

An das Stadtparlament

## W i n t e r t h u r

Beantwortung der Interpellation betreffend «Digitalisierung von Dolmetschenden Diensten in der städtischen Verwaltung», eingereicht von den Stadtparlamentsmitgliedern C. Mancuso Cabello (FDP), M. Wäckerlin (SVP), A. Zuraikat (Die Mitte), J. Guddal (GLP)

---

Am 7. April 2025 reichten die Stadtparlamentsmitglieder Cristina Mancuso Cabello (FDP), Marc Wäckerlin (SVP), André Zuraikat (Die Mitte), Jan Guddal (GLP) mit 24 Mitunterzeichnerinnen und Mitunterzeichnern folgende Interpellation ein:

*«Die Stadt Winterthur ist sehr divers: 42.5 % der Bevölkerung haben einen Migrationshintergrund. 55% der Schülerinnen und Schülern haben Deutsch nicht als Erstsprache. Dies stellt das Bildungssystem und die Verwaltung vor sprachliche Herausforderungen. Die zunehmenden Flüchtlingsströme aufgrund von kriegesischen Auseinandersetzungen, insbesondere in der Ukraine, im Nahen Osten und in verschiedenen Regionen Afrikas, verstärken diese Problematik weiter.*

*Um Sprachbarrieren zu überwinden, stellt die Stadt Dolmetschdienste zur Verfügung. Gleichzeitig bieten neue Technologien bereits heute Unterstützung: Digitale Geräte ermöglichen eine Echtzeit-Übersetzung in zahlreiche Sprachen, und Dienste wie Google Translate werden von über 500 Millionen Menschen monatlich genutzt.*

*Vor diesem Hintergrund wird der Stadtrat gebeten, folgende Fragen zu beantworten:*

- 1. Wie viele Dolmetscheneinsätze wurden pro Jahr und pro Departement durchgeführt? Wie entwickeln sich die Zahlen seit 2019?*
- 2. Wie hoch waren die jährlichen Gesamtkosten für die Einsätze seit 2019, aufgeschlüsselt nach Departement?*
- 3. Wie oft wurden Dolmetschdienste gebucht, aber nicht in Anspruch genommen, weil der Klient nicht erschienen ist? Oder gab es andere Gründe wieso der Dolmetschdienst nicht mehr gebraucht wurde? Welche Kosten sind dadurch entstanden? Werden die Kosten weiterverrechnet?*
- 4. Gibt es konkrete Pläne oder Projekte zur Digitalisierung von Dolmetschdiensten, beispielsweise durch den Einsatz von KI-gestützten Übersetzungstools, digitalen Plattformen oder Übersetzungskopfhörern?*
- 5. Welche Massnahmen werden ergriffen, um die Effizienz und Verfügbarkeit der Dolmetschdienste zu steigern?*
- 6. In welchen Bereichen kann problemlos auf digitale Übersetzungshilfen zurückgegriffen werden, und in welchen Fällen ist der Einsatz menschlicher Dolmetschenden unverzichtbar?*
- 7. Wie gross wären die möglichen Einsparungen durch den verstärkten Einsatz digitaler Lösungen?»*

### **Der Stadtrat erteilt folgende Antwort:**

Seit dem 1. August 2020 sind sämtliche von städtischen Behörden und Verwaltungsstellen erteilten Aufträge zur Erbringung von Sprachdienstleistungen der Winterthurer Verordnung betreffend Sprachdienstleistungen (SRS 1.4.1-3) unterstellt. Diese regelt sowohl schriftliche als auch mündliche Übersetzungen. Die Stadt Winterthur betreibt eine Vermittlungsstelle für interkulturelle Dolmetschende (IKD), die im Amt für Stadtentwicklung angesiedelt ist. Die Vermittlungsstelle koordinierte im Jahr 2024 mit steigender Tendenz 8 669 Dolmetscheinsätze und unterstützt städtische Stellen, das Gesundheitswesen, Schulen und weitere Institutionen bei der Organisation professioneller Sprachvermittlung. Sie vermittelt auch qualifizierte Dolmetschende, die gezielt auf die Herausforderungen interkultureller Kommunikation geschult sind.

Interkulturelles Dolmetschen geht über die reine Sprachübertragung hinaus. Die eingesetzten Dolmetschenden vermitteln zwischen Gesprächsteilnehmenden mit unterschiedlichen sprachlichen und kulturellen Hintergründen und stellen sicher, dass Inhalte sinngemäss und situationsgerecht übertragen werden. Sie verfügen über eine spezifische Ausbildung mit Fachwissen in Bereichen wie Gesundheit, Asyl und Justiz sowie Bildung und Soziales. Ihre Rolle im sogenannten Dialog erfordert neben sprachlicher Präzision auch soziale Sensibilität, kulturelles Verständnis und professionelles Verhalten. Sie klären Bedeutungen, passen Tonalitäten an und vermitteln bei Missverständnissen.

In komplexen Gesprächssituationen, etwa bei medizinischen Diagnosen, Elterngesprächen in der Schule oder rechtlichen Abklärungen, ist der Einsatz qualifizierter Dolmetschenden unverzichtbar. Nur so kann in Gesprächen mit Personen, die nicht dieselbe Sprache sprechen, sichergestellt werden, dass alle Beteiligten die Inhalte korrekt verstehen und auf dieser Grundlage Entscheidungen treffen können. Zugleich werden Mitarbeitende in Verwaltung, Bildung und Gesundheitswesen entlastet und Fehlinterpretationen oder Missverständnisse vermieden.

Seit Anfang 2025 kommt in der Administration und Auftragsvergabe die Software Bhaasha zum Einsatz. Diese digitale Lösung ermöglicht eine effizientere Planung und Bearbeitung der Einsätze und trägt wesentlich dazu bei, dem wachsenden Bedarf mit konstantem Personaleinsatz zu begegnen.

Der Stadtrat ist sich bewusst, dass technologische Entwicklungen auch im Bereich der Sprachvermittlung fortschreiten. Automatisierte Dolmetschlösungen können in bestimmten Kontexten zur Überbrückung von Sprachbarrieren beitragen, insbesondere bei informellen oder weniger sensiblen Kommunikationsanlässen. In Bereichen jedoch, in denen Präzision, Empathie und Kontextverständnis gefragt sind, ist der Einsatz solcher Technologien derzeit nicht zielführend. Es sind jeweils Fachpersonen, die verantwortungsbewusst über die Notwendigkeit eines Dolmetscheneinsatzes für die jeweilige Gesprächssituation entscheiden.

### **Zu den einzelnen Fragen:**

#### Zur Frage 1:

*«Wie viele Dolmetscheneinsätze wurden pro Jahr und pro Departement durchgeführt? Wie entwickeln sich die Zahlen seit 2019?»*

Seit dem Jahr 2019 hat sich die Zahl der vermittelten Dolmetscheinsätze mehr als verdoppelt. Im Jahr 2022 ist vor allem im Departement Soziales ein markanter Anstieg der Einsätze zu verzeichnen, der sich neben dem generellen Bevölkerungswachstum auch mit den Geflüchteten aufgrund des russischen Angriffskrieges in der Ukraine erklären lässt. Die Aufträge für verwaltungsexterne Kund:innen (zum Beispiel Gemeinden und Schulen in der Umgebung von Winterthur; Arztpraxen;

psychiatrische, logopädische oder heilpädagogische Einrichtungen, Angebote der aufsuchenden Sozialarbeit, Kantonsspital Winterthur, Rechtsvertretungen und ähnliche Organisationen mit einem sozialen Fokus) sind hier nicht aufgeführt; daher weichen die Zahlen von denjenigen im WOV-Reporting ab.

**Tabelle 1: Anzahl Dolmetscheinsätze pro Jahr und Departement**

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Departement Schule und Sport	1672	1766	2361	3162	3128	3515
Departement Soziales	1473	1063	1282	2071	3529	3664
Department Finanzen	0	0	0	0	0	0
Department Sicherheit und Umwelt	336	494	591	559	630	635
Department Bau und Mobilität	0	0	0	0	0	0
Technische Betriebe	0	0	0	0	1	0
Departement Präsidiales	5	8	10	24	29	36
<b>Total</b>	<b>3486</b>	<b>3331</b>	<b>4244</b>	<b>5816</b>	<b>7317</b>	<b>7850</b>

#### Zur Frage 2:

«Wie hoch waren die jährlichen Gesamtkosten für die Einsätze seit 2019, aufgeschlüsselt nach Departement?»

**Tabelle 2: Jährliche Gesamtkosten (in CHF) pro Jahr und Departement**

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Departement Schule und Sport	48'150	225'521	357'420	380'917	518'461	617'780
Departement Soziales	81'460	115'495	195'584	365'754	496'203	706'204
Department Finanzen	0	0	0	0	0	0
Department Sicherheit und Umwelt	86'822	151'651	156'788	153'735	169'461	178'645
Department Bau und Mobilität	0	0	0	0	0	0
Technische Betriebe	0	0	0	0	300	0
Departement Präsidiales	655	1'048	1'675	3'225	3'839	4'791
<b>Total</b>	<b>217'087</b>	<b>493'715</b>	<b>711'467</b>	<b>903'631</b>	<b>1'188'264</b>	<b>1'507'420</b>

Die Kosten ergeben sich nicht linear aus der Anzahl der Dolmetscheinsätze (vgl. Tabelle 1), weil in den Kosten neben den Einsatzstunden auch Vermittlungsgebühren und Reisespesen enthalten sind.

Bis Ende 2019 wurde beim Einsatz von interkulturell Dolmetschenden pro Klient:in nur jede fünfte Vermittlung entschädigt. Ab August 2020 trat die überarbeitete Verordnung über Sprachdienstleistungen und neue Entschädigungstarife in Kraft. Ab diesem Zeitpunkt wurde jede Vermittlung mit 50 Franken entschädigt, was vor allem für das DSS und das DSO zwischen 2019 und 2020 zu einer erheblichen Kostensteigerung führte.

#### Zur Frage 3:

«Wie oft wurden Dolmetschdienste gebucht, aber nicht in Anspruch genommen, weil der Klient nicht erschienen ist? Oder gab es andere Gründe wieso der Dolmetschdienst nicht mehr gebraucht wurde? Welche Kosten sind dadurch entstanden? Werden die Kosten weiterverrechnet?»

Kurzfristige Absagen entstehen durch Krankheit oder Unpässlichkeit seitens der Auftraggebenden, der Klient:innen oder der Dolmetschenden. Erfolgt eine Absage innerhalb weniger als 24 Stunden vor dem Einsatz, so wird der abgesagte Auftrag in Rechnung gestellt und getragen durch die Auftraggebenden. Bei einer Absage länger als 24 Stunden vor dem Auftrag entstehen keine Kosten.

Mit der neuen Software lassen sich kurzfristige Absagen von Auftraggebenden evaluieren. Die Auswertung der kurzfristigen Absagen im ersten Halbjahr 2025 zeigt, dass diese im Vergleich zur Summe der durchgeführten Aufträge zwischen zwei und drei Prozent liegen.

**Tabelle 3: Auswertung der Aufträge/ kurzfristigen Absagen für die Departemente DSS, DSO und DPR (Jan-Juni 2025):**

	<b>Total Vermittlungen</b>	<b>Kurzfristige Absagen</b>	<b>Kostenfolge* in CHF</b>
Departement Schule und Sport	2272	61	7991
Departement Soziales	3415	80	10'480
Departement Präsidiales	15	0	0
<b>Total</b>	<b>5702</b>	<b>141</b>	<b>18'471</b>

\* Annahme pro abgebrochenen Auftrag: Durchschnittliche Beratungsdauer eine Stunde, keine Wegspesen und eine Vermittlungsgebühr von 50 Franken.

#### Zur Frage 4:

*«Gibt es konkrete Pläne oder Projekte zur Digitalisierung von Dolmetschdiensten, beispielsweise durch den Einsatz von KI-gestützten Übersetzungstools, digitalen Plattformen oder Übersetzungskopfhörern?»*

Erste Schritte und Pilotversuche in Richtung einer zunehmenden Digitalisierung laufen derzeit im Rahmen der Zusammenarbeit mit egovpartner, einem partnerschaftlichen Netzwerk von Gemeinden, Städten und dem Kanton. Besonders erwähnenswert ist das Pilotprojekt zur Audiotranskription, welches im Fachrat von egovpartner angestossen wurde. Ziel dieses Projekts ist es, neue technologische Möglichkeiten – z. B. Spracherkennung und automatisierte Transkription – in einem geschützten, datenschutzkonformen Rahmen zu testen.

Das Projekt ist derzeit noch in der Evaluationsphase, bietet aber vielversprechende Perspektiven. Sollte sich das Angebot bewähren, wäre eine spätere Skalierung auf weitere Städte und Gemeinden denkbar. Dies würde den Vorteil bieten, dass die Lösungen bereits datenschutzrechtlich geprüft und innerhalb des kantonalen Rahmens verankert sind.

Die beim Obergericht angesiedelte kantonale Fachgruppe Sprachdienstleistungen arbeitet ebenfalls an einem Tool, das die gleichen Funktionen für die akkreditierten Dolmetschenden des Kantons Zürich sicherstellen soll.

Für den Einsatz digitaler oder KI-gestützter Dolmetschdienste innerhalb der Stadtverwaltung stellen bisher die hohen Datenschutzerfordernungen, insbesondere im Umgang mit sensiblen personenbezogenen Daten, eine erhebliche Hürde dar. Zur Zeit werden Wege gesucht, um diese Hürde abzubauen.

#### Zur Frage 5:

*«Welche Massnahmen werden ergriffen, um die Effizienz und Verfügbarkeit der Dolmetschdienste zu steigern?»*

Die digitale Vermittlungsplattform Bhaasha ist seit Januar 2025 im Einsatz und ermöglicht neu auch Sofortanfragen per Telefon oder Videokonferenz. Die Plattform ist einfach in der Handhabung und ermöglicht eine Suche nach Sprache, spezifischen Dolmetschenden (mit Qualifikations- und Herkunftslandbezeichnung) und Terminverfügbarkeit.

Rund 160 Personen, die in über 50 Sprachen dolmetschen – von Amharisch bis Vietnamesisch –, erfüllen die Anfragen der Kund:innen über ihr Mobiltelefon. Auf 94 % aller Anfragen findet sich eine passende Lösung. Seit Anfang 2025 beträgt die durchschnittliche Zeit bis zur Annahme einer Anfrage gemäss Statistik fünfzehn Sekunden.

Bereits jetzt wurde ein erheblicher Effizienzgewinn erzielt und der Personalaufwand in der Vermittlungsstelle IKD reduziert. Mit den bestehenden personellen Ressourcen kann auch künftig die kontinuierlich steigende Anzahl an Vermittlungen bewältigt werden.

#### Zur Frage 6:

*«In welchen Bereichen kann problemlos auf digitale Übersetzungshilfen zurückgegriffen werden, und in welchen Fällen ist der Einsatz menschlicher Dolmetschenden unverzichtbar?»*

Digitale Übersetzungshilfen können theoretisch problemlos bei sehr einfachen, niederschweligen Beratungsgesprächen ohne personenbezogene Daten sowie zur Unterstützung vorhandener Sprachkenntnisse eingesetzt werden, insbesondere zur Überprüfung einzelner Begriffe oder zur ersten Orientierung. In der schriftlichen Kommunikation zwischen Schulen und Eltern kommen teilweise bereits Übersetzungsprogramme zum Einsatz. So nutzen die Schulen in Winterthur aktuell die App «Schoolfox», die sämtliche Kommunikation in beide Richtungen in 15 Sprachen übersetzen kann und sowohl von Lehrpersonen als auch von Eltern sehr geschätzt wird.

Unverzichtbar sind professionelle Dolmetschende jedoch in komplexeren, emotional belasteten oder kulturell sensiblen Situationen, in denen eine präzise, kontextgerechte Kommunikation notwendig ist. Auch im Rahmen von Strafverfahren im Vergehens-/Verbrechensbereich ist der Einsatz von akkreditierten Dolmetschenden aufgrund der gesetzlichen Vorgaben weiterhin notwendig.

#### Zur Frage 7:

*«Wie gross wären die möglichen Einsparungen durch den verstärkten Einsatz digitaler Lösungen?»*

Es ist denkbar, dass die digitalen Übersetzungshilfen immer präziser und zuverlässiger werden, sodass sie künftig in immer mehr Bereichen eingesetzt werden können. Vielleicht wird es in einigen Jahren sogar möglich sein, bestehende Datenschutzprobleme vollständig zu lösen, sodass sensible Informationen sicher übertragen werden können. Dennoch bleibt der oder die menschliche Dolmetschende in bestimmten Situationen auch in absehbarer Zukunft unverzichtbar.

Der Service der Stadtverwaltung könnte durch den verstärkten Einsatz digitaler Übersetzungshilfen verbessert und effizienter gestaltet werden. Besonders in einfachen, standardisierten Situationen, in denen bislang keine Dolmetschenden eingesetzt werden, können automatisierte Übersetzungen die Abläufe zusätzlich beschleunigen. In komplexeren Fällen hingegen wird der Bedarf an menschlichen Dolmetschenden voraussichtlich bestehen bleiben, sodass die Einsparpotenziale hier begrenzt sind.

*Die Berichterstattung im Stadtparlament ist dem Vorsteher des Departements Präsidiales übertragen.*

Vor dem Stadtrat

Der Stadtpräsident:

M. Künzle

Der Stadtschreiber:

A. Simon