

ACOMPA.

Begleitgruppe für Geflüchtete und Migrant\*innen  
St. Pauli-Str. 10-12, 28203 Bremen  
acompa-bremen@riseup.net

Jobcenter Bremen  
Frau Susanne Ahlers –  
Geschäftsführerin des Jobcenter Bremen  
Doventorsteinweg 48-52  
28195 Bremen

Bremen, 19. September 2017

### **Offener Brief: Einsprachigkeit - Missstand in den Bremer Jobcentern**

Sehr geehrte Frau Ahlers,

seit 2012 begleitet die Gruppe ACOMPA. nach Bremen geflüchtete oder aus anderen Gründen migrierte Personen zu bremischen Behörden. Eine Vielzahl der Begleitungen werden für das Jobcenter angefragt, wodurch wir stets Beratungsgespräche in den Jobcentern miterleben.

Wir sind empört darüber, dass obwohl das Jobcenter bereits 2015 den gestiegenen Bedarf an Sprachmittlungen erkannt hat, eine sprachliche Öffnung bisher nicht vollzogen wurde [1][2]. Mit dem Verweis, dass die Amtssprache Deutsch sei, wird eine Kommunikation auf anderen Sprachen verweigert. Obwohl theoretisch Angebote wie das Telefondolmetschen oder das Nutzen des Dolmetscher\*innenpools der Performa Nord zur Verfügung stehen, erleben wir in der Praxis keine flächendeckende Nutzung dieser Angebote durch die Mitarbeiter\*innen der Jobcenter [2].

### **Spontan keine Verständigung möglich? Der Einsatz des Telefondolmetschens**

Seit Juni 2016 gibt es im Jobcenter das Angebot des Telefondolmetschens. Dieser Service kann auch spontan eingesetzt werden, wenn Personen zum Jobcenter ohne Termin kommen. In der Antwort des Senats auf die kleine Anfrage der Fraktion DIE LINKE "Amtssprache Deutsch – und dann?" (25.07.17) steht, das Jobcenter und andere bremischen Dienststellen „schätzen diesen Dienst sehr“ [3]. Während unserer zahlreichen Kontakte mit

dem Jobcenter war das Telefondolmetschen den meisten Mitarbeiter\*innen allerdings völlig unbekannt! Wenige Mitarbeiter\*innen sagten, dass sie diesen Service zwar kennen würden, die Anwendung aber als zu kompliziert empfänden oder davor zurückschrecken würden, das Angebot auszuprobieren.

Der Hinweis einer Mitarbeiterin, dass die Kund\*innen bei der Service-Hotline des Jobcenters einen Termin vereinbaren und bei der Gelegenheit nach einer Dolmetscher\*in fragen könnten, klingt wie eine Farce, da auch die Service-Hotline nur deutschsprachig ist. Ebenfalls aus der Antwort der kleinen Anfrage der Fraktion DIE LINKE wird ersichtlich, dass hier eine Dienstleistung eingekauft wurde, die zumindest in Bremerhaven gut angenommen wird: Das Jobcenter Bremerhaven hat 2016 das Telefondolmetschen 906 mal genutzt, wohingegen sämtliche Jobcenter in Bremen (Stadt) das Telefondolmetschen lediglich 196 mal genutzt haben [4]. Zugegeben: In Bremen (Stadt) war diese Dienstleistung erst ab Juni 2016 verfügbar. Die Diskrepanz ist dennoch erheblich!

### **„Um die Dolmetscher\*innen kümmern sich die Kund\*innen selbst!“**

Verschärft wird dieser Umstand noch dadurch, dass die Mitarbeiter\*innen immer noch einer gültigen Geschäftsanweisung ausgesetzt sind, deren Inhalt sich bereits in einer veralteten Geschäftsanweisung von 2015 wiederfinden lässt [1][5]. In dieser Geschäftsanweisung werden die Mitarbeiter\*innen dazu aufgefordert zunächst zu prüfen, ob die Kund\*innen selbst Dolmetscher\*innen mitbringen können, bevor die Dolmetschangebote des Jobcenters eingesetzt werden können. Ein absolut ungeeigneter Passus, um die Mitarbeiter\*innen dazu zu ermutigen, die neuen, zur Verfügung stehenden Instrumente wirklich anzuwenden! Darüber hinaus ist diese aktuell gültige Geschäftsanweisung Symbol für die fehlende Bereitschaft des Jobcenters, eine gelingende Kommunikation sicherzustellen. Es wird als allererstes in der Verantwortung der Kund\*innen und nicht in der Verantwortung der Behörde gesehen, die Kommunikation zu ermöglichen!

Die Schwierigkeit, dass Interessenskonflikte bei privat organisierten Dolmetscher\*innen entstehen könnten – also zum Beispiel der Arbeitgeber oder Vermieter die Kund\*innen begleitet und dafür Geld verlangt – wird in der Antwort der kleinen Anfrage so beantwortet: So würden Mitarbeiter\*innen des Jobcenters nachfragen, „welche Beziehung zwischen den Kund\*innen und der mitgebrachten Vertrauensperson besteht“ und es würde „bei möglichen Interessenkonflikten für die Einschaltung eines neutralen Sprachmittelnden“ gesorgt [6]. Bei Begleitungen zum Jobcenter über ACOMP. wurde seit Gründung der Gruppe 2012 in bisher keinem Gespräch nachgefragt, in welcher Beziehung Kund\*in und Begleitperson stehen! Darüber hinaus möchten wir darauf hinweisen, dass es kaum möglich ist, im Gespräch selbst herauszufinden, ob ein Interessenskonflikt zwischen Kund\*in und Dolmetscher\*in besteht.

## **Dolmetschen als Sonderfall?**

Der Einsatz von Dolmetscher\*innen scheint in Bremen noch immer eher die Ausnahme als die Regel zu sein. Den Mitarbeiter\*innen fehlt es an Erfahrungen und an der Bereitschaft Dolmetscher\*innen zu bestellen oder per Telefon hinzuzuschalten. Gleichzeitig gibt sich das Jobcenter als moderne Verwaltung, mit bedarfsgerechten Dolmetschangeboten, die allerdings wenig genutzt werden.

Wir sind davon überzeugt, dass ein routinierter Umgang mit Dolmetscher\*innen im Jobcenter für alle ein Gewinn sein kann. Das Jobcenter Osnabrück kann dabei als „best-practice“ dienen: Bereits beim Erstgespräch werden dort die sprachlichen Kompetenzen erfasst und in der Kund\*innenakte vermerkt, ob und in welcher Sprache eine Übersetzung notwendig ist. Alle zuständigen Sachbearbeiter\*innen können dann zu Terminen direkt die\*den Kund\*in **und** eine\*n Dolmetscher\*in (z.B. über Performa Nord) einladen.

### **Unsere Forderungen:**

- Das Jobcenter Bremen soll den Einsatz von Dolmetscher\*innen zur alltäglichen Praxis werden lassen!
- Die Mitarbeiter\*innen der Jobcenter sollen im Umgang mit dem Telefondolmetschen und in der Bestellung von Dolmetscher\*innen der Performa Nord geschult werden!
- Das Angebot des Telefondolmetschens soll in den spontan stattfindenden Beratungsgesprächen offensiv angeboten werden!
- Dolmetscher\*innen der Performa Nord sollen von den Sachbearbeiter\*innen zu den terminiert stattfindenden Beratungsgesprächen stets hinzugebeten werden!
- Das Angebot des Telefondolmetschens soll in den Eingangszonen der Jobcenter durch Poster beworben werden!
- Das Angebot des Telefondolmetschens soll auf der Homepage des Jobcenters in mehreren Sprachen beworben werden!
- Die aktuell gültige Geschäftsanweisung "Einsatz von Übersetzungsdienstleistungen 09/2016" soll geändert werden: Streichung der gestuften Prüfung vor dem Einsatz von Dolmetscher\*innen [5]!
- Die Informationsbroschüren und Antragsformulare sollen in migrationsrelevante Sprachen und in einfache Sprache übersetzt werden!

Mit freundlichen Grüßen

ACOMPA.

**Adressat\*innenliste:**

Jobcenter Bremen  
Susanne Ahlers - Geschäftsführerin des Jobcenter Bremens

Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen  
Senator Martin Günthner

Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen  
Abteilung 2 - Arbeit  
Abteilungsleitung Hildegard Jansen

Die Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport  
Referat Integrationspolitik  
Referatsleitung Silke Harth

Weser-Kurier  
Sara Sundermann

Die Tageszeitung  
Jean-Philipp Baeck

Radio Bremen  
Michael Glöckner

## Quellenverzeichnis:

[1] Antwort des Senats auf die kleine Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen „Abbau von Sprachbarrieren – interkulturelle Öffnung der bremischen Verwaltung fortschreiben“ S.12f; 08.12.15

URL: [http://www.gruene-fraktion-bremen.de/fileadmin/media/LTF/fraktionbremen\\_de/homepage/0-BBue/GrAnfr/19-0210\\_AntwGrAnfr\\_Sprachbarrieren.pdf](http://www.gruene-fraktion-bremen.de/fileadmin/media/LTF/fraktionbremen_de/homepage/0-BBue/GrAnfr/19-0210_AntwGrAnfr_Sprachbarrieren.pdf)

[2] Unsere dokumentierten (und selbstverständlich anonymisierten) Erfahrungsberichte

[3] Antwort des Senats auf die kleine Anfrage der Fraktion DIE LINKE "Amtssprache Deutsch – und dann?" S.15; 25.07.17

URL: [https://www.bremische-buergerschaft.de/drs\\_abo/2017-07-26\\_Drs-19-1152\\_22dab.pdf](https://www.bremische-buergerschaft.de/drs_abo/2017-07-26_Drs-19-1152_22dab.pdf)

[4] Antwort des Senats auf die kleine Anfrage der Fraktion DIE LINKE "Amtssprache Deutsch – und dann?" S.11; 25.07.17

URL: [https://www.bremische-buergerschaft.de/drs\\_abo/2017-07-26\\_Drs-19-1152\\_22dab.pdf](https://www.bremische-buergerschaft.de/drs_abo/2017-07-26_Drs-19-1152_22dab.pdf)

[5] Geschäftsanweisung des Jobcenters "Einsatz von Übersetzungsdienstleistungen 09/2016" S. 2; 25.07.2016 ergänzt am 06.01.2017 und ergänzt am 24.03.2017

URL: [http://www.jobcenter-bremen.de/common/library/dbt/sections/\\_uploaded/170106\\_GA\\_09\\_2016\\_%C3%9Cbersetzungsdienstleistungen.pdf](http://www.jobcenter-bremen.de/common/library/dbt/sections/_uploaded/170106_GA_09_2016_%C3%9Cbersetzungsdienstleistungen.pdf)

[6] Antwort des Senats auf die kleine Anfrage der Fraktion DIE LINKE "Amtssprache Deutsch – und dann?" S.13; 25.07.17

URL: [https://www.bremische-buergerschaft.de/drs\\_abo/2017-07-26\\_Drs-19-1152\\_22dab.pdf](https://www.bremische-buergerschaft.de/drs_abo/2017-07-26_Drs-19-1152_22dab.pdf)