

# Abschlussbericht „Mehrsprachigkeit in modernen Bürgerdiensten“

1. Einführung.....	1
2. Ausgangslage.....	1
3. Methodik des Projektes .....	2
4.1 Untersuchung konkreter Informationsangebote und Bedarfe.....	4
4.2 Bewertung der Informationsangebote für ausländische Antragssteller anhand der Beantragung eines KiTa-Platzes .....	6
4.3 Mehrsprachigkeit in den zentralen Informationssystemen der Länder .....	7
4.4 Übersetzung und Pflege von mehrsprachigen Verwaltungsleistungen.....	7
4.5 Mehrsprachigkeit im Bereich der 115.....	8
4.6 Überlegungen zur Einbindung vorhandener Einrichtungen in der Grenzregion Stettin- Vorpommern zur Umsetzung einer nachhaltigen Mehrsprachigkeitsstruktur.....	8
4.7 Zusammenfassung der Betrachtungen zu mehrsprachigen Informationsangeboten .....	9
5. Erarbeitung von leistungsspezifischen Übersetzungshilfen hinsichtlich der Inanspruchnahme von Verwaltungsleitungen durch ausländische Antragssteller.....	10
5.1 Übertragung der Methodik auf weitere Kommunalverwaltungen.....	11
6. Betrachtung des Google Übersetzers hinsichtlich der Inanspruchnahme von Verwaltungsleitungen durch ausländische Antragssteller .....	12
7. Evaluierung zum Einsatz von (Video)Dolmetschern .....	14
7.2.1 Vorbereitungen zum Einsatz des Videodolmetschens .....	14
7.2.2 Einsatz und Ergebnisse des Videodolmetschens.....	15
8. Zusammenfassung .....	15

## 1. Einführung

Über den IT Planungsrat erfolgte im März 2016 die Bewilligung einer Konzeptionierung von Mehrsprachigkeitsszenarien in modernen Bürgerdiensten. Ziel war es, die Bedarfe und Möglichkeiten für Mehrsprachigkeit in Behörden zu untersuchen und geeignete Lösungen aufzuzeigen. Dabei sollten kooperative Umsetzungsszenarien angestrebt werden.

## 2. Ausgangslage

Mehr als die Informationstechnologie unterliegt die Flüchtlings- und Ausländerthematik einer außerordentlichen Dynamik. Als zum Ende des Jahres 2015 der erste Entwurf für dieses Projekt erarbeitet wurde, betreten täglich tausende neue Asylsuchende das Gebiet der Deutschen

Bundesrepublik Deutschland. Im Jahr 2016 betrug die Anzahl der Neuankünfte ca. 300.000. Die Gesamtzahl der Flüchtlinge in beiden Jahren beläuft sich auf ca. 1.200.000 Flüchtlinge. Ihre Erstversorgung und Unterbringung stand im Mittelpunkt der Anstrengungen von Bürgern, Unternehmen und Behörden. Mittlerweile sind die Zahlen deutlich zurückgegangen und andere Frage- und Problemstellungen stehen im Fokus der Öffentlichkeit. Zwischenzeitig haben viele Verwaltungen Strategien und Lösungen entwickelt, wie sie mit der großen Zahl an Asylsuchenden in den verschiedensten Bereichen des Lebens umgehen. Primär geht es dabei um die Vermittlung von Arbeitsplätzen sowie Angeboten zu Sprach- und Integrationskursen.

Viele Lösungen entstanden aus Einzelprojekten heraus, die aufgrund des aktuellen Bedarfes initiiert wurden. Doppelentwicklungen konnten dabei häufig nicht vermieden werden. Um weitere Redundanzen zu vermeiden, sollten daher im Projekt existierenden Lösungen analysiert und bewertet werden. Die Bewertung erfolgte anhand des vorhandenen und soweit möglich zu erwartenden Bedarfes der Asylsuchenden, so dass unter Berücksichtigung des kooperativen Gedankens, Ansätze für eine konzeptionelle Konsolidierung oder Ausweitung von bestehenden oder noch fehlenden Lösungen erarbeitet werden können.

### **3. Methodik des Projektes**

Gegenstand des Projektes ist gemäß des Titels die Mehrsprachigkeit in modernen Bürgerdiensten. Inhaltlich rückten daher die Betrachtung und der notwendige Abbau von Sprachbarrieren während der Leistungserstellung in den Vordergrund. Sprachbarrieren nehmen zusätzliche Personalressourcen in Anspruch, da mehr Aufwand für Erklärungen benötigt wird. Zudem steigt das Risiko von fehlerhaften Angaben und Bescheiden. Im Projekt wurden vier Lösungsansätze verfolgt, die sich in drei Arbeitspakete gliederten:

#### **Lösungsansätze:**

- A. Untersuchung von Sprach- und Informationsangeboten sowie Bedarfen bei von ausländischen Antragsstellern nachgefragten Verwaltungsleistungen
- B. Betrachtung des Google Übersetzers hinsichtlich der Inanspruchnahme von Verwaltungsleitungen durch ausländische Antragssteller
- C. Erarbeitung von leistungsspezifischen Übersetzungshilfen hinsichtlich der Inanspruchnahme von Verwaltungsleitungen durch ausländische Antragssteller
- D. Evaluierung zum Einsatz eines professionellen Videodolmetsches hinsichtlich der Inanspruchnahme von Verwaltungsleitungen durch ausländische Antragssteller

Die Beschreibung der oben genannten Lösungsansätze und ihrer Ergebnisse wird in den nachfolgenden Kapiteln vorgenommen.

#### 4. Untersuchung von Sprach- und Informationsangeboten sowie Bedarfen bei von ausländischen Antragstellern nachgefragten Verwaltungsleistungen

Online verfügbare Informationsangebote für Flüchtlinge enthalten in der Regel Angaben der zuständigen Behörden und Organisationen im öffentlichen und privaten Bereich. Aus Sicht der Verwaltung und unter dem Aspekt der Mehrsprachigkeit in modernen Bürgerdiensten galt es daher, Verwaltungsleistungen zu identifizieren, die häufig von Flüchtlingen in Anspruch genommen werden. Auch die Frage, ob es Unterschiede zwischen den Leistungen hinsichtlich des Bestehens von Sprachbarrieren gibt, wurde betrachtet und in den Interviews mit den Mitarbeitern der Stadt Schwerin thematisiert. Im Ergebnis entstand die nachfolgende Übersicht.

<b>Durch ausländische Antragsteller häufig in Anspruch genommene Verwaltungsleistungen</b>
<b>Ausländerbehörde</b>
Erteilung Aufenthaltstitel
Verlängerung Aufenthaltstitel
Änderung des Aufenthaltszwecks
Beteiligung bei der VISA Vergabe
<b>Bürgeramt</b>
KiTa Betreuungsplatz
KiTa Ermäßigung der Betreuungskosten
Anmelden von Schulanfängern
Ausstellung von Aufenthaltsbescheinigungen
Ausgabe von Steueridentifikationsnummern
Fundbüro
Schwerin Card
<b>Standesamt</b>
Geburtsbeurkundung
Anmeldung zur Eheschließung
Namensänderung

Tabelle 1 Übersicht zu Leistungen mit Sprachbarrieren

Nicht alle Verwaltungsleistungen sind gleichermaßen von Sprachbarrieren betroffen. So wurde deutlich, dass besonders diejenigen Probleme bereiten, zu denen die Vermittlung von komplexen Erklärungen, Unterlagen oder Formularen gehört. Die vorgenommene Einschätzung beruht dabei auf den Erfahrungen der Schweriner Verwaltungsmitarbeiter. Innerhalb der Interviews gaben sie weiterhin an, verschiedene Ansätze zur Überwindung von Sprachbarrieren zu verfolgen. So ließen sich nach Ihren Angaben etwa 10 Prozent der Fälle durch Nutzung der englischen Sprache abschließend klären. Bei ca. 80 bis 85 Prozent gelang dies, durch Hilfestellung Dritter aus dem Wartebereich. Lediglich bei fünf Prozent wurde der interne Dolmetscher in Anspruch genommen. Situationen wo die Leistungserbringung gänzlich scheiterte kamen sehr selten vor. Allerdings gaben die Mitarbeiter an,

dass in allen Fällen, in denen nicht auf eine direkte englische Kommunikation zurückgegriffen werden konnte, sehr viel Zeit beansprucht wurde, um die notwendigen Erläuterungen vorzunehmen.

#### 4.1 Untersuchung konkreter Informationsangebote und Bedarfe

Viele Verwaltungen und Behörden haben seit Beginn des Flüchtlingszustroms Plattformen aufgebaut, über die speziell auf die Bedürfnisse von Asylbewerbern ausgerichtete Informationen bereitgestellt werden. Darüber hinaus gibt es eine ganze Reihe von Applikationen, welche Flüchtlinge bei der Integration und im Alltag unterstützen sollen. Dabei verfolgen die einzelnen Lösungen unterschiedliche Ansätze hinsichtlich Methodik und Umfang. Das Angebot reicht von reinen Sachinformationen über Comicdarstellungen bis hin zu Spielen und Rätseln. Die nachfolgenden Tabellen geben eine Übersicht zu ausgewählten Angeboten. Der Vergleich umfasst vorhandene Sprachen, enthaltene Themen sowie eine Bewertung hinsichtlich der Informationstiefe zu einzelnen Verwaltungsleistungen.

Name	Anbieter	Sprachen	Inhalte	Informationstiefe
Welcome to NRW	NRW	Englisch, Deutsch, Französisch, Arabisch	Nach Lebenslagen (Arbeit, Asylverfahren, Bildung, Ernährung, Familien, Frauen, Gesundheit, Sicherheit, Verkehr, Wohnen usw.)	Zuständigkeit/ teilweise Leistungsbeschreibungen
Welcomeapp Germany	Chemnitz, DD, M, HRO,SN, DO, F, GÖ, LK Peine	Englisch, Deutsch, Russisch, Französisch, Arabisch, Farsi	Informationen (Arbeit, Asylverfahren, Bildung, Familien, Frauen, Gesundheit, Sicherheit, Verkehr)	Adress-informationen
Moin Refugees	SH und HH	Englisch, Deutsch, Französisch, Arabisch	Karte mit Initiativen, Notrufe, FAQ (Arbeit, Asylverfahren, Bildung, Gesundheit, Kultur, Verkehr, Wohnen)	Adress-informationen
Ankommen	ARGE, BAMF, Goethe Institut, Alpha	Englisch, Deutsch, Französisch, Arabisch	Sprachtrainer FAQ Asylverfahren	Beschreibungen/ Anweisungen

Tabelle 2 Vergleich ausgewählter Applikationen mit Informationsangeboten für Asylsuchende

Neben durch Applikationen bereitgestellten Auskünften gibt es ebenfalls eine Reihe von Webportalen die ebenfalls Informationen für ausländische Antragssteller zur Verfügung stellen.

Name	Anbieter	Sprachen	Inhalte	Informationstiefe
Willkommen in MV	M-V	Englisch, Deutsch, Französisch, Arabisch, Farsi, Ukrainisch	Orientiert an zuständige Stellen und teilweise Lebenslagen (Ausländerbehörde, Sozialämter, Schwangerschaft, Arbeit usw.)	Zuständige Stellen
Welcome to Niedersachsen	NI	Englisch, Deutsch	Nach Lebenslagen (Arbeit, Asylverfahren, Kinderbetreuung, Krankenversicherung, Integrationskurse und Weiterbildung )	Stichworte, Zuständige Stellen
Welcome to NRW	NRW	Englisch, Deutsch, Französisch, Arabisch	Analoger Aufbau zur App	Zuständigkeit/ Leistungs- beschreibungen
Flüchtlinge.Hessen.de	Hessen	Deutsch	Zentrales Portal zu Flüchtlingsinformationen	Allgemeine Informationen

Tabelle 3 Vergleich ausgewählter Portale mit Informationsangeboten für Flüchtlinge

Bei der Betrachtung von Informationsangeboten für Flüchtlinge fiel auf, dass die Portale und Applikationen keiner einheitlichen Methodik folgten. So stellen z.B. die Portale in M-V, NRW und Niedersachsen gezielt Informationen zu Behörden und teilweise deren Leistungen bereit, während Berlin oder auch Hessen auf die Vermittlung von allgemeinen Hinweisen zur Kultur und Lebensweise in Deutschland sowie Kontaktdaten wohlthätiger Organisationen setzen. Die Mitarbeiter in der Stadtverwaltung Schwerin und in der Erstaufnahmeeinrichtung sahen keine Anhaltspunkte dafür, dass die derzeit verfügbaren mehrsprachigen Verwaltungsinformationen Mehrwerte hinsichtlich einer besseren Vorbereitung ausländischer Antragssteller auf den Behördenbesuch nach sich ziehen. Vielmehr erfolgt die Informationsweitergabe nach ihrer Ansicht untereinander im Wartebereich, den Unterkünften oder sozialen Netzwerken. Diese Einschätzung wurde von den arabischen Dolmetschern des Integrationsbüros in der Erstaufnahmeeinrichtung geteilt. Werden hingegen online verfügbare Inhalte bezogen, betreffen diese vorrangig Informationen zum Leben und der Kultur in Deutschland. Als Einstieg wird hierzu häufig die „Ankommen“ App genutzt.

In Anbetracht der notwendigen Ressourcen zur Bereitstellung und Pflege der Informationsangebote ist der weitere Ausbau daher kritisch zu sehen und sollte nur bei erwiesenen Bedarfen erfolgen.

## 4.2 Bewertung der Informationsangebote für ausländische Antragsteller anhand der Beantragung eines KiTa-Platzes

Die Anmeldung eines Kita-Platzes gehört gemäß Tabelle 1 zu den nachgefragten Leistungen ausländischer Antragsteller mit erhöhtem Risiko für Sprachprobleme. Die Bewertung des Informationsangebotes wurde anhand der Indikatoren Verfügbarkeit einer Leistungsbeschreibung, eines Zuständigkeitsfinders und der Möglichkeit zur Online-Beantragung vorgenommen.

Name	Leistungs- beschreibung	Zuständig- keitsfinder	Online-Beantragung vorhanden	Verknüpfung mit der App
Welcome to NRW	ja	ja	nein	Ja
Welcomeapp Germany	nein	nein	nein	nein
Welcomeapp Schwerin	nein	nein	ja	nein
Moin Refugees	nein	nein	ja	nein
Willkommen in M-V	nein	nein	ja	nein
Ankommen	nein	nein	nein	nein

Tabelle 4 Bewertung ausgewählter Informationsangebote zur Beantragung eines Kindergartenplatzes

Sowohl die Bundesländer Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein als auch die Landeshauptstadt Mecklenburg-Vorpommerns - Schwerin - verfügen über ein KiTa-Portal. Die „Welcome to NRW“ App ist jedoch die einzige, die auf das dortige Portal verweist. Im Willkommensportal Mecklenburg-Vorpommerns, der „Welcome App“ Schwerins fehlt ebenso wie bei „Moin Refugees“ App Schleswig-Holsteins dieser Verweis. Gegenüber NRW bieten die Portale jedoch, über die Bereitstellung von Zuständigkeiten und Standorte der Kindertagesstätten hinaus, die Online-Beantragung eines KiTa-Platzes an. Als problematisch ist in diesem Zusammenhang die fehlende Mehrsprachigkeit außerhalb der Apps zu sehen. So können Anfragen und Beantragungen in den jeweiligen Portalen lediglich in deutscher Sprache gestellt werden.

Bei der Untersuchung der Landesportale wurde ebenfalls deutlich, dass auch bedingt durch die Kurzfristigkeit des Bedarfes, bisher keine durchgängigen Informationsstrategien etabliert werden konnten. So verweisen weder das Portal Schleswig-Holsteins noch Mecklenburg-Vorpommerns auf die Kita Portale. NRW hat dahingehend zwar eine Verknüpfung vorgenommen; diese konnte aber während des Seitenaufrufes aus dem Portal heraus nicht geladen werden. Vor dem Hintergrund der auch durch die EU geförderten Mehrsprachigkeit Sprache wächst der Bedarf für eine durchgängige Informationsstrategie.

### **4.3 Mehrsprachigkeit in den zentralen Informationssystemen der Länder**

Alle Bundesländer verfügen mittlerweile über zentrale Informationssysteme. Darin werden nach dem Leistungskatalog (LeiKa) normierte Leistungsbeschreibungen geführt, die eine von drei Säulen der Anwendung „Föderales Informationsmanagement“ (FIM) des IT-Planungsrates bildet. Gemäß den Vorgaben des LeiKa's wird in allen zentralen Informationssystemen die Pflege der Verwaltungsleistungen vorgenommen. Die einzelnen Verwaltungsebenen sind dabei entsprechend ihres gesetzlichen Verantwortungsbereiches beteiligt. So obliegt es im Wesentlichen dem Bund und den Ländern für die Aktualität der von ihnen geregelten Inhalte zu sorgen. Den kommunalen Behörden bleibt, mit Ausnahme von Bereichen ergänzender und ausschließlicher Satzungsbefugnis, zumeist nur die Pflege organisatorischer Gegebenheiten, wie Ansprechpartner, Öffnungszeiten und Anschrift der zuständigen Behörde. Normativ finden sich die Verpflichtungen hierzu in den E-Governmentgesetzen des Bundes und zum Teil der Länder<sup>1</sup>. Demnach sind in den zentralen Informationssystemen der Bundesländer sämtliche Verwaltungsleistungen, die an Bürger und Unternehmen gerichtet sind, zu beschreiben. Über Schnittstellen können dann kommunale Webportale oder Apps auf die Inhalte zurückgreifen. In Mecklenburg-Vorpommern nutzen derzeit etwa die Hälfte der Kommunen und das Land die Infodienste M-V<sup>2</sup> auf diese Weise. Für die mehrsprachige Bereitstellung von Verwaltungsleistungen bieten die zentralen Informationssysteme daher eine geeignete technische Infrastruktur mit etablierten Pflegeprozessen. Neben der technischen Umsetzung zur Bereitstellungen mehrsprachiger Verwaltungsinformationen wären bisher fehlende inhaltliche, rechtliche und organisatorische Fragestellungen zu konzeptionieren. Dies würde vor allem die Erarbeitung und Aktualisierung der Leistungsbeschreibungen in weiteren Sprachen betreffen.

Eine Anbindung des Landesportals für Flüchtlingsinformationen „Willkommen in M-V“ an die Infodienste ist bisher nicht erfolgt. Die Pflege der Inhalte erfolgt hier gesondert bzw. redundant und bindet damit zusätzliche Personalressourcen. Ziel sollte, daher eine zügige Verknüpfung sein, welche nach Möglichkeit einen automatisierten Abgleich vornimmt, um unnötige Aufwendungen zu unterbinden.

### **4.4 Übersetzung und Pflege von mehrsprachigen Verwaltungsleistungen**

Die Übersetzung von Verwaltungsleistungen in weitere Sprachen sowie deren Pflege werden den Großteil der erforderlichen Aufwendungen ausmachen. Es erscheint daher sinnvoll, eine Auswahl an Leistungen zu treffen, die für Ausländer und insbesondere Flüchtlinge von Interesse sind. Grundlage können beispielsweise die Ergebnisse des Arbeitspaketes I (Tabelle 1) bilden. Denkbar wäre auch eine Auswahl auf Grundlage der Top 100 Leistungen der 115, sofern sie von ausländischen Antragstellern nachgefragt werden. Im Falle der Stadt Schwerin sind es neben den Rückkehrern aus dem ehemaligen Gebiet der Sowjetunion besonders Flüchtlinge aus Syrien, Afghanistan und dem nordafrikanischen Raum, die die Nachfrage nach Verwaltungsleistungen bestimmen. Anders verhält es sich in Orten die nahe der Staatsgrenze liegen. So verzeichnet das Amt Löcknitz-Penkun als Suburbanisierungsgebiet der Großstadt Stettin schon seit Jahren einen deutlichen Zuzug junger Familien aus dem polnischen Nachbarland.

---

<sup>1</sup> Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (E-Government-Gesetz - EGovG) § 3

<sup>2</sup> Zentrales Informationssystem Mecklenburg-Vorpommerns in Kooperation mit der Linie 6Plus

#### **4.5 Mehrsprachigkeit im Bereich der 115**

Neben dem Bezug von Übersetzungsdienstleistungen vom Markt wäre die Vorhaltung von Dolmetscherkapazitäten über die 115 Servicecenter denkbar. Mehrsprachige Agenten könnten demnach gemeinsam durch den Verbund in Anspruch genommen werden. Bereits jetzt erteilen einige Servicecenter mehrsprachige Auskünfte über den telefonischen Bürgerservice. Dabei wird auf Sprachkompetenzen der vorhandenen Mitarbeiter zurückgegriffen. Für eine systematische Bereitstellung einer mehrsprachigen 115 Beauskunftung bedarf es einer Reihe von Betrachtungen die nachfolgend kurz skizziert werden sollen.

- a. Der Bedarf für mehrsprachige Auskünfte insbesondere für Flüchtlinge unterliegt je nach Größe des Zustroms starken Schwankungen. Eine Zentralisierung bzw. dezentral vernetzter Zugriff auf Mitarbeiter mit den notwendigen Sprachkompetenzen, sollte nach Möglichkeit für sämtliche Servicecenter gebündelt erfolgen, um die bereitgestellten Personalressourcen optimal zu nutzen.
- b. Zu prüfen wäre, ob die Standards für deutsche Auskünfte ebenfalls auf mehrsprachige Anrufe übertragbar, bzw. welche Anpassungen notwendig sind. So beträgt die Wartezeit bei der Annahme von Anfragen im Bereich des Videodolmetschens ca. zwei Minuten.
- c. Zur Identifikation der gewünschten Sprache ist ein gesondertes Verfahren vor der eigentlichen Beauskunftung durchzuführen. Fraglich wäre, ob dieses maschinell oder durch einen Mitarbeiter durchgeführt werden kann.
- d. Zu klären wäre, ob mehrsprachige Beauskunftungen auf Grundlage deutscher Leistungsbeschreibungen realisierbar sind oder eine Übersetzung in die jeweilige Sprache notwendig ist.
- e. Vorhandene Einrichtungen mit Sprachkompetenzen sollten dahingehend untersucht werden, ob sie im Zuge der Umsetzung von Mehrsprachigkeit eingebunden werden können.

#### **4.6 Überlegungen zur Einbindung vorhandener Einrichtungen in der Grenzregion Stettin-Vorpommern zur Umsetzung einer nachhaltigen Mehrsprachigkeitsstruktur**

Die Kommunalgemeinschaft POMERANIA hat gemeinsam mit der Gemeinde Stadt Szczecin als Partner im April 2009 eine Deutsch-Polnischen Beratungsstelle für Bürger in der Grenzregion eröffnet. Diese soll den Integrationsprozess polnischer und deutscher Bürger begleiten, entwickeln und dabei unterstützen den Kontakt zu Behörden und Ämtern in Polen sowie Deutschland herzustellen bzw. zu erleichtern. Die polnischen und deutschen Bürger erhalten über das Projekt konkrete Unterstützung und Beratung bei ihrer sozialen Eingliederung im jeweiligen Land. Momentan arbeiten zwei polnische und eine deutsche Mitarbeiterin daran, u.a. die Bedarfe von deutschen oder polnischen Bürgern hinsichtlich der Bewältigung von Verwaltungsvorgängen und Genehmigungen zu decken.

Hinsichtlich des mittelfristigen Aufbaus nachhaltiger Strukturen für die Mehrsprachigkeit wäre zu prüfen, ob solche unter dem Aspekt der Wirtschaftsförderung gegründeten Einrichtungen auch in die Beauskunftung von Verwaltungsleistungen eingebunden werden können. Vorstellbar sind in diesem Zusammenhang zwei Szenarien.



- a. Zur Bearbeitung der Anliegen benötigen die Mitarbeiter der Deutsch-Polnischen Beratungsstelle Informationen zu Verwaltungsleistungen, wobei sie momentan auf eigene Erfahrungswerte oder Internetrecherchen zurückgreifen. In den persönlichen Beratungsgesprächen erfolgt, je nach Bedarf, die individuelle polnische Übersetzung. Zukünftig wäre denkbar, dass diese Arbeiten mit der Pflege von Leistungsbeschreibungen innerhalb der Infodienste verknüpft werden. Die geleisteten Übersetzungstätigkeiten würden damit über die Infodienste für weitere Verwaltungen zur Verfügung stehen.
- b. Ein weiteres Szenario zur Nutzung der Kompetenzen der Kontakt- und Beratungsstelle über die Grenzregion hinaus, wäre die Einbindung dieser in den telefonischen Bürgerservice. Gegenüber dem Punkt a. würden dazu umfassendere Untersuchungen und Konzeptionen zum Personal- und IT-Bedarf notwendig sein. Die Umsetzung einer Kompetenzstelle für die polnische Sprache, welche durch den 115- Verbund genutzt werden kann, bietet eine gute Möglichkeit den telefonischen Service zu erweitern. Im Vorfeld sollte jedoch allgemein gültig entschieden werden, ob eine Mehrsprachigkeit für die 115 generell angestrebt wird.

#### **4.7 Zusammenfassung der Betrachtungen zu mehrsprachigen Informationsangeboten**

Online Auskünfte und Informationen zu Verwaltungsleistungen werden erfahrungsgemäß von ausländischen Antragsstellern kaum in Anspruch genommen. Vielmehr scheinen sie ihre Informationen über soziale Netzwerke und den Bekanntenkreis zu beziehen. Neben den vielleicht auch kulturell und den Umständen bedingten Eigenheiten der Informationsbeschaffung, kommt die Untersuchungen des Arbeitspaketes eins zu dem Ergebnis, dass die vorhandenen Angebote bisher nicht ausreichend sind, um eine Entlastung der Sachbearbeiter in den Bürgerbüros zu ermöglichen. So enthalten die eingerichteten Portale und Applikationen keinen durchgängigen Informationsfluss zur Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen. Dies äußert sich praktisch in fehlenden Verknüpfungen zwischen den einzelnen Lösungen sowie auftretenden Sprachbrüchen bei den Übergängen in bestehende E-Governmentanwendungen.

Zum Aufbau einer mehrsprachigen Informationsinfrastruktur die Nachhaltigkeit hinsichtlich der Pflege und Erarbeitung von Leistungstexten gewährleistet, bietet die FIM-Anwendung mit dem LeiKa und den zentralen Informationssystemen einen geeigneten Ordnungsrahmen. So würde eine Übersetzung zentraler Inhalte auf Ebene des Bundes und der Länder erhebliche Einsparungen gegenüber kommunalen Einzelinitiativen zur Bereitstellung von mehrsprachigen Informationsangeboten bedeuten. Ziel sollte es daher sein, den Ausbau der Zentralredaktionen des Bundes und der Länder voran zu treiben sowie die notwendigen Schnittstellen zwischen den zentralen Informationssystemen und den kommunalen Webportalen einzurichten.

Die Etablierung einer mehrsprachigen 115 würde ebenfalls von zentral übersetzten Leistungstexten profitieren. Konkrete Bedarfe für einen solchen Service wären im Vorfeld zu untersuchen. Zur Vermeidung von Überkapazitäten sollte eine gemeinsame Umsetzung des Verbundes angestrebt werden. Die Einbindung vorhandener Sprachkompetenzzentren würde dabei helfen, die langfristigen Kosten zum Betrieb der Mehrsprachigkeit zu minimieren.

## 5. Erarbeitung von leistungsspezifischen Übersetzungshilfen hinsichtlich der Inanspruchnahme von Verwaltungsleitungen durch ausländische Antragssteller

Die Untersuchung von Sprachbarrieren bei der Leistungserbringung ergab u.a., dass die Mitarbeiter in den Behörden bereits eigene Maßnahmen und Ideen für eine bessere Verständigung mit ausländischen Antragsstellern entwickelt hatten. Zur Anwendung kamen dabei Übersetzungslisten mit Standardausdrücken, die beispielsweise vom Bundesamt für Migration heraus gegeben wurden oder z.T. auch auf Eigeninitiative hin erlernte Fremdwörter in arabischer Sprache. Ebenfalls erwähnenswert ist der Automatismus die Sprache zu vereinfachen („mit Händen und Füßen“), um eine bessere Verständigung zu ermöglichen.

Auf Grundlage dieser einfachen Strategien, folgte die Überlegung leistungsspezifische Übersetzungshilfen anzufertigen, die zum einen die Sprache vereinfachen und zum anderen an den entsprechenden Dokumenten ausgerichtet werden. Die praktische Umsetzung wurde, wie schon bei der Betrachtung der Informationsangebote, anhand der Beantragung eines Betreuungsplatzes in einer Kindertagesstätte umgesetzt.

Praktisch bedeutete dies zunächst die Übersetzung der Formularangaben in einfache Ausdrücke. Dabei konnten insbesondere bei der Überführung in die arabische Sprache, konkrete Ausdrücke identifiziert werden, die bei der Leistungserbringung besonders schwierig zu vermitteln sind. So gibt es im arabischen beispielsweise keine eindeutige Übersetzung für Begriffe wie Hort, Krippe, Sorgeberechtigte, Tagespflegeplatz, ankreuzen oder Hauptwohnsitz.

Landeshauptstadt Schwerin Stand 29.11.2016 1  
 Die Oberbürgermeisterin  
 Fachdienst Jugend, Schule und Sport  
 Am Packhof 2 – 6  
 19053 Schwerin

**ANTRAG AUF BEDARFSGERECHTE FÖRDERUNG EINES KINDES IN EINER KINDERTAGESEINRICHTUNG ODER KINDERTAGESPFLEGE** 0

	<span style="color: yellow; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">1</span>	<span style="color: yellow; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">2</span>	<span style="color: yellow; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">3</span>		<span style="color: yellow; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">4</span>
für	Tagespflege	Krippe	Kindergarten	Hort	
ganztags	<span style="color: yellow; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">5</span> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ganztags (bis 6 Std.)	<input type="checkbox"/>
Teilzeit (6 Std.)	<span style="color: yellow; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">6</span> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Teilzeit (3 Std.)	<input type="checkbox"/>
halbtags (4 Std.)	<span style="color: yellow; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">7</span> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

mit Wirkung vom 8

---

für die Kindertageseinrichtung 9 \_\_\_\_\_

---

**für das Kind** Name \_\_\_\_\_ 10 Vorname \_\_\_\_\_ 11

geboren am \_\_\_\_\_ 12

Anschrift des Hauptwohnsitzes \_\_\_\_\_ 13

Abbildung 1 Ausschnitt des Antrags zur Beantragung ein Platzes in einer Kindertagesstätte

Nr.	Englisch	Deutsch	Arabisch
0	The confirmation on a place for care is the precondition for these request. You will get the confirmation at the day care, day nursery, day care center or day care after school.	Eine Bestätigung über den Betreuungsplatz ist Voraussetzung für diesen Antrag. Die Bestätigung bekommen Sie in der Tagespflegeeinrichtung, der Krippe, dem Kindergarten oder im Hort.	طلب الموافقة المسبق للحصول على مكان للطفل في الروضة أو الهورت (روضة بعد المدرسة) أو الرعاية الأطفال ذوي الاحتياجات
1	You request for day care.	Sie beantragen einen Tagespflegeplatz.	الرعاية اليومية للطفل
2	You request for day nursery.	Sie beantragen einen Platz in der Krippe.	الرعاية للأطفال تحت سن الثلاث سنوات(حضانات)
3	You request for day care center.	Sie beantragen einen Platz im Kindergarten	الروضة
4	You request for day care after school.	Sie beantragen einen Platz im Hort.	مستمع بعد المدرسة
5	full time care	Ganztagsbetreuung	الرعاية ليوم كامل
6	part time care	Teilzeitbetreuung	دوام جزئي حتى ست ساعات
7	half-day care	Halbtagsbetreuung	تصف يوم حتى أربع ساعات
8	Date of care-beginning.	Betreuungsbeginn.	تاريخ بداية الرعاية
9	Name of care-facility.	Name der Betreuungseinrichtung.	اسم الروضة أو الحضانة
10	The child's family name.	Familiename des Kindes.	الكنية أو اسم العائلة
11	The child's first name.	Vorname des Kindes.	اسم الطفل
12	The child's date of birth.	Geburtsdatum des Kindes.	تاريخ ميلاد الطفل
13	Adress of the child's principal residence.	Adresse des Hauptwohnsitzes des Kindes.	عنوان سكن الطفل

Tabelle 5 Ausschnitt der Übersetzungshilfe zur Beantragung ein Platzes in einer Kindertagesstätte

Auch Bescheinigungen, welche für die Antragsstellung erforderlich sind, erhöhen die Komplexität des Verfahrens. So werden z.B. Bestätigungen für Beschäftigungsnachweise oder Fort- bzw. Ausbildungsmaßnahmen verlangt, die sich ebenfalls schwierig übersetzen lassen.

Im praktischen Einsatz erwies sich die Übersetzungshilfe nach Auskunft der Verwaltungsmitarbeiter als äußerst hilfreich. Über die Nummerierungen ließen sich betreffende Formularabschnitte leicht auf den Listen wieder finden. Die entworfene Methodik soll daher weiter verfolgt werden, indem sie auf weitere Leistungen ausgeweitet wird.

### 5.1 Übertragung der Methodik auf weitere Kommunalverwaltungen

Die Anfertigung von speziell auf Leistungen bezogenen Übersetzungshilfen kann, in Abhängigkeit der Komplexität der Leistung, innerhalb von 2-3 Projekttagen erfolgen. Bei einer größeren Anzahl würden sich Mengeneffekte ergeben, da im Projekt zunächst aufwendig nach einem geeigneten Übersetzer für das Arabische gesucht werden musste. Im hiesigen Fall wurde diese Arbeit durch einen arabischen Muttersprachler Vorgenommen der als Mitarbeiter der Agentur für Arbeit im Integrationsbüro Mecklenburg-Vorpommerns tätig ist.

Zu bedenken ist, dass neben der fachlichen Auseinandersetzung mit der Thematik ebenfalls ausreichend Sprachkompetenzen im Bereich des Englischen sowie der Überführung der formellen

Sprache in einfache Ausdrücke vorliegen muss. Im Projekt wurde dies von einem Dienstleister durchgeführt.

Für eine nachhaltige Überführung der Methodik auf andere Verwaltungen sei ebenfalls auf das Föderale Informationsmanagement verwiesen. Die FIM-Anwendung verfolgt die Vereinheitlichung der Verwaltungstätigkeit in den drei Schwerpunkten Prozesse, Leistungsbeschreibungen und Formulare. Demnach würde die Konsolidierung von Formularen nicht nur die IT-gestützte Verarbeitung in elektronischen Verfahren vereinfachen, sondern auch die Überführung der Formularinhalte in weitere Sprachen.

Sofern kein akuter Bedarf besteht, sollten Verwaltungen daher auf die Anfertigung von Übersetzungshilfen für ihre individuellen Verwaltungsformulare verzichten, da dies mittelfristig von zentraler Stelle erfolgen kann. Im Ergebnis ließen sich gegenüber vielen kleinteiligen Vorhaben erhebliche Ressourcen sparen und eine nachhaltige Infrastruktur hinsichtlich des Pflegebedarfes mehrsprachiger Formulare aufbauen.

## **6. Betrachtung des Google Übersetzers hinsichtlich der Inanspruchnahme von Verwaltungsleitungen durch ausländische Antragssteller**

Die Qualität von Simultanübersetzungsprogrammen bzw. Diensten hat sich in den letzten Monaten stetig verbessert, zukünftig ist absehbar, dass solche Anwendungen die Reife zum Einsatz in der Praxis haben werden. Neben der Sprachübersetzung bieten die Programme ebenfalls einen Chat und einen Textübersetzer, welcher mittels OCR auch den Inhalt von graphischen Texten erkennt und anschließend übersetzt.

In der Stadtverwaltung Schwerin gab es bereits im Vorfeld des Projektes vereinzelt Versuche den Googleübersetzer zur Überwindung von Sprachbarrieren einzusetzen. Die Mitarbeiter kamen dabei jedoch zu keinem überzeugenden Ergebnis. Dies äußerte sich unter anderem durch hohe Fehlerraten bei den Übersetzten Ausgaben, die insbesondere längere Sätze betrafen. Einzig die Übersetzungen von Stichworten ist nach ihrer Auffassung zuverlässig genug, um Hilfestellung im Gespräch geben zu können.

Innerhalb des Projektes wurde ebenfalls eine Evaluierung vorgenommen werden, welche die Nutzbarkeit des Übersetzungsdienstes im Bürgerbüro überprüfen sollte. Die Bewertung erfolgte auch hier anhand der Beantragung eines Betreuungsplatzes in einer Kindertagesstätte. Methodisch wurden dazu die deutschen Formularausdrücke in den Google Übersetzer gesprochen. Die Auswertung der arabischen Ausgabe erfolgte anschließend durch einen Muttersprachler. Im Ergebnis konnten die Untersuchungen die Erfahrungen der Verwaltungsmitarbeiter weitestgehend bestätigen. Für den Einsatz im normalen Sprachdialog liefert der Dienst keine ausreichend qualifizierten Resultate. Anders verhielten sich die Ergebnisse bei einer weiteren Vereinfachung der deutschen Ausdrücke. Hier konnte Googles Übersetzungsdienst valide Ausgaben erzielen, die von arabisch sprechenden Personen verstanden werden. Die entsprechenden Vereinfachungen können der Tabelle 6 entnommen werden.

Trotzdem muss als Ergebnis der Untersuchung von einem Einsatz des Google Übersetzer in Verwaltungen aus mehreren Gründen abgeraten werden. Zum einen führt die Vereinfachung dazu, dass Angaben im Formular nur Sinngemäß aber nicht eindeutig wieder gegeben werden können. So

gelang beispielsweise eine korrekte Übersetzung für des Wortes Hauptwohnsitz nur über das Synonym Adresse, welches jedoch nicht gleichbedeutend mit dem Hauptwohnsitz ist. Ungeklärt ist auch die Verarbeitung der Sprachdaten, da Google die Informationen durch entsprechende Server verarbeiten lässt. Ohne eine den gesetzlichen Ansprüchen genügende Auftragsdatenverarbeitung verletzt die Nutzung des Dienstes daher die geltenden Datenschutzbestimmungen. Problematisch gestaltet sich auch der Einsatz in der Praxis. Die Aktivierung erfolgt jeweils über einen Tastendruck auf dem Tablet oder Desktop PC. Der Sprechende muss je nach eingesetzter Technik entweder das Endgerät dicht an den Mund heran führen oder ein externes Mikrofon nutzen. Beide Lösungen würden dahingehend die Gesprächsstimmung negativ belasten.

Nr.	Englisch	Deutsch	Vereinfachung für Google Übersetzer
0	The <u>confirmation on a place for care is the precondition</u> for these request. You will get the confirmation at the day care, day nursery, day care center or day care after school.	<u>Eine Bestätigung über den Betreuungsplatz ist Voraussetzung für diesen Antrag. Die Bestätigung bekommen Sie in der Tagespflegeeinrichtung, der Krippe, dem Kindergarten oder im Hort.</u>	<u>Platz im Kindergarten</u>
1	You request for day care.	Sie beantragen einen <u>Tagespflegeplatz.</u>	<u>Kindergartenplatz</u>
2	You request for day nursery.	Sie beantragen einen Platz in der <u>Krippe.</u>	<u>für Kleinkinder</u>
3	You request for day care center.	Sie beantragen einen Platz im Kindergarten	Keine notwendig
4	You request for day care after school.	Sie beantragen einen Platz im <u>Hort.</u>	<u>für ein Schulkind</u>
5	full time care	<u>Ganztagsbetreuung</u>	<u>Betreuung für den ganzen Tag</u>
6	part time care	<u>Teilzeitbetreuung</u>	<u>Betreuung für Teilzeit</u>
7	half-day care	<u>Halbtagsbetreuung</u>	<u>Betreuung für den halben Tag</u>
8	Date of care-beginning.	<u>Betreuungsbeginn.</u>	<u>Beginn der Betreuung</u>
9	Name of care-facility.	Name der <u>Betreuungseinrichtung.</u>	Name des <u>Kindergartens</u>
10	The child's family name.	Familiename des Kindes.	keine notwendig
11	The child's first name.	Vorname des Kindes.	keine notwendig
12	The child's date of birth.	<u>Geburtsdatum des Kindes.</u>	<u>Geburtsdatum</u>
13	Adress of the child's principal residence.	<u>Adresse des Hauptwohnsitzes des Kindes.</u>	<u>Adresse des Kindes</u>

Tabelle 6 Vereinfachung der Formularausdrücke zur Anwendung des Google Übersetzers

## **7. Evaluierung zum Einsatz von (Video)Dolmetschern**

### **7.1 Übersetzerpools**

In der Stadt Mainz gibt es, wie auch in Worms und Mannheim einen Dolmetscherpool aus dem Verwaltungen heraus Dolmetscher in Anspruch nehmen können. Im Fall von Mainz hat die Gutenberg-Universität ihren Studierenden die Mitarbeit in dem Übersetzungszentrum als Wahlkurse angeboten. Entsprechend haben Praktikanten die Übersetzungstätigkeit durchgeführt. Dieses Modell stieß jedoch an seine Grenzen, da kurzfristige Bedarfe nicht immer erfüllt werden konnten. Der Pool hatte für solche Fälle keine ausreichenden Kapazitäten. Ein ähnliches Bild zeigte sich für Mecklenburg-Vorpommern. Auch hier wurde ein Übersetzerpool unterhalten, der sich maßgeblich aus Studierenden der hiesigen Universitäten zusammensetzte. Neben Kapazitätsproblemen sprachen auch die langen Anmeldezeiten gegen einen Einsatz von Dolmetschern aus dem Pool heraus. Zudem mangelte es an einem ausreichenden Bekanntheitsgrad bei den Kommunalverwaltungen, so dass es zu keiner breiten Anwendung kam.

### **7.2 Untersuchung zum Einsatz des Videodolmetschens**

Gemäß des Projektantrages, war zunächst die Erarbeitung eines Lastenheftes geplant, anhand dessen der Abschluss eines Rahmenvertrages nach einem entsprechenden Vergabeverfahren möglich gewesen wäre. Nach Abstimmung mit dem DStGB stellte sich heraus, dass der Verband bereits an einer Rahmenvereinbarung für Dolmetscherdienstleistungen arbeitete. Im Ergebnis kam es zu einer Zusammenarbeit mit der SAVD Videodolmetschen GmbH aus Österreich, welche auch die Ausschreibung des BAMF's gewonnen hatte. Der Videodolmetscher wird nach Auskunft des Unternehmens bereits in 14 deutschen Großstädten eingesetzt. Gegenüber einem anwesenden Dolmetscher, entstehen durch die Zuschaltung über Videokonferenzen keine Reisekosten. Zudem stellt das Unternehmen sicher, dass für einen Großteil der Sprachen innerhalb von zwei Minuten ein geeigneter Übersetzer zur Verfügung steht. Mit Blick auf die Schwankungen der Flüchtlingsströme bietet das Videodolmetschen daher eine gute Alternative gegenüber der längerfristigen Einstellung eigener Übersetzer, da kurzfristig auf mögliche Bedarfe reagiert werden kann.

#### **7.2.1 Vorbereitungen zum Einsatz des Videodolmetschens**

Für den Einsatz des Videodolmetschers kommen verschiedene Bereiche in Frage, die von Flüchtlingsbelangen betroffen sind. Die Stadt Flensburg setzt das Verfahren beispielsweise in der Verwaltung, bei Vereinen, dem Frauenhaus oder Ärzten ein.

Für die Bewertung des Videodolmetschens innerhalb des Projektes wurde auf Grundlage der Ergebnisse des Arbeitspaketes I (Tabelle 1) der Einsatz in der Ausländerbehörde Schwerins und dem Integrationsbüro des Landes beschlossen. Insgesamt konnten sechs Lizenzen beschafft werden, die über einen Testzeitraum von drei Monaten zur Verfügung standen. Die Vorbereitungen des Einsatzes Videodolmetschens Zu den vertraglichen Regelungen gehörte auch der Abschluss einer Auftragsdatenverarbeitung.

Die technische Vorbereitung umfasste neben der Beschaffung von geeigneten Webcams, die Installation des Browserplugins, die Freischaltung der erforderlichen Ports sowie Herrichtung des Arbeitsplatzes. Generell wird für den praktischen Gesprächseinsatz empfohlen, dass der Antragssteller, der Sachbearbeiter sowie der Dolmetscher sich während des Gespräches sehen können. Ein solcher Aufbau war in der Stadt Schwerin leider nicht möglich, da die notwendige Konfiguration der Firewall aus Sicherheitsgründen nicht umsetzbar war. Als Lösung wurde daher ein Notebook mit LTE-Anbindung verwendet.

### **7.2.2 Einsatz und Ergebnisse des Videodolmetschens**

Die mit Unterstützung des Videodolmetschers absolvierten Gespräche, wurden zunächst mit einer Vorstellung des Dolmetschers und der Einverständniserklärung des Antragstellers begonnen. Nach Auskunft der betreffenden Sachbearbeiter konnte die nachfolgende Leistungserbringung ohne große Unterschiede zu Antragstellern mit guten Deutschkenntnissen vollzogen werden. Die Möglichkeit gezielte Fragen stellen zu können, neutralisierte den Bedarf von zeitintensiven Umschreibungen. Auch die Notwendigkeit Dritte aus dem Wartbereich um Unterstützung zu bitten entfiel. Im Ergebnis konnte neben einer deutlichen Entspannung des Verfahrensablaufs, auch eine qualitative Verbesserung der Angaben erreicht werden, was wiederum weniger Folgebesuche nach sich zog. Die Stadt Schwerin, arbeitet derzeit an einer Weiterführung der Zusammenarbeit mit der SVAD Videodolmetschen. Mit Blick auf die instabile politische Lage und dem kommenden Frühjahr ist ein erneuter Anstieg des Flüchtlingszustroms nicht auszuschließen. Die Möglichkeit durch das Videodolmetschen kurzfristig auf steigende Bedarfe reagieren zu können verschafft Sicherheit für den regelmäßigen Verwaltungsbetrieb.

## **8 . Zusammenfassung**

Ausländische Antragsteller und Flüchtlinge nutzen vorhandene Informationsangebote zu Verwaltungsleistungen nur in geringem Maße. Ein Grund dafür ist, dass über Portale und Applikationen bereitgestellte Informationen bisher nicht ausreichend sind, um ausländische Antragsteller wirkungsvoll bei Ihren Behördenanliegen zu unterstützen. Zukünftig sollte es daher das Ziel sein, die entstandenen Einzellösungen über die FIM-Anwendung bzw. den LeiKa zu konsolidieren. Dazu ist es erforderlich die verantwortlichen Zentralredaktionen zu stärken sowie den Aufbau von Schnittstellen zwischen den zentralen Informationssystemen und kommunalen Webportalen voranzutreiben. Zur Verbesserung des Informationsangebotes sind zudem Verknüpfungen zwischen Flüchtlingsportalen und E-Governmentanwendungen zu realisieren. Gleichzeitig ist dafür zu sorgen, dass die sprachliche Kontinuität zwischen den Infrastrukturen sichergestellt wird.

Die Umsetzung eines mehrsprachigen 115 Services sollte bei Bedarf, durch eine gemeinsame Verbundlösung angestrebt werden. Dabei würde die Einbindung vorhandener Einrichtungen mit Fremdsprachenkompetenzen helfen, langfristige Kosten zur Unterhaltung des Service zu minimieren. Die Bereitstellung mehrsprachiger Leistungsbeschreibungen über den LeiKa kann die Realisierung fördern.

Speziell auf Leistungen bezogenen Übersetzungshilfen unterstützen Verwaltungsmitarbeiter bei der Bearbeitung von Anliegen ausländischer Antragsteller. Zur Erstellung solcher Hilfen ist die Überführung in einfache Ausdrücke notwendig, die anschließend in anderen Sprachen übersetzt werden können. Für eine Nachnutzung in anderen Verwaltungen sollte auf den im Aufbau befindlichen FIM Ordnungsrahmen für Formulare zurückgegriffen werden.

Der Google Übersetzer ist für den Einsatz in Verwaltungen nur bedingt nutzbar. Neben offenen Fragen hinsichtlich des Datenschutzes, ist die Qualität der Übersetzungen häufig nicht ausreichend. Die Nutzung von einfachen Ausdrücken kann diese Probleme zwar zum Teil überbrücken, führen aber auch dazu, dass die deutsche Eingabe nicht genau den Formulartexten entspricht. Die zur Nutzung notwendigen Endgeräte und deren Bedienung stören zudem die Gesprächsatmosphäre empfindlich.

Die Unterstützung durch Videodolmetscher bei der Bearbeitung von Anliegen ausländischer Antragsteller hilft dabei, die Gesprächsdauer zu verkürzen und die Qualität der Angaben zu verbessern. Zudem wirken sie positiv auf die Gesprächsatmosphäre. Im Ergebnis wird damit die Anzahl der Behördengänge reduziert und die Mitarbeiter der Verwaltung entlastet. Die Möglichkeit durch das Videodolmetschen kurzfristig auf steigende Bedarfe ausländischer Leistungsanfragen zu reagieren, hilft dabei den regulären Verwaltungsbetrieb zu sichern.



## Ausfüllhilfe

(explanation for filling)

## Antrag für einen Betreuungsplatz in Kita oder in Tagespflege

(Application for childrens care in day care center or day care)

Nr.	Englisch	Deutsch	Arabisch
0	The <u>confirmation on a place for care is the precondition</u> for these request. You will get the confirmation at the day care, day nursery, day care center or day care after school.	Eine <u>Bestätigung über den Betreuungsplatz ist Voraussetzung</u> für diesen Antrag. Die Bestätigung bekommen Sie in der Tagespflegeeinrichtung, der Krippe, dem Kindergarten oder im Hort.	طلب الموافقة المسبق للحصول على مكان للطفل في الروضة أو الهورت (روضة بعد المدرسة) أو الرعاية الأطفال ذوي الاحتياجات
1	You request for day care.	Sie beantragen einen Tagespflegeplatz.	الرعاية اليومية للطفل
2	You request for day nursery.	Sie beantragen einen Platz in der Krippe.	الرعاية للاطفال تحت سن الثلاث سنوات (حضانه)
3	You request for day care center.	Sie beantragen einen Platz im Kindergarten	الروضة
4	You request for day care after school.	Sie beantragen einen Platz im Hort.	مستمع بعد المدرسة
5	full time care	Ganztagsbetreuung	الرعاية ليوم كامل
6	part time care	Teilzeitbetreuung	دوام جزئي حتى ست ساعات
7	half-day care	Halbtagsbetreuung	نصف يوم حتى اربع ساعات
8	Date of care-beginning.	Betreuungsbeginn.	تاريخ بداية الرعاية
9	Name of care-facility.	Name der Betreuungseinrichtung.	اسم الروضة أو الحضانه
10	The child's family name.	Familienname des Kindes.	الكنية أو اسم العائلة
11	The child's first name.	Vorname des Kindes.	اسم الطفل
12	The child's date of birth.	Geburtsdatum des Kindes.	تاريخ ميلاد الطفل
13	Adress of the child's principal residence.	Adresse des Hauptwohnsitzes des Kindes.	عنوان سكن الطفل
14	First an family name of the person living with the the child (i.E. his father or stepfather).	Vor- und Familienname eines Partners (z.B. des Vaters).	اسم و كنية الوالد أو الأب
15	Check here if this person has care and custody of the child.	Hier ankreuzen, wenn diese Person für das Kind sorgeberechtigt ist.	وضع اشارة اكس إذا كان وصي على الطفل
16	Check here if this person has <u>not</u> care and custody of the child.	Hier ankreuzen, wenn diese Person für das Kind <u>nicht</u> sorgeberechtigt ist.	وضع اشارة اكس إذا لم كان وصي على الطفل
17	Adress of this person's principal residence.	Anschrift des Hauptwohnsitzes dieser Person.	عنوان الوصي أو والد الطفل
18	First an family name of the person living with the the child (i.E. his mother or stepmother).	Vor- und Familienname eines Partners (z.B. der Mutter).	اسم و كنية الوالدة أو الأم

19	Check here if this person has care and custody of the child.	Hier ankreuzen, wenn diese Person für das Kind sorgeberechtigt ist.	وضع اشارة اكس إذا كانت وصية على الطفل
20	Check here if this person has <u>not</u> care and custody of the child.	Hier ankreuzen, wenn diese Person für das Kind <u>nicht</u> sorgeberechtigt ist.	وضع اشارة اكس إذا لم تكن وصية على الطفل
21	Adress of this person's principal residence.	Anschrift des Hauptwohsitzes dieser Person.	عنوان الوصية أو والدة الطفل
22	Telephone number	Telefonnummer	رقم الهاتف
23	Check here if the persons having the care and custody for the child live separately.	Hier ankreuzen, wenn die Sorgeberechtigten getrennt leben.	وضع اشارة أكس إذا كان الوالدين منفصلين
24	You have to attach copies of the following documents.	Kopien der folgenden Dokumente sind einzureichen.	نسخ من الأوراق اللازم تقديمها
25	For the man named above check this column.	Für den o.g. Herrn in dieser Spalte ankreuzen.	هذا العمود للأب
26	For the woman named above check this column.	Für die o.g. Frau in dieser Spalte ankreuzen.	هذا العمود للأم
27	Certificates of employment. See 2.	Vordrucke „Bescheinigung des Arbeitgebers über ein Arbeitsverhältnis“, siehe 2.	وثيقة من صاحب العمل عن طبيعة العمل انظر الى 2 تقم لصاحب العمل لمثلها
28	Confirmation of professional training of employment centre.	Bestätigung über Fort- oder Ausbildung von der Agentur für Arbeit.	وثيقة من مكاتب العمل حول التدريب المهني
29	Confirmation of professional training of other educational institutions.	Bestätigung über Fort- oder Ausbildung von anderen Bildungsträgern.	وثيقة من مدارس أو معاهد التدريب المهني
30	Confirmation of announcement as work-seeker at the employment centre.	Bestätigung über die Meldung als Erwerbssuchender bei der Agentur für Arbeit.	وثيقة تسجيل باحث عن العمل من مكاتب العمل
31	Other documents providing the evidence for child's care.	Dokumente zu anderen Gründen für den Bedarf der Kinderbetreuung.	وثائق عن الأسباب الأخرى للحصول على الرعاية للطفل
32	date of application	Datum des Antrags	تاريخ تقديم الطلب
33	your signature	Ihre Unterschrift	التوقيع

Nr.	Englisch	Deutsch	Vereinfachung Googleübersetzer
0	The <u>confirmation on a place for care is the precondition</u> for these request. You will get the confirmation at the day care, day nursery, day care center or day care after school.	Eine <u>Bestätigung über den Betreuungsplatz</u> ist <u>Voraussetzung</u> für diesen Antrag. Die Bestätigung bekommen Sie in der Tagespflegeeinrichtung, der Krippe, dem Kindergarten oder im Hort.	Platz im Kindergarten
1	You request for day care.	Sie beantragen einen <u>Tagespflegeplatz</u> .	<u>Kindergartenplatz</u>
2	You request for day nursery.	Sie beantragen einen Platz in der <u>Krippe</u> .	<u>für Kleinkinder</u>
3	You request for day care center.	Sie beantragen einen Platz im Kindergarten	Keine notwendig
4	You request for day care after school.	Sie beantragen einen Platz im <u>Hort</u> .	<u>für ein Schulkind</u>
5	full time care	<u>Ganztagsbetreuung</u>	<u>Betreuung für den ganzen Tag</u>
6	part time care	<u>Teilzeitbetreuung</u>	<u>Betreuung für Teilzeit</u>
7	half-day care	<u>Halbtagsbetreuung</u>	<u>Betreuung für den halben Tag</u>
8	Date of care-beginning.	<u>Betreuungsbeginn</u> .	<u>Beginn der Betreuung</u>
9	Name of care-facility.	Name der <u>Betreuungseinrichtung</u> .	Name des <u>Kindergartens</u>
10	The child's family name.	Familiename des Kindes.	keine notwendig
11	The child's first name.	Vorname des Kindes.	keine notwendig
12	The child's date of birth.	<u>Geburtsdatum des Kindes</u> .	<u>Geburtsdatum</u>
13	Adress of the child's principal residence.	<u>Adresse des Hauptwohnsitzes des Kindes</u> .	<u>Adresse des Kindes</u>
14	First an family name of the person living with the the child (i.E. his father or stepfather).	<u>Vor- und Familienname eines Partners (z.B. des Vaters)</u> .	<u>Vorname und Familienname des Vaters</u>
15	Check here if this person has care and custody of the child.	Hier ankreuzen, wenn diese Person <u>für das Kind sorgeberechtigt</u> ist.	<u>rechtlich verantwortlich für das Kind</u>
16	Check here if this person has <u>not</u> care and custody of the child.	Hier ankreuzen, wenn diese Person <u>für das Kind nicht sorgeberechtigt</u> ist.	<u>Rechtlich nicht verantwortlich für das Kind</u>
17	Adress of this person's principal residence.	Anschrift des <u>Hauptwohnsitzes dieser Person</u> .	<u>Adresse der Person</u>
18	First an family name of the person living with the the child (i.E. his mother or stepmother).	<u>Vor- und Familienname eines Partners (z.B. der Mutter)</u> .	<u>Vorname und Familienname der Mutter</u>

19	Check here if this person has care and custody of the child.	Hier ankreuzen, wenn diese Person <u>für das Kind sorgeberechtigt</u> ist.	<u>Die Person ist rechtlich verantwortlich</u>
20	Check here if this person has <u>not</u> care and custody of the child.	Hier ankreuzen, wenn diese Person <u>für das Kind nicht sorgeberechtigt</u> ist.	<u>Die Person ist rechtlich nicht Verantwortlich</u>
21	Adress of this person's principal residence.	Anschrift des <u>Hauptwohnsitzes dieser Person.</u>	<u>Adresse der Person</u>
22	Telephone number	Telefonnummer	keine notwendig
23	Check here if the persons having the care and custody for the child live separately.	Hier ankreuzen, wenn <u>die Sorgeberechtigten getrennt leben.</u>	<u>die Eltern sind geschieden</u>
24	You have to attach copies of the following documents.	Kopien der folgenden Dokumente sind einzureichen.	keine notwendig
25	For the man named above check this column.	<u>Für den angegebenen Herrn in dieser Spalte ankreuzen.</u>	<u>Bitte füllen sie die Tabelle aus</u>
26	For the woman named above check this column.	<u>Für die angegebenen Frau in dieser Spalte ankreuzen.</u>	<u>Bitte füllen sie die Tabelle aus</u>
27	Certificates of employment. See <b>2</b> .	Vordrucke „ <u>Bescheinigung des Arbeitgebers über ein Arbeitsverhältnis</u> “, siehe <b>2</b> .	<u>Bescheinigung für eine Arbeit</u>
28	Confirmation of professional training of employment centre.	<u>Bestätigung über Fort- oder Ausbildung von der Agentur für Arbeit.</u>	<u>Bestätigung der Agentur für Arbeit für eine Ausbildung</u>
29	Confirmation of professional training of other educational institutions.	<u>Bestätigung über Fort- oder Ausbildung von anderen Bildungsträgern.</u>	<u>Bestätigung des Bildungsträgers für eine Ausbildung</u>
30	Confirmation of announcement as work-seeker at the employment centre.	<u>Bestätigung über die Meldung als Erwerbssuchender bei der Agentur für Arbeit.</u>	<u>Bestätigung der Arbeitsagentur für den Arbeitssuchenden</u>
31	Other documents providing the evidence for child's care.	<u>Dokumente zu anderen Gründen für den Bedarf der Kinderbetreuung.</u>	<u>Andere Gründe für die Kinderbetreuung</u>
32	date of application	Datum des Antrags	keine notwendig
33	your signature	Ihre Unterschrift	keine notwendig