einer Zertifikatssprache ist nicht immer ganz eindeutig. Schwierig erweist sie sich, wie bereits in den Vorjahren, bei Arabisch und Arabisch maghrebinisch sowie bei Farsi (Persisch) und Dari. Einsatzzahlen für Arabisch maghrebinisch wurden nur von 7 Stellen ausgewiesen. Für manche Vermittlungsstellen ist auch die Unterscheidung zwischen Dari und Farsi schwierig; im Zweifelsfall wird der Einsatz tendenziell der Sprache Farsi (Persisch) zugeteilt.

Die folgende Tabelle zeigt die 20 häufigsten Sprachen nach Anteilen:

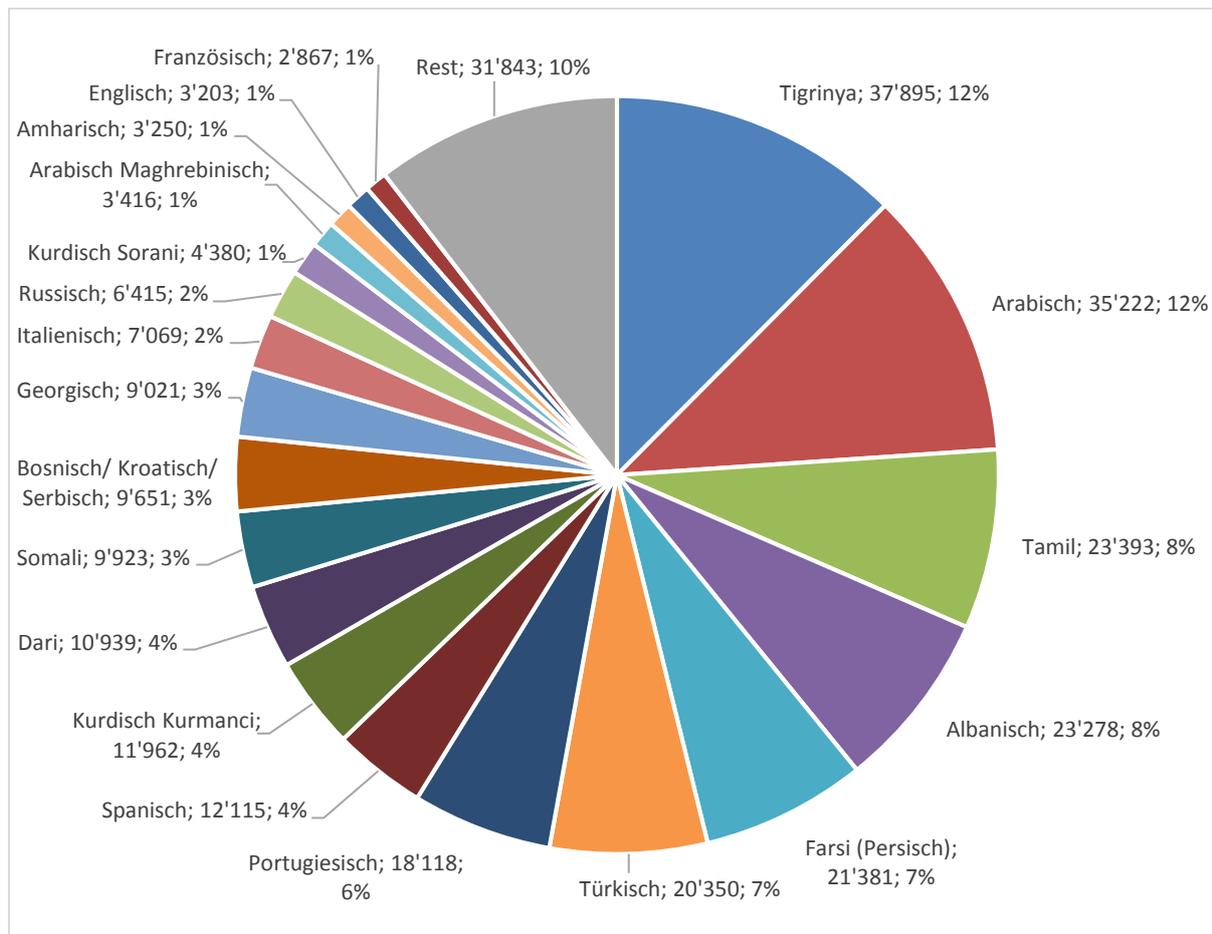


Abbildung 22 Einsätze nach Sprachen, 2019

Die fünf häufigsten Sprachen (Tigrinya, Arabisch, Tamil, Albanisch und Farsi) machen fast 50% aller Einsätze aus. Die 12 häufigsten Sprachen decken 75%, die 20 häufigsten 90% aller Einsätze ab. Die restlichen 10% Einsätze teilen sich in 50 Sprachen auf.

## Sprachen mit den meisten Einsätzen über die Jahre

Die folgende Abbildung zeigt den Volumenverlauf der Top-Ten-Sprachen des Jahres 2019 seit 2014:

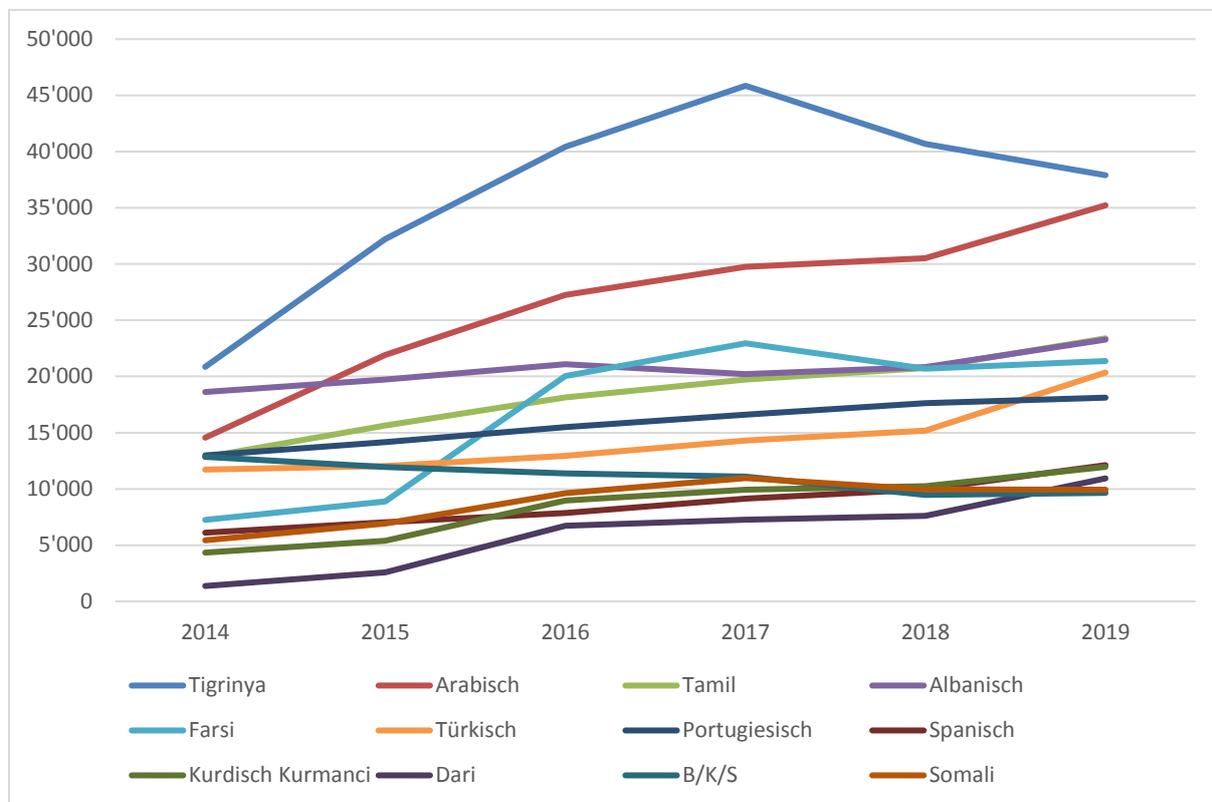


Abbildung 23 Top-Ten-Sprachen, 2014 bis 2019

Die 12 am häufigsten eingesetzten Sprachen wechseln sich in den Top-Ten ab und waren auch 2019 dieselben wie im Vorjahr. In der Rangabfolge gab es allerdings ein paar Verschiebungen: Tamil und Albanisch liegen mit beinahe gleich hohen Einsatzzahlen auf Platz 3 und 4. Türkisch ist von Platz 7 auf 6 vorgerückt und hat damit Portugiesisch überrundet. Spanisch, Kurdisch Kurmanci, Bosnisch / Kroatisch / Serbisch (BKS) und Somali liegen sehr eng zusammen. Die Einsätze in Dari haben 2019 nochmals zugenommen, Dari ist damit neu unter den Top-Ten-Sprachen.

Unter den ersten zehn Sprachen sind mit Tigrinya, Arabisch, Farsi (Persisch), Kurdisch Kurmanci und Dari fünf Sprachen, die den direkten Zusammenhang mit den aktuellen Migrations- und Flüchtlingsbewegungen ersichtlich machen. Auf den ersten beiden Plätzen liegen seit 2015 unverändert Tigrinya und Arabisch. Der Rückgang bei den Asylgesuchen dürfte auch eine Ursache sein für das Ausbleiben einer erneuten Zunahme der Einsatzzahlen von Tigrinya.

Die anderen Sprachen (Albanisch, Bosnisch / Kroatisch / Serbisch, Portugiesisch, Tamil, Türkisch und Spanisch) waren über die letzten zehn Jahre konstant bedeutsam, wenn auch in unterschiedlicher Rangierung. Die einzige Sprache in der Gruppe der am häufigsten nachgefragten Dolmetschsprachen mit einem kontinuierlichen Rückgang ist B/K/S.

## 6. Bereich Asyl

Von den insgesamt 305'948 Einsätzen wurden 35'368 Einsätze bzw. 12% im Bereich Asyl geleistet. Dieser Bereich stellt in Bezug auf die Dolmetschformate eine Ausnahme dar, da die Mehrzahl der Einsätze hier via Telefon stattfindet:

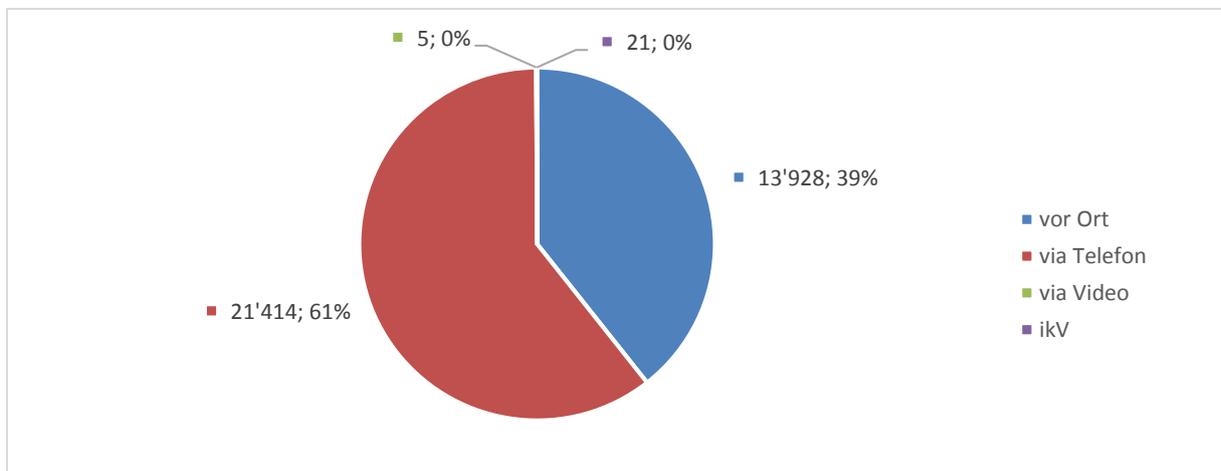


Abbildung 24 Bereich Asyl nach Formate, 2019

Bei den Telefoneinsätzen handelt es sich mehrheitlich um die Einsätze in der Rechtsvertretung und Beratung im neuen Asylverfahren.

Folgende Kategorien standen den Vermittlungsstellen für den Bereich Asyl zur Auswahl:

Kategorie	Beispiel / Erläuterung
Rechtsvertretung	Im neuen Asylverfahren erhalten Asylsuchende eine kostenlose Rechtsvertretung (juristische Begleitung). Die Rechtsvertretung wird durch vom SEM mandatierte Organisationen durchgeführt.
Beratung (Asylverfahren)	Im neuen Asylverfahren erhalten Asylsuchende eine kostenlose Beratung als begleitende Unterstützung während des Verfahrens. Die Beratung wird durch vom SEM mandatierte Organisationen durchgeführt.
Rückkehrberatung	
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
Anderes (Asyl)	

Tabelle 12 Kategorien des Bereichs Asyl

Dolmetscheinsätze für Asylsuchende in der Gesundheitsversorgung und Sozialberatung werden seit 2019 nach Möglichkeit im Asylbereich erfasst. Das heisst: Wenn vom Kunden her klar ist, dass es sich um Einsätze für Asylsuchende handelt, dann werden die Einsätze diesem Bereich zugeordnet, auch wenn es inhaltlich um andere Themen geht.

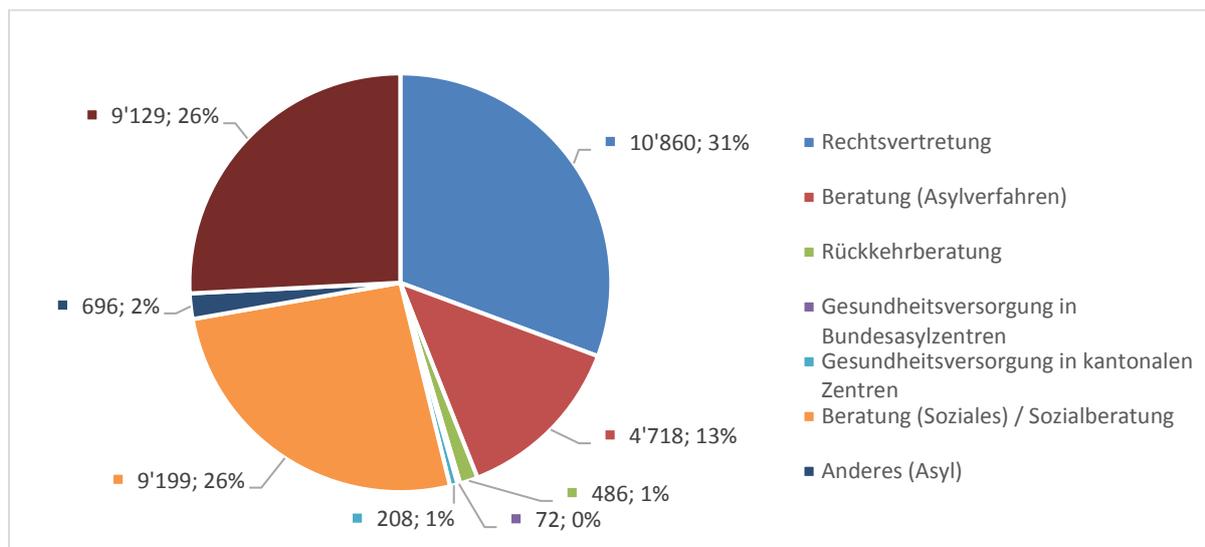


Abbildung 25 Einsätze im Bereich Asyl, 2019

Die Einsätze der Kategorien Rechtsvertretung (31%) und Beratung (Asylverfahren) (13%) werden von den mandatierten Vermittlungsstellen geleistet. In dieser Abbildung fällt vor allem aber der sehr grosse Anteil nicht ausgewiesener Einsätze auf (26%). Die Stellen DERMAN TI und se comprendre sind vom SEM für die Rechtsvertretung und Beratung der Asylregionen Tessin und Westschweiz mandatiert und konnten in der Berichtsperiode 2019 die Einsätze nicht nach Kategorien ausweisen. Auf Grund ihres Mandats ist aber davon auszugehen, dass der grösste Teil ihrer Einsätze ebenfalls im Rahmen der Rechtsvertretung und Beratung stattgefunden hat.

Der grosse Anteil Einsätze in der Kategorie Beratung (Soziales) / Sozialberatung erstaunt insofern, als dass rund 95% der Einsätze in der Romandie (durch die Stellen Appartenances, AVIC, Connexion und CRG) geleistet wurden. Es ist unklar, ob es in der Deutschen Schweiz keine Sozialberatung für Flüchtlinge gibt, ob diese nicht mit professionellen Dolmetschenden über via Vermittlungsstellen geführt wird oder die Vermittlungsstellen entsprechende Einsätze in einer anderen Kategorie (z.B. im Bereich Soziales) ausweisen.

Bemerkenswert ist weiter die Tatsache, dass fast keine Einsätze in der Gesundheitsversorgung der Bundeszentren getätigt wurden. Dies erstaunt deshalb, weil der Bund (SEM und BAG) über die Möglichkeit des Bezugs von Dolmetschenden explizit informiert hat und die Kosten vom Bund getragen würden. Da diese Kategorisierung neu ist, könnten auch Schwierigkeiten bei der Zuteilung durch die Vermittlungsstellen eine Rolle gespielt haben.

## 7. Bereich Behörden & Gerichte

Von den insgesamt 305'948 Einsätzen wurden nur 2'835 Einsätze bzw. knapp 1% im Bereich Behörden & Gerichte geleistet. Die Zulassung und das Aufnahmeverfahren für Gerichts- und Behördendolmetschende ist in der Schweiz kantonal unterschiedlich geregelt. Die kantonalen Behörden verfügen in der Regel über Verzeichnisse von zugelassenen Dolmetschenden, zum Teil zudem über eine Dienststelle, welche für das Dolmetscherwesen, Zulassung, Aus- und Weiterbildung sowie Qualitätssicherung verantwortlich ist. Die überwiegende Mehrheit der Gerichts- und Behördendolmetschenden wird daher nicht über die regionalen Vermittlungsstellen vermittelt, deren Einsätze können in diesem Bericht nicht ausgewertet werden.

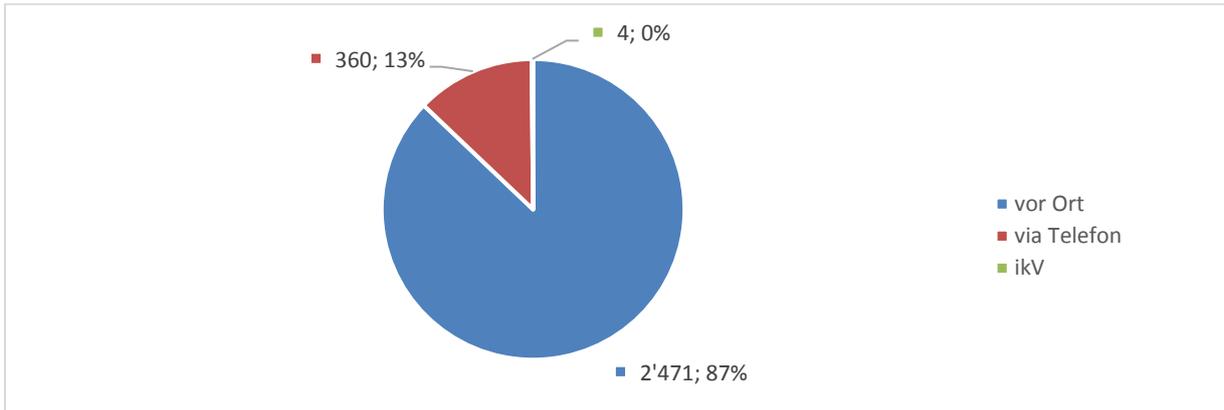


Abbildung 26 Bereich Behörden & Gerichte nach Formate, 2019

Erstaunlicherweise ist der Anteil Dolmetschen via Telefon mit 13% relativ hoch. Die restlichen 87% Dolmetscheinsätze wurden vor Ort geleistet. Folgende Kategorien standen den Vermittlungsstellen für den Bereich Behörden & Gerichte zur Auswahl:

Kategorie	Beispiel / Erläuterung
Justiz / Gericht	Anwalt / Notar, Staatsanwaltschaft, Gerichtsprozesse, Gerichtsverfahren
Polizei	
Anderes (Behörden & Gerichte)	

Tabelle 13 Kategorien des Bereichs Behörden & Gerichte

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

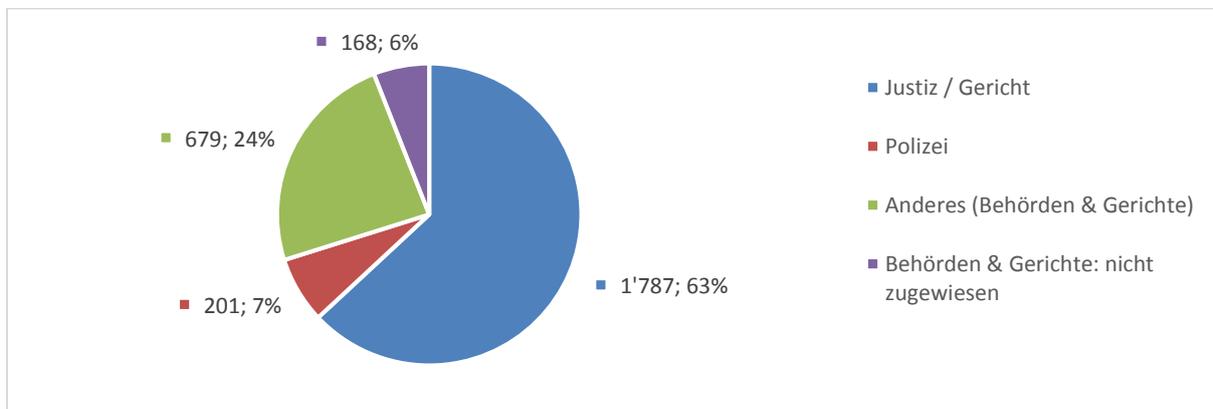


Abbildung 27 Einsätze im Bereich Behörden & Gerichte, 2019

Der grösste Anteil der Einsätze fand in der Kategorie Justiz / Gericht statt. Der Anteil Anderes ist mit 24% relativ hoch, wobei es sich absolut nur um 679 Einsätze handelt.

## 8. Bereich Bildung

Von den insgesamt 305'948 Einsätzen wurden 37'354 Einsätze oder 12% im Bereich Bildung geleistet. In diesem Bereich werden praktisch alle Einsätze vor Ort gedolmetscht:

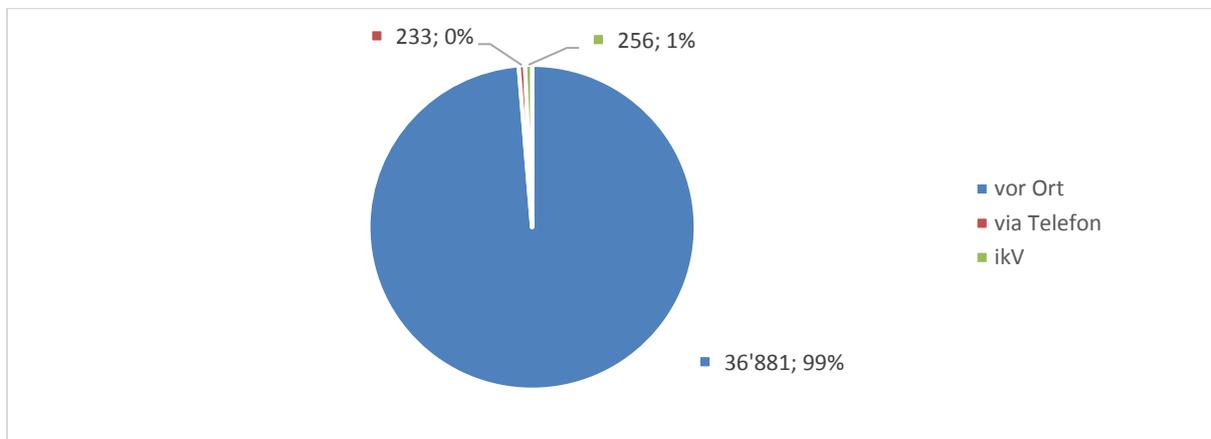


Abbildung 28 Bereich Bildung nach Formate, 2019

Via Video wurde im Berichtsjahr 2019 nie gedolmetscht, ebenfalls verschwindend klein ist der Anteil Einsätze via Telefon (<1%, bzw. 233 Einsätze).

Für den Bereich Bildung standen den Vermittlungsstellen folgende Kategorien zur Auswahl:

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.
Psychosoziale Angebote	Schulpsychologischer Dienst, Schulsozialarbeit, Erziehungsberatung
Anderes (Bildung)	

Tabelle 14 Kategorien des Bereichs Bildung

Die Kategorien Primarstufe, Sekundarstufe I und II entsprechen der offiziellen Aufteilung durch die EDK<sup>7</sup>. Sie wurden ab 2019 analog übernommen.

<sup>7</sup> EDK, Das Bildungssystem Schweiz: <http://www.edk.ch/dyn/16600.php>

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

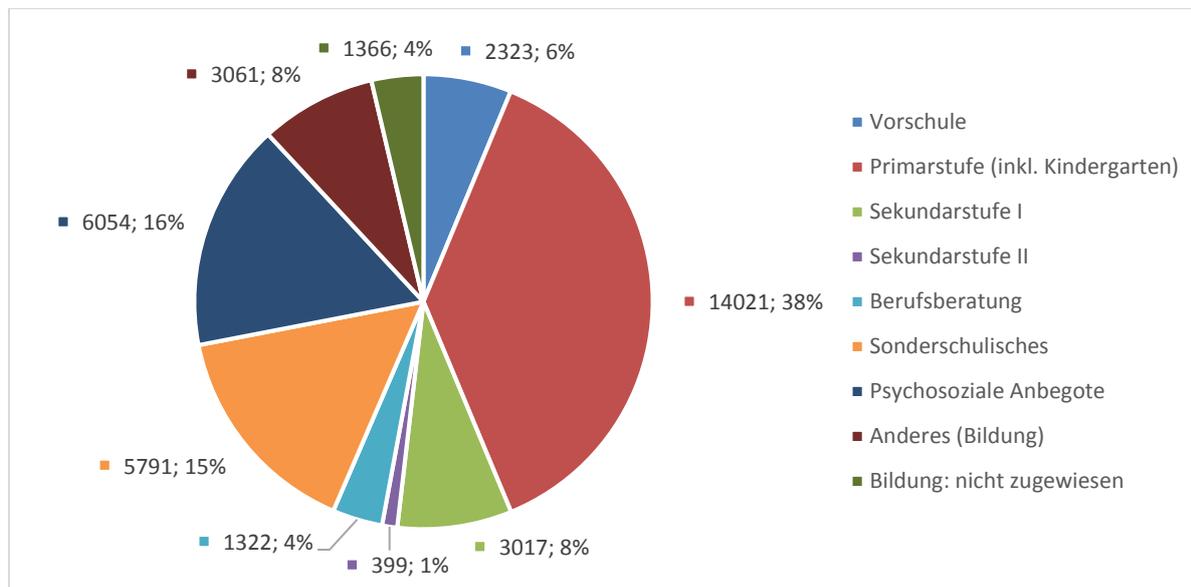


Abbildung 29 Einsätze im Bereich Bildung, 2019

Die Anteile haben sich von 2018 auf 2019 kaum verschoben. Die meisten Einsätze fanden in der Primarstufe statt, gefolgt von den Kategorien Psychosoziale Angebote und Sonderschulisches.

Die Vermittlungsstellen Bhaasha, COSM, DERMAN TI, FMO, HEKS b.B. ikV sowie se comprendre (nur teilweise) konnten ihre Einsätze im Bildungsbereich den Kategorien nicht zuweisen. Diese Stellen weisen aber nur einen kleinen Anteil Einsätze in diesem Bereich aus, daher konnten nur 4% aller Einsätze nicht zugewiesen werden.

## 9. Bereich Gesundheit

Von den insgesamt 305'948 Einsätzen wurden 157'419 Einsätze bzw. 53% im Bereich Gesundheit geleistet. Wie im Bereich Bildung findet auch im Gesundheitswesen die grosse Mehrheit aller Einsätze mit Dolmetschenden vor Ort statt (97%):

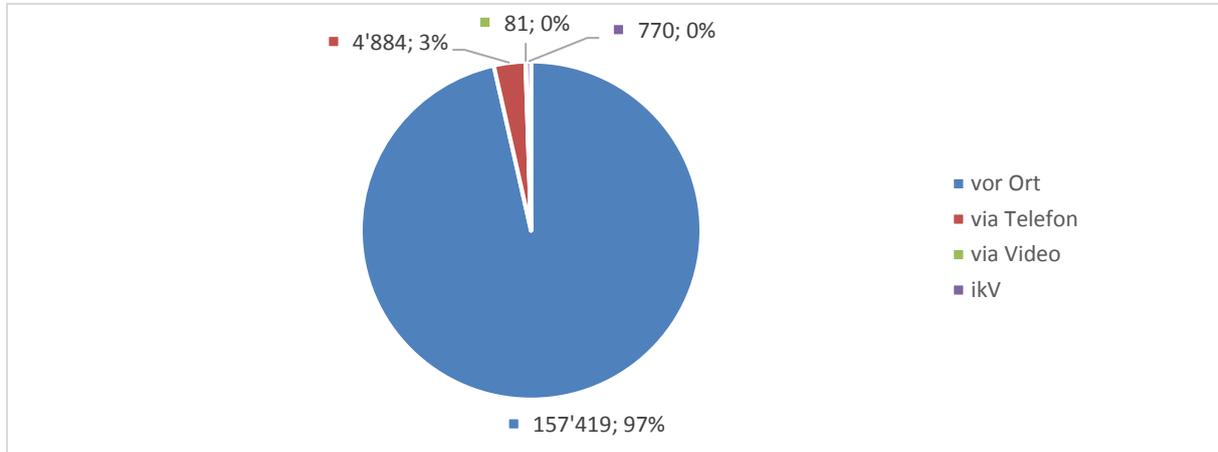


Abbildung 30 Bereich Gesundheit nach Formate, 2019

Immerhin 3% oder 4'884 Einsätze finden über das Telefon statt.

Folgende Kategorien standen den Vermittlungsstellen für den Bereich Gesundheit zur Auswahl:

Kategorie	Beispiel / Erläuterung
Spital STATIONÄR	
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	
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)	

Tabelle 15 Kategorien des Bereichs Gesundheit

In diesem Bereich wurden im Berichtsjahr 2019 einige Veränderungen in der Erhebung vorgenommen:

Neu wird seit 2019 im Spital als auch in der Psychiatrie / Psychotherapie zwischen „STATIONÄR“ und „AMBULANT“ unterschieden. Diese Differenzierung wurde vom Bundesamt für Gesundheit BAG gewünscht. Grundsätzlich ist eine Unterscheidung zwischen stationär und ambulant anzustreben, weil die Abrechnung der Dolmetschleistungen davon abhängig sind (nach DRG oder TARMED). Die Unterscheidung zwischen ambulant und stationär ist jedoch von Seiten der Vermittlungsstellen nicht immer möglich, weil die Zuteilung

aus technischen Gründen in der Regel über den Kunden und nicht über die einzelnen Einsätze passiert. Wo dies nicht möglich war, haben die Vermittlungsstellen die Einsätze einer der beiden Kategorien zugeordnet, in der Regel war dies die Kategorie STATIONÄR.

Neu hinzugekommen ist die Kategorie Arztpraxen und Gesundheitszentren. Einsätze in diesen Bereichen wurden bis 2018 der Kategorie Spitalexterner Bereich zugeordnet.

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

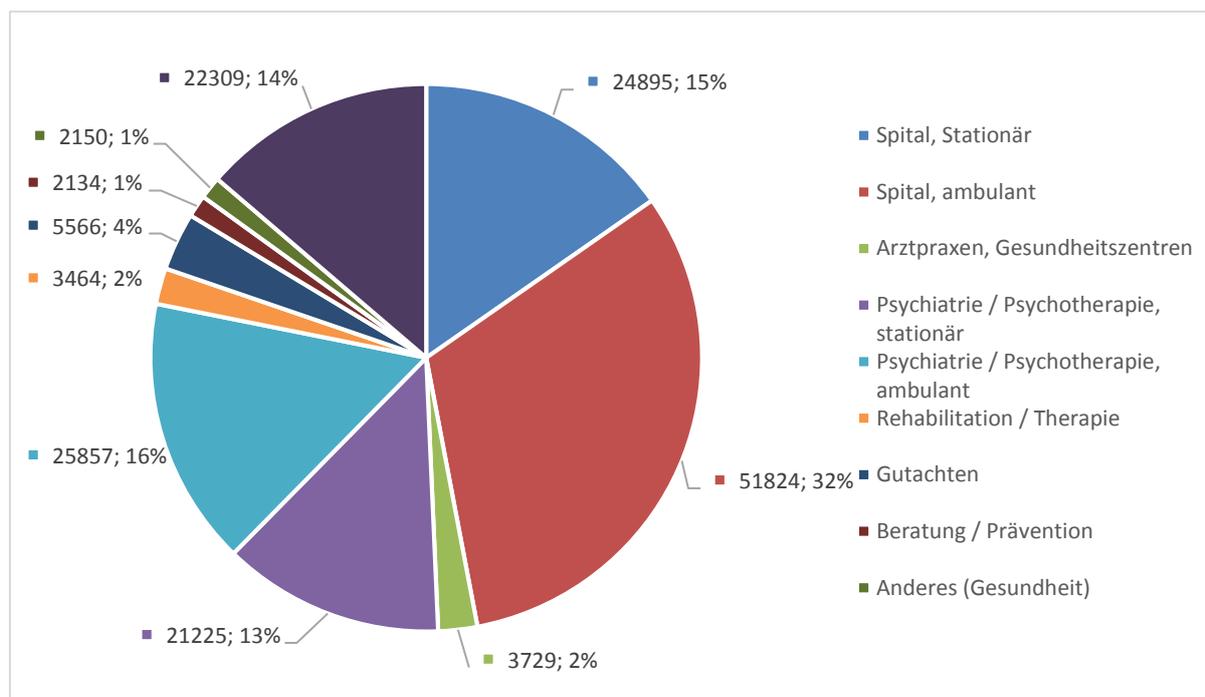


Abbildung 31 Einsätze im Bereich Gesundheit, 2019

Diese Abbildung nach der neuen Kategorisierung zeigt ein ganz anderes Bild der geleisteten Dolmetscheinsätze als noch 2018: 2018 haben die Vermittlungsstellen 51% der Einsätze dem Spital-internen Bereich zugeordnet. Mit der neuen Kategorisierung zeigt sich, dass wahrscheinlich gut zwei Drittel dieser Einsätze für ambulante Behandlungen bezogen wurden, nämlich 32% der Einsätze in der Kategorie Spital (extern) und nur 15% in der Kategorie Spital (intern). Ebenfalls wird in der Psychiatrie / Psychotherapie der grössere Anteil Einsätze für ambulante Behandlungen benötigt (16% gegenüber 13%).

Diese Zahlen zeigen eindrücklich die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in der ambulanten Gesundheitsversorgung auf. Umso bedenklicher ist, dass es für den ambulanten Bereich nach wie vor keine Regelung der Finanzierung gibt, da eine Vergütung im Rahmen der Tarifstruktur TARMED nicht vorgesehen ist. In privaten Arzt- und Psychotherapiepraxen scheitert die Zusammenarbeit mit professionellen Dolmetschenden darum mehrheitlich an der fehlenden Finanzierung – es sei denn, die Ärzt\*innen kommen für die Dolmetschkosten selber auf. Dies zeigt sich auch in der relativ kleinen Anzahl Einsätze in der Kategorie Arztpraxen und Gesundheitszentren. Spitäler und Psychiatrien rechnen Dolmetschkosten für ambulante Leistungen – wie auch jene für stationäre Leistungen – über Leistungsverträge, Global- oder Abteilungsbudgets oder Fonds ab.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> INTERPRET (2020): Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens im Gesundheitsbereich. Faktenblatt. [https://www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial\\_asset/file/376/2020\\_finanzierung-gesundheit.def\\_d.pdf](https://www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/376/2020_finanzierung-gesundheit.def_d.pdf)

Die Vermittlungsstellen DD Zentralschweiz und HEKS AG/SO konnten keine Unterscheidung zwischen stationären und ambulanten Behandlungen vornehmen. Sämtliche Einsätze wurden dort den stationären Bereichen (Spital und Psychiatrie / Psychotherapie) zugewiesen. Verdi konnte diese Unterteilung bei der Psychiatrie / Psychotherapie ebenfalls noch nicht vornehmen.

Die Vermittlungsstellen Bhaasha, COSM, DERMAN TI, FMO, HEKS b.B. ikV sowie se comprendre (nur teilweise) konnten die Einsätze den Kategorien nicht zuweisen. Die nicht zugewiesenen Einsätze machen 14% aller Einsätze im Bereich Gesundheit aus.

## 10. Bereich Soziales

Von den insgesamt 305'948 Einsätzen wurden 66'981 Einsätze bzw. 22% im Bereich Soziales geleistet.

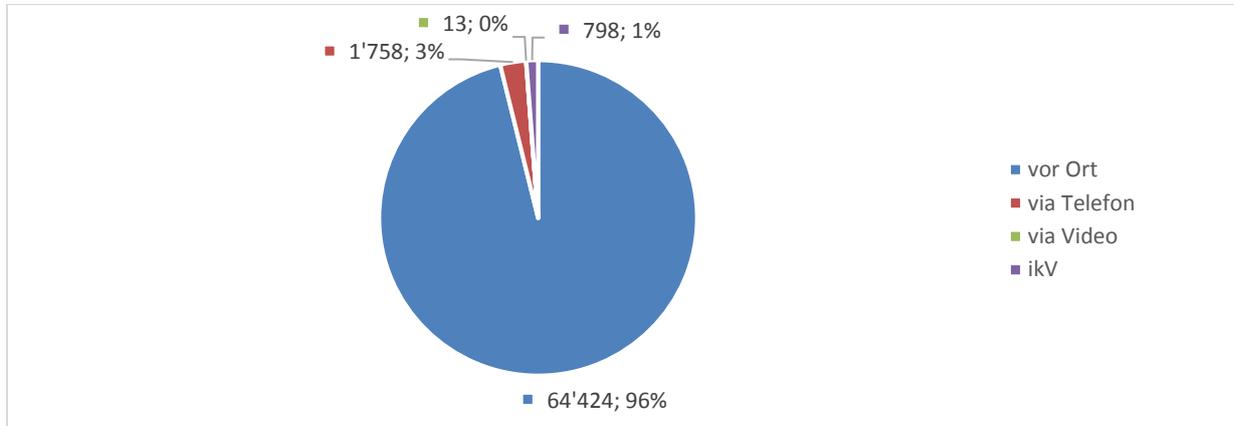


Abbildung 32 Bereich Soziales nach Formate, 2019

Die Mehrzahl der Einsätze finden vor Ort statt (96%), 3% finden, wie auch im Bereich Gesundheit, via Telefon statt.

Folgende Kategorien standen den Vermittlungsstellen für den Bereich Soziales zur Auswahl:

Kategorie	Beispiel / Erläuterung
Sozialamt	Amt für Sozialhilfe, Sozialdienst
Regionale Arbeitsvermittlungsstelle RAV	
Behörden und Ämter	Opferhilfe, Jugendamt, Einwohnerbehörden, Migrationsamt, etc.
Kindes- und Erwachsenenschutz	
Beratungsstellen	Diverse Beratungsstellen, auf freiwilliger Basis, tendenziell eher privates, offenes Angebot (z.B. Aids-Hilfe)
Zivilstandsamt	
Anderes (Soziales)	

Tabelle 16 Kategorien des Bereichs Soziales

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

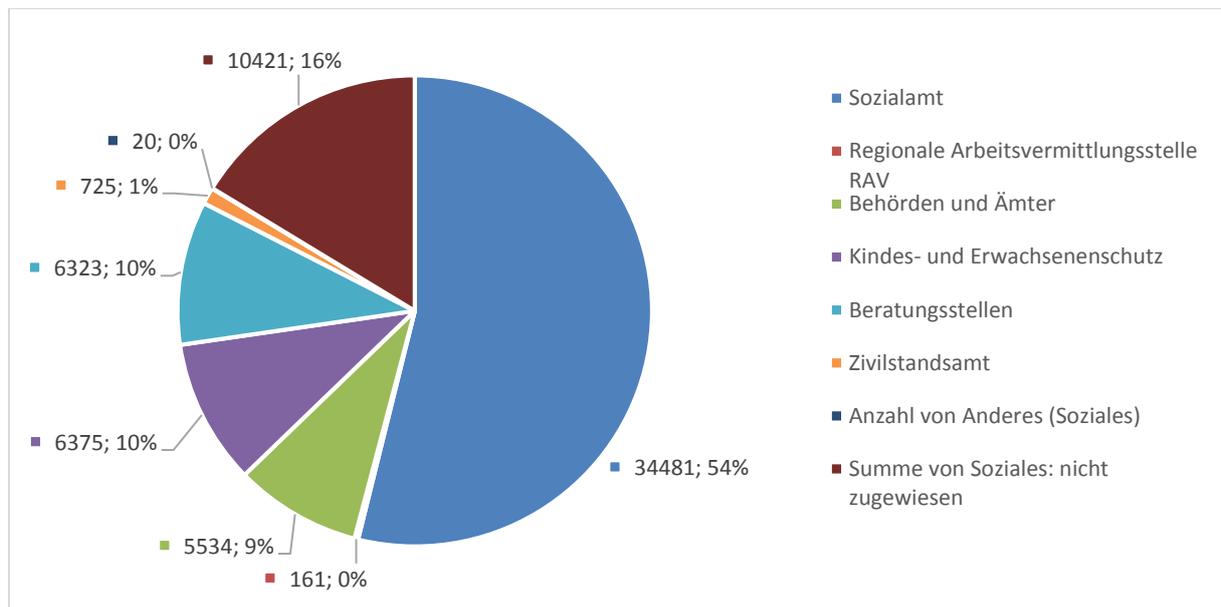


Abbildung 33 Einsätze im Bereich Soziales, 2019

2018 fanden die meisten Einsätze (73%) in der umfassenden Kategorie Soziale Dienste statt. Die neue Kategorisierung zeigt ein etwas anderes Bild, wobei die Angaben schwierig zu vergleichen sind, weil ein relativ grosser Anteil von Einsätzen (16%) nicht zugewiesen werden konnte (von Bhaasha, COSM, DERMAN TI, FMO, HEKS b.B. ikV sowie teilweise von se comprendre).

54% der Einsätze finden auf dem Sozialamt statt. Die Einsätze bei der KESB und bei den Behörden und Ämtern haben zugenommen. In den anderen Kategorien entsprechen die Zahlen dem Vorjahr.