

Einsatzstatistiken zum interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln 2021

Vorwort

Der vorliegende Bericht stellt die wichtigsten Einsatzzahlen des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns¹ des Jahres 2021 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.² Für die Auswertung der Zahlen des Jahres 2021 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.

¹ 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.

² Diese beiden Dokumente sind auf der Webseite von INTERPRET unter "Statistiken" einsehbar: www.inter-pret.ch/de/service/statistiken-77.html

Zusammenfassung

Nach dem Corona Jahr 2020 und seinen Auswirkungen auf alle Lebensbereiche hat sich die Lage im Dolmetschwesen trotz bestehender Pandemie gut erholt: Die Einsätze sind im Berichtsjahr 2021 um **23%** (von 307'151 auf 377'062) und die Stunden um 21% (von 355'835 auf 432'304) gegenüber dem Vorjahr gestiegen. Das **interkulturelle Vermitteln** macht weiterhin nur rund 1% aller Einsätze aus und erlebte ein leichte Steigerung von knapp 400 Einsätzen.

Das **Telefondolmetschen** gewinnt weiter an Bedeutung und liegt neu bei 20% aller Einsätze. Mittlerweile bieten beinahe alle Vermittlungsstellen Dolmetschen via Telefon an. Absolut wurden im Berichtsjahr 74'312 Einsätze via Telefon geleistet, eine Steigerung von 25% zum Vorjahr. Es ist davon auszugehen, dass dieser Trend weitergehen wird. Um eine möglichst einwandfreie Qualität gewährleisten zu können, plädiert INTERPRET für eine stärkere Gewichtung des Telefondolmetschens bei der Qualifizierung der Dolmetschenden und für eine kontinuierliche Weiterbildung in diesem Bereich.

Die starke Zunahme bei den Dolmetscheinsätzen ist hauptsächlich den Einsätzen im Asylbereich (+54% im Vergleich zum Vorjahr) geschuldet. Aber auch in allen anderen Bereichen haben die Einsätze zugenommen (zwischen 15% und 23%). Die grosse Mehrheit der Einsätze findet wie in den vorigen Jahren im Bereich **Gesundheit** statt (49%). Von den rund 180'000 Einsätzen finden ca. 55% der Einsätze in einem ambulanten Setting und deren 30% in einem stationären Setting statt. An zweiter Stelle steht weiterhin der Bereich **Soziales** mit 19%, mittlerweile aber beinahe gleich auf wie der Bereich **Asyl** (18%). Zwei Drittel dieser Einsätze finden im Rechtsschutz (Rechtsvertretung und Beratung im Asylverfahren) statt. Im Gegensatz zu den anderen Bereichen findet im Asylbereich die Mehrheit der Einsätze via Telefon statt. An vierter Stelle steht der Bereich **Bildung** mit 13%, gefolgt vom Bereich **Behörden und Gerichte** mit 1%. Gerichte und Behörden greifen nur selten auf die Dienstleistungen von Vermittlungsstellen zurück, da die kantonalen Behörden über eigene Verzeichnisse von zugelassenen Dolmetschenden verfügen.

Im Berichtsjahr 2021 liegt die **Qualifizierungsquote** bei 61,1% und ist damit im Vergleich zum Vorjahr leicht gesunken (2020: 61,8%). Die 61,1% beziehen sich auf jene Einsätze, welche durch Dolmetschende ausgeübt werden mit Zertifikat INTERPRET, mit dem eidgenössischen Fachausweis oder mit einer höheren Qualifizierung. Bei einem Einsatztotale von knapp 380'000 Einsätzen wurde der grösste Anteil der Einsätze 2021 wie auch im Jahr 2020 durch Dolmetschende mit dem Zertifikat INTERPRET geleistet (rund 180'000 Einsätze oder 48%), gefolgt von Dolmetschenden in Ausbildung (rund 110'000 Einsätze oder 29%). Dolmetschende ohne Qualifikation übernehmen nach wie vor einen grossen Anteil der Einsätze (rund 37'000 Einsätze oder 10%). Die Zunahme der Einsätze um 23% von 2020 auf das Jahr 2021 hat leider nicht dazu geführt, dass anteilmässig mehr qualifizierte Dolmetschende eingesetzt wurden.

Bei den **Dolmetschsprachen** sind Arabisch und Tigrinya die am häufigsten benötigten Sprachen. Die sechs wichtigsten Sprachen (Arabisch, Tigrinya, Albanisch, Türkisch, Dari, Farsi und Tamil) machen wie im Vorjahr 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.

Inhaltsübersicht

Vorwort	ii
Zusammenfassung	iii
Inhaltsübersicht	iv
Abbildungsverzeichnis	v
Tabellenverzeichnis	vi
1. Vermittelte Einsätze und Stunden: Steigerung um 23%	1
1.1. Vergleich der Einsatzformate und -bereiche 2020 und 2021	2
1.2. Einsatzstunden über die Jahre	4
1.3. Einsatzdauer	4
2. Regionale Vermittlungsstellen	6
2.1. Anteile der Vermittlungsstellen	7
2.2. Kunden	7
2.3. Amtssprachen	8
3. Qualifikation der Dolmetschenden und Vermittelnden	9
3.1. Kategorien der Qualifikation	9
3.2. Aktive interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde	9
3.3. Einsätze nach Qualifikation der ikDV 2021	10
3.4. Einsätze nach Qualifikation der ikDV über die Jahre	12
3.5. Durchschnittliche Einsatzzahlen pro ikDV nach Qualifikation	13
3.6. Vermittlungsstellen nach Einsätze durch qualifizierte IKDV	14
4. Unterschiedliche Formate	16
4.1. Vermittlungsstellen nach Einsatzformaten	16
4.2. Dolmetschen vor Ort	17
4.3. Dolmetschen via Telefon	18
4.4. Dolmetschen via Video	18
4.5. Interkulturelles Vermitteln	19
5. Sprachen	20
5.1. Sprachen mit den meisten Einsätzen über die Jahre	21
6. Bereich Gesundheit	22
7. Bereich Soziales	24
8. Bereich Asyl	26
9. Bereich Bildung	28
10. Bereich Behörden & Gerichte	29

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Einsatzformate, 2021	1
Abbildung 2: Anzahl Einsätze nach Bereichen, 2021	1
Abbildung 3: Einsatzformate, 2020 – 2021	2
Abbildung 4: Einsätze nach Bereichen, 2020-2021	3
Abbildung 5: Einsatzstunden, 2008 bis 2021	4
Abbildung 6: Vermittlungsstellen nach Einsätzen, 2021.....	7
Abbildung 7: Qualifikation der ikDV, 2020-2021.....	10
Abbildung 8: Einsätze nach Qualifikation, 2021	11
Abbildung 9: Vergleich Einsätze nach Qualifikation, 2020-2021	11
Abbildung 10: Einsätze nach Qualifikation, 2014 bis 2021.....	12
Abbildung 11: Vermittlungsstellen nach Einsätze und Qualifikation, 2021	14
Abbildung 12: Einsatzformate, 2021	16
Abbildung 13: Dolmetscheinsätze vor Ort nach Bereich, 2021	17
Abbildung 14: Dolmetscheinsätze via Telefon nach Bereich, 2021	18
Abbildung 15: Dolmetscheinsätze via Video nach Bereich, 2021.....	18
Abbildung 16: Einsätze interkulturelles Vermitteln, 2014 bis 2021	19
Abbildung 17: Interkulturelles Vermitteln nach Bereich, 2021	19
Abbildung 18: Meist benutzte Sprachen, 2014-2021	21
Abbildung 19: Einsätze im Bereich Gesundheit, 2021	23
Abbildung 20: Einsätze im Bereich Soziales, 2021	25
Abbildung 21: Einsätze im Bereich Asyl, 2021.....	27
Abbildung 22: Einsätze im Bereich Bildung, 2021.....	28

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Durchschnittliche Einsatzdauer und Anzahl Einsätze nach Bereich, 2021	4
Tabelle 2: Durchschnittliche Einsatzdauer und Anzahl Einsätze nach Bereich und Format, 2021	5
Tabelle 3: Vermittlungsstellen, 2021	6
Tabelle 4: Amtssprachen, 2021	8
Tabelle 5: Einsätze nach Qualifikation: Anteile 2020-2021	12
Tabelle 6: Einsätze pro Person nach Qualifikation, 2018 bis 2021	13
Tabelle 7: Vermittlungsstellen nach Qualifizierungsquote, 2021	15
Tabelle 8: Einsätze nach Vermittlungsstellen und Format, 2021	16
Tabelle 9: Einsätze nach Sprachen, 2021	20
Tabelle 10: Verschiebungen meist benutzte Sprachen, 2020-2021	21
Tabelle 11: Kategorien des Bereichs Gesundheit	22
Tabelle 12: Vergleich Einsätze Gesundheitswesen, 2020-2021	23
Tabelle 13: Kategorien des Bereichs Soziales	24
Tabelle 14: Kategorien des Bereichs Asyl	26
Tabelle 15: Kategorien des Bereichs Bildung	28
Tabelle 16: Kategorien des Bereichs Behörden & Gerichte	29

1. Vermittelte Einsätze und Stunden: Steigerung um 23%

Im Erhebungsjahr 2021 haben 21 Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln total 377'062 Einsätze bzw. 432'304 Stunden vermittelt. Die Einsätze sind um **23%** gestiegen (im Vorjahr waren es total 307'151 Einsätze).

Es wurden folgende **Formate** erhoben:

- Interkulturelles Dolmetschen (ikD) vor Ort
- Interkulturelles Dolmetschen (ikD) via Telefon
- Interkulturelles Dolmetschen (ikD) via Video
- Interkulturelles Vermitteln (ikV)

In Bezug auf die Dolmetschformate zeigt sich im Berichtsjahr folgendes Bild:

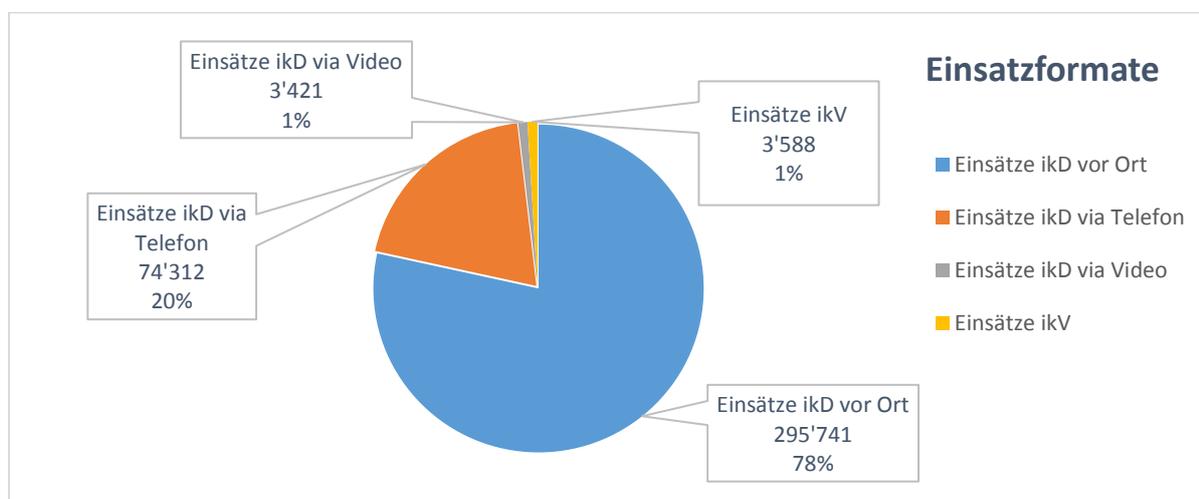


Abbildung 1: Einsatzformate, 2021

Die Aufteilung der Einsätze nach den **Bereichen** Asyl, Behörden & Gerichte, Bildung, Gesundheit und Soziales zeigt im Jahr 2021 folgendes Bild:

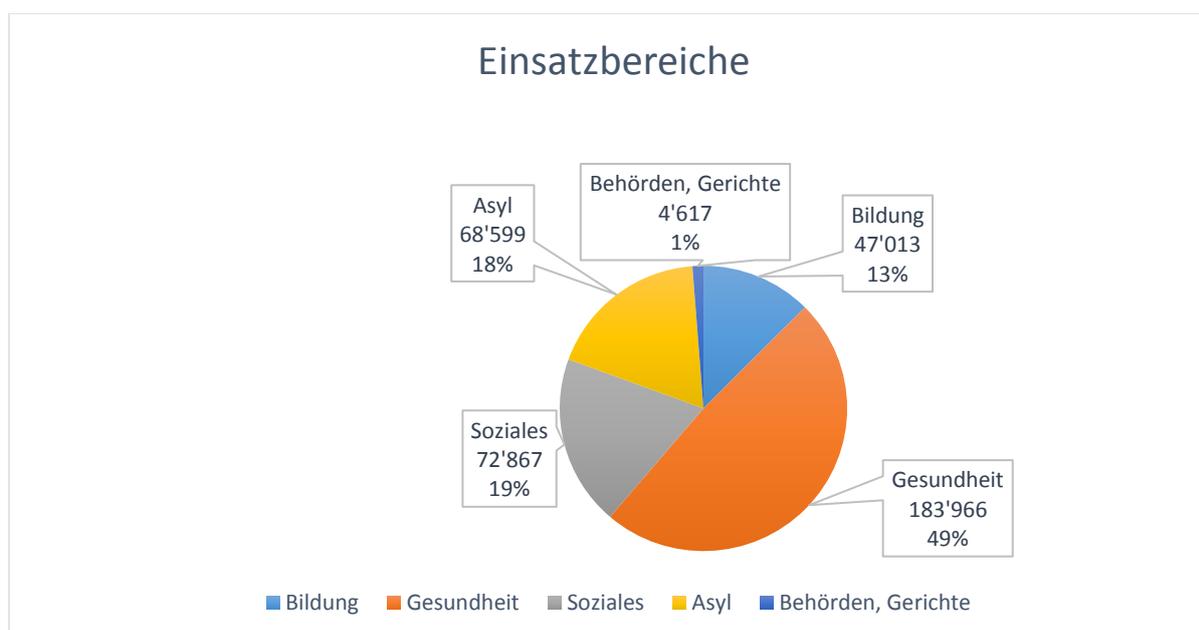


Abbildung 2: Anzahl Einsätze nach Bereichen, 2021

1.1. Vergleich der Einsatzformate und -bereiche 2020 und 2021

Anteilmässig haben sich die Formate kaum verändert. Von 2020 auf 2021 gab es nur leichte Verschiebungen, wie ein Vergleich zeigt:

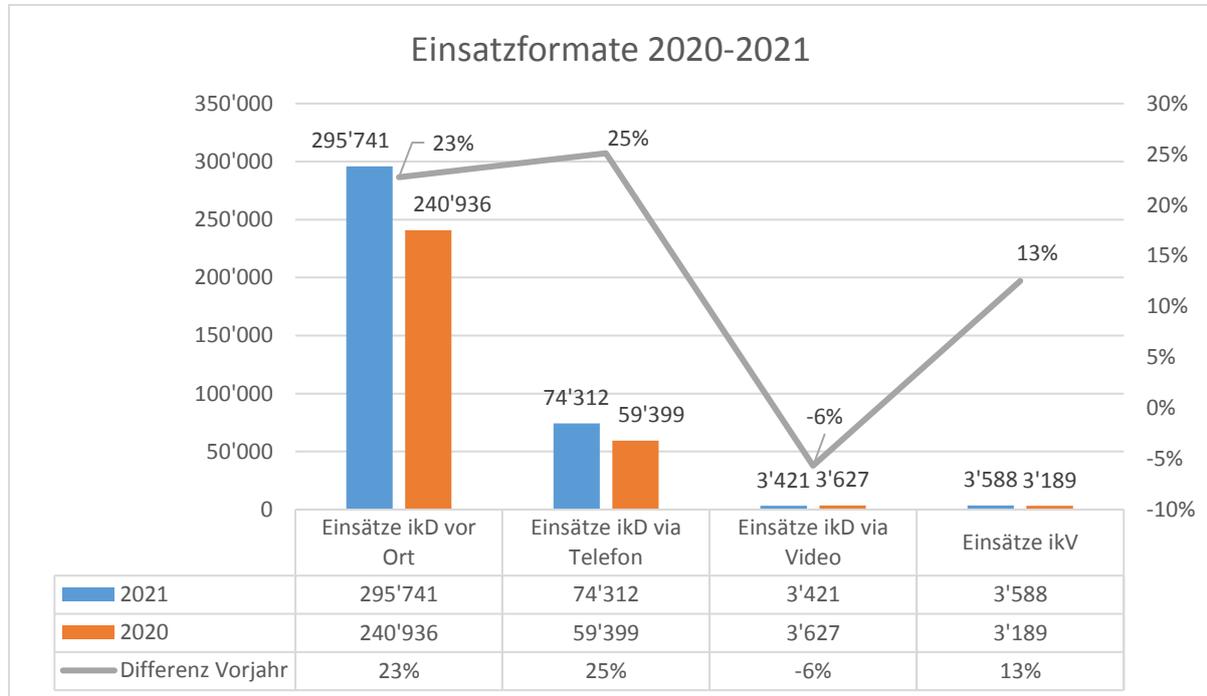


Abbildung 3: Einsatzformate, 2020 – 2021

Die Einsätze vor Ort machen im Jahr 2021 78% der Gesamteinsätze aus und haben rund um 23% zugenommen. Die Einsätze via Telefon machen 20% aller geleisteten Einsätze aus und nahmen gegenüber dem Vorjahr ebenso um 25% zu. Das Videodolmetschen hingegen macht nur 1% der Einsätze aus und ist auf diesem sehr tiefen Niveau gegenüber dem Vorjahr um 6% zurückgegangen. Das interkulturelle Vermitteln verbleibt unverändert bei einem Anteil von etwa 1% der gesamten Einsätze und weist gegenüber dem Vorjahr eine Zunahme von 13% aus.

Die Aufteilung der Einsätze nach den Bereichen Asyl, Behörden & Gerichte, Bildung, Gesundheit und Soziales zeigt im Berichtsjahr 2021 im Vergleich zum Vorjahr 2020 folgendes Bild:

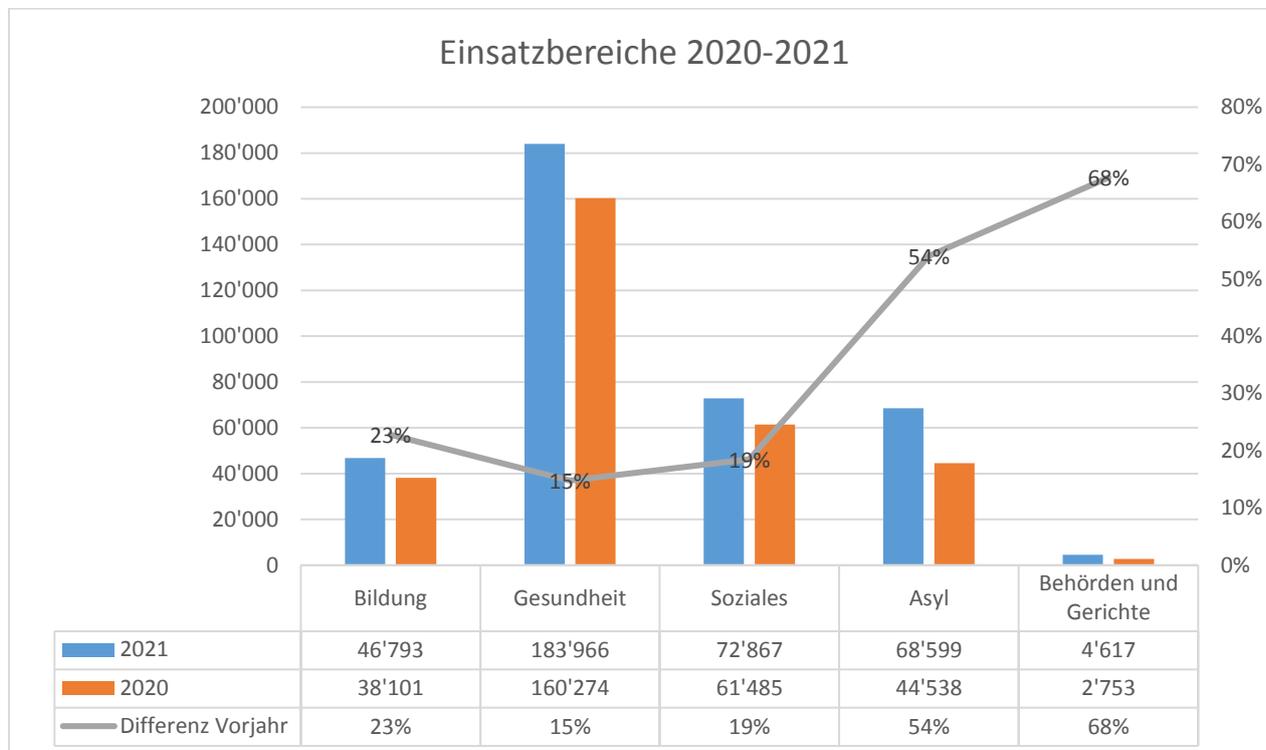


Abbildung 4: Einsätze nach Bereichen, 2020-2021

Überproportional zugenommen haben die Einsätze im Bereich Asyl (54%) und – wenn auch auf sehr tiefem Niveau – im Bereich Behörden und Gerichte (68%). Anteilsmässig gleich bleibt der Bereich Bildung. Die Bereiche Gesundheit und Soziales haben anteilmässig etwas an Gewicht verloren.

Der Bereich Asyl hat damit das zweite Mal den im interkulturellen Dolmetschen traditionell wichtigen Bereich Bildung überholt. Die Zunahme der Einsätze seit 2019 ist auf die mit der Einführung des beschleunigten Asylverfahrens neu dazugekommenen Einsätze in der Rechtsvertretung und Beratung zurückzuführen. 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). Die Einsätze bei Behörden und Gerichten bleiben mit rund 1% konstant tief. Dies liegt daran, dass die Behörden und Gerichte mehrheitlich mit Dolmetschenden aus eigenen Dolmetschpools arbeiten und die Dienste der Vermittlungsstellen nur in Ausnahmefällen hinzugezogen werden.

1.2. Einsatzstunden über die Jahre

Betrachtet man die Einsatzstunden, lässt sich die Entwicklung über die letzten 14 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).³

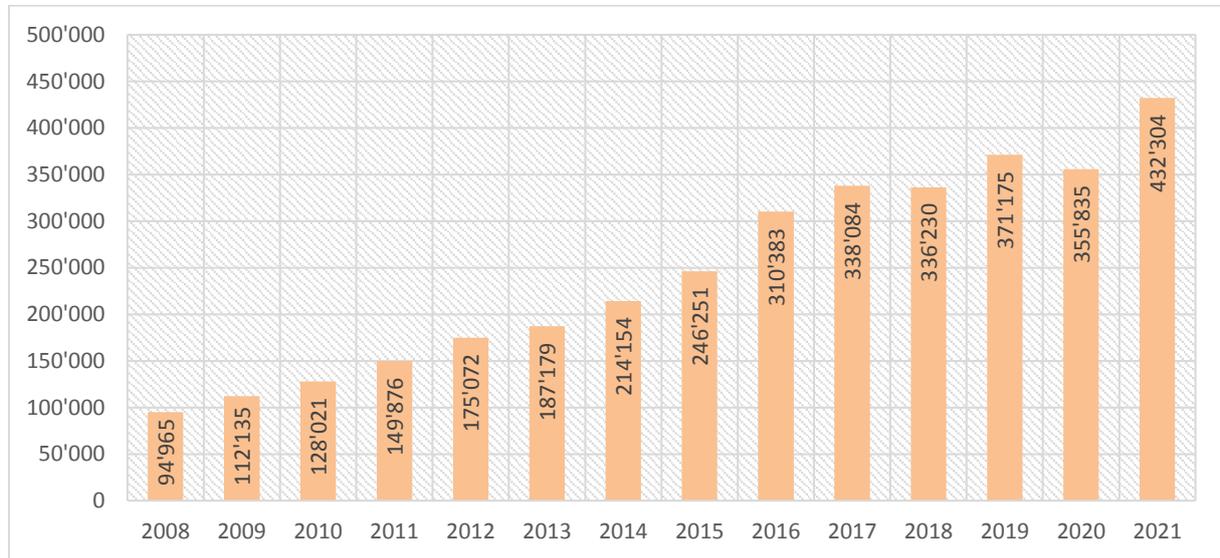


Abbildung 5: Einsatzstunden, 2008 bis 2021

Das Berichtsjahr 2021 weist ein Stundentotal von 432'304 aus. Die Einsatzstunden haben im Vergleich zum Vorjahr um über 76'000 Stunden zugenommen, d.h. rund 18%. Der Abwärtstrend vom Vorjahr wurde damit gebrochen.

1.3. Einsatzdauer

Die durchschnittliche Einsatzdauer⁴ der Dolmetschenden (in Minuten) unterscheidet sich je nach Einsatzbereich:

	Dauer (in Minuten)	Einsätze
Bildung	74'	46'793
Gesundheit	68'	183'966
Soziales	74'	72'867
Asyl	60'	68'599
Behörden und Gerichte	68'	4'617
Durchschnittliche Dauer und Einsätze	69'	377'062

Tabelle 1: Durchschnittliche Einsatzdauer und Anzahl Einsätze nach Bereich, 2021

Die Einsätze im Dolmetschen dauerten durchschnittlich 69 Minuten und damit weniger als im Vorjahr (75 Minuten). Die Durchschnittswerte in den Einsatzbereichen bewegen sich zwischen 68 Minuten (Gesundheit, Behörden und Gerichte) und 74 Minuten (Bildung und Soziales). Im Asylbereich liegt der Durchschnitt der Einsätze am tiefsten bei 60 Minuten.

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

⁴ Eine Vermittlungsstelle gab im IKV-Bereich keine Einsatzdauer nach Format an. Deren Einsätze durchschnittlich berechnet und eingetragen.

Die Einsätze im Asylbereich finden grösstenteils via Telefon statt, wie die folgende Tabelle zeigt.

Einsätze und Einsatzstunden nach Bereichen	vor Ort		via Telefon		via Video		Interkulturelles Vermitteln	
	Einsätze	Dauer	Einsätze	Dauer	Einsätze	Dauer	Einsätze	Dauer
Bildung	44'903	75	1'153	50	134	68	603	111
Gesundheit	162'069	73	20'227	44	590	62	1'080	40
Soziales	68'237	76	3'607	53	205	66	818	129
Asyl	17'321	77	47'728	47	2'488	65	1'062	240
Behörden und Gerichte	3'442	84	1'148	33	2	90	25	22
Durchschnittliche Dauer und Einsätze nach Format	295'972	74	73'863	46	3'419	65	3'588	131

Tabelle 2: Durchschnittliche Einsatzdauer und Anzahl Einsätze nach Bereich und Format, 2021

Die durchschnittliche Einsatzdauer via Telefon ist deutlich tiefer als die Einsätze vor Ort. Für die Dolmetschenden bedeuten Einsätze via Telefon, dass sie sich sehr kurzfristig auf eine Situation einstellen müssen. Während des Gesprächs ist es für die Dolmetschenden viel schwieriger, involviert zu bleiben und allenfalls Rück- oder Verständnisfragen zu stellen, dementsprechend erfordert das Telefondolmetschen eine grössere Konzentration und führt schneller zu Ermüdung. INTERPRET empfiehlt daher, Telefondolmetschen nur für kürzere Gespräche mit einfacheren Inhalten vorzusehen.

2. Regionale Vermittlungsstellen

Für das Jahr 2021 erhielt INTERPRET von 21 Vermittlungsstellen Daten zur statistischen Auswertung der Einsatzzahlen:

Vermittlungsstelle	Bezeichnung	Angebote Formate	Amts-sprachen (D, F, I)
Agenzia DERMAN Ticino di SOS Ticino	DERMAN TI	Dolmetschen vor Ort, via Telefon Interkulturelles Vermitteln	I
AOZ Medios	AOZ Medios	Dolmetschen vor Ort, via Telefon	D
Appartenances Vaud	Appartenances	Dolmetschen vor Ort, via Telefon, via Video Interkulturelles Vermitteln	F
Ausländerdienst Baselland	ald	Dolmetschen vor Ort, via Telefon, via Video	D
AVIC – Association valaisanne pour l'interprétariat communautaire	AVIC	Dolmetschen vor Ort, via Telefon	F
Bhaasha Vaud	Bhaasha	Dolmetschen vor Ort, via Telefon, via Video	F
Comprendi	comprendi	Dolmetschen vor Ort, via Telefon	D
Centre d'interprétariat communautaire et de traduction, Service de la cohésion multiculturelle (COSM)	COSM	Dolmetschen vor Ort Interkulturelles Vermitteln	F
Connexion sarl	Connexion	Dolmetschen vor Ort, via Telefon, via Video	F
DERMAN Schaffhausen, Schweizerisches Arbeiterhilfswerk Schaffhausen	DERMAN SH	Dolmetschen vor Ort, via Telefon Interkulturelles Vermitteln	D
Dolmetschdienst Zentralschweiz, Caritas Luzern	DD Zentralschweiz	Dolmetschen vor Ort, via Telefon, Interkulturelles Vermitteln	D
Fachstelle Integrationsförderung, Dolmetschdienst, Stadt Winterthur	Winterthur	Dolmetschen vor Ort	D
HEKS Linguadukt: AG/SO, beider Basel, Dolmetschen Asyl	HEKS	Dolmetschen vor Ort, via Telefon Interkulturelles Vermitteln	D
HEKS beider Basel – ikV-Projekte	HEKS ikV-Projekte	Interkulturelles Vermitteln	D.
interunido	interunido	Dolmetschen vor Ort, via Telefon	D
« se comprendre », Caritas Suisse	se comprendre	Dolmetschen vor Ort, via Telefon, via Video, Interkulturelles Vermitteln	F.
Service interprétariat communautaire, Croix-Rouge genevoise	CRG	Dolmetschen vor Ort, via Telefon, Interkulturelles Vermitteln	F
verdi – Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz, ARGE Integration Ostschweiz	verdi	Dolmetschen vor Ort, via Telefon, via Video Interkulturelles Vermitteln	D
Vermittlungsstelle interkulturelles Dolmetschen Oberwallis FMO	FMO	Dolmetschen vor Ort, via Telefon	D

Tabelle 3: Vermittlungsstellen, 2021

2.1. 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 mit einem Total von 57'166 vermittelten Einsätzen gefolgt von AOZ Medios sind zahlenmässig die grössten Vermittlungsstellen. HEKS ikV-Projekte und interunido mit ein paar hundert Einsätzen sind die kleinsten Stellen.

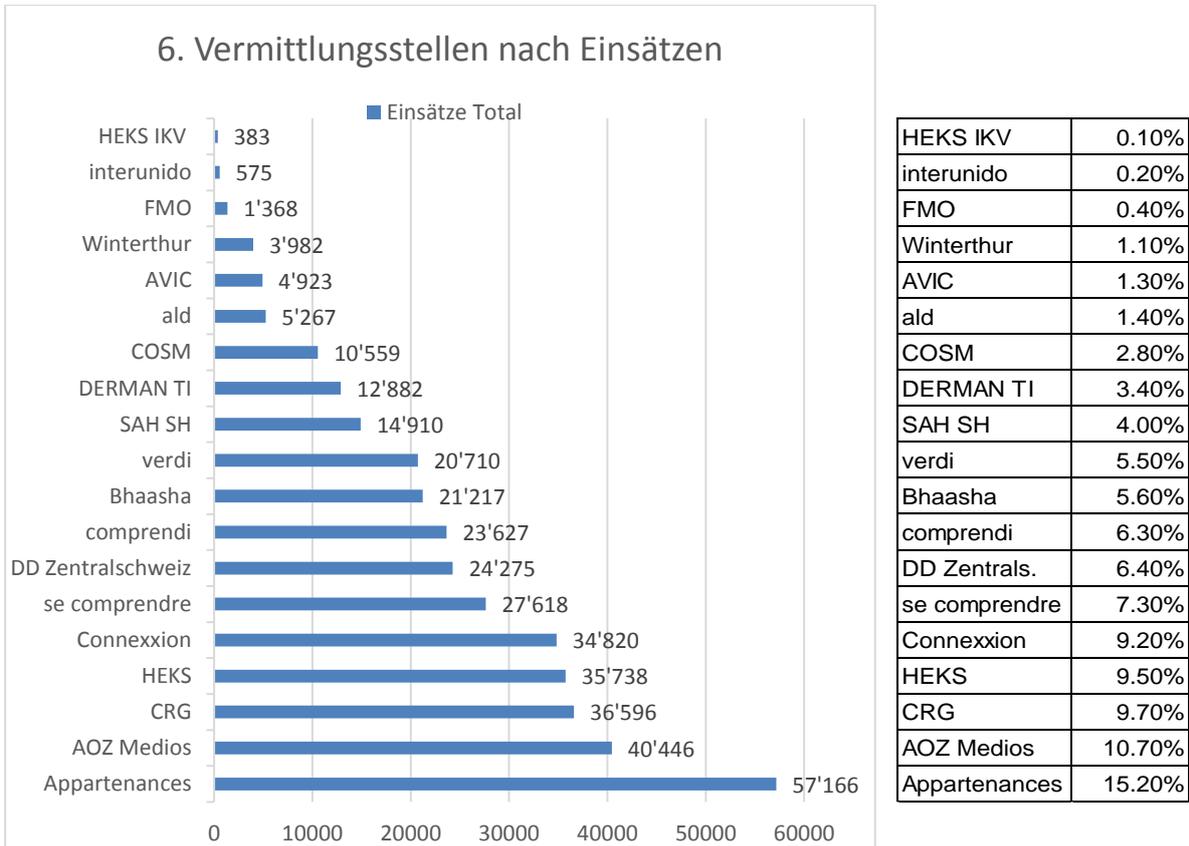


Abbildung 6: Vermittlungsstellen nach Einsätzen, 2021

Die Abbildung zeigt – wie auch in den letzten Jahren – eine bemerkenswerte Konzentration des Einsatzvolumens auf einige wenige Vermittlungsstellen: Die fünf grössten Stellen (Appartenances, AOZ Medios, CRG, HEKS und Connexion) leisten über die Hälfte aller Einsätze (54,3%). Neun Vermittlungsstellen, d.h. knapp die Hälfte aller Stellen sind für über 80% aller Einsätze verantwortlich.

2.2. Kunden

Die Vermittlungsstellen waren insgesamt für 8'285 Kunden tätig. Diese Zahl ist leider ungenau, da fünf Vermittlungsstellen keine Angabe zu der Kundenanzahl gemacht haben. 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 1'700 Kunden) oder aber wenige (z.B. SAH SH mit 136 Kunden).

2.3. Amtssprachen

Amtssprache	Anzahl Vermittlungsstellen	% der Einsätze im 2021	% der Einsätze im Vorjahr (2020)
Französisch	7	51,2 %	48%
Deutsch	13	45,4 %	49%
Italienisch	1	3,4 %	3%

Tabelle 4: Amtssprachen, 2021

Es fällt auf, dass sich unter den drei grössten Vermittlungsstellen drei Stellen in der französischen Schweiz befinden (Appartenances, CRG, Connexion). Während nur 23% der Wohnbevölkerung Französisch als Hauptsprache angibt⁵, werden über die Hälfte aller Einsätze (51,2%) in die Amtssprache Französisch verdolmetscht. Die Fachpersonen der Romandie arbeiten offensichtlich öfter mit interkulturell Dolmetschenden zusammen als diejenigen in der deutsch- und italienischsprachigen Schweiz. Dieses Ungleichgewicht hat sich im Vergleich zum Vorjahr noch verstärkt, wie die Zahlen von 2020 zeigen.

Der Anteil der Einsätze in der Amtssprache Deutsch beläuft sich auf nur gerade 45,4%, obwohl die deutschsprachige Wohnbevölkerung 62% der ständigen Wohnbevölkerung ausmacht. 3,4% der Dolmetscheinsätze werden in die Amtssprache Italienisch verdolmetscht.

⁵ Hauptsprachen in der Schweiz von 2019 gemäss Bundesamt für Statistik: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/sprachen-religionen/sprachen.html>

3. Qualifikation der Dolmetschenden und Vermittelnden

Im folgenden Kapitel wird einerseits auf die Art und Anzahl von qualifizierten Dolmetschenden und Vermittelnden hingewiesen, andererseits – und für die Fragen von qualitätsvollen Einsätzen viel wichtiger – auf die Einsätze nach Qualifikation der Dolmetschenden und Vermittelnden.

3.1. Kategorien der Qualifikation

Die interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden (ikDV) werden von den Vermittlungsstellen nach den folgenden Qualifikationen unterteilt:

- Dolmetschende mit **höherer Qualifikation** (z.B. Master im Konferenzdolmetschen oder CAS Gerichts- und Behördendolmetschen ZHAW usw.)
- 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 (und mehr) verfügen. Beim Zertifikat INTERPRET handelt es sich um eine Basisqualifikation (Atteste der Basismodule 1 und 2, mündliche Überprüfung der Dolmetschsprache C1, Sprachnachweis der Amtssprache B2, Supervision sowie mind. 50 Stunden Praxisnachweise).

In etlichen Settings sind jedoch zusätzliche Kompetenzen gefragt (z.B. für das Ferndolmetschen, für das Dolmetschen bei Gerichten oder in der Psychotherapie) sowie ebenfalls höhere Sprachnachweise (z.B. C1 in der Amtssprache). Die Kategorien IDV mit eidgenössischem Fachausweis oder Dolmetschende mit höherer Qualifikation entsprechen diesen Anforderungen.

Ein Teil der Dolmetschenden verfügt jedoch über (noch) keinen der drei Abschlüsse, dafür oft über einen gründlichen Einführungskurs sowie über diverse Weiterbildungen für den jeweiligen Bereich (z.B. für Gerichtsdolmetschende oder für das Asyldolmetschen).

Erklärungen dafür können vielfältig sein: aus finanziellen, zeitlichen Gründen aber auch, weil die schriftlichen Kompetenzen in der Amtssprache schwächer sind als die mündlichen Kompetenzen.

3.2. Aktive interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde

2021 zählten die Vermittlungsstellen insgesamt 3'038 aktive interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde, d.h. Personen, welche im Berichtsjahr 2021 mindestens einen Auftrag durch eine Vermittlungsstelle erhalten haben. Davon sind 2'168 Frauen und 870 Männer. Die Vermittlungsstellen weisen ein Total von 87 Dolmetschenden mit höherer Qualifikation, 161 mit eidg. Fachausweis, 1'293 mit Zertifikat INTERPRET, 953 Dolmetschende in Ausbildung und 584 ohne Ausbildung aus. Diese Zahlen werden allerdings durch Mehrfachzählungen stark verfälscht, da etliche interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde bei mehreren Vermittlungsstellen Einsätze absolvieren.

Grafisch lässt sich die Qualifikation der ikDV in den Jahren 2020 und 2021 folgendermassen darstellen:

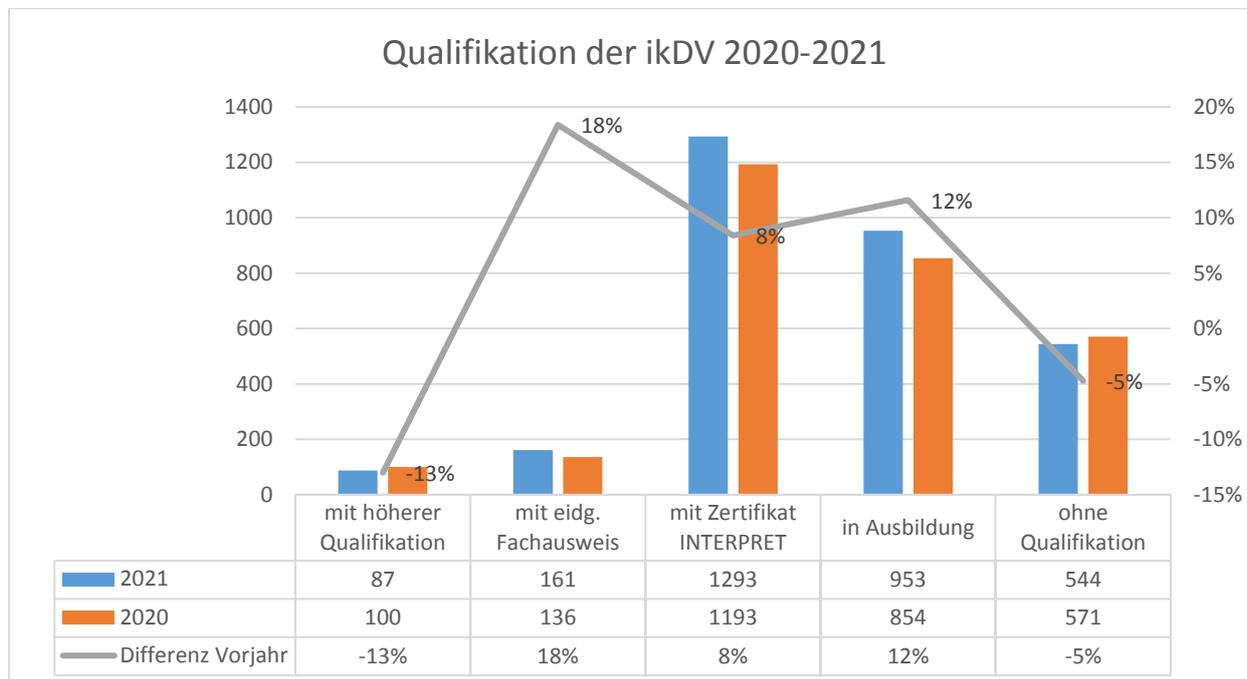


Abbildung 7: Qualifikation der ikDV, 2020-2021

Zu erwähnen ist, dass die Anzahl an hochqualifizierten Dolmetschenden sich um 13 % verringert hat. Ob es sich um Austritte wegen Rentenalter oder einen Abgang aus beruflichen Gründen handelt, lässt sich nicht sicher nachvollziehen. Ein möglicher Grund dafür könnte vielleicht sein, dass die Linguistikstudiengänge nicht mehr in die oberste Kategorie fallen, sondern nur noch die Dolmetschstudiengänge gelten.

Dafür erhöht sich die Anzahl an ikDV mit dem INTERPRET-Zertifikat um 8% und mit dem eidg. Fachausweis um 18%. Diese Zahlen sind aber zu relativieren, da es sein kann, dass eine/n Dolmetscher/in bei mehreren Vermittlungsstellen arbeitet und somit mehrmals gezählt wird.

3.3. Einsätze nach Qualifikation der ikDV 2021

Im Jahr 2021 wurden 230'437 Einsätze durch qualifizierte Dolmetsche und Vermittelnde geleistet (d.h. mit einer Mindestqualifikation Zertifikat INTERPRET). Dies entspricht 61,1% der Einsätze.

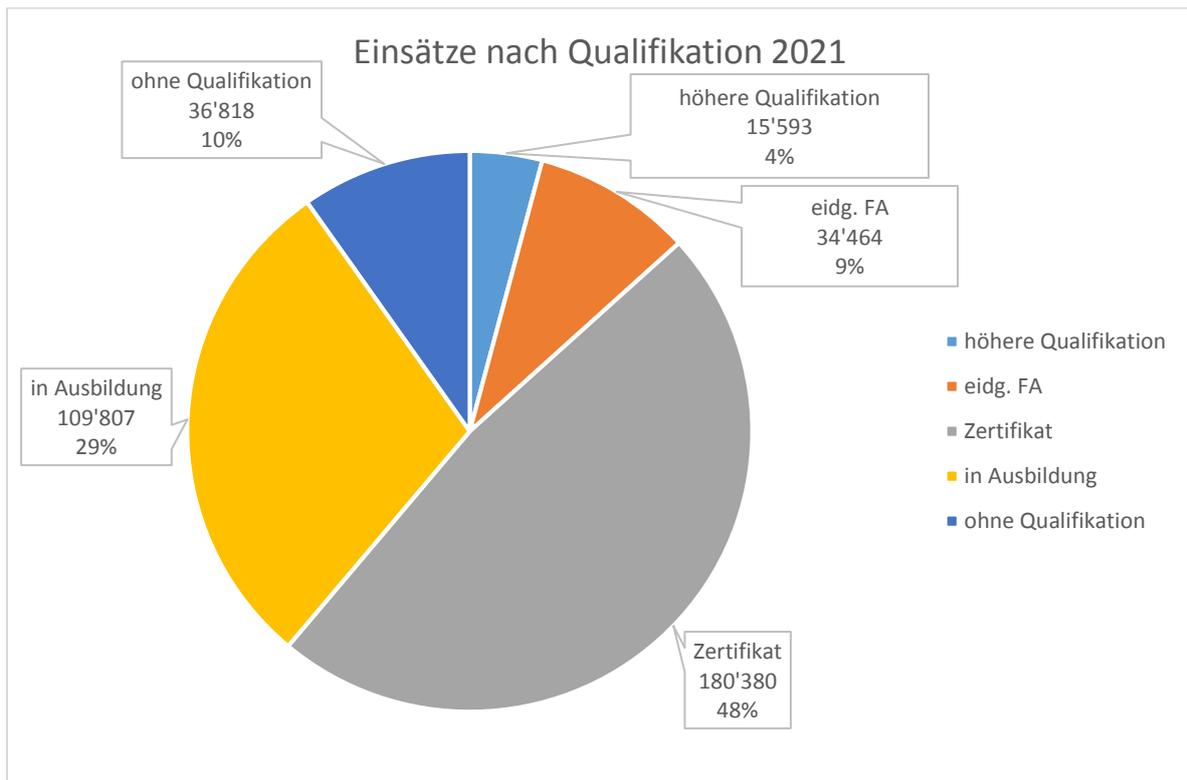


Abbildung 8: Einsätze nach Qualifikation, 2021

Die folgende Grafik zeigt die Einsatzanteile nach Qualifizierung der Dolmetschenden vom Vorjahr 2020 und vom Berichtsjahr 2021.

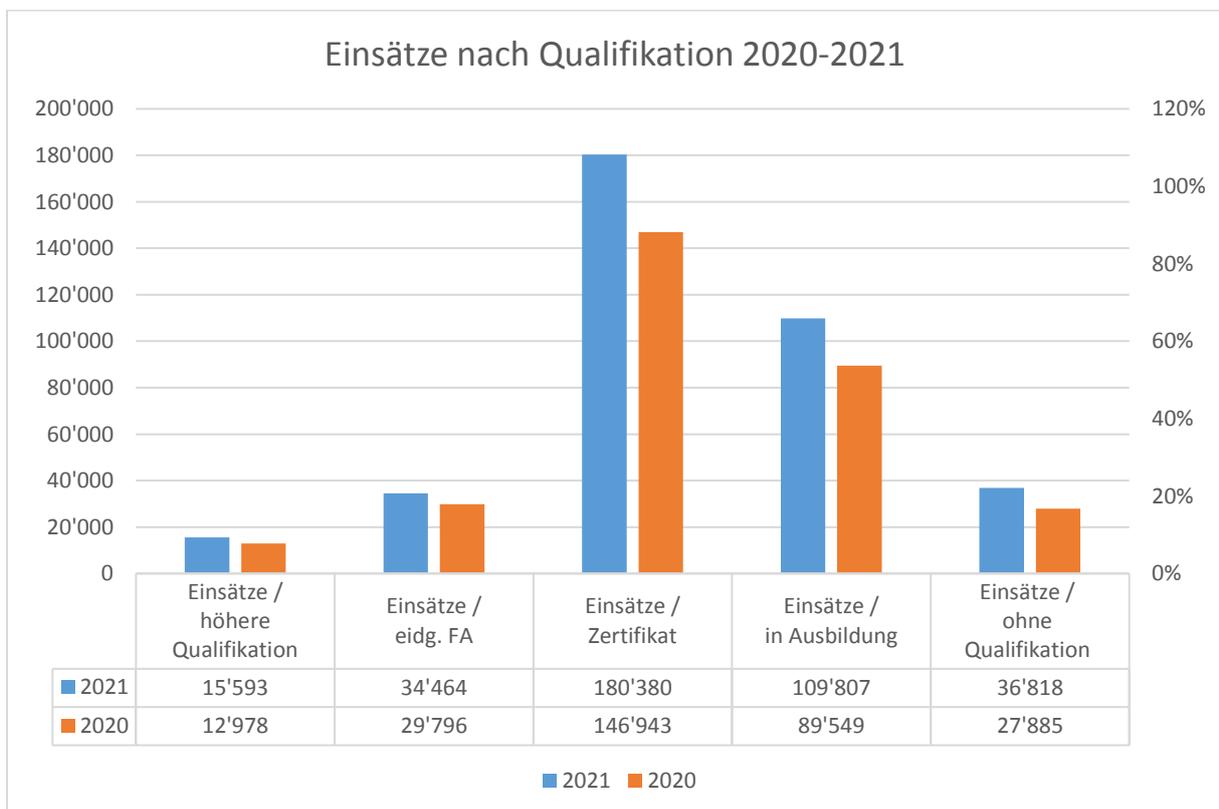


Abbildung 9: Vergleich Einsätze nach Qualifikation, 2020-2021

Bei einem Einsatztotal von knapp 380'000 Einsätzen wurde der grösste Anteil der Einsätze 2021 wie auch im Jahr 2020 durch Dolmetschende mit dem Zertifikat INTERPRET geleistet (rund 180'000 Einsätze oder 48%), gefolgt von Dolmetschenden in Ausbildung (rund 110'000 Einsätze oder 29%).

Die durchschnittliche Zunahme der Einsätze von 23% für alle Qualifikationen zeigt, dass die qualifizierten Dolmetschenden von der Einsatzsteigerung nicht übermässig profitiert haben. Die Anteile der Einsätze gemäss Qualifikation sind nämlich gleich geblieben.

Dolmetschende ohne Qualifikation übernehmen nach wie vor einen grossen Anteil der Einsätze (rund 37'000 Einsätze oder 10%).

Einsätze nach Qualifikation	Anteil 2021 in %	Anteil 2020 in %
Höhere Qualifikation	4%	4%
Eidg. Fachausweis	9%	10%
Zertifikat	48%	48%
In Ausbildung	29%	29%
Ohne Qualifikation	10%	9%

Tabelle 5: Einsätze nach Qualifikation: Anteile 2020-2021

3.4. Einsätze nach Qualifikation der ikDV über die Jahre

Die Entwicklung der Anzahl Einsätze nach Qualifikation der Dolmetschenden und Vermittlerinnen in den Jahren 2014 bis 2021 zeigt folgendes Bild:

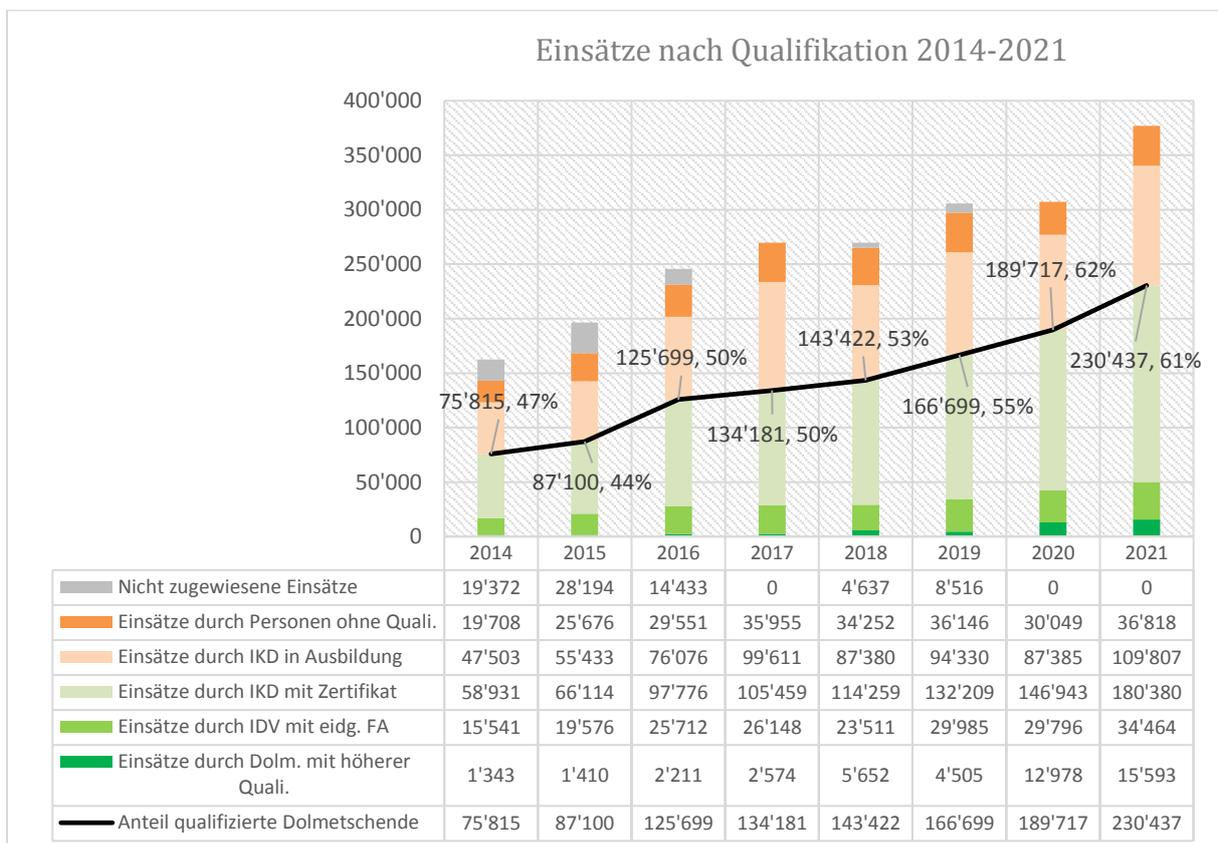


Abbildung 10: Einsätze nach Qualifikation, 2014 bis 2021

Die Grafik zeigt einerseits die absoluten Einsatzzahlen nach Qualifikation der Dolmetschenden in den Jahren 2014 bis 2021. 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.

Im Berichtsjahr 2021 wurden 61% aller Einsätze durch Dolmetschende ausgeübt, welche mindestens über das Zertifikat INTERPRET verfügen. 2014 wurden hingegen nur 47% aller Einsätze durch qualifizierte Dolmetschende geleistet, in den letzten 8 Jahren ist es also zu einer bedeutenden Zunahme von Einsätzen durch qualifizierte Dolmetschende gekommen. Die Qualifizierungsbemühungen von den Vermittlungsstellen und INTERPRET zahlen sich aus.

3.5. Durchschnittliche Einsatzzahlen pro ikDV nach Qualifikation

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 Dolmetschende 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	2021	2020	2019	2018
Dolmetschende mit höherer Qualifikation	179	130	54	60
IDV mit eidgenössischem Fachausweis	214	219	207	175
IKD mit Zertifikat INTERPRET	140	123	109	94
IKD in Ausbildung	115	102	105	91
Personen ohne Qualifikation	68	52	51	48
Alle Dolmetschenden	124	107	100	82

Tabelle 6: Einsätze pro Person nach Qualifikation, 2018 bis 2021

Der Mittelwert der Anzahl Dolmetscheinsätze pro Person und Jahr beträgt im Berichtsjahr 124. Qualifizierte Dolmetschende werden überdurchschnittlich oft eingesetzt, insbesondere die Dolmetschenden mit eidgenössischem Fachausweis (214 Mal pro Jahr). Stark zugenommen haben die Einsätze pro Person und Jahr für die Dolmetschenden mit höherer Qualifikation (von 130 auf 179 Einsätze pro Person).

3.6. Vermittlungsstellen nach Einsätze durch qualifizierte IKDV



Abbildung 11: Vermittlungsstellen nach Einsätze und Qualifikation, 2021

Der Wechsel zwischen den Farbtönen 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 Tabelle zeigt zudem den prozentualen Anteil von Einsätzen durch qualifizierte und nicht qualifizierte Dolmetschende und Vermittelnde auf (ikDV ohne / in Ausbildung in %; Zertifizierte ikDV in %). Die Unterschiede zwischen den Vermittlungsstellen sind gross.

In der folgenden tabellarischen Darstellung sind die Vermittlungsstellen erneut nach eben dieser Qualifizierungsquote (Anteil Einsätze durch Dolmetschende mit Zertifikat als Mindestqualifizierung) eingeteilt:

Vermittlungsstelle	Einsätze durch zertifizierte ikDV	Einsätze durch ikDV ohne oder in Ausbildung
HEKS IKV	98%	2%
AOZ Medios	82%	18%
AVIC	82%	18%
Appartenances	77%	23%
DD Zentralschweiz	67%	33%
verdi	64%	36%
comprendi	63%	37%
Winterthur	61%	39%
SAH SH	61%	39%
HEKS	59%	41%
Bhaasha	55%	45%
Connexion	53%	47%
se comprendre	50%	50%
interunido	47%	53%
CRG	47%	53%
COSM	46%	54%
ald	42%	58%
DERMAN TI	25%	75%
FMO	21%	79%

Tabelle 7: Vermittlungsstellen nach Qualifizierungsquote, 2021

Kommentar: Wir können die Zahlen nicht überprüfen. Die Einteilung der DM nach Qualifikation wird durch die VSt selber gemacht! Grün angefärbt sind jene Vermittlungsstellen, bei welche mehr als 50% der Einsätze durch ikDV mit einem Zertifikat INTERPRET als Mindestqualifikation geleistet werden.

HEKS IKV weist beinahe 100% aus, da HEKS IKV mit spezifisch ausgebildeten Vermittelnden zusammenarbeitet. Die meisten interkulturell Vermittelnden haben mindestens ein Zertifikat oder höhere Ausbildungen (MEL Ausbildung für ikV, SVEB-Zertifikat oder Fachfrau Migration). Ebenfalls mit sehr hohen Qualifizierungsquoten schliessen die Vermittlungsstellen AOZ Medios, AVIC und Appartenances ab. AVIC konnte im Vergleich zum Vorjahr seine Qualifizierungsquote enorm verbessern von 57% auf 82%. Während im Jahr 2020 knapp 1'800 Einsätze durch zertifizierte IKD geleistet wurden, wuchs diese Zahl im Jahr 2021 auf 3'500 Einsätze. Demgegenüber nahmen die Einsätze durch IKD in Ausbildung ab (von gut 1'000 im Jahr 2020 auf 220 Einsätze im Jahr 2021). Sechs Stellen weisen eine Qualifizierungsquote von unter 50% aus.

4. Unterschiedliche Formate

Seit 2019 werden die Formate Dolmetschen vor Ort, Dolmetschen via Telefon, Dolmetschen via Video und interkulturelles Vermitteln differenziert erhoben. Wie in Kapitel 1 einleitend dargestellt, zeigt sich im Berichtsjahr 2021 folgende Verteilung der Einsätze nach Formate:

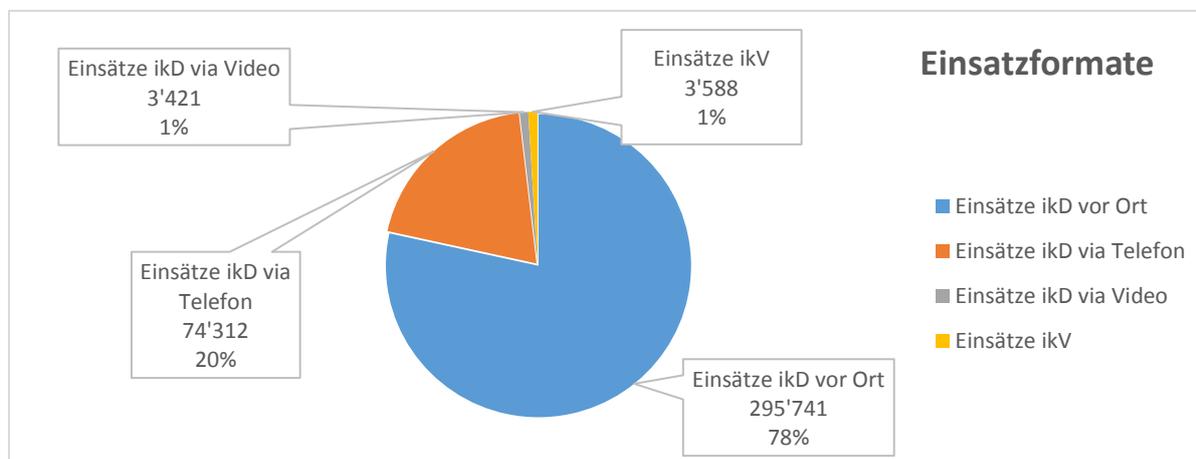


Abbildung 12: Einsatzformate, 2021

4.1. Vermittlungsstellen nach Einsatzformaten

Die Vermittlungsstellen weisen im Berichtsjahr 2021 Einsätze in folgenden Formaten aus:

Vermittlungsstellen	Einsätze Total	Einsätze vor Ort	Einsätze via Telefon	Einsätze via Video	Einsätze ikV
Appartenances	57'166	49'682	5'750	504	1'230
AOZ Medios	40'446	35'302	5'144		
CRG	36'596	30'866	4'732		998
HEKS	35'738	25'790	9'871		77
Connexion	34'820	21'435	13'214	171	
se comprendre	27'618	15'203	10'698	1'680	37
DD Zentralschweiz	24'275	23'409	478		388
comprenedi	23'627	21'957	1'670		
Bhaasha	21'217	14'086	6'253	878	
verdi	20'710	19'848	700	148	14
SAH SH	14'910	3'379	11'139		392
DERMAN TI	12'882	8'769	4'080		32
COSM	10'559	10'522			37
ald	5'267	5'207	22	38	
AVIC	4'923	4'823	100		
Winterthur	3'982	3'982			
FMO	1'368	919	449		
interunido	575	562	12		
HEKS IKV	383				383
TOTAL 2021	377'062	295'741	74'312	3'419	3'588
Total 2020	307'151	240'936	59'399	3'627	3'189
Zunahme in %	19%	19%	20%	-6%	11%

Tabelle 8: Einsätze nach Vermittlungsstellen und Format, 2021

Das Telefondolmetschen verdoppelte sich bereits im «Corona-Jahr» 2020 und erhöhte sich weiterhin um 20% im Berichtsjahr 2021. Das Dolmetschen via Video hingegen nahm im Berichtsjahr um 6% ab.

Diese Tendenz der Zunahme beim Telefondolmetschen erfordert 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 non-verbale Kommunikationsformen wie Blickkontakt, die nicht möglich oder erschwert sind. Auch Fachpersonen sollten zum Umgang mit Ferndolmetschformaten sensibilisiert werden.

4.2. Dolmetschen vor Ort

Das interkulturelle Dolmetschen vor Ort ist nach wie vor das mit Abstand meistgefragte Dolmetschformat. Die 21 Vermittlungsstellen bieten diese Dienstleistung an. 2021 und 2020 macht das Dolmetschen vor Ort fast 80% aller Einsätze aus. Absolut wurden im Berichtsjahr 295'741 Einsätze vor Ort geleistet, eine Steigerung von 19% zum Vorjahr.

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

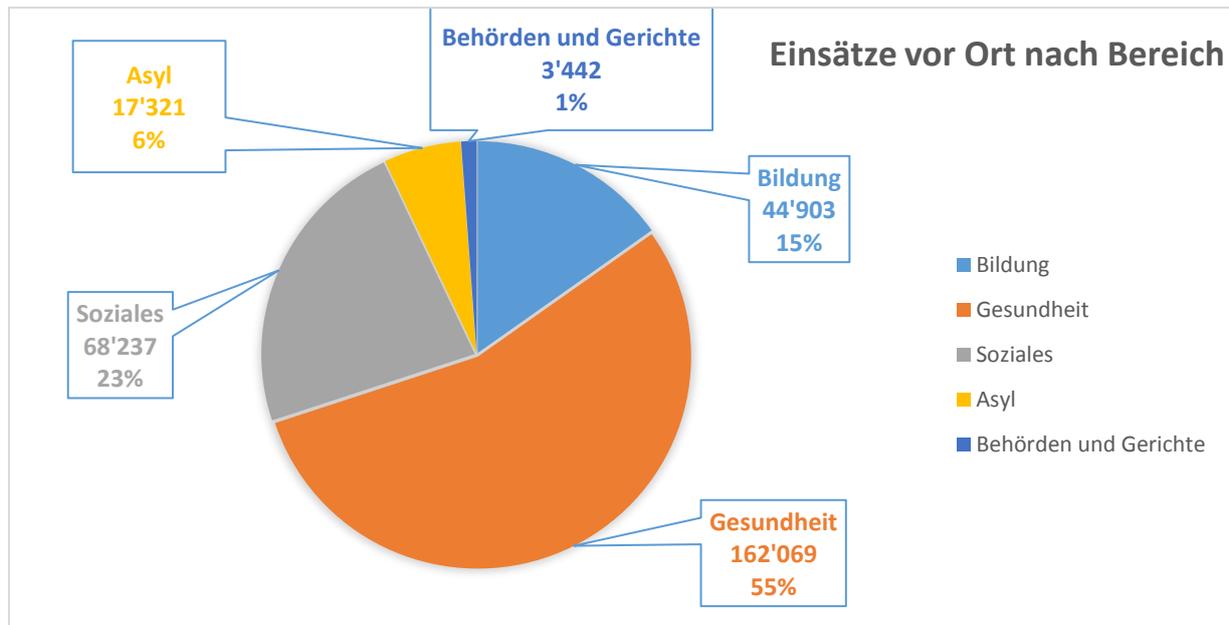


Abbildung 13: Dolmetscheinsätze vor Ort nach Bereich, 2021

Die Verteilung ist praktisch identisch wie im Vorjahr. Die Bereiche Bildung, Gesundheit und Soziales sind bei dem Format "vor Ort" stärker vertreten als beim Gesamttotal: Das Dolmetschen vor Ort ist im Bereich Gesundheit mit 55% der Einsätze vor Ort etwas stärker vertreten als beim Gesamttotal (49%), ebenso die Bereiche Bildung (Gesamttotal 13%) und Soziales (Gesamttotal 19%). Der Bereich Asyl hingegen ist mit nur 6% schwächer (Gesamttotal 18%) vertreten.

4.3. Dolmetschen via Telefon

Mittlerweile bieten beinahe alle Vermittlungsstelle (deren 19) Dolmetschen via Telefon an. 2021 und 2020 macht das Dolmetschen via Telefon rund 20% aus. Absolut wurden im Berichtsjahr 74'312 Einsätze via Telefon geleistet, eine Steigerung von 20% zum Vorjahr.

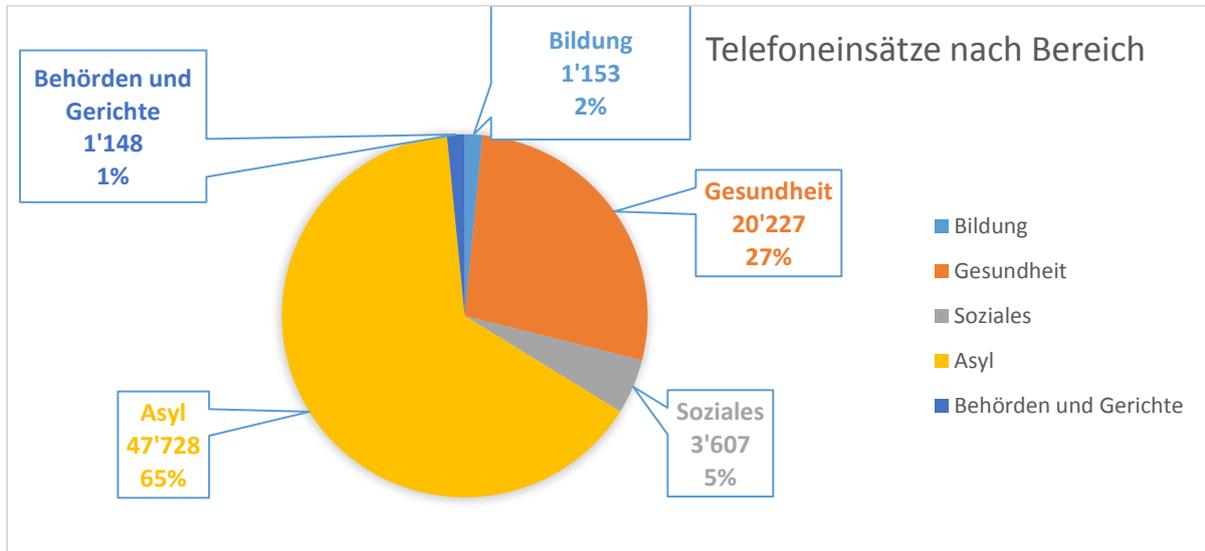


Abbildung 14: Dolmetscheinsätze via Telefon nach Bereich, 2021

Im Corona-Jahr 2020 hat der Anteil an Einsätzen via Telefon im Gesundheitsbereich zugenommen (von 17% im Jahr 2019 auf 36% im Jahr 2020). Dieser hohe Wert hat sich im Jahr 2021 wieder etwas nach unten verschoben und beläuft sich im Berichtsjahr 2021 jetzt bei 27% der Einsätze. Anteilsmässig zugenommen hat dementsprechend wieder die Telefondolmetscheinsätze im Bereich Asyl.

4.4. Dolmetschen via Video

Das Format Videodolmetschen wurde 2021 wie auch im Vorjahr 2020 von 6 Vermittlungsstellen angeboten und die Anzahl Einsätze hat sich im Vergleich zum Vorjahr kaum verändert (2021: 3'400; 2020: 3'600).

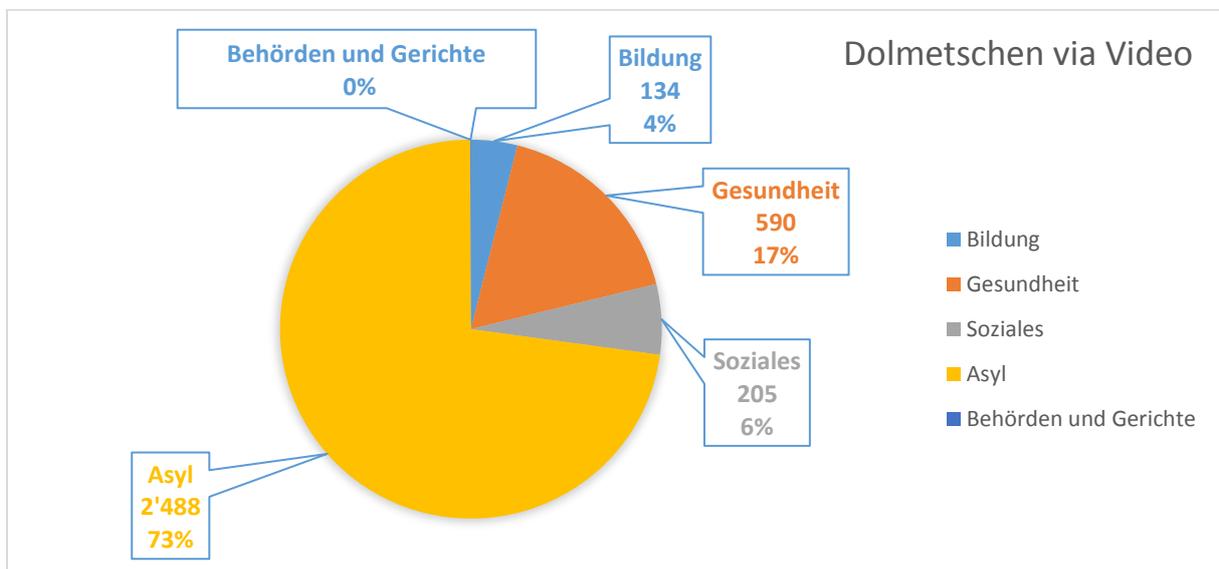


Abbildung 15: Dolmetscheinsätze via Video nach Bereich, 2021

4.5. Interkulturelles Vermitteln

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

Folgendes Grafik zeigt die Entwicklung des interkulturellen Vermitteln im Jahresvergleich:

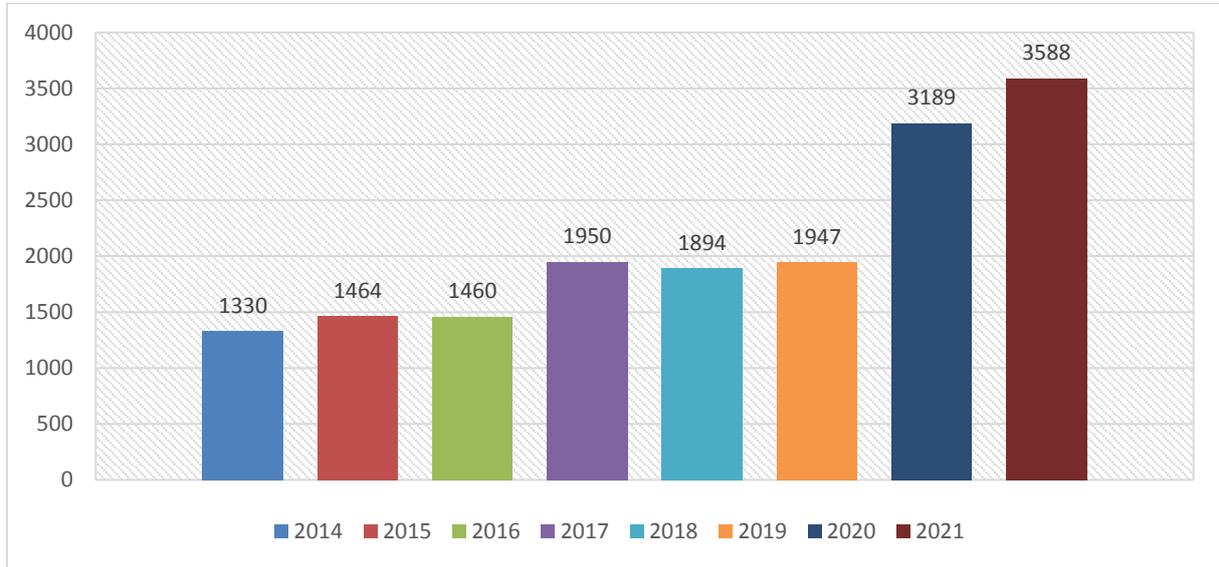


Abbildung 16: Einsätze interkulturelles Vermitteln, 2014 bis 2021

Die Anzahl Einsätze im interkulturellen Vermitteln stieg gegenüber dem Vorjahr um rund 400 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:

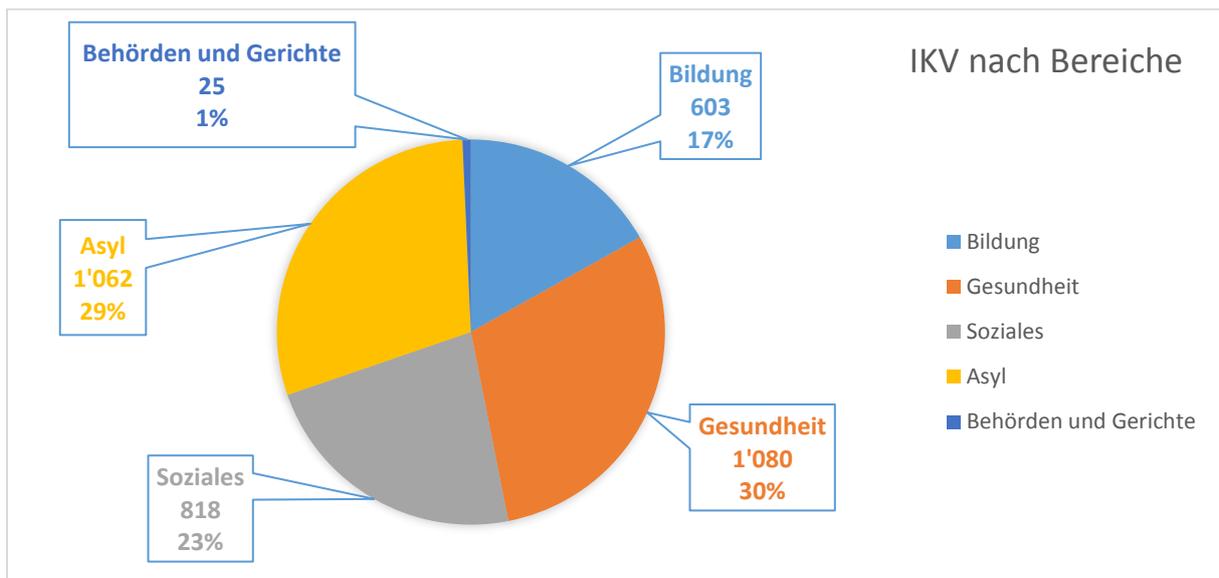


Abbildung 17: Interkulturelles Vermitteln nach Bereich, 2021

Der Bereich Asyl hat im Vergleich zum Vorjahr deutlich zugenommen (von 46 auf 1'062 Einsätze). Abgenommen hingegen haben Einsätze in den Bereichen Bildung und Soziales.

5. Sprachen

2021 wurden von den Vermittlungsstellen Einsätze in mehr als 69 Sprachen ausgewiesen, wobei (weitere) Sprachen mit sehr tiefen Einsatzzahlen zum Teil unter "Andere" zusammengefasst sind.

Nr.	Sprachen	Einsätze	%
1	Arabisch	43'162	11.45%
2	Tigrinya	35'426	9.40%
3	Türkisch	30'346	8.05%
4	Dari	29'480	7.82%
5	Farsi (Persisch)	27'702	7.35%
6	Tamil	26'576	7.05%
7	Albanisch	24'964	6.62%
8	Portugiesisch	20'415	5.41%
9	Spanisch	15'487	4.11%
10	Kurdisch Kurmanci	13'843	3.67%
11	Somali	12'786	3.39%
12	Bosnisch / Kroatisch / Serbisch	9'710	2.58%
13	Arabisch Maghrebinisch	8'725	2.31%
14	Italienisch	8'647	2.29%
15	Georgisch	8'198	2.17%
16	Pashto	7'325	1.94%
17	Russisch	6'555	1.74%
18	Kurdisch Sorani	4'617	1.22%
19	Englisch	4'431	1.18%
20	Amharisch	4'394	1.17%
21	Kurdisch Badini	3'971	1.05%
22	Französisch	3'184	0.84%
23	Mongolisch	2'667	0.71%
24	Thai	2'601	0.69%
25	Mazedonisch	2'024	0.54%
26	Rumänisch	1'910	0.51%
28	Chinesisch Mandarin	1'632	0.43%
29	Tibetisch	1'551	0.41%
30	Polnisch	1'395	0.37%
31	Urdu	1'220	0.32%
32	Vietnamesisch	1'150	0.30%
33	Armenisch	1'134	0.30%
34	Ungarisch	930	0.25%
35	Bengali	736	0.20%

Nr.	Sprachen	Einsätze	%
36	Bulgarisch	658	0.17%
37	Tagalog (Philippinisch)	652	0.17%
38	Deutsch	649	0.17%
39	Hindi	492	0.13%
40	Lingala	391	0.10%
41	Romani / Rom	328	0.09%
42	Griechisch	307	0.08%
43	Slowakisch	306	0.08%
44	Panjabi	226	0.06%
45	Peul	224	0.06%
46	Azeri	221	0.06%
47	Japanisch	213	0.06%
48	Oromo	188	0.05%
49	Ukrainisch	181	0.05%
50	Tschechisch	166	0.04%
51	Mazedonisch Goranski	162	0.04%
52	Singalesisch	158	0.04%
53	Mandinga	144	0.04%
54	Bilen	137	0.04%
55	Tigre	122	0.03%
56	Khmer (Kambodschanisch)	100	0.03%
57	Chinesisch Kantonesisch	87	0.02%
58	Slowenisch	73	0.02%
59	Twi	68	0.02%
60	Kinyarwanda	36	0.01%
61	Igbo	33	>0.01%
62	Swahili	32	>0.01%
63	Tschetschenisch	24	>0.01%
64	Koreanisch	19	>0.01%
65	Niederländisch	6	>0.01%
66	Kurdisch Zazaki	5	>0.01%
67	Kikongo	4	>0.01%
68	Moldawisch	4	>0.01%
69	Turkmenisch	1	>0.01%
70	Andere	1'754	

Tabelle 9: Einsätze nach Sprachen, 2021

Die Übersicht zeigt, dass zwar in vielen verschiedenen Sprachen Einsätze erfolgten, die Anteile aber schon ab der 8. 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, Türkisch, Dari, Farsi sowie Tamil) 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.

5.1. Sprachen mit den meisten Einsätzen über die Jahre

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

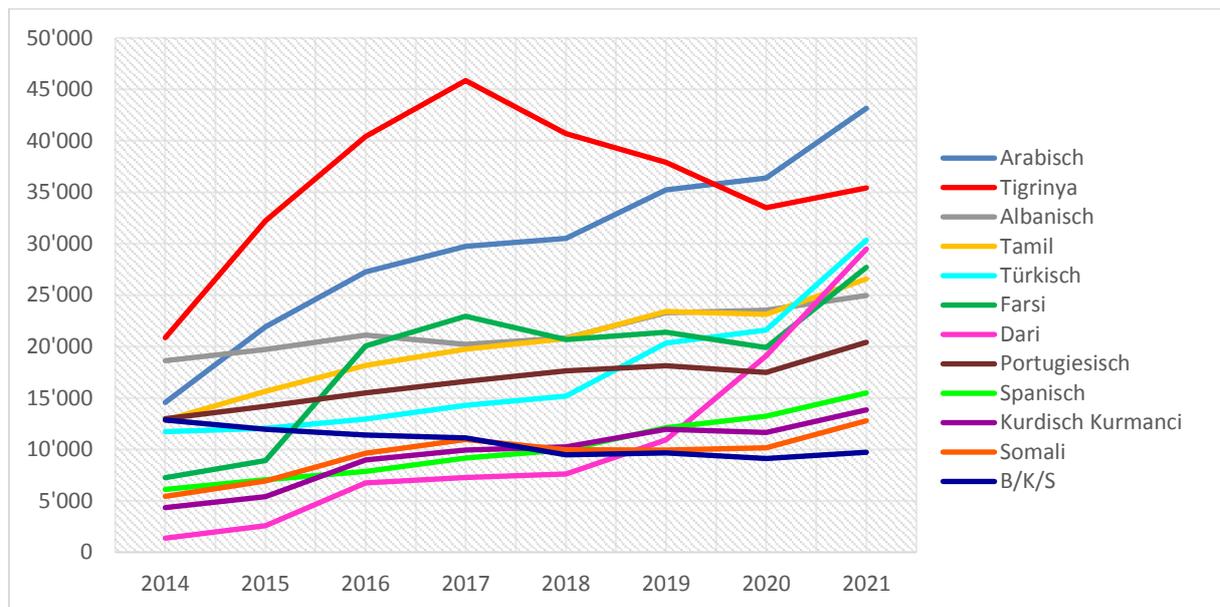


Abbildung 18: Meist benutzte Sprachen, 2014-2021

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 2020 gab es allerdings in der Rangabfolge innerhalb dieser 12 Sprachen ein paar Verschiebungen:

Platz	2021	2020
1	Arabisch	Arabisch
2	Tigrinya	Tigrinya
3	Türkisch	Albanisch
4	Dari	Tamil
5	Farsi (Persisch)	Türkisch
6	Tamil	Farsi

Tabelle 10: Verschiebungen meist benutzte Sprachen, 2020-2021

Unter den meist gefragten Sprachen sind mit Arabisch, Tigrinya, Farsi, Dari, vier Sprachen, die den direkten Zusammenhang mit den aktuellen Migrations- und Flüchtlingsbewegungen ersichtlich machen.

6. Bereich Gesundheit

Der einsatzstärkste Bereich ist seit jeher der Bereich Gesundheit. Im Berichtsjahr 2021 wurden 183'966 Einsätze bzw. 49% der gesamten Einsätze geleistet.⁶ Das ist eine Zunahme von rund 23'000 Einsätze bzw. 14% gegenüber 2020 (mit 160'075 Einsätzen).

Anzahl Einsätze Gesundheit	% der Gesamteinsätze	Zunahme zum Vorjahr	Bevorzugtes Format	Durchschnittliche Einsatzdauer
183'966	49%	15% (ca. 24'000)	Vor Ort	68 min

Im Bereich Gesundheit findet die grosse Mehrheit aller Einsätze mit Dolmetschenden vor Ort statt: rund 162'000 Einsätze vor Ort, 20'200 via Telefon und 590 via Video.

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 Kriegsopfer, 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

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.

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

⁶ Insgesamt 9'234 Einsätze wurden keinem Dolmetschformat im Gesundheitswesen zugewiesen.

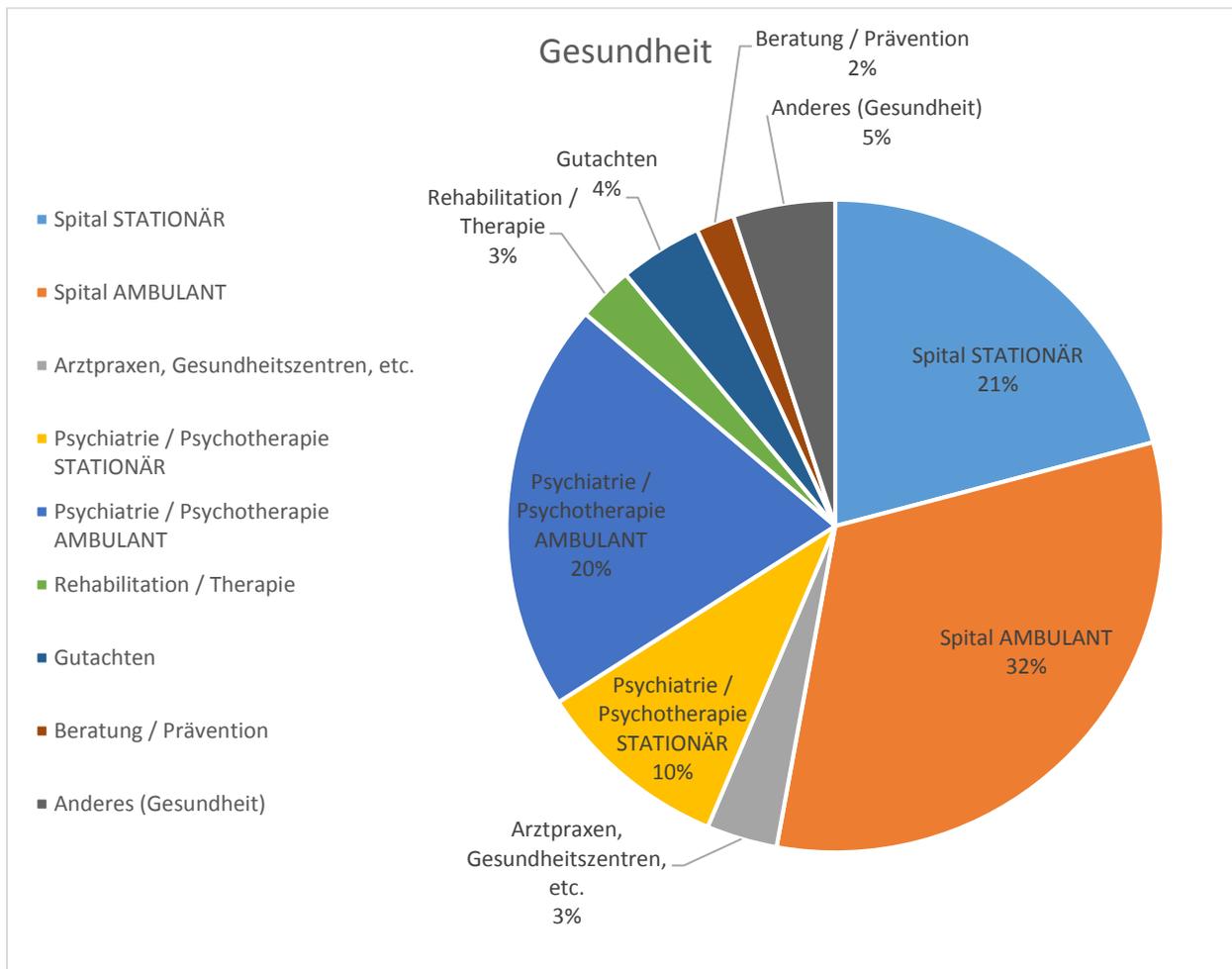


Abbildung 19: Einsätze im Bereich Gesundheit, 2021

Überproportional zugenommen haben im Vergleich zum Vorjahr die Kategorie Spital Stationär und Psychiatrie / Psychotherapie Stationär. Beinahe gleichgeblieben, bzw. sogar leicht abgenommen haben die Einsätze hingegen im ambulanten Bereich.

Dies zeigt die folgende Tabelle:

Bereich	Anzahl Einsätze	Anteil in 2021	Differenz zu 2020
Spital STATIONÄR	38'392	21 %	+ 54 %
Spital AMBULANT	58'856	32 %	+ 1 %
Arztpraxen, Gesundheitszentren, etc.	6'404	3 %	+ 10 %
Psychiatrie / Psychotherapie STATIONÄR	17'635	10 %	+ 48 %
Psychiatrie / Psychotherapie AMBULANT	37'409	20 %	- 2 %
Rehabilitation / Therapie	5'047	3 %	+ 17 %
Gutachten	7'525	4 %	+ 13 %
Beratung / Prävention	3'464	2 %	+ 25 %
Anderes (Gesundheit)	9'234	5 %	+ 21 %

Tabelle 12: Vergleich Einsätze Gesundheitswesen, 2020-2021

Im ambulanten Bereich hingegen (Spital und Psychiatrie ambulant, Psychotherapie, Arztpraxen und Gesundheitszentren) finden 55% aller Einsätze statt. Dies ist im Vergleich zum Vorjahr (64%) eine grosse Abnahme. 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 Finanzierungsproblem⁷ 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.

7. Bereich Soziales

An zweiter Stelle steht der Bereich Soziales, wobei der Bereich Asyl schon beinahe gleich auf ist. Der Bereich Soziales umfasst 72'867 Einsätze bzw. 19% des Gesamtvolumens. Dies ist eine Zunahme von über 11'400 Einsätzen bzw. 18% im Vergleich zu 2020 (Total von 61'485).

Anzahl Einsätze Soziales	% der Gesamteinsätze	Zunahme zum Vorjahr	Bevorzugtes Format	Durchschnittliche Einsatzdauer
72'867	19%	19% (ca. 11'000)	Vor Ort	74 min

Wie im Bereich Gesundheit findet auch im Sozialwesen die grosse Mehrheit aller Einsätze mit Dolmetschenden vor Ort statt: rund 68'000 Einsätze vor Ort, 3'600 via Telefon und 200 via Video.

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 13: Kategorien des Bereichs Soziales

⁷ 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>.

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

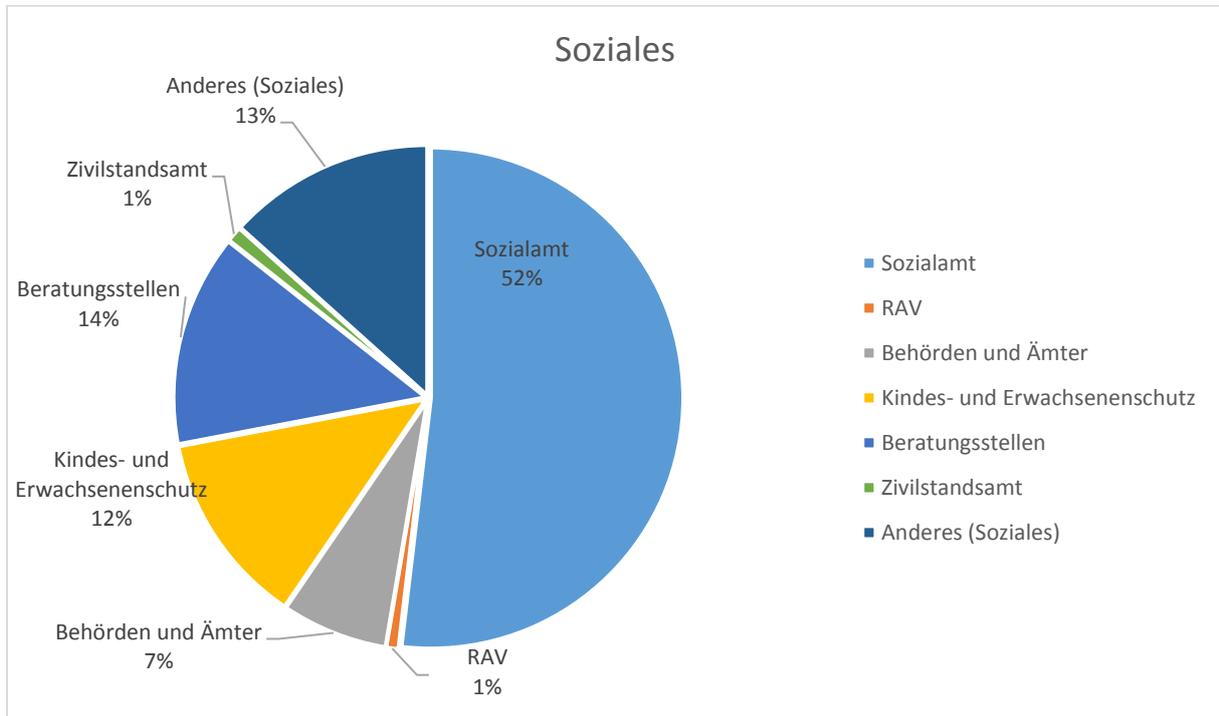


Abbildung 20: Einsätze im Bereich Soziales, 2021

Die prozentuale Verteilung der Einsätze in die Kategorien ist im Vergleich zum Vorjahr mehr oder weniger gleichgeblieben. Der mit Abstand grösste Anteil der Einsätze findet auf dem Sozialamt statt. Zwei Vermittlungsstellen (Dolmetschdienst Zentralschweiz mit rund 9'500 Einsätzen) und AOZ Medios (mit über 7'000 Einsätzen) verzeichnen im Berichtsjahr einen besonders hohen Anteil an Einsätzen beim Sozialamt.

8. Bereich Asyl

Der Bereich Asyl umfasst 68'599 Einsätze bzw. 18% des Gesamtvolumens. Damit liegt der Asylbereich anteilmässig schon fast gleich auf wie der Sozialbereich. Im Vergleich zum Vorjahr ist es im Bereich Asyl zu einer überproportionalen Zunahme von 52% oder rund 24'000 Einsätzen gekommen. Im Jahr 2020 fanden nur 44'538 Einsätze im Bereich Asyl statt.

Anzahl Einsätze Asyl	% der Gesamteinsätze	Zunahme zum Vorjahr	Bevorzugtes Format	Durchschnittliche Einsatzdauer
68'599	18%	54% (ca. 24'000)	Telefon	60 min

Im Bereich Asyl finden im Gegensatz zu allen anderen Bereichen die Mehrheit der Einsätze im Format via Telefon statt: rund 48'000 Einsätze via Telefon, 17'300 vor Ort und 2'500 via Video.

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 14: Kategorien des Bereichs Asyl

Diese ausführliche Kategorisierung der Einsätze im Bereich Asyl gibt es erst seit 2019. Die Vermittlungsstellen mussten daher eine Neuzuweisung der Einsätze vornehmen.

Die Kategorien verteilen sich wie folgt:

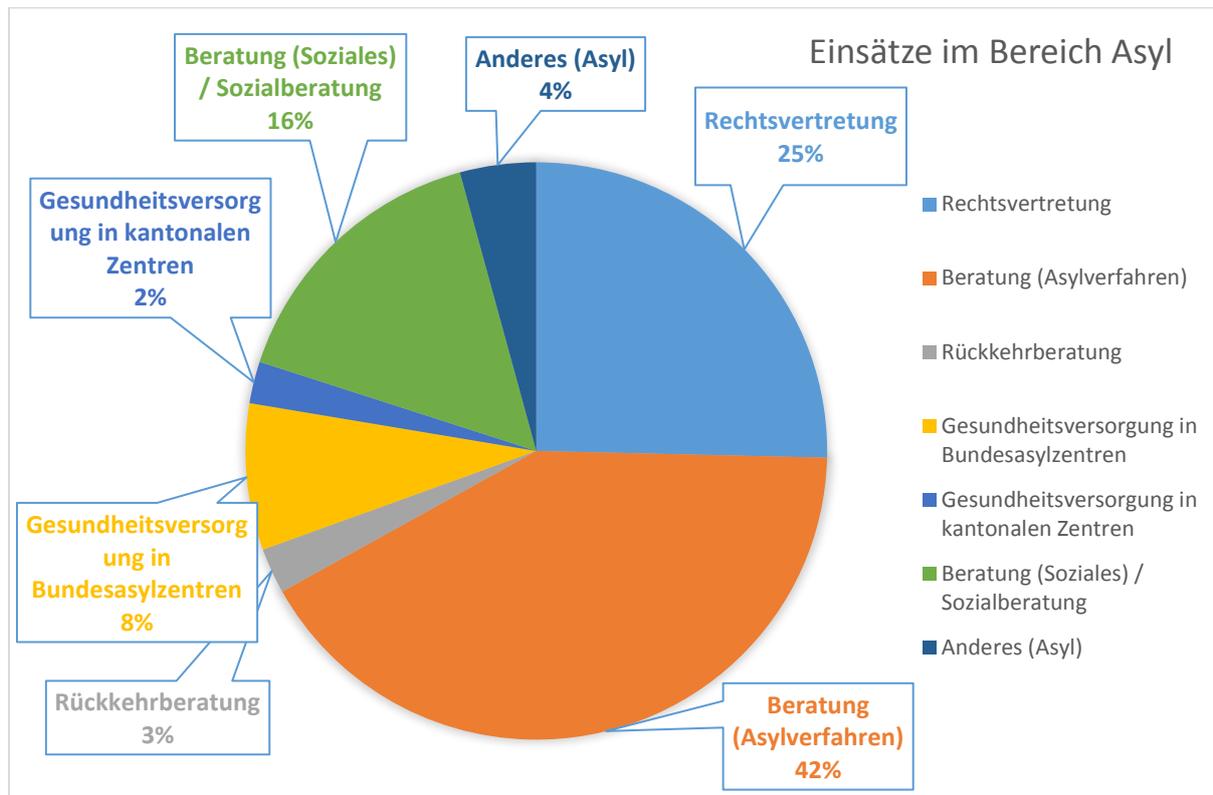


Abbildung 21: Einsätze im Bereich Asyl, 2021

Der Rechtsschutz (Rechtsvertretung und Beratung im Asylverfahren) macht mit 45'894 Dolmetscheinsätzen zwei Drittel (67%) der Einsätze im Bereich Asyl aus. Der grösste Teil dieser Einsätze wird von den mandatierten Vermittlungsstellen im Rahmen des neuen Asylverfahrens geleistet (Comprendi, Derman TI, Derman SH, HEKS Dolm. Asyl, se comprendre). 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 mit 54% mehr Einsätzen (von 3'694 auf 7'232) deutlich an Bedeutung gewonnen. Die Einsätze kommen jedoch von einigen wenigen Stellen. In der Deutschschweiz vermittelt AOZ Medios rund 2'655 Einsätze in dieser Kategorie. Diese Einsätze finden in den Bundesasylzentren der Asylregionen Ostschweiz, Zentralschweiz und Zürich statt. Die Berner Stelle comprendi weist 777 Einsätze für das Bundesasylzentrum in Bern aus und HEKS Linguadukt Asyl 133 Einsätze. In der französischsprachigen Schweiz werden die meistens Einsätze im Gesundheitsbereich durch die Vermittlungsstellen Connexion (3'070 Einsätze), CRG (366) und AVIC (250) geleistet.

Fast 11'000 Einsätze werden in der Kategorie Sozialberatung erfasst. Es handelt sich um Einsätze, die in kantonalen Strukturen für Asylsuchende und Flüchtlinge stattfinden.

Die Kategorie Anderes mit rund 2'900 Einsätzen ist nach wie vor relativ hoch. Dies kommt daher, dass etliche Vermittlungsstellen Einsätze aufgrund fehlender Informationen keiner Kategorie zuweisen konnten.

9. Bereich Bildung

An vierter Stelle liegt der Bildungsbereich mit 46'793 Einsätzen resp. 13% des gesamten Einsatzvolumens. Dies ist eine Einsatzzunahme von 23% gegenüber dem Vorjahr mit einem Total von 38'101 Einsätzen.

Anzahl Einsätze Bildung	% der Gesamteinsätze	Zunahme zum Vorjahr	Bevorzugtes Format	Durchschnittliche Einsatzdauer
46'793	13%	23% (ca. 8'700)	Vor Ort	74 min

Die meistens Einsätze wurden auch 2021 vor Ort erbracht: rund 45'000 Einsätze vor Ort, 1'150 via Telefon und 130 via Video.

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.
Psychosoziale Angebote	Schulpsychologischer Dienst, Schulsozialarbeit, Erziehungsberatung
Anderes (Bildung)	Vermittlungsstellen weisen Einsätze dieser Kategorie zu, wenn die Zuordnung zu den festgelegten Kategorien unklar ist.

Tabelle 15: Kategorien des Bereichs Bildung

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

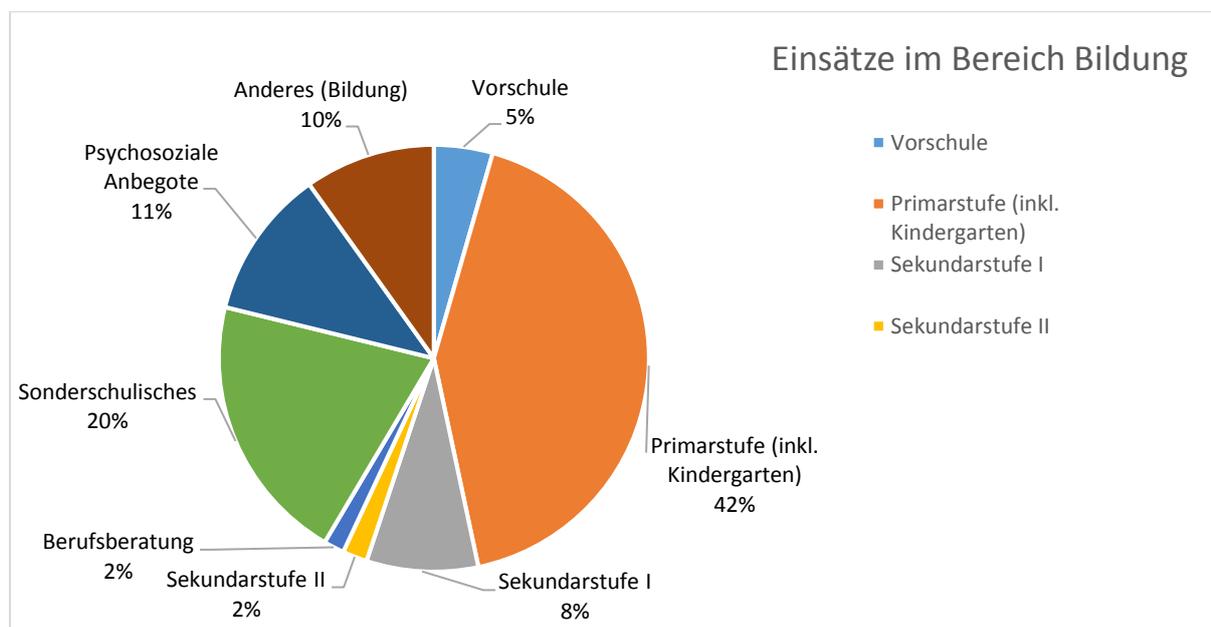


Abbildung 22: Einsätze im Bereich Bildung, 2021

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».

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

10. Bereich Behörden & Gerichte

4'617 Einsätze oder 1% des Gesamtvolumens entfällt auf den Bereich Behörden & Gerichte. 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. Auf sehr tiefem Niveau haben sie die Einsatzzahlen verdoppelt (Vorjahr 2'753 Einsätze).

Anzahl Einsätze Behörden & Gerichte	% der Gesamteinsätze	Zunahme zum Vorjahr	Bevorzugtes Format	Durchschnittliche Einsatzdauer
4'617	1%	68% (ca. 2'000)	Vor Ort	68 min

Die Dolmetscheinsätze wurden mehrheitlich vor Ort geleistet: rund 3'400 Einsätze vor Ort und 1'150 via Telefon.

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 16: Kategorien des Bereichs Behörden & Gerichte

Im Berichtsjahr hat sich die Anzahl an Einsätze erhöht (von 2'753 auf 4'617). Schwankungen lassen sich oft durch Einsätze in seltenen Sprachen erklären, die nicht durch die Verzeichnisse der kantonalen Behörden abdecken lassen.