



Antwort

zur Anfrage Nr. AF/0031/2026

Vorlage: AW/0030/2026		Datum: 18.06.2026	
Dezernat 1			
Verfasser:	10-Amt für Personal und Organisation	Az.: 10/Re.	
Betreff: Antwort zur Anfrage der Ratsfraktion Bündnis 90/Die Grünen: Einsatz von Dolmetschern, Fremdsprachenangeboten und technischen Übersetzungshilfen in der Stadtverwaltung Koblenz			
Gremienweg:			
25.06.2026	Stadtrat	☐ einstimmig	☐ mehrheitl.
		☐ abgelehnt	☐ Kenntnis
		☐ verwiesen	☐ vertagt
		☐ Enthaltungen	☐ Gegenstimmen
	TOP	öffentlich	ohne BE abgesetzt geändert

Antwort:

1. In welchen Ämtern, Eigenbetrieben oder sonstigen Organisationseinheiten der Stadtverwaltung Koblenz werden derzeit Dolmetscherinnen und Dolmetscher oder Sprachmittler eingesetzt?
2. Für welche konkreten Aufgabenbereiche oder Verwaltungsverfahren erfolgt dieser Einsatz?

Zu den Fragen 1 und 2:

Der Einsatz von Dolmetsch- und Sprachmittlerleistungen erfolgt derzeit insbesondere in folgenden Organisationseinheiten und Aufgabenbereichen:

Ordnungsamt (Amt 31): In der Abteilung Migration und Integration sind derzeit vier Integrationslotsen beschäftigt. Die Mitarbeitende werden nicht als Sprachmittler eingesetzt, verfügen jedoch über Fremdsprachenkenntnisse und unterstützen die Bewohnerinnen und Bewohner städtischer Gemeinschaftsunterkünfte sowie dezentraler Unterkünfte bei der Kommunikation mit Behörden, Institutionen und Einrichtungen. Für ausländerbehördliche Vorsprachen sind die antragstellenden Personen grundsätzlich selbst dafür verantwortlich, bei Bedarf eine geeignete Sprachmittlung zu organisieren und zu finanzieren. Ausschließlich für die Durchführung aufenthaltsbeendender Maßnahmen im Bereich Rückkehrmanagement wird seit dem Jahr 2016 die Dienstleistung „Videodolmetschen“ von einer externen Dienstleistungsfirma genutzt. Darüber hinaus unterstützen mehrsprachige Mitarbeitende der Stadtverwaltung bei Bedarf im Rahmen ihrer regulären Beschäftigung bei Gesprächen innerhalb der Verwaltung. Über das Kultur- und Schulverwaltungsamt werden zudem ehrenamtliche Dolmetscherinnen und Dolmetscher für Elterngespräche an Schulen und Kindertagesstätten vermittelt.

Die **Integrationskoordinierungsstelle Koblenz (IKOKO)** ist ein Beratungs- und Unterstützungsangebot für Migrantinnen und Migranten. Dort unterstützen muttersprachliche ehrenamtlich tätige Mitarbeitende der Stadt Koblenz bei Fragen, Problemen und Alltagsnöten. Die Integrationskoordinierungsstelle unterstützt Migrantinnen und Migranten in einer Lotsenfunktion beim Ankommen in der Gesellschaft. Die Beratung erfolgt unter anderem zu Alltagsfragen, Unterstützungsbedarfen und im Rahmen der Bildungskoordination für Neuzugewanderte auch zu schulischen Themen.

Bürger- und Standesamt (Amt 34): Im Bereich des Standesamtes werden Dolmetscherinnen und Dolmetscher insbesondere bei Eheschließungen und Beurkundungen hinzugezogen.

Sozialamt (Amt 50): Im Sozialamt werden bedarfsorientiert Dolmetscherinnen und Dolmetscher hinzugezogen, wenn bestehende sprachliche Barrieren nicht anderweitig beseitigt werden können. Ein Bedarf entsteht insbesondere im Bereich der Gewährung wirtschaftlicher Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz. Vereinzelt betrifft dies auch die Leistungsgewährung von Hilfe zum Lebensunterhalt beziehungsweise Grundsicherung nach dem SGB XII, die Eingliederungshilfe und die Betreuungsbehörde.

Jugendamt (Amt 51): Im Bereich des Kommunalen Sozialdienstes und der Wirtschaftlichen Jugendhilfe werden in Jugendhilfefällen, zur Prüfung von Jugendhilfeleistungen sowie in Beratungsfällen Dolmetscherinnen und Dolmetscher eingesetzt. Dolmetscherleistungen werden insbesondere im Hilfeplanverfahren nach § 36 SGB VIII, bei der Beteiligung von Personensorgeberechtigten und jungen Menschen sowie im Zusammenhang mit unbegleiteten minderjährigen Ausländerinnen und Ausländern in Anspruch genommen. Nach den Bestimmungen des § 79 SGB VIII in Verbindung mit § 17 SGB I haben sprachunkundige Antragstellende von Jugendhilfeleistungen einen Anspruch auf Mitwirkung einer Dolmetscherin oder eines Dolmetschers, wenn eine Verständigung anders nicht möglich ist und soziale Rechte andernfalls nicht umfassend und zeitnah verwirklicht werden könnten. Die Dolmetscherleistung dient der verständlichen Beratung, Information und Beteiligung der Personensorgeberechtigten sowie des jungen Menschen im Hilfeprozess. Eine wirksame Mitwirkung setzt voraus, dass Inhalte, Ziele, Rechte und Pflichten der Jugendhilfemaßnahme verstanden werden und eigene Anliegen, Bedürfnisse und Wünsche angemessen eingebracht werden können.

3. Wie werden die hierfür entstehenden Kosten finanziert und in welcher Höhe sind in den Jahren 2024 und 2025 entsprechende Aufwendungen entstanden?

Die Finanzierung der entstehenden Kosten richtet sich nach dem jeweiligen Aufgabenbereich und der rechtlichen Einordnung des konkreten Einzelfalls.

Für das Videodolmetschen im Bereich des Ordnungsamtes besteht ein externer Dienstleistungsvertrag. Die Gesamtaufwendungen liegen im Jahr 2024 und 2025 jeweils bei rund 7.000 Euro.

Im Bereich des Jugendamtes werden Dolmetscherkosten seitens der Stadt im Rahmen der Jugendhilfe übernommen, insbesondere im Zusammenhang mit Hilfen zur Erziehung nach §§ 27 ff. SGB VIII sowie bei Inobhutnahmen nach § 42 SGB VIII. Soweit es sich um Fälle unbegleiteter minderjähriger Ausländerinnen und Ausländer handelt, erfolgt eine Erstattung der Kosten durch das Landesjugendamt. Im Jahr 2024 sind im Bereich des Jugendamtes Aufwendungen in Höhe von rund 48.000 Euro entstanden; für das Jahr 2025 belaufen sich die entsprechenden Aufwendungen auf rund 63.000 Euro.

Im Sozialamt fielen Aufwendungen in deutlich geringerem Umfang an: Im Jahr 2024 entstanden Kosten in Höhe von 30 Euro, im Jahr 2025 Kosten in Höhe von 260 Euro.

Im Bereich des Bürger- und Standesamtes werden die Kosten für Dolmetscherinnen und Dolmetscher grundsätzlich von den Antragstellenden selbst getragen. Eine Ausnahme besteht bei der Hinzuziehung von Gebärdensprachdolmetscherinnen und Gebärdensprachdolmetschern; in diesen Fällen übernimmt das Standesamt die Kosten. Es handelt sich hierbei nur um wenige Einzelfälle (etwa ein Fall pro Jahr).

Für die Unterstützung durch Integrationslotsen, mehrsprachige Mitarbeitende oder ehrenamtliche Dolmetschende werden keine gesonderten Aufwendungen erfasst.

4. Welche Beschäftigungs- bzw. Vertragsformen werden hierbei genutzt (z. B. Honorarkräfte, selbständige Dolmetscher, Minijob, ehrenamtliche Sprachmittler im Sinne des §3 Nr. 26a EStG oder sonstige Modelle)?

Die Stadtverwaltung Koblenz nutzt je nach Aufgabenbereich unterschiedliche Beschäftigungs- und Vertragsformen.

Für das Videodolmetschen im Bereich des Ordnungsamtes besteht ein externer Dienstleistungsvertrag. Darüber hinaus sind in der Abteilung Migration und Integration tariflich beschäftigte Integrationslotsen tätig, die durch ihre Sprachkenntnisse eine unterstützende Funktion in der Kommunikation übernehmen. Bei Bedarf kann zudem auf mehrsprachige Mitarbeitende der Stadtverwaltung zurückgegriffen werden, die diese Unterstützung im Rahmen ihrer regulären Beschäftigung leisten. Für Elterngespräche an Schulen und Kindertagesstätten werden über das Kultur- und Schulverwaltungsamt ehrenamtliche Dolmetscherinnen und Dolmetscher vermittelt.

Im Bereich des Jugendamtes werden mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern entsprechende Vereinbarungen getroffen. In der Regel handelt es sich um selbständige oder vereidigte Dolmetscherinnen und Dolmetscher. Vor einem Einsatz erfolgt eine fachliche Prüfung durch eine Sachgebietsleitung im Allgemeinen Sozialdienst, insbesondere mit Blick auf die besonderen Anforderungen im Rahmen der Jugendhilfe. Führungszeugnisse werden angefordert und Verpflichtungserklärungen unterzeichnet, um sicherzustellen, dass die eingesetzten Personen für den sensiblen Einsatzbereich der Kinder- und Jugendhilfe geeignet sind.

Im Sozialamt werden vorrangig Onlinedolmetscherinnen und Onlinedolmetscher einbezogen. Hierfür greift das Amt auf Anbieter zurück, die dem Ordnungsamt beziehungsweise dem Jugendamt bereits bekannt sind. Bevor kostenpflichtige Dolmetscherleistungen in Anspruch genommen werden, wird geprüft, ob Angehörige oder andere Vertrauenspersonen der Leistungsberechtigten unterstützen können oder ob interne Mitarbeitende mit entsprechenden Sprachkenntnissen kostenfrei zur Verfügung stehen.

Im Bereich des Bürger- und Standesamtes werden Dolmetscherinnen und Dolmetscher grundsätzlich nicht durch die Stadtverwaltung Koblenz beschäftigt oder vertraglich gebunden. Sie werden in der Regel von den Antragstellenden selbst beauftragt und von diesen bezahlt.

5. In welchen Bereichen stellt die Stadtverwaltung Antragsformulare, Merkblätter, Informationsmaterialien oder digitale Angebote in anderen Sprachen als Deutsch zur Verfügung?

Die Abteilung Migration und Integration des Ordnungsamtes stellt in ihrer klassischen ausländerbehördlichen Funktion auf ihrer Internetseite verschiedene Antragsformulare sowie Informationsmaterialien im Zusammenhang mit aufenthalts- und arbeitsrechtlichen Angelegenheiten mehrsprachig zur Verfügung.

Im Bereich des Jugendamtes werden die vom Landesjugendamt bereitgestellten Dokumente in anderen Sprachen genutzt. Damit kann in geeigneten Fällen auf bereits vorhandene mehrsprachige Informationen zurückgegriffen werden, insbesondere wenn diese für die Beratung, Information oder Beteiligung von Familien, jungen Menschen oder Personensorgeberechtigten hilfreich sind.

Im Sozialamt werden im Leistungsbereich der wirtschaftlichen Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz Antragsformulare, Merkblätter und Informationsblätter neben der deutschen Sprache auch in Fremdsprachen zur Verfügung gestellt. In den übrigen Aufgabenbereichen des Sozialamtes erfolgt die Informationsbereitstellung grundsätzlich in deutscher Sprache. Ergänzend kommt im Bereich der wirtschaftlichen Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz ein Tablet

mit einer durch das zentrale IT-Management freigegebenen Übersetzungssoftware zum Einsatz.

Im Bereich des Bürger- und Standesamtes werden im Zusammenhang mit Geburten mehrsprachige Unterlagen vorgehalten. Dies betrifft insbesondere den Fragebogen für die notwendigen Angaben zur Geburtsbeurkundung in den Krankenhäusern sowie Unterlagen zu Namensklärungen.

Die Stadtbibliothek Koblenz bietet an allen Verbuchungsgeräten neben der deutschen auch die englische Sprache an. Zudem ist vorgesehen, dass in der neuen Bibliothekssoftware, deren Einführung voraussichtlich im Jahr 2027 erfolgen soll, weitere Sprachen ausgewählt werden können. Darüber hinaus sind in der Stadtbibliothek Hörschleifen (Induktionsschleifen) für hörgeschädigte Menschen installiert.

Das Ludwig Museum Koblenz stellt mehrsprachige Angebote bereit, insbesondere über die Homepage, Führungsangebote sowie Kataloge. Das Mittelrhein Museum stellt Informationstexte und Informationsmaterialien der Dauerausstellung sowie anderer Informationsmedien je nach Sachverstandnis zweisprachig zur Verfügung.

Der Kommunale Servicebetrieb Koblenz stellt fremdsprachige Informationsmaterialien des Landesamts für Umwelt Rheinland-Pfalz zur korrekten Trennung der Abfallarten („Mehrsprachige Abfalltrennhilfe“) zum Download bereit.

6. Welche Sprachen werden hierbei angeboten?

Die aufenthaltsrechtlichen Antragsformulare der Abteilung Migration und Integration stehen derzeit in deutscher, englischer, französischer, russischer, serbischer, spanischer, türkischer sowie arabischer Sprache zur Verfügung. Die derzeit eingesetzten Integrationslotsen verfügen unter anderem über Sprachkenntnisse in Arabisch, Dari, Farsi, Französisch, Paschto, Russisch und Ukrainisch.

Eine muttersprachliche Beratung durch die IKOKO kann insbesondere in Arabisch, Englisch, Französisch, Dari, Farsi, Kurdisch, Tigrinya und Türkisch sichergestellt werden.

Das Jugendamt nutzt die mehrsprachigen Dokumente des Landesjugendamtes, die unter anderem in Russisch, Arabisch, Englisch und Ukrainisch vorliegen.

Im Bereich der wirtschaftlichen Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz werden Antragsformulare und Informationsmaterialien in Albanisch, Arabisch, Dari, Englisch, Französisch, Persisch/Farsi, Russisch, Somali, Spanisch, Tigrinya, Türkisch, Ukrainisch und Urdu angeboten. Die Formulare des Standesamtes im Bereich Geburten werden in Englisch, Französisch, Italienisch, Portugiesisch und Spanisch vorgehalten.

An den Verbuchungsgeräten der Stadtbibliothek ist neben Deutsch auch Englisch auswählbar; weitere Sprachen sollen mit der neuen Bibliothekssoftware voraussichtlich ab 2027 hinzukommen. Museumsführungen werden in englischer und französischer Sprache angeboten; Informationstexte und Informationsmaterialien werden bedarfsorientiert in englischer Sprache bereitgestellt.

Die fremdsprachige Abfalltrennhilfe des Kommunalen Servicebetriebs ist dreisprachig aufgebaut und setzt stark auf den Einsatz von Bildern zur universellen Verständlichkeit. Sie steht jeweils in Deutsch sowie Englisch und zusätzlich in einer der folgenden 17 Sprachen bereit: Albanisch, Arabisch, Bulgarisch, Französisch, Griechisch, Italienisch, Kurdisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Russisch, Serbisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch, Ukrainisch und Ungarisch.

7. Nutzt die Stadtverwaltung bereits technische Übersetzungshilfen oder KI-gestützte Übersetzungssysteme? Falls ja, in welchen Bereichen und mit welchen Erfahrungen?

Im Sozialamt kommt im Leistungsbereich der wirtschaftlichen Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz ein Tablet mit einer durch das zentrale IT-Management freigegebenen Übersetzungssoftware zum Einsatz.

Das KI-Konzept Koblenz fokussiert die Themen digitale Barrierefreiheit und mehrsprachige Kommunikation. Im Pilotprojekt „Barrierefreiheit und einfache Sprache für Koblenz.de“ wurde die städtische Website technisch und redaktionell barrierefreier gestaltet. Die Projektziele umfassen die automatisierte Übersetzung in einfache Sprache, eine multilinguale Textausgabe auf Koblenz.de sowie die generelle Stärkung barrierefreier Kommunikation. Das Projekt befindet sich in der Umsetzung.

Darüber hinaus wurde im Rahmen des KI-Konzeptes ein KI-gestützter Chatbot für Koblenz.de entwickelt und in Betrieb genommen. Ziel des Projektes ist es, eine digitale 24/7-Anlaufstelle für Bürgeranfragen auf der städtischen Website bereitzustellen, eine mehrsprachige Dialogführung zu ermöglichen und Verknüpfungen zu Online-Diensten herzustellen. Der Chatbot ermöglicht eine Kommunikation in über 100 verschiedenen Sprachen. Die bisherigen Nutzererfahrungen bestätigen die grundsätzliche Akzeptanz des Angebotes: Der Chatbot wird von den Nutzerinnen und Nutzern mit einer durchschnittlichen Bewertung von 3,54 von 5 Punkten bewertet.

8. Ist die Verwaltung bereit zu prüfen, ob mobile Translationsgeräte (z. B. Vasco V3 oder vergleichbare datenschutzkonforme Systeme) für einzelne Bereiche mit regelmäßigem Kontakt zu Personen ohne ausreichende Deutschkenntnisse beschafft und erprobt werden können?

Sofern in einzelnen Bereichen ein konkreter Bedarf festgestellt wird, ist die Verwaltung bereit, die Beschaffung und Erprobung mobiler Translationsgeräte zu prüfen.

9. Falls eine solche Prüfung bislang nicht erfolgt ist: Welche rechtlichen, organisatorischen oder finanziellen Gründe sprechen aus Sicht der Verwaltung derzeit gegen einen entsprechenden Einsatz?

In Verwaltungsverfahren mit Eingriffscharakter, bei Beurkundungen, Hilfeplanverfahren, sensiblen Beratungssituationen sowie in Verfahren, in denen rechtserhebliche Erklärungen abgegeben werden, ist die Rechtssicherheit technischer Übersetzungshilfen sorgfältig zu prüfen. Gerade in sensiblen Verwaltungsbereichen kann eine ungenaue Übersetzung erhebliche rechtliche und tatsächliche Folgen haben. Es ist daher zu klären, für welche Gesprächssituationen technische Übersetzungshilfen geeignet sind und wo sie lediglich ergänzend eingesetzt werden können.

Bei mobilen Übersetzungsgeräten muss sichergestellt werden, dass personenbezogene Daten, Sozialdaten oder andere sensible Informationen datenschutzkonform verarbeitet werden. Dazu gehören unter anderem Fragen der Datenspeicherung, der Übertragungswege, der Serverstandorte sowie der Protokollierung.

Organisatorisch ist vor einer Beschaffung zu klären, welche Einsatzbereiche einen Bedarf aufweisen, wer die Geräte verwaltet und wartet, wie Schulungen sichergestellt werden, wie der Support gewährleistet wird und nach welchen Kriterien die Nutzung erfolgt.

Schließlich sind für eine Beschaffung und Erprobung die damit verbundenen Kosten für Geräte, Lizenzen, Wartung, Datenschutzprüfung, Schulung und laufenden Betrieb zu berücksichtigen und den erwarteten Mehrwerten gegenüberzustellen.

Auswirkungen auf den Klimaschutz:

Finanzielle Auswirkungen: