



**S t R H**  
Wien

## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

StRH II - 37/17

MA 11, Prüfung von Übersetzungsleistungen

## KURZFASSUNG

*Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Übersetzungsleistungen in der Magistratsabteilung 11 einer Prüfung. Dabei wurden als Betrachtungszeitraum die Jahre 2014 bis 2017 herangezogen.*

*Im Zuge der Einschau zeigte sich, dass die Übersetzungsleistungen auf mehrere Arten erfolgten. So war in der Magistratsabteilung 11 eine Dolmetscherin beschäftigt, ebenso wurden Mitarbeitende eines Vereines für Übersetzungstätigkeiten eingesetzt. Für weitere Übersetzungsleistungen wurden externe Dolmetschende je Fall beauftragt. Im Jahr 2017 wurden für diese Leistungen - ohne eigene Personalkosten - rund 550.000,-- EUR aufgewendet, womit sich im Betrachtungszeitraum die diesbezüglichen Ausgaben um nahezu die Hälfte erhöht hatten. Zusätzlich kam in der Magistratsabteilung 11 ein Videodolmetschsystem zum Einsatz, für welches im Jahr 2017 Ausgaben in der Höhe von rund 12.000,-- EUR getätigt wurden.*

*Empfohlen wurden unter anderem Verbesserungen bei der Organisation und Dokumentation von Dolmetschleistungen sowie der verstärkte Einsatz des Videodolmetschsystems in der Magistratsabteilung 11.*

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Übersetzungsleistungen in der Magistratsabteilung 11 einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	6
1.1 Prüfungsgegenstand .....	6
1.2 Prüfungszeitraum .....	6
1.3 Prüfungshandlungen .....	6
1.4 Prüfungsbefugnis.....	7
1.5 Vorberichte .....	7
2. Allgemeines .....	7
2.1 Erfordernisse von Übersetzungsleistungen .....	7
2.2 Organisatorische Eingliederung.....	8
3. Vorgaben der Magistratsabteilung 11 .....	9
3.1 Vorgaben des Dezernates 2.....	9
3.2 Vorgaben anderer Organisationseinheiten .....	11
4. Persönliche Dolmetschleistungen.....	12
4.1 Dolmetscherin der Magistratsabteilung 11.....	12
4.2 Mitarbeitende eines Vereines .....	12
4.3 Externe Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher .....	14
4.4 Eigene Mitarbeitende der Magistratsabteilung 11.....	18
4.5 Vertrauenspersonen der Klientinnen bzw. Klienten .....	18
5. Schriftliche Übersetzungen.....	19
6. Videodolmetsch .....	20
6.1 Projekt Videodolmetsch im Magistrat der Stadt Wien.....	21

6.2 Regelbetrieb in der Magistratsabteilung 11 .....	23
7. Ausgaben .....	25
7.1 Gesamtausgaben .....	25
7.2 Ausgaben für Einzelleistungen .....	27
8. Abschließende Betrachtungen.....	28
8.1 Organisation der Leistungen.....	28
8.2 Vergleich der Leistungen .....	29
9. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	31

## TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Ausgaben für Übersetzungs- und Dolmetschleistungen .....	26
---	----

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs. ....	Absatz
bzw. ....	beziehungsweise
ca.....	circa
EDV .....	Elektronische Datenverarbeitung
EUR.....	Euro
exkl. ....	exklusive
GebAG .....	Gebührenanspruchsgesetz
GmbH.....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
IKT.....	Informations- und Kommunikationstechnologie
inkl. ....	inklusive
lt.....	laut
MA .....	Magistratsabteilung

Nr.....	Nummer
o.a. ....	oben angeführt
PC .....	Personal Computer
Pkt. ....	Punkt
Pkte. ....	Punkte
rd. ....	rund
s.....	siehe
s.a.....	siehe auch
StRH.....	Stadtrechnungshof
u.a. ....	unter anderem
USt .....	Umsatzsteuer
UVG.....	Unterhaltsvorschussgesetz
VZÄ .....	Vollzeitäquivalent
WKJHG 2013.....	Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013
z.B. ....	zum Beispiel
z.T. ....	zum Teil

## GLOSSAR

### Gebärdensprache

Eine eigenständige Sprache, die insbesondere von nicht oder schwer hörenden Menschen in Verbindung von Gestik, Mimik, lautlos gesprochenen Wörtern und Körperhaltung zur Kommunikation genutzt wird.

## PRÜFUNGSERGEBNIS

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Übersetzungsleistungen in der Magistratsabteilung 11 einer stichprobenweisen Prüfung. Als prüfungsgegenständlich relevante Übersetzungen wurden Übertragungen von Informationen von einer Ausgangssprache in eine Zielsprache verstanden. Dabei kamen verschiedene Nationalsprachen und die Gebärdensprache zum Einsatz. Die Prüfung umfasste sowohl schriftliche Übersetzungen als auch mündliche Übersetzungen, wobei Letztgenannte als Dolmetschleistungen bezeichnet werden.

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des Stadtrechnungshofes Wien getroffen.

Die Prüfung wurde von der Abteilung Gesundheit und Soziales des Stadtrechnungshofes Wien durchgeführt.

#### **1.2 Prüfungszeitraum**

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im Zeitraum Dezember 2017 bis April 2018. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand in der ersten Dezemberwoche statt. Die Schlussbesprechung wurde in der zweiten Juliwoche durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2014 bis 2017, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

#### **1.3 Prüfungshandlungen**

Die Prüfungshandlungen umfassten Recherchen im Internet und im Intranet der Prüfungsstelle, Einsichtnahmen in Unterlagen, Berechnungen, statistische Auswertungen, Interviews mit Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 11 sowie ergänzende Erhebun-

gen bei der ehemaligen Magistratsabteilung 14, der Magistratsabteilung 53 und der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit.

Bei der Durchführung der Prüfung ergaben sich keine Prüfungshindernisse.

#### **1.4 Prüfungsbefugnis**

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 1 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

#### **1.5 Vorberichte**

Der Stadtrechnungshof Wien behandelte Dolmetsch- und Übersetzungsleistungen bereits in seinem Bericht "MA 53, Prüfung der Dolmetschleistungen, StRH I - 53-2/15".

### **2. Allgemeines**

#### **2.1 Erfordernisse von Übersetzungsleistungen**

2.1.1 Gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien war die Magistratsabteilung 11 für die Wahrnehmung von Angelegenheiten der öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe zuständig. Im Betrachtungszeitraum war sie gemäß WKJHG 2013 u.a. für die Information über förderliche Pflege und Erziehung, die Beratung bei Erziehungs- und Entwicklungsfragen, die Gewährung von Erziehungshilfen sowie die Gefährdungsabklärung und Hilfeplanung verantwortlich.

Der Zuständigkeitsbereich der Magistratsabteilung 11 umfasste Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, werdende Eltern, Pflegepersonen und Adoptivwerbende, die ihren Hauptwohnsitz bzw. in bestimmten Fällen ihren Aufenthalt in Wien hatten. Demnach waren Personen mit unterschiedlichen Nationalitäten und unterschiedlichen Sprachkenntnissen umfasst. Im Anlassfall konnte es daher erforderlich sein, Übersetzungs- bzw. Dolmetschleistungen vonseiten der Magistratsabteilung 11 zur Verfügung zu stellen, um die gesetzlich bestimmten Aufgaben als Kinder- und Jugendhilfeträgerin besorgen zu können. Ergänzend zu dieser Notwendigkeit normierte dazu auch das WKJHG 2013, Dienste in den Herkunftssprachen anzubieten.

Aus diesen Bestimmungen war zu folgern, dass die Magistratsabteilung 11 im Bedarfsfall für eine Verständigungsmöglichkeit mit fremdsprachigen Klientinnen bzw. Klienten zu sorgen hatte.

2.1.2 Über die im WKJHG 2013 beschriebenen Aufgaben hinaus war auch in weiteren Zuständigkeitsbereichen die Notwendigkeit von Übersetzungs- und Dolmetschleistungen gegeben. Ein derartiger Bedarf konnte z.B. bei der Betreuung von Kindern und Jugendlichen in den sozialpädagogischen Einrichtungen der Stadt Wien entstehen. Ebenso war eine entsprechende Verständigungsmöglichkeit notwendige Voraussetzung, um in den gesetzlich bestimmten Fällen Minderjährige bei Gerichten und Verwaltungsbehörden - z.B. nach dem UVG oder nach asyl- und fremdenrechtlichen Vorschriften - zu vertreten.

## **2.2 Organisatorische Eingliederung**

2.2.1 Dem Erfordernis von Dolmetschleistungen in den unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen folgend, wurden Übersetzungs- und Dolmetschleistungen in der Magistratsabteilung 11 als Querschnittsmaterie betrachtet. Daraus ergab sich, dass mehrere Organisationseinheiten mit dieser Aufgabe betraut waren.

2.2.2 Aufgrund des Aufgabengebietes des Dezernates 2 - Soziale Arbeit mit Familien, welches u.a. die Abklärung der Gefährdung des Kindeswohls und die Unterstützung der Erziehung umfasste, lag der Schwerpunkt der Übersetzungs- und Dolmetschdienste in diesem Dezernat. In der Dezernatsleitung war im Bereich der Fach- und Personalentwicklung eine Dolmetscherin beschäftigt. Darüber hinaus waren eine Sozialarbeiterin und eine Kanzleibedienstete u.a. mit themenspezifischen Koordinations- und Verwaltungssachen betraut.

In den 18 Regionalstellen des Dezernates war der Bedarf insbesondere in Form von Dolmetschleistungen im Rahmen von Gefährdungsabklärungen gegeben. Zusätzliche Einsatznotwendigkeiten entstanden im Referat für Pflege- und Adoptivkinder.

2.2.3 Im Dezernat 6 - Sozialpädagogische Einrichtungen war eine Sprachmittlung im Bedarfsfall ebenfalls notwendig. Ein Mitarbeiter der Dezernatsleitung war zum Zeitpunkt der Einschau u.a. für entsprechende Verwaltungstätigkeiten zuständig.

In den sieben Regionen war der Bedarf von Dolmetschleistungen insbesondere in den eigenen Einrichtungen (Krisenzentren, Wohngemeinschaften und Wohngruppen) gegeben. Der Fachbereich Drehscheibe, der mit der Arbeit von unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen und Fremden in Wien betraut war und auch eine Wohngruppe umfasste, war in Bezug auf Dolmetschleistungen von besonderer Relevanz.

2.2.4 In der Gruppe Recht war ein Bedarf an Dolmetschleistungen insbesondere im Referat Asylvertretung gegeben. Dieses im Jahr 2015 gegründete Referat benötigte Dolmetschdienste für vor- und nachbereitende Gespräche im Rahmen von Asylverfahren sowie für Gruppenveranstaltungen, bei denen unbegleitete minderjährige Flüchtlinge über die Kinder- und Jugendhilfe und das Asylverfahren informiert wurden.

2.2.5 Darüber hinaus konnten im Anlassfall auch in anderen Organisationseinheiten, z.B. im Bereich des Dezernates 1 - Rechtsvertretung, Dolmetsch- und Übersetzungsleistungen anfallen.

### **3. Vorgaben der Magistratsabteilung 11**

#### **3.1 Vorgaben des Dezernates 2**

3.1.1 Zum Zeitpunkt der Einschau war im Dezernat 2 die interne Dienstanweisung "Organisation und Verrechnung von Übersetzungs- und Dolmetschleistungen" vom März 2016 in Kraft. In dieser wurden die Vorgehensweisen und Verrechnungsmodalitäten für mündliche und schriftliche Übersetzungen geregelt sowie Informationen zur Durchführung des Dolmetschgespräches gegeben.

3.1.2 In gegenständlicher Dienstanweisung war geregelt, dass für die Sprachen Bosnisch, Kroatisch, Serbisch, Türkisch, Kurdisch und Englisch ausschließlich die in der Magistratsabteilung 11 beschäftigte Dolmetscherin sowie vier für diese Dienststelle tätige Mitarbeitende eines Vereines zur Verfügung standen. Diese Personen waren mit den

jeweiligen Sprachen, Telefonnummern und Bezirkszuständigkeiten angeführt und konnten direkt kontaktiert werden.

3.1.3 Für alle anderen Sprachen konnten Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher aus einer - mit der Dienstanweisung verlinkten - Liste angefragt werden. Listenfremde Personen konnten zum Dolmetschen eingesetzt werden, wenn mit diesen das Einvernehmen über die geltenden Rahmenbedingungen hergestellt und sie zur Verschwiegenheit verpflichtet wurden.

Für den Bedarf an Gebärdensprachdolmetschenden war in einem ersten Schritt die Bereitstellung und Kostenübernahme durch Einrichtungen der Behindertenhilfe zu klären. Ergänzend wurde auf entsprechende Personen in der Dolmetscherinnen- bzw. Dolmetscherliste der Magistratsabteilung 11 sowie auf einen themenspezifischen Verein und einen entsprechenden Berufsverband hingewiesen.

3.1.4 Als Tarife für Übersetzungsleistungen wurden für die erste halbe Stunde 24,50 EUR und für jede weitere halbe Stunde 12,40 EUR festgelegt. Hinzu kam eine Entschädigung von 22,70 EUR je begonnener Stunde für den Zeitaufwand der An- und Abreise, für Anwesenheiten ohne Dolmetschleistung (wenn z.B. die Klientin bzw. der Klient nicht erschien) sowie für etwaige kurzfristige Terminabsagen. Reisekosten wurden in der Höhe der Kosten von zwei Einzelfahrscheinen gewährt.

Ein Vergleich mit den gesetzlichen Bestimmungen zeigte, dass die angeführten Tarife den zum Zeitpunkt der Prüfung im GebAG festgelegten Gebührensätzen entsprachen.

3.1.5 Weitere Inhalte der Dienstanweisung betrafen Erläuterungen zur Vorbereitung und Gesprächsführung dolmetschunterstützter Gespräche sowie zur Vorgehensweise in Bezug auf die Ausstellung und Weiterleitung der Gebührennote. Darüber hinaus wurde auf die Möglichkeit, Rückmeldungen zu Dolmetschleistungen an die zuständige Mitarbeiterin in der Dezernatsleitung zu übermitteln, hingewiesen.

3.1.6 Die Dienstanweisung regelte weiters, dass schriftliche Übersetzungen bei der im Dezernat 2 tätigen Dolmetscherin in Auftrag zu geben wären. Sie war für die Organisation der Übersetzungsleistung, die Übermittlung des Schriftstückes an die Auftraggeberin bzw. den Auftraggeber und die Verrechnung zuständig.

3.1.7 Zur Umsetzung der Vorgaben standen im Dezernat 2 einige Drucksorten zur Verfügung. Eine "Information für DolmetscherInnen" gab Auskunft über die Aufgaben der Magistratsabteilung 11, die Anforderungen an die dolmetschende Person, deren Verschwiegenheitspflicht und die Verrechnungsmodalitäten. Das Formular "Einverständniserklärung" war vor Beginn der Tätigkeit von der Dolmetscherin bzw. dem Dolmetscher auszufüllen. Dieses Formular lag in zwei unterschiedlichen Versionen vor. Eine Version enthielt das Einverständnis, unter den im Informationsblatt enthaltenen Bedingungen tätig zu werden sowie die Zustimmung zur Veröffentlichung der eigenen Daten im Intranet der Magistratsabteilung 11 und zur Verschwiegenheit. Das zweite Formular verpflichtete die Unterzeichnende bzw. den Unterzeichnenden lediglich zur Verschwiegenheit.

Ergänzt wurden die Drucksorten durch Formulare von Gebührennoten für mündliche und schriftliche Übersetzungen, die mit den entsprechenden Gebührensätzen hinterlegt waren.

### **3.2 Vorgaben anderer Organisationseinheiten**

Das Dezernat 6 verfügte seit Mitte des Jahres 2016 ebenfalls über eine mit der Dienstanweisung des Dezernates 2 nahezu idente Dienstanweisung "Organisation und Verrechnung von Übersetzungs- und Dolmetschleistungen". Der Unterschied bestand darin, dass für die Mitarbeitenden des im Pkt. 3.1.2 erwähnten Vereines keine Bezirkszuständigkeiten vorgesehen und Anpassungen bei den Ansprechpartnerinnen bzw. Ansprechpartnern und Verrechnungsstellen an das Dezernat 6 erfolgt waren.

Für sämtliche andere Organisationseinheiten der Magistratsabteilung 11 gab es keine schriftlichen Vorgaben, wie Übersetzungs- und Dolmetschleistungen organisiert und verrechnet werden sollten.

## **4. Persönliche Dolmetschleistungen**

### **4.1 Dolmetscherin der Magistratsabteilung 11**

4.1.1 Zu den Hauptaufgaben der im Dezernat 2 vollzeitbeschäftigten akademisch ausgebildeten Dolmetscherin zählten lt. Arbeitsplatzbeschreibung das Dolmetschen und Übersetzen aus den und in die Sprachen Bosnisch, Kroatisch und Serbisch. Des Weiteren oblag ihr die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Organisationseinheiten der Magistratsabteilung 11 sowie die Organisation schriftlicher Übersetzungsleistungen (s. Pkt. 5.). Darüber hinaus war die Zusammenarbeit mit anderen Magistratsdienststellen und Vortragstätigkeiten vorgesehen.

4.1.2 In Bezug auf persönliche mündliche Übersetzungen zeigte die Einschau, dass die Mitarbeiterin im Betrachtungszeitraum entsprechend der Dienstanweisungen der Dezernate 2 und 6 für Dolmetschdienste in Bosnisch, Kroatisch und Serbisch angefordert wurde. Aufgrund eines zumeist telefonisch vorgebrachten Ersuchens war sie u.a. im Referat für Adoptiv- und Pflegekinder, in Regionalstellen und in Krisenzentren im Einsatz. Sie gab das Arbeitsaufkommen in Bezug auf ihre Dolmetschtätigkeiten mit durchschnittlich zwei Einsätzen pro Tag an, systematische Aufzeichnungen über ihre Tätigkeiten lagen nicht vor.

### **4.2 Mitarbeitende eines Vereines**

4.2.1 Ergänzend zu den Diensten der Dolmetscherin standen vier Mitarbeitende eines Vereines für mündliche Übersetzungen zur Verfügung. Diese Mitarbeitenden verfügten über keine spezielle Dolmetschausbildung, vielmehr wurden sie aufgrund ihrer muttersprachlichen Kenntnisse und der langjährigen Tätigkeit innerhalb der Magistratsabteilung 11 für diese Dienste eingesetzt. Entsprechend der Dienstanweisung des Dezernates 2 war eine Person für die Sprachen Bosnisch, Kroatisch und Serbisch, zwei Personen für Türkisch und Kurdisch und eine Person für Türkisch und Englisch vorgesehen. Die Dienstanweisung des Dezernates 6 teilte einer der Personen auch die Sprache Polnisch zu.

Die Erhebungen zeigten, dass die Zusammenarbeit mit dem Verein auf ein Projekt aus dem Jahr 1990 zurückging, bei dem die Beratungs- und Serviceangebote der Magistratsabteilung 11 den in Wien lebenden ausländischen Familien nähergebracht werden sollten. Nach dem Abschluss des Projektes wurden die damals mit dieser Tätigkeit betrauten sechs Personen im Juli 1995 von einem Verein angestellt. Deren Personalkosten übernahm entsprechend einem Beschluss des Gemeinderatsausschusses für Bildung, Jugend, Familie, Soziales, Frauenfragen und Sport vom 15. November 1995 die Magistratsabteilung 11. Vertragliche Regelungen über Umfang und Inhalt dieser Kooperation konnten dem Stadtrechnungshof Wien nicht vorgelegt werden.

Im Zuge von Budgetverhandlungen für das Jahr 2002 wurde eine Beendigung dieser Kooperation angedacht, die Zusammenarbeit schlussendlich jedoch fortgesetzt. Seither verringerte sich der Umfang lediglich durch Personalabgänge und betrug zum Zeitpunkt der Einschau vier VZÄ.

4.2.2 Die vier Personen waren jeweils einer Regionalstelle des Dezernates 2 zugeteilt, von wo aus sie in ihrem jeweiligen Einsatzgebiet auf Anforderung von Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 11 Dolmetschleistungen erbrachten. Laut Auskunft der Führungskräfte des Dezernates 2 koordinierten und erledigten die Mitarbeitenden des Vereines ihre Einsätze selbstständig.

Innerhalb der Magistratsabteilung 11 gab es keine Aufzeichnungen über die konkreten Tätigkeiten bzw. Einsatzorte dieser Personen. Eine Aufsicht erfolgte lediglich in der Form, dass die muttersprachlichen Mitarbeitenden Absenzen sowohl der bzw. dem Regionalstellenleitenden als auch dem dienstgebenden Verein meldeten. Ebenso wurden etwaige Zeitausgleichsansuchen aufgrund von Einsätzen außerhalb der fixen Dienstzeit der Mitarbeitenden über die Regionalstellenleitung an den Verein übermittelt.

Aus Aufzeichnungen der Dezernate 2 und 6 ging hervor, dass Übersetzungsleistungen in jenen Sprachen, die über die muttersprachlichen Mitarbeitenden verfügbar waren, kaum extern vergeben wurden. Die geringe Anzahl an Beauftragungen externer Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher in den durch den Verein verfügbaren Sprachen zeig-

te, dass mit den Vereinsmitarbeitenden der Bedarf weitgehend gedeckt werden konnte. Ob und inwiefern das Angebot allerdings über den Bedarf hinausging, konnte aufgrund fehlender Arbeitsaufzeichnungen nicht beurteilt werden. Der Stadtrechnungshof Wien erkannte diesbezüglich einen Verbesserungsbedarf, da ohne Kenntnisse über die Tätigkeiten der Vereinsmitarbeitenden die Leistungserbringung nicht nachvollzogen werden konnte.

Es wurde daher empfohlen, Aufzeichnungen der Mitarbeitenden des Vereines über ihre Tätigkeiten einzufordern, die nach erbrachter Dolmetschleistung von den anfordernden Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 11 abzuzeichnen wären.

#### **4.3 Externe Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher**

4.3.1 In der Fach- und Personalentwicklung des Dezernates 2 wurde ein "Verzeichnis der DolmetscherInnen" geführt, das im Intranet allen Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 11 zur Verfügung stand. Dieses enthielt zum Zeitpunkt der Einschau rd. 110 Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher, die über Sprachkompetenzen in insgesamt rd. 50 Fremdsprachen verfügten. Die Personen stammten aus verschiedenen Berufssparten und verfügten über unterschiedliche sprachliche Qualifikationen. Zu einem geringen Anteil waren es allgemein beeidete und gerichtlich zertifizierte Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher.

Dazu war anzumerken, dass Dolmetscherin bzw. Dolmetscher sowie Übersetzerin bzw. Übersetzer keine rechtlich geschützten Berufsbezeichnungen waren. Dies hatte zur Folge, dass die Berufe auch ohne spezielle Ausbildung bzw. ohne Qualifikationsnachweis ausgeübt werden konnten. Eine Ausnahme bildeten hier lediglich die allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher, die neben dem Nachweis einer entsprechenden Berufserfahrung auch eine Prüfung zu absolvieren hatten.

4.3.2 Laut Auskunft der zuständigen Mitarbeiterin erfolgte die Aufnahme von Personen auf die Liste zumeist aufgrund von Initiativbewerbungen. Nach Sichtung der Bewerbungsunterlagen lud sie die Interessierten zu einem Gespräch ein. Bei diesen Gesprä-

chen wurde die Eignung für den Dolmetschdienst beurteilt, über die Magistratsabteilung 11, den Tätigkeitsbereich der Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher sowie über Rahmenbedingungen informiert. Ein Leitfaden standardisierte die wichtigsten Gesprächsinhalte. Bei beiderseitigem Interesse wurden nachfolgend ein Informationsblatt und ein Fachvokabular übergeben, die Einverständniserklärung unterzeichnet und die Liste der Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher aktualisiert.

Zeugnisse, Referenzen, Lebenslauf und die beim Gespräch beurteilte Sprachkompetenz in Deutsch waren die Grundlagen für die Beurteilung der Eignung, wobei auch eine entsprechende Empathiefähigkeit in die Entscheidung miteinbezogen wurde. Mindestanforderungen konnten nicht bekannt gegeben werden, es wurde aber berichtet, dass z.B. schulisch angeeignete Sprachkenntnisse nicht ausreichend wären, vielmehr würde muttersprachlichen Kenntnissen, Kenntnissen aufgrund längerer Auslandsaufenthalte bzw. universitären Ausbildungen der Vorzug gegeben.

Die Einschau zeigte, dass seit einer Änderung der Zuständigkeiten im Jahr 2016 die Bewerbungen und Einverständniserklärungen der Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher abgelegt waren. Die Unterlagen waren in unterschiedlichem Umfang vorhanden und umfassten neben den Bewerbungsschreiben und Lebensläufen in manchen Fällen auch Ausbildungsnachweise wie z.B. über spezielle Dolmetsch-Lehrgänge, Bestätigungen über die Eintragung in Dolmetschlisten von Bundesdienststellen, Arbeitszeugnisse, Referenzen bereits getätigter Dolmetschdienste und Strafregisterbescheinigungen. In manchen Fällen waren derartige Beilagen jedoch nicht enthalten, wodurch auf Sprachkenntnisse nur aus dem Lebenslauf geschlossen werden konnte. Diese beschrieben unterschiedliche Sprachkompetenzen, die von Masterstudien in Dolmetschen über muttersprachliche Kenntnisse bis zu offensichtlich aufgrund von Schul- und Berufserfahrung angeeigneten Kenntnissen reichten.

Von jenen Personen, die bereits vor einer organisatorischen Änderung im Jahr 2016 auf der Liste geführt wurden, waren keine Bewerbungsunterlagen vorhanden, weshalb vom Stadtrechnungshof Wien die Qualifikationen nicht nachvollzogen werden konnten. Die

Einverständniserklärungen dieser Personen waren abgelegt, enthielten in der älteren Version allerdings keine Verschwiegenheitserklärung (s. Pkt. 3.1.7).

Der Stadtrechnungshof Wien erkannte in der Erstellung des "Verzeichnisses der DolmetscherInnen" eine begrüßenswerte Form der Qualitätssicherung. Durch diese Maßnahme konnten geeigneten Personen gezielt ausgewählt und auf die Anforderungen der Tätigkeit vorbereitet werden. Gleichzeitig wurden in diesem Bereich auch Verbesserungspotenziale erkannt. So sollten zur Sicherung der fachlichen Qualifikation ausnahmslos Ausbildungsnachweise eingefordert und dokumentiert werden. Ebenso wäre es zweckmäßig, das Bewerbungsgespräch sowie die Gründe für eine Aufnahme in das "Verzeichnis der DolmetscherInnen" zumindest stichwortartig zu dokumentieren.

Im Hinblick auf den Aufgabenbereich der Magistratsabteilung 11 - der u.a. Abklärungen von Gefährdungen des Kindeswohls umfasst - wäre nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien die Integrität der für Übersetzungsleistungen herangezogenen Personen bestmöglich sicherzustellen. Aus diesem Grund sollten jedenfalls Verschwiegenheitserklärungen unterzeichnet werden. Ebenso wäre zu erwägen, ob zusätzlich auch Strafregisterbescheinigungen sowie Strafregisterbescheinigungen "Kinder- und Jugendfürsorge" eingefordert werden sollten.

4.3.3 Bei Bedarf an Dolmetschleistungen wurde entsprechend den Dienstanweisungen auf das zur Verfügung stehende Verzeichnis von den Mitarbeitenden der Dezernate 2 und 6 zugegriffen und eine passende Person angefordert. Die Mitarbeitenden organisierten die Termine größtenteils selbst, in einigen Fällen wurden sie über die Kanzlei koordiniert. Nach erfolgter Leistung wurde die Gebührennote entsprechend der Dienstanweisung ausgefüllt, die Richtigkeit von der bzw. dem zuständigen Mitarbeitenden bestätigt und nachfolgend über die Dezernatsleitung an die zuständige Buchhaltungsabteilung übermittelt.

Die Einschau zeigte, dass auch Mitarbeitende aus anderen Organisationseinheiten Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher anhand dieser Liste anforderten. In diesen Fällen erfolgte die Übermittlung der Gebührennote an die Leitung des Dezernates 2.

In Gesprächen des Stadtrechnungshofes Wien mit Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 11 wurde von überwiegend sehr guten Erfahrungen mit den in der Liste angeführten Dolmetscherinnen bzw. Dolmetschern berichtet sowie die hohe menschliche Kompetenz und die rasche Verfügbarkeit dieser Personen gelobt. Wie in der Dienstanweisung angeführt, übermittelten die Mitarbeitenden z.T. auch Rückmeldungen zu den Dolmetschleistungen an die Fach- und Personalentwicklung. Die für die Erstellung der Liste Verantwortliche gab an, dass derartige Rückmeldungen zur Sicherung der Qualität sehr wichtig wären. Sofern negative Rückmeldungen vorlagen, erfolgten eventuell ein klärendes Gespräch mit der Dolmetscherin bzw. dem Dolmetscher und gegebenenfalls die Streichung aus der Liste. Aus ihrer Erfahrung lagen derartige Problematiken meist in der persönlichen Komponente, wie z.B. einem fehlenden wertschätzenden Umgang mit allen Gesprächsteilnehmerinnen bzw. Gesprächsteilnehmern. Die Einschau bestätigte die o.a. Vorgehensweise.

4.3.4 In einigen wenigen Fällen waren von Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 11 Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher angefordert worden, die nicht auf der Liste geführt wurden. Diese Vorgehensweise stand prinzipiell im Einklang mit der Dienstanweisung der Dezernate 2 und 6, die diese Möglichkeit einräumte. Der Stadtrechnungshof Wien gab dazu allerdings zu bedenken, dass direkt beauftragte Personen nicht die in der Dezernatsleitung angesiedelte Qualitätssicherung durch das Bewerbungsverfahren durchliefen.

Bei einer direkten Beauftragung war lt. Dienstanweisung vor Inanspruchnahme der Leistung mit den jeweiligen Personen das Einvernehmen über die Rahmenbedingungen herzustellen und sie zur Verschwiegenheit zu verpflichten. Derartige Aufzeichnungen konnten bei den stichprobenweisen Überprüfungen nicht eingesehen werden.

Der Stadtrechnungshof Wien regte daher an, künftig Beauftragungen von Dolmetscherinnen bzw. Dolmetschern, die nicht auf der internen Liste geführt werden, nur in begründeten Ausnahmefällen vorzunehmen. In diesen Fällen wären im Vorfeld jedenfalls

Verpflichtungen zur Einhaltung der Rahmenbedingungen sowie zur Verschwiegenheit zu unterzeichnen.

4.3.5 Da zu Beginn des Betrachtungszeitraumes die Abgrenzung der Dezernate bei der Verrechnung der Dolmetschleistungen nicht vollständig gegeben war, konnte vom Stadtrechnungshof Wien keine klare Zuordnung auf die einzelnen Organisationseinheiten erfolgen. Es zeigte sich jedoch, dass ein Großteil der Dolmetschleistungen in den Regionalstellen des Dezernates 2 erbracht wurde. Die Gesamtanzahl der Leistungen war im Betrachtungszeitraum stark steigend. So wurden insgesamt im Jahr 2014 in 1.248 Fällen, im Jahr 2015 in 1.784 Fällen, im Jahr 2016 in 2.592 Fällen und im Jahr 2017 in 3.089 Fällen externe Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher beauftragt.

#### **4.4 Eigene Mitarbeitende der Magistratsabteilung 11**

Im Dezernat 2 wurde auch eine Liste "Mitarbeiter/innen des Dezernates 2 mit besonderen Fremdsprachenkenntnissen" geführt. Die zum Zeitpunkt der Einschau im Intranet verfügbare Aufstellung enthielt 24 Personen, die über Kenntnisse in insgesamt 13 Fremdsprachen verfügten, wobei Englischkenntnisse nicht angeführt wurden.

Gespräche mit Führungskräften des Dezernates 2 gaben Aufschluss darüber, dass Mitarbeitende nach Möglichkeit entsprechend ihrer Sprachkenntnisse in ihrem Arbeitsumfeld eingesetzt wurden. Darüber hinaus waren Übersetzungs- und Dolmetschtätigkeiten nur eingeschränkt möglich, da ihre sonstigen Aufgaben bereits zu einer hohen Arbeitsbelastung führten. Daher erfolgten Übersetzungen durch diese Mitarbeitenden eher in Einzelfällen z.B. in Form von kurzen telefonischen Hilfestellungen.

#### **4.5 Vertrauenspersonen der Klientinnen bzw. Klienten**

Als weitere Möglichkeit der Sprachmittlung war es möglich, Vertrauenspersonen der Klientinnen bzw. Klienten in die Gespräche zu integrieren.

Die Erhebungen zeigten, dass auch von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht wurde. So brachte der Stadtrechnungshof Wien in Erfahrung, dass z.B. bei Anfragen einer Klientin bzw. eines Klienten eine mitgebrachte Vertrauensperson als Sprachmittlerin bzw.

Sprachmittler akzeptiert werde. Demgegenüber kamen in Fällen, die eine präzise Kommunikation mit den Betroffenen erforderten und oftmals sehr persönliche Themen zum Inhalt hatten (z.B. im Zusammenhang mit einer Gefährdungsabklärung) externe Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher zum Einsatz.

Im Bereich der Fremdunterbringung von Kindern und Jugendlichen zeigte sich, dass in zahlreichen sozialpädagogischen Einrichtungen Betreuerinnen bzw. Betreuer mit muttersprachlichen Fremdsprachenkenntnissen tätig waren, die z.B. auch bei Fallbesprechungen als Sprachmittelnde zur Verfügung standen.

Einigkeit bestand in Bezug auf die Vorgehensweise, dass zum Schutz des Kindeswohls Minderjährige keinesfalls für die Sprachmittlung herangezogen werden sollten.

## **5. Schriftliche Übersetzungen**

Wie in den Dienstanweisungen der Dezerate 2 und 6 vorgesehen, wurden schriftliche Übersetzungen von der Dolmetscherin der Magistratsabteilung 11 koordiniert. Die Einschau zeigte, dass diese Vorgehensweise in der gesamten Dienststelle etabliert war.

Bei schriftlichen Übersetzungen erfolgte eine Zusammenarbeit mit der nach der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien für den Übersetzungs- und Dolmetschdienst zuständigen Magistratsabteilung 53. So wurden von der Dolmetscherin der Magistratsabteilung 11 Übersetzungen in Bosnisch, Kroatisch und Serbisch für die eigene Abteilung und bei freien Kapazitäten auch für andere, über den Übersetzungs- und Dolmetschdienst anfragende Dienststellen getätigt (s.a. "MA 53, Prüfung der Dolmetschleistungen, StRH I - 53-2/15"). Als Grenze des möglichen Auftragsvolumens gab sie ein Maximum von sieben Seiten an.

Im Gegenzug wurden Übersetzungen, die innerhalb der Magistratsabteilung 53 erledigt werden konnten, an diese weitergegeben. Infrage kamen Übersetzungsleistungen in Englisch, Französisch, Italienisch und z.T. in Spanisch. Ob eine Übersetzung durchführbar war, wurde vom Übersetzungsdienst im Einzelfall aufgrund von Auftragsvolumen, Komplexität der Texte und der verfügbaren Ressourcen entschieden. Zumeist

wurden Übersetzungen im Umfang von bis zu drei Seiten durch eigene Mitarbeitende durchgeführt. Eine interne Leistungsverrechnung zwischen den beiden Dienststellen erfolgte nicht.

Wenn die Übersetzung nicht magistratsintern erfolgen konnte, beauftragte die Dolmetscherin der Magistratsabteilung 11 eine externe Übersetzerin bzw. einen externen Übersetzer. Nach Möglichkeit wählte sie dabei eine geeignete Person aus dem internen "Verzeichnis der DolmetscherInnen" aus. Die Übermittlung der Texte und die Verrechnung erfolgten über sie. Bezüglich der vereinbarten Übersetzungshonorare orientierte sie sich an einer Information der Magistratsabteilung 53, welche Richtwerte und Rahmenpreise pro Normzeile bzw. Mindestpauschalen für verschiedene Sprachen vorsah.

Die Dolmetscherin der Magistratsabteilung 11 führte keine Statistiken über die von ihr getätigten, an die Magistratsabteilung 53 weitergeleiteten sowie extern beauftragten Übersetzungen. Ihr persönliches Arbeitsaufkommen für schriftliche Übersetzungen gab sie mit ca. zehn Texten pro Monat an. Einer Statistik der Magistratsabteilung 53 war zu entnehmen, dass im Jahr 2017 vom Übersetzungsdienst 38 Übersetzungen für die Magistratsabteilung 11 und 8 Übersetzungen von der Dolmetscherin der Magistratsabteilung 11 für den Übersetzungsdienst durchgeführt wurden. Zu den extern beauftragten Übersetzungen konnte den Aufzeichnungen der Dezernate 2 und 6 entnommen werden, dass 65 Übersetzungen im Jahr 2014, 68 im Jahr 2015, 124 im Jahr 2016 und 120 im Jahr 2017 verrechnet wurden.

## **6. Videodolmetsch**

Eine weitere Möglichkeit, Dolmetschleistungen in Anspruch zu nehmen, bestand in der Kommunikation über eine Ton- und Bildübertragung zwischen einer Dolmetscherin bzw. einem Dolmetscher und anderen Personen. Im Gegensatz zu den unter Pkt. 4. beschriebenen persönlichen Dolmetschleistungen musste sich die bzw. der Dolmetschende nicht am gleichen Ort befinden wie die Person, deren Sprache übersetzt werden sollte. Diese Methode wurde bereits im Jahr 2013 in Krankenanstalten getestet und war zum Zeitpunkt der Einschau u.a. in Justizanstalten, im Asyl- und Gesundheitswesen im Einsatz.

## **6.1 Projekt Videodolmetsch im Magistrat der Stadt Wien**

6.1.1 Bei einer Tagung des Österreichischen Städtebundes im März 2015 erfolgte ein Erfahrungsaustausch zum Thema Videodolmetsch. Infolgedessen widmete sich die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit dieser Angelegenheit. Im Oktober 2015 wurde unter deren Federführung ein entsprechendes Pilotprojekt gestartet, an dem die Magistratsabteilungen 11, 15 und 59 sowie die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Sofortmaßnahmen teilnahmen. Zusätzlich waren die Magistratsabteilung 14 für die Beauftragung und die Unterstützung der technischen Umsetzung, die Magistratsabteilung 53 als Fachdienststelle für Übersetzungsleistungen sowie die Magistratsabteilung 26 in Bezug auf datenschutzrechtliche Rahmenbedingungen eingebunden. Als Projektzeitraum waren zunächst drei Monate definiert.

Das beauftragte Unternehmen stellte Übersetzungsleistungen von über 500 Personen mit akademischen Abschlüssen und Spezialisierungen in unterschiedlichen Fachbereichen sowie eine entsprechende Videosoftware zur Verfügung. Mithilfe dieses Systems wurde die Verfügbarkeit von 13 Fremdsprachen und der Gebärdensprache innerhalb von zwei Minuten garantiert. Weitere Sprachen konnten als Terminleistung zugebucht werden.

Neben den einmaligen Kosten für die technische Integration und Schulungen in der Höhe von insgesamt 5.980,-- EUR umfasste das Angebot eine Sprachpauschale in der Höhe von 99,-- EUR pro Monat für jede beteiligte Dienststelle sowie eine Videolizenz in der Höhe von 9,-- EUR pro Monat und Arbeitsplatz. Als gesprächsabhängige Kosten wurde ein Mindestbetrag von 30,-- EUR für die ersten 15 Minuten und für jede Folgeminute 1,-- EUR verrechnet (alle Preise exkl. USt). Weitere Tarife waren für die Gebärdensprache und gesondert vereinbarte Sprachen vorgesehen.

Im Rahmen des Pilotprojektes verwendeten die Dienststellen das System Videodolmetsch sowohl stationär als auch mobil. In Summe kamen rd. 20 EDV-Geräte (PC, Notebooks, Tablets und Smartphones) zum Einsatz.

In der Magistratsabteilung 11 wurden im Zuge des Projektes vier zusätzlich beschaffte Notebooks mit dem System Videodolmetsch ausgestattet. Diese setzte vornehmlich das Dezernat 2 in der Regionalstelle für den 6., 7., 8. und 9. Wiener Gemeindebezirk sowie in der Regionalstelle für den 20. Wiener Gemeindebezirk und das Dezernat 6 im Krisenzentrum für jugendliche Mädchen und im Fachbereich Drehscheibe ein. Die Verwendung von Videodolmetsch war innerhalb der Magistratsabteilung 11 im Umfang von bis zu insgesamt 36 Stunden pro Monat vorgesehen.

Laut Statusbericht der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Organisation vom 16. Dezember 2015 zeigte der Probetrieb, dass die vertraglich vereinbarten Verbindungszeiten eingehalten wurden. Zumeist konnte bereits nach durchschnittlich 15 bis 20 Sekunden die Verbindung zu einer Dolmetscherin bzw. einem Dolmetscher in der gewünschten Sprache hergestellt werden. Die Gespräche wurden positiv beurteilt, als Vorteil betrachteten alle Beteiligten insbesondere die prompte Verfügbarkeit. Dadurch konnte im Bedarfsfall zeitnah eine Videoverbindung aufgebaut werden und weitere Termine mit einer bzw. einem persönlich Dolmetschenden inkl. etwaiger Anfahrtskosten bzw. Anfahrtszeiten wurden entbehrlich.

Verbesserungsmöglichkeiten erkannten die beteiligten Dienststellen in erster Linie in technischer Hinsicht, wie z.B. in der Vergrößerung des Kameraweitwinkels der PC, in einer verbesserten Tonqualität und in besseren Internetverbindungen. Insgesamt wurde der Einsatz von Videodolmetsch als Qualitätssteigerung und wertvolle Ergänzung zum bestehenden Angebot an persönlicher Dolmetschleistung beurteilt.

6.1.2 Aufgrund der positiven Erfahrungen und der noch ausstehenden Rahmenvereinbarung zu Videodolmetschleistungen der Bundesbeschaffung GmbH wurde auf Initiative der Magistratsdirektion der Probetrieb um weitere drei Monate bis 31. März 2016 verlängert. Bei der Vertragsgestaltung wurden die ursprünglich vereinbarten Konditionen weitgehend beibehalten, vonseiten des Anbieters erfolgten Verbesserungen im Sprachangebot. Als Einsatzzeit wurde die Zeitspanne von 7.00 Uhr bis 19.00 Uhr definiert, des

Weiteren wurde ein Service Level Agreement von 98,7 % garantiert. Die Magistratsabteilung 11 beteiligte sich an der Verlängerung des ursprünglichen Projektes.

## **6.2 Regelbetrieb in der Magistratsabteilung 11**

6.2.1 Nach Beendigung des Probebetriebes mit 31. März 2016 entschloss sich die Leitung der Magistratsabteilung 11 aufgrund des Erfolges während des Projektes, Videodolmetsch in den Regelbetrieb zu übernehmen.

Laut Vorgaben der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit hatte ab April 2016 die Inanspruchnahme von Videodolmetsch über eine Konkretisierung der diesbezüglichen Rahmenvereinbarung der Bundesbeschaffung GmbH zu erfolgen. Mit der vertraglichen und technischen Umsetzung sowie der Verrechnung wurde die ehemalige Magistratsabteilung 14 betraut.

Dementsprechend bezog die Magistratsabteilung 11 den Service Videodolmetsch im Regelbetrieb über die ehemalige Magistratsabteilung 14, welche diese Dienstleistung gemeinsam mit dem sonstigen IKT-Support quartalsweise in Rechnung stellte. Wie in den Vorperioden wurden als Gesprächsgebühren ein Mindestbetrag von 30,-- EUR für die ersten 15 Minuten und 1,-- EUR je Folgeminute sowie 9,-- EUR je Monat und Arbeitsplatz verrechnet. Darüber hinaus wurden der Magistratsabteilung 11 vom beauftragten Unternehmen monatliche Aufzeichnungen über die erbrachten Leistungen übermittelt.

6.2.2 Die Magistratsabteilung 11 legte in Form einer schriftlichen Dienstanweisung die Rahmenbedingungen für den Einsatz des Videodolmetschens fest. Dementsprechend konnten pro vergebener Lizenz (Arbeitsplatz) und Monat zehn Dolmetschstunden in Anspruch genommen werden. Die Nutzung hatte im Regelfall werktags zwischen 7.00 Uhr und 19.00 Uhr zu erfolgen. In Ausnahmesituationen durfte Videodolmetsch auch außerhalb dieser Zeit abgerufen werden, wobei in solchen Fällen eine nachträgliche schriftliche Meldung inkl. Begründung an das EDV-Referat der Magistratsabteilung 11 vorzunehmen war. Die Inanspruchnahme eines 24-Stundendienstes war hauptsächlich für den Fachbereich Drehscheibe vorgesehen, bei welchem es aufgrund seiner

Aufgabenstellung auch zum Einsatz an Wochenenden und in der Nacht kommen konnte.

Die Dienstanweisung enthielt darüber hinaus Vorgaben zur Dokumentation. Demnach waren Zustimmungserklärungen der Klientinnen bzw. Klienten sowie Zeitaufzeichnungen über die Inanspruchnahme der Leistungen in entsprechenden Formularen zu führen und aufzubewahren. In weiteren Punkten wurde auf die sichere Verwendung von Passwörtern sowie auf die Kontrolle der Vorgaben durch das EDV-Referat der Magistratsabteilung 11 hingewiesen.

6.2.3 Der Umfang des Services wurde im Regelbetrieb ausgeweitet. So wurde neben den Standorten der Projektphase im Juli 2017 ein zusätzliches Gerät in der Regionalstelle für den 23. Wiener Gemeindebezirk und ab Dezember 2017 ein weiteres in der Regionalstelle für den 10. Wiener Gemeindebezirk installiert. Dementsprechend waren zum Zeitpunkt der Einschau in der Magistratsabteilung 11 sechs Arbeitsplätze für den Einsatz von Videodolmetsch eingerichtet. Die Anschaffung weiterer EDV-Geräte zur Verwendung von Videodolmetsch war geplant.

Den Aufzeichnungen war zu entnehmen, dass in den mit diesem Service ausgestatteten Organisationseinheiten der Einsatz in unterschiedlicher Häufigkeit erfolgte. Die Bandbreite der monatlichen Nutzung lag zwischen 0 bis 25 Verbindungen pro ausgestattetem Arbeitsplatz und Monat, wobei der Bedarf mit rd. 9 Videodolmetschleistungen pro Monat im Bereich Drehscheibe am höchsten war. Im Jahr 2016 wurden 269 Videodolmetschgespräche mit einer durchschnittlichen Gesprächsdauer von rd. 23 Minuten geführt. Im Jahr 2017 erfolgten 213 Videodolmetschgespräche mit einer durchschnittlichen Gesprächsdauer von 26 Minuten. Die Anzahl der Gespräche reduzierten sich somit um 20,8 %, wobei die Gesprächsdauer um 15,6 % anstieg.

Im Zuge der stichprobenweisen Einschau des Stadtrechnungshofes Wien in drei mit Videodolmetsch ausgestatteten Außenstellen zeigte sich, dass jene Notebooks, die für diese Dienstleistung vorgesehen waren, ausschließlich dafür verwendet wurden. Die

Geräte wurden in den jeweiligen Dienststellen versperrt in eigenen Kästen bzw. Räumen aufbewahrt und für keine anderen Tätigkeiten eingesetzt.

Die Einschau des Stadtrechnungshofes Wien zeigte weiters, dass die lt. Dienstanweisung vorgesehenen Dokumentationen in den jeweiligen Stellen vorhanden waren. Diese umfassten handschriftliche Zeitdokumentationen und unterzeichnete Zustimmungserklärungen.

6.2.4 Aus Gesprächen mit den Mitarbeitenden ging hervor, dass ein wesentlicher Vorteil von Videodolmetsch vor allem in der kurzfristigen Verfügbarkeit der Dolmetschenden, im Bedarfsfall auch rund um die Uhr und in sehr vielen Sprachen, lag. Die sprachliche und persönliche Kompetenz der dolmetschenden Personen wurde durchwegs positiv beschrieben. Die technischen Voraussetzungen wie z.B. Verbindungsaufbau, Reaktionszeiten, Sprach- und Bildqualität waren in adäquater Weise gegeben. Ebenfalls thematisiert wurden allerdings auch Grenzen der Einsatzmöglichkeit. So war aufgrund der technischen Voraussetzungen (Kamera und Mikrofon) das System auf Gespräche mit kleineren Personengruppen beschränkt. Weiters wurde vorgebracht, dass in einzelnen Konstellationen im Hinblick auf eventuelle Ansteckungsgefahren ein für das Setting erforderlicher geringer Abstand der Mitarbeitenden zu den jeweiligen Klientinnen bzw. Klienten nicht möglich wäre. Zudem wäre bei Krisengesprächen die Anwesenheit eines persönlich Dolmetschenden zu bevorzugen, da dieser deeskalierend wirken und zusätzlich auch eine Vertrauensbasis aufbauen könne. Generell wurde Videodolmetsch in der Magistratsabteilung 11 nur mit einer stationären Internetverbindung eingesetzt und stand daher im Außendienst nicht zur Verfügung.

## **7. Ausgaben**

### **7.1 Gesamtausgaben**

7.1.1 Auf Ersuchen des Stadtrechnungshofes Wien wertete die Abteilung Finanz der Magistratsabteilung 11 die zum Großteil auf der Post 728 - Entgelte für sonstige Leistungen verbuchten Übersetzungs- und Dolmetschleistungen aus. Diese wurden entsprechend der Struktur der Magistratsabteilung 11 sowohl auf dem Ansatz 4010 - Amt für Jugend und Familie als auch am Ansatz 4350 - Sozialpädagogische Einrichtungen

verrechnet. Dabei umfasste der erstgenannte Ansatz überwiegend das Dezernat 2 aber auch andere Bereiche der Hoheitsverwaltung, wie z.B. das Dezernat 1 und die Gruppe Recht. Auf Ansatz 4350 war die Verrechnung des Dezernates 6 abgebildet.

Tabelle 1: Ausgaben für Übersetzungs- und Dolmetschleistungen

Haushaltsstelle	Zahlungsempfängerinnen bzw. Zahlungsempfänger	2014 in EUR	2015 in EUR	2016 in EUR	2017 in EUR	Veränderungen 2014 bis 2017 in %
1/4010/728	Verein (s. Pkt. 4.2)	225.000,00	245.000,00	240.000,00	235.000,00	4,4
1/4010/728	Externe (s. Pkte. 4.3 und 5.)	149.560,00	191.895,00	266.669,00	299.696,00	100,4
1/4350/728	Externe (s. Pkte. 4.3 und 5.)	2.954,00	16.240,00	25.905,00	18.417,00	523,5
Summe		377.514,00	453.135,00	532.574,00	553.113,00	46,5

Quelle: Magistratsabteilung 11, Abteilung Finanz, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Anhand der o.a. Tabelle ist insgesamt eine Steigerung der Ausgaben erkennbar. Dieser Verlauf wurde vonseiten der Prüfungsstelle mit der Flüchtlingsentwicklung ab dem Jahr 2015 und der damit einhergehenden vermehrten Notwendigkeit für dolmetschunterstützte Gespräche begründet.

Insgesamt betrachtet wird deutlich, dass in Korrelation mit dem im Bericht dargestellten Bedarf die meisten Ausgaben auf dem Ansatz 4010 - Amt für Jugend und Familie getätigt wurden. Dabei wurde in den Jahren 2014 und 2015 ein Großteil der Ausgaben für Mitarbeitende des Vereines geleistet. Durch den geänderten Sprachbedarf wurden in den Folgejahren Mehrausgaben für andere externe Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher getätigt. Anteilsmäßig betrugen die Ausgaben für den Verein zwischen 59,6 % der Gesamtausgaben im Jahr 2014 und 42,5 % im Jahr 2017.

7.1.2 Zu erwähnen war, dass die o.a. Darstellung nicht sämtliche Ausgaben im Zusammenhang mit Dolmetsch- und Übersetzungsleistungen der Magistratsabteilung 11 enthält. Für eine vollständige Betrachtung wären zusätzlich die Personalkosten der Dolmetscherin der Magistratsabteilung 11 (s. Pkt. 4.1) sowie anteilige Personalkosten von koordinierenden und verwaltenden Personen hinzuzurechnen.

Ebenfalls nicht enthalten waren die Ausgaben für Videodolmetsch, die mit Einführung des Regelbetriebes die Magistratsabteilung 14 verrechnete. Eine Auswertung des EDV-Referates zeigte, dass von der Magistratsabteilung 14 für Leistungen im Zusammen-

hang mit Videodolmetsch 14.929,20 EUR im Jahr 2016 und 11.822,-- EUR im Jahr 2017 in Rechnung gestellt wurden. Dazu zählten Ausgaben für Hard- und Software der mit diesem Service ausgestatteten Arbeitsplätze sowie die Pauschalen und Gesprächsgebühren.

## **7.2 Ausgaben für Einzelleistungen**

7.2.1 In den Dezernaten 2 und 6 wurden Listen geführt, in welchen jede externe Übersetzungsleistung samt Kosten dargestellt wurde. Diese Listen umfassten alle für die Magistratsabteilung 11 erbrachten externen persönlichen Dolmetschleistungen ohne Videodolmetschleistungen. Anzumerken war, dass im Dezernat 6 die Aufzeichnungen erst ab Mitte des Jahres 2016 begannen, was lt. Auskunft der Magistratsabteilung 11 auf eine Änderung der Organisation zurückzuführen war. Die in diesen Hilfsaufzeichnungen errechneten Summen stimmten mit den Auswertungen der Abteilung Finanz nicht vollständig überein. Als Gründe dafür wurden nachträgliche Korrekturen und Rechnungsabgrenzungen genannt.

Für interne Zwecke wie z.B. nähere Betrachtungen, Auswertungen und Steuerungsmaßnahmen erwiesen sich diese Hilfsaufzeichnungen allerdings als hilfreich. Zudem konnte der Stadtrechnungshof Wien anhand der Aufzeichnungen der Dezernate durchschnittliche Kosten für Übersetzungs- und Dolmetschleistungen ermitteln. Die durchschnittlichen Kosten für eine mündliche Übersetzungsleistung im Jahr 2017 betragen lt. einer Berechnung durch den Stadtrechnungshof Wien 102,94 EUR. Für schriftliche Übersetzungen wurden durchschnittlich 154,32 EUR aufgewendet.

7.2.2 Demgegenüber beliefen sich im gleichen Zeitraum die durchschnittlichen Ausgaben für ein mit Videodolmetsch geführtes Gespräch exkl. Gerätepauschale auf 42,93 EUR.

Zu bemerken war, dass aufgrund der im Pkt. 6.2.4 angeführten Aspekte Videodolmetsch oftmals für kürzere Gespräche eingesetzt wurde. Unterschiede bei den Kosten für Übersetzungs- und Dolmetschleistungen ergaben sich darüber hinaus aufgrund der unterschiedlichen Verrechnungsmodalitäten, wie z.B. der minutengenauen Abrechnung

von Videodolmetsch und der Verrechnung von begonnenen halben Stunden, Wegzeiten und Reisekosten bei persönlich anwesenden Dolmetschenden.

Für die Dolmetschleistungen der Dolmetscherin der Magistratsabteilung 11 sowie der Mitarbeitenden des Vereines konnten mangels Aufzeichnungen keine Einzelgesprächskosten ermittelt werden.

## **8. Abschließende Betrachtungen**

### **8.1 Organisation der Leistungen**

8.1.1 Die Einschau zeigte, dass ein Bedarf an Übersetzungs- und Dolmetschleistungen in unterschiedlichem Ausmaß in den verschiedenen Organisationseinheiten der Magistratsabteilung 11 gegeben war. Da ein Großteil der Leistungen innerhalb des Dezernates 2 anfiel, lag der organisatorische Schwerpunkt in diesem Bereich.

Bei Betrachtung der Gesamtorganisation war dies jedoch eine suboptimale Lösung, da Vorgaben der Dezernatsleitung nicht für andere Dezernate galten und diese lediglich vom Dezernat 6 in einer leicht adaptierten Form übernommen worden waren. Auch wenn im Zuge der Einschau eine gute Zusammenarbeit zwischen den Dezernaten erkannt wurde, konnte es dadurch zu Schwierigkeiten u.a. bei der Ressourcensteuerung kommen.

Ebenso wurde im Zuge der Einschau ersichtlich, dass eine Änderung in der Organisation des Dezernates 2, die eine Verschiebung von Aufgaben der Dolmetscherin in den Bereich einer anderen Mitarbeiterin mit sich brachte, in den Außenstellen nicht durchgängig bekannt war. Dadurch waren die Abläufe in der Magistratsabteilung 11 bei der Anforderung von persönlich Dolmetschenden nicht einheitlich ausgestaltet und die Steuerungsmöglichkeiten eingeschränkt.

Insgesamt erschiene es zielführend, die Organisation von Übersetzungs- und Dolmetschleistungen in einer den Dezernaten übergeordneten Stelle anzusiedeln oder durch andere Maßnahmen wie z.B. eine entsprechende Dienstanweisung eine diesbezüglich abteilungsübergreifende Zuständigkeit einer Organisationseinheit sicherzustellen.

8.1.2 Hinsichtlich der Dienstanweisungen zur Thematik der Übersetzungs- und Dolmetschleistungen stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass diese - wie im Pkt. 3. beschrieben - nicht für alle Organisationseinheiten gültig waren. Ebenso enthielten sie keine Kriterien für den Einsatz der unterschiedlichen Arten von Dolmetschleistungen (s. Pkt. 4.3.4).

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, sämtliche bestehende Vorgaben durch eine Dienstanweisung zu ersetzen, mit der die einheitliche Organisation und Verrechnung von Übersetzungs- und Dolmetschleistungen für alle Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 11 sichergestellt werde. Diese sollte um Bestimmungen zum Einsatz von Videodolmetsch erweitert werden und präzisieren, welcher Variante der Dolmetschleistungen in konkreten Anlassfällen der Vorzug zu geben wäre.

## **8.2 Vergleich der Leistungen**

8.2.1 In Bezug auf die unterschiedlichen Formen der Dolmetschleistungen stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass ein erheblicher Anteil der Aufwendungen für die muttersprachlichen Mitarbeitenden des Vereines getätigt wurde. Da es über die Leistungen dieser Personen allerdings keine Aufzeichnungen gab (s. Pkt. 4.2.2), war ein direkter Kostenvergleich mit externen Dolmetscherinnen bzw. Dolmetschern nicht möglich. Die Tätigkeit der Dolmetscherin der Magistratsabteilung 11 konnte mangels systematischer Aufzeichnungen ebenfalls nicht näher analysiert werden (s. Pkte. 4.1.2 und 5.). Zudem zeigte die Einschau, dass sich der Sprachbedarf in den letzten Jahren stark verändert hatte und nunmehr seltener in Türkisch, Bosnisch, Kroatisch und Serbisch, sondern vermehrt in arabischen und persischen Sprachen gegeben war.

Der Stadtrechnungshof Wien regte daher an, die Tätigkeiten der Vereinsmitarbeitenden und der Dolmetscherin der Magistratsabteilung 11 mit dem Fokus auf Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit einer Evaluierung zu unterziehen.

8.2.2 In Bezug auf den Einsatz von Videodolmetsch zeigte die Einschau, dass in den verschiedenen Organisationseinheiten diese Möglichkeit sehr unterschiedlich genutzt

wurde. Dies war z.T. auf die zahlreichen Vor- und Nachteile des Systems (s. Pkt. 6.2) zurückzuführen.

Berechnungen des Stadtrechnungshofes Wien ergaben, dass Videodolmetsch insbesondere bei kürzeren Gesprächen eine wesentlich kostengünstigere Variante darstellte. So fielen bei Gesprächen im Umfang von bis zu 30 Minuten für das Service Videodolmetsch Gebühren in der Höhe von 30,-- EUR an, bei persönlicher Dolmetschleistung wurden 74,30 EUR verrechnet. Wenn das Gespräch kurzfristig entfiel, da z.B. die Klientin bzw. der Klient nicht erschien, konnte die bzw. der persönlich Dolmetschende 72,50 EUR verrechnen, Videodolmetsch blieb hingegen kostenfrei.

Der monetäre Vorteil von Videodolmetsch verringerte sich bei längeren Gesprächen, blieb allerdings bis zu einer Dauer von 84 Minuten aufrecht. Erst danach stellte die Beauftragung von persönlich anwesenden Dolmetscherinnen bzw. Dolmetschern zumeist die kostengünstigere Lösung dar. Zu bemerken war, dass bei diesen Berechnungen die für Videodolmetsch verrechneten Pauschalgebühren sowie Kosten der EDV-Ausstattung vernachlässigt wurden. Bei einer häufigen Nutzung des Services würden sich diese allerdings mit einem sehr geringen Betrag pro Gespräch zu Buche schlagen.

Dies führte zu dem Schluss, dass bei einer rein monetären Bewertung Videodolmetsch gegenüber externen Dolmetscherinnen bzw. Dolmetschern der Vorzug zu geben wäre. Diese Erkenntnis deckte sich nicht mit der in der Magistratsabteilung 11 geübten Praxis, da die Nutzung von Videodolmetsch z.T. nur in Ausnahmefällen erfolgte. Ebenso war in der Dienstanweisung zu Videodolmetsch von der Dienststellenleitung die Nutzung mit zehn Stunden pro Monat und Notebook limitiert worden.

Darüber hinaus erschien der Einsatz der Notebooks verbesserungswürdig. Zu bemerken war, dass für die Hard- und Software von der ehemaligen Magistratsabteilung 14 für jedes Gerät monatlich rd. 80,-- EUR verrechnet wurden. Nicht zuletzt aufgrund dieser Kosten erschien es nicht sinnvoll, bei einer sehr geringen Nutzung des Services eigene Notebooks ausschließlich für diesen Zweck vorzuhalten.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher die Nutzung von Videodolmetsch zu forcieren, die Einsatzmöglichkeiten zu erweitern sowie die Verwendung der hierfür benötigten Notebooks zu evaluieren.

## **9. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlung Nr. 1:

Es sollten Aufzeichnungen der Mitarbeitenden eines Vereines über ihre Tätigkeiten eingefordert werden, die nach erbrachter Dolmetschleistung von den anfordernden Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 11 abzuzeichnen wären (s. Pkt. 4.2.2).

### Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Derzeit sind die Mitarbeitenden des Vereines hinsichtlich ihrer Übersetzungsleistungen den Leiterinnen bzw. Leitern der Regionalstelle Soziale Arbeit mit Familien für den 6., 7., 8. und 9. Wiener Gemeindebezirk, jener für den 12. Wiener Gemeindebezirk und jener für den 17., 18. und 19. Wiener Gemeindebezirk zugeteilt.

Künftig werden - entsprechend der Empfehlung - diese Mitarbeitenden Arbeitsaufzeichnungen über ihre Tageseinsätze (z.B. Dienste in den Elternberatungsstellen, Übersetzungsleistungen für Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter der Regionalstellen) in Form eines Tagebuches mit Zeit- und Ortsangaben sowie Angabe der zu übersetzenden Sprache führen. Die Leistungserbringung kann in diesem Tagebuch von den anfordernden Mitarbeitenden bestätigt werden. Am Monatsende wird das Tagebuch der jeweiligen Leitung der Regionalstelle Soziale Arbeit mit Familien übergeben.

#### Empfehlung Nr. 2:

Vor Aufnahme von Personen in das interne Verzeichnis der Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher sollten deren Ausbildungsnachweise, das Bewerbungsgespräch sowie die Gründe für eine Aufnahme zumindest stichwortartig dokumentiert werden (s. Pkt. 4.3.2).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Bei neuen Bewerberinnen bzw. Bewerbern wird das Bewerbungsgespräch mittels eines standardisierten Fragebogens dokumentiert. Unterlagen, wie Ausbildungsnachweise, werden dieser Dokumentation angeschlossen.

#### Empfehlung Nr. 3:

Im Hinblick auf den Aufgabenbereich der Magistratsabteilung 11 sollten von dolmetschenden Personen jedenfalls Verschwiegenheitserklärungen unterzeichnet werden. Ebenso wäre zu erwägen, ob von ihnen zusätzlich auch Strafregisterbescheinigungen sowie Strafregisterbescheinigungen "Kinder- und Jugendfürsorge" eingefordert werden sollten (s. Pkt. 4.3.2).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Entsprechend der Empfehlung werden künftig alle für die Magistratsabteilung 11 dolmetschende Personen eine Verschwiegenheitserklärung unterschreiben.

Von der Anregung, auch Strafregisterbescheinigungen einzufordern, wird Abstand genommen, da die dolmetschenden Personen in keinem Fall mit den Klientinnen bzw. Klienten alleine arbeiten.

#### Empfehlung Nr. 4:

Beauftragungen von Dolmetscherinnen bzw. Dolmetschern, die nicht auf der internen Liste geführt werden, sollten nur in begründeten Ausnahmefällen vorgenommen wer-

den. In diesen Fällen wären im Vorfeld jedenfalls Verpflichtungen zur Einhaltung der Rahmenbedingungen sowie zur Verschwiegenheit zu unterzeichnen (s. Pkt. 4.3.4).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

In der Ablaufbeschreibung zur Inanspruchnahme von Dolmetschleistungen wird festgehalten werden, dass Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher, die nicht in der Liste angeführt sind, nur in begründeten Ausnahmefällen beauftragt werden können. Jedenfalls müssten auch diese eine Verschwiegenheitserklärung unterzeichnen.

Empfehlung Nr. 5:

Die Organisation von Übersetzungs- und Dolmetschleistungen wäre in einer den Dezernaten übergeordneten Stelle anzusiedeln oder durch andere Maßnahmen wie z.B. eine entsprechende Dienstanweisung die abteilungsübergreifende Zuständigkeit in einer Organisationseinheit sicherzustellen (s. Pkt. 8.1.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Durch die Organisationsstrukturänderung der Magistratsabteilung 11 ist die Organisation von Übersetzungsleistungen und Dolmetschdiensten für alle Organisationseinheiten inzwischen in einem Referat gebündelt.

Empfehlung Nr. 6:

Sämtliche zum Zeitpunkt der Einschau bestehenden Vorgaben wären durch eine Dienstanweisung zu ersetzen, mit der die einheitliche Organisation und Verrechnung von Übersetzungs- und Dolmetschleistungen für alle Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 11 sichergestellt werde. Diese sollte um Bestimmungen zum Einsatz von Videodolmetsch erweitert werden und präzisieren, welcher Variante der Dolmetschleistungen in konkreten Anlassfällen der Vorzug zu geben wäre (s. Pkt. 8.1.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Eine neue Dienstanweisung, die für alle in Anspruch nehmenden Organisationseinheiten gilt, wird derzeit erarbeitet. Die Empfehlungen, z.B. auch die Bestimmungen zum Einsatz von Videodolmetsch aufzunehmen, werden aufgegriffen.

## Empfehlung Nr. 7:

Die Dolmetschleistungen der Mitarbeitenden eines Vereines und der Dolmetscherin der Magistratsabteilung 11 wären mit dem Fokus auf Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit einer Evaluierung zu unterziehen (s. Pkt. 8.2.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Magistratsabteilung 11 plant, die Arbeitsaufzeichnungen der Mitarbeitenden des Vereines sowie die Einsätze der Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher nach Ablauf eines Jahres zu evaluieren.

## Empfehlung Nr. 8:

Die Nutzung von Videodolmetsch sollte forciert, die Einsatzmöglichkeiten erweitert sowie die Verwendung der hierfür benötigten Notebooks evaluiert werden (s. Pkt. 8.2.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Möglichkeit Videodolmetsch einzusetzen wurde von der Magistratsabteilung 11 nach einem erfolgreichen Probetrieb bereits erweitert und soll auch künftig bedarfsorientiert nach Maßgabe der vorhandenen finanziellen Mitteln weiter ausgebaut werden.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Oktober 2018