



# 2023

## Jahresbericht

Beratungsstelle für Gehörlose  
Dolmetschzentrale für Gebärdensprache  
Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen

 Sozialministeriumservice



## Inhalt

1.	Einleitende Bemerkungen .....	2
2.	Neuigkeiten .....	3
2.1	Personalsituation.....	3
2.2	Neuigkeiten der Beratungsstelle und Dolmetschzentrale für Gebärdensprache .....	4
2.3	Rückblick 2023 – ukrainische Gehörlose .....	4
2.4	Antragstellung auf Heimopferrente .....	6
3.	Beratungsstelle.....	7
3.1	Jobcoaching .....	7
3.1.1	Geschlechterverteilung .....	8
3.1.2	Zusätzliche Behinderung .....	9
3.1.3	Art der Zuweisung .....	10
3.1.4	Coachingziele.....	10
3.1.5	Zielerreichung.....	11
3.2	Arbeitsplatzbezogene Beratung .....	12
3.3	Sozialberatung.....	15
4.	Dolmetschzentrale für Gebärdensprache .....	17
4.1	Dolmetschanfragen .....	17
4.2	Kostenträger .....	20
4.3	Kund*innen.....	20
4.4	Gedolmetschte Stunden.....	21
4.5	Aufteilung der Dolmetschbereiche – Land Tirol.....	23
4.6	Gedolmetschte Stunden ukrainische Kund*innen .....	24
5.	Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen.....	25
5.1	Schriftdolmetschanfragen .....	25
5.2	Gedolmetschte Stunden.....	27
5.3	Aufteilung der Dolmetschbereiche – Land Tirol.....	28
6.	Öffentlichkeitsarbeit.....	28

## 1. Einleitende Bemerkungen

Der vorliegende Jahresbericht 2023 soll einen Einblick in die Tätigkeitsbereiche der Beratungsstelle für Gehörlose, Dolmetschzentrale für Gebärdensprache und Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen ermöglichen. Die Beratungsstelle für Gehörlose richtet sich in erster Linie als Dienstleistung an gehörlose Personen. Dennoch ist es wichtig zu erwähnen, dass schwerhörige Personen und Angehörige von gehörlosen und schwerhörigen Personen sich mit Fragen in diesem spezifischen Bereich an die Beratungsstelle wenden können. Dieses Angebot wird von unseren Kund\*innen gerne angenommen, zum Beispiel, wenn es um Beratung im Zuge des Hörgerätekaufs geht.

Das Team des Projekts setzt sich aus folgenden Personen zusammen: Teil des Teams sind die Projektleiterin Frau Annika Feth, fünf Sozialarbeiter\*innen und Jobcoachs, der Koordinator der Dolmetschzentrale für Gebärdensprache (koordiniert Termine für insgesamt 21 Tiroler Gebärdensprachdolmetscher\*innen und eine taube Gebärdensprachdolmetscherin), und die Koordinatorin/Assistentin der Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen (koordiniert Termine für insgesamt 10 Schriftdolmetscher\*innen) mit eigenem Verantwortungsbereich. Die Haupt-Tätigkeitsfelder sind im Vergleich zum Vorjahr unverändert geblieben und umfassen schwerpunktmäßig:

- Jobcoaching
- Beratung zu arbeitsspezifischen Themen
- Beratung zu sozialen Themen (inklusive Anträge im Sinne des Sozialministeriumservice)
- Gehörlosenspezifische Dienste
- Vermittlung von Gebärdensprach-Dolmetscher\*innen
- Vermittlung von Schriftdolmetscher\*innen
- Klärung der Kostenübernahme von Dolmetschleistungen
- Öffentlichkeitsarbeit

Eine Besonderheit ist, dass die Beratungsstelle durch den Angriffskrieg auf die Ukraine innerhalb von kürzester Zeit 69 neue Kund\*innen bekam. Dadurch müssen sich die Mitarbeiter\*innen der Beratungsstelle mit zusätzlichen Themen auseinandersetzen, welche im Kapitel 2.3 „Rückblick 2023 – ukrainische Gehörlose“ näher erläutert werden. Zu den Themen gehören: Beratung und Unterstützung in allen Belangen des Ankommens (Behindertenpässe, Feststellungsbescheide, Familienbeihilfe, usw.), Eingliederung in die Arbeitswelt, schulische und berufliche Weiterbildung, Übersiedelung in Privatunterkünfte sowie die Koordination diversen Arzt- und sonstiger Termine.

## 2. Neuigkeiten

Die Arbeit der Mitarbeiter\*innen der Beratungsstelle für Gehörlose, Dolmetschzentrale für Gebärdensprache und Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen erfordert ein hohes Maß an Flexibilität. Sowohl äußere Umstände (politische Gegebenheiten, Krisen, etc.) als auch interne Veränderungen haben Einfluss auf das gesamte System und die Arbeit. Im Folgenden werden die wichtigsten Neuigkeiten des Jahres 2023 berichtet.

### 2.1 Personalsituation

2023 gab es einige Veränderungen in der Beratungsstelle. Annika Feth hat per 1. August 2023 die Leitung von Caroline Bergsleitner übernommen. Frau Feth arbeitet bereits seit 3,5 Jahren als Sozialarbeiterin in der Beratungsstelle. Theresa Rohrer verließ die Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen auf eigenen Wunsch zum 30.06.2023 hin. Ihre Aufgaben übernahm Frau Elke Huber, welche bereits seit 2022 als Assistentin in der Beratungsstelle beschäftigt ist.

Frau Sandra Paris als Koordinatorin in der Dolmetschzentrale für Gebärdensprache hat ebenfalls auf eigenen Wunsch das Dienstverhältnis mit Ende Oktober 2023 beendet. Ihr folgte, zuerst als Unterstützung per 1. Juli 2023 angestellt, Herr Dominic Greiderer nach.

Dalila Hofer kehrte nach knapp 2 Jahren Karenz mit Dezember 2023 als Sozialarbeiterin in die Beratungsstelle zurück.

Im Sommersemester 2023 ist der Studienlehrgang Gebärdensprachdolmetschen mit 16 erfolgreichen Absolventinnen und Absolventen zu Ende gegangen. Somit gibt es momentan in Tirol 22 Gebärdensprachdolmetscher\*innen.

Die Taubblindenarbeit Tirol, welche es bereits seit 10 Jahren gibt, wechselt mit Jänner 2024 zum Gehörlosenverband Tirol. Ein großes Anliegen der Taubblindenarbeit Tirol ist die Taubblindenassistenz. Der Gehörlosenverband Tirol hat es geschafft, dass diese im April 2021 starten konnte. Wir bedanken uns bei Frau Martina da Sacco für die wertvolle Arbeit im Bereich Taubblindenarbeit und hoffen, dass die systematische Zusammenlegung der Taubblindenassistenz und Taubblindenberatung unter dem Träger des Gehörlosenverbands Tirol gebündelte Kompetenz und klare Anlaufstelle für die Betroffenen und Angehörigen sein kann.

## 2.2 Neuigkeiten der Beratungsstelle und Dolmetschzentrale für Gebärdensprache

Das Projekt Aufgezeigt: Sicherheit im Internet stellt ein Nebenprojekt dar. Es handelt sich dabei um Aufklärungsvideos bei Instagram, Facebook und im Newsletter zu Themen wie „verantwortungsvoller Umgang mit dem Internet“, „Kaufen und Bezahlen im Internet“ oder „Ämter, Banken und Polizei verschicken niemals SMS“. Der Zuspruch war sehr groß und es sind weitere Videos in Planung. Die Videos in Gebärdensprache finden Sie hier:

Instagram: [Beratungsstelle für Gehörlose \(@beratungsstellefuergehoerlose\) • Instagram-Fotos und -Videos](#)

Youtube: [Beratungsstelle für Gehörlose - YouTube](#)

## 2.3 Rückblick 2023 – ukrainische Gehörlose

Im März 2022 kamen aufgrund des russischen Angriffskriegs in der Ukraine etliche gehörlose Geflüchtete nach Tirol. Innerhalb der ersten drei Wochen seit Beginn des Krieges zählte die Beratungsstelle für Gehörlose ca. 50 Neukund\*innen mit Familienanhang. Bis Ende 2022 waren es insgesamt 57 ukrainische Kund\*innen. Zum aktuellen Zeitpunkt – Jahresende 2023 – sind 69 ukrainische Kund\*innen (zusätzlich der teils hörenden Familienmitglieder) verzeichnet. Die ukrainischen Neukund\*innen kamen hauptsächlich aus europäischen Staaten nach Österreich und hatten schon andere Aufenthalte im EU-Raum hinter sich.

Die Neuzugänge erhielten Beratung und Unterstützung in allen Belangen des Ankommens wie z.B. bei der Antragsstellung für Behindertenpässe, Feststellungsbescheide, Familienbeihilfe und erhöhte Familienbeihilfe, der Organisation von Passfotos und Hörmessungen (sh. Jahresbericht 2022). Besonders eine Familie, der die Grundversorgung vorerst verwehrt wurde, bekam Dank der sozialarbeiterischen Arbeit in der Beratungsstelle vom Land Tirol die Zusage auf Grundversorgung.

Generell wurden für alle Anträge im Rahmen des Heiz- und Energiekostenzuschusses des Landes Tirol gestellt.

Auch im Jahr 2023 ließ die Nachfrage der ukrainischen gehörlosen Kund\*innen an diversen Arzt- und sonstigen Terminen nicht nach. Diese wurden von der Beratungsstelle koordiniert und von der Dolmetschzentrale für Gebärdensprache wo möglich mit Gebärdensprachdolmetscher\*innen besetzt. Zudem organisierten sie gesundheitliche Abklärungen wie zu Autismus Spektrum Störungen, zahnmedizinische Großeingriffe oder eine Antikörpertherapie für eine Krebspatientin. Im Anschluss suchten die ukrainischen Gehörlosen mit Unterstützung der Beratungsstelle um sämtliche Kostenübernahmen von Arztrechnungen an.

Ein großer Punkt im Jahr 2023 war die Umsiedlung der ukrainischen Personen von Gemeinschaftsunterkünften in Privatwohnungen, da die Tiroler Sozialen Dienste (TSD) Unterkünfte schlossen. Hierbei unterstützte die Beratungsstelle maßgeblich, in dem Besichtigungstermine vereinbart, Kostenpläne für die Finanzierung der Privatwohnung aufgestellt, Mietverträge abgeschlossen, Umzüge geplant, Ummeldungen im Meldeamt vorbereitet, Anmeldungen für Strom und Internet und Verträge für Haushaltsversicherung abgeschlossen wurden. Bis heute sind noch nicht alle Personen in privaten Wohnungen wohnhaft, da bezahlbarer Wohnraum im Raum Innsbruck rar ist. Nichtsdestotrotz hat die TSD einigen der ukrainischen Gehörlosen eine Frist gesetzt, zu der sie die Sammelunterkunft verlassen müssen. Bei den davon betroffenen Gehörlosen läuft die Wohnungssuche aktuell auf Hochtouren.

Vereinzelte Jobwechsel und einige neue Arbeitsanfänge der ukrainischen Kund\*innen forderten engmaschiges Jobcoaching. Zusätzlich wird ein Großteil der Berufstätigen durch regelmäßiges Jobcoaching im Rahmen des Arbeitsplatzerhalts unterstützt. Viele Termine finden in der GW Tirol statt, da am Standort Vomp sehr viele der ukrainischen Gehörlosen eine Anstellung bekommen konnten.

Ebenfalls bot die Beschulung der ukrainischen Kinder und Jugendlichen ein großes sozialarbeiterisches Betätigungsfeld und viele Gegensätzlichkeiten. Nachdem auch die Kinder, die 2023 nach Tirol kamen nun im Bildungssystem einen Platz gefunden hatten, wurden im Herbst 2023 sämtliche behinderungsbedingten Unterstützungsleistungen im Rahmen des TTHG (Tiroler Teilhabegesetzes) für ukrainische Kinder und Jugendliche im elementaren Schulkontext in Frage gestellt. Dazu zählen beispielsweise Therapien in der Frühförderung von Kleinkindern, Betreuung vor und nach den regulären Schulzeiten, Nachmittagsbetreuung, etc. Dies gilt für alle Kinder und Jugendliche, deren Eltern berufstätig sind. Hier ist nicht klar, inwieweit die Förderungen fortgeführt werden können. Für Kinder und Jugendliche, deren Eltern noch die Grundversorgung beziehen, besteht weiterhin die Möglichkeit diese Leistungen in Anspruch zu nehmen.

Im Gegensatz dazu begonnen zwei ukrainische gehörlose Jugendliche mit ihrer Berufsausbildung. Hierbei erhielten sie großflächige Unterstützung von KommBi, eine Assistenzlehrkraft wurde zusätzlich eingestellt und durch die Koordination der Dolmetschzentrale für Gebärdensprache wurde der erste Berufsschul-Block nahezu lückenfrei mit Gebärdensprachdolmetscher\*innen in Doppelbesetzung besetzt.

In Punkto Beschulung wird wohlmöglich das kommende Jahr 2024 maßgeblich für den weiteren Verlauf. Hier hoffen wir im Sinne unseres Kundenstamms sehr auf eine positive Entwicklung und das erneute Angebot aller wichtigen Therapien und zusätzlichen Maßnahmen, damit keine Nachteile in der Entwicklung der hörbehinderten Schulkinder entstehen.

Vorausschauend lässt sich sagen, dass im März 2024 die Behindertenpässe aller ukrainischen gehörlosen Kund\*innen auslaufen werden und jede Einzelperson hierfür einen neuen Antrag stellen muss.

Selbstverständlich werden sie die nötige Unterstützung dafür in der Beratungsstelle für Gehörlose finden.

Bericht: Karen Loidl

## 2.4 Antragstellung auf Heimopferrente

Aufgrund der gesetzlichen Änderungen im Jahr 2019 fand im November 2022 eine Infoveranstaltung zur Antragsstellung auf Heimopferrente vom Gehörlosenverband Tirol statt, wobei alle betroffenen gehörlosen Tiroler\*innen aufgeklärt wurden. Bei dieser Veranstaltung stellten ca. 70 Personen Anträge auf Heimopferrente. Die Beratungsstelle für Gehörlose wurde auch hier unterstützend tätig.

Laut damaligem Wissenstand wurden die Anträge je nachdem, ob die antragstellende Person arbeitet bzw. in Pension ist, entweder an das Sozialministeriumservice oder an die Pensionsversicherungsanstalt gestellt.

In weiterer Folge tätigte die Beratungsstelle für Gehörlose für ungefähr 40 Kund\*innen weitere Beratungs- und Unterstützungsleistungen zur Bearbeitung dieser Anträge. Dies war vor allem dadurch bedingt, da zum damaligen Zeitpunkt die agierenden Institutionen nicht geklärt hatten, welche Anträge von wem bearbeitet werden.

Somit kam es im Jahr 2023 vermehrt zu Beratungen, die für den Schriftverkehr und bei Terminplanungen/Terminkoordinationen (inklusive Dolmetscher bei Clearinggesprächen) in Anspruch genommen wurden. Obwohl in den vergangenen Jahren bereits einige Kunden der Beratungsstelle für Gehörlose die vereinbarte einmalige Entschädigung des Landes Tirol erhalten haben, fiel im Zuge der o.g. Antragstellungen auf, dass einige der betroffenen Kunden diese Anträge noch nicht gestellt hatten.

Nun hatte sich dadurch eine weitere Aufgabenstellung für die Sozialarbeiter\*innen der Beratungsstelle ergeben – mit gesonderten Terminen und der erforderlichen Organisation. Auch die erwähnten Clearinggespräche zur Feststellung eines Anspruches auf Heimopferrente wurden durch mehrere Stellen geführt (Psychotherapeut\*innen oder Diözese Innsbruck) und erforderten dementsprechende Terminplanungen samt Organisation der Dolmetscher\*innen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Thematik „Heimopferrente“ mit folgenden besonderen Herausforderungen einherging:

Die betroffenen Kunden sind z. T. bereits im Pensionsalter, folglich sind kaum Unterlagen bzw. sehr lückenhafte Erinnerung zu früheren Missbrauchsvorfällen vorhanden.

Andererseits entstand der Eindruck, dass die zuständigen bearbeitenden Stellen/Sachbearbeiter\*innen (vor allem der Pensionsversicherungsanstalt Tirol) zu wenig über den Bearbeitungsablauf bzw. die gesetzlichen Grundlagen informiert waren.

Deswegen wurden viele Anträge sehr willkürlich und individuell bearbeitet und beschieden, was zur Folge hatte, dass jede einzelne Antragstellung sehr zeitintensiv war.

Bericht: Tanja Plangger, Jürgen Stoxreiter

### 3. Beratungsstelle

Die Erfassung der Daten in diesem Kapitel wird maßgeblich durch die gemischte Finanzierung durch das Sozialministeriumservice Tirol und das Land Tirol gesteuert. In der Erhebung der Kund\*innen-Zahlen werden die Bereiche der arbeitsspezifischen Beratung und der Sozialberatungsleistung unterschieden. Obwohl laut Fördervereinbarung mit dem Sozialministeriumservice die Bereiche der Unterstützung für Antragstellungen und Gehörlosendienste ein Beratungsbereich ist, der ebenfalls vom Sozialministeriumservice gefördert wird, wird er inhaltlich-statistisch zu den Sozialberatungsleistungen gezählt. Inhaltlich werden hier die Bereiche Jobcoaching, die direkt auf den Arbeitsplatz bezogene Beratung sowie die Sozialberatung vorgestellt.

#### 3.1 Jobcoaching

Das Angebot Jobcoaching richtet sich gleichermaßen an Arbeitnehmer\*innen und Arbeitgeber\*innen und kann von beiden Seiten angefordert werden. Alle Jobcoaches verfügen sowohl über ein hohes Maß an Gebärdensprachkompetenz als auch ein fundiertes Wissen über kulturspezifische Besonderheiten der Gehörlosencommunity und sind ebenfalls mit arbeitsrelevanten Belangen bestens vertraut. Dadurch können sie als Vermittler\*innen und als Bindeglied fungieren und Missverständnisse bereits frühzeitig erkennen und zu einer Lösung beitragen, bevor es zu einer Krise kommt. Gerade der präventive Aspekt der Arbeit wird von Arbeitnehmer\*innen und Arbeitgeber\*innen sehr geschätzt. Alle Beteiligten sind sich bewusst, dass durch regelmäßigen Kontakt ein entspanntes Arbeitsverhältnis leichter zu erhalten ist. Die Jobcoaches sehen sich in der Rolle, gemeinsam mit den Kund\*innen eine Unterstützung und Vermittlung zu ermöglichen. Sie arbeiten nicht für sie, sondern mit ihnen zusammen. Diese Leistung wird zum einen direkt in den Betrieben vor Ort erbracht, aber auch außerhalb. Nicht alle Situationen sind vor Ort lösbar. Oft macht ein neutraler Ort einen benötigten Perspektivenwechsel möglich.



Im Jahr 2023 wurde das Jobcoachingangebot von vielen Personen in Anspruch genommen unter anderem auch von den ukrainischen Gehörlosen und deren Arbeitgeber\*innen. Bei einigen stand der Eintritt in den Arbeitsmarkt in Österreich im Vordergrund, bei anderen wurden Arbeitsplatzwechsel geplant und umgesetzt. Eine Besonderheit ist, dass zwei ukrainische gehörlose Jugendliche im Herbst 2023 die Lehre in einer Tischlerei begonnen haben. Im Zuge der verlängerten Lehre nahmen die beiden bereits im November 2023 das erste Mal am Unterricht in der Berufsschule teil. Durch die Bemühungen von Seiten des Betriebs, KommBi, der Berufsausbildungsassistenz der Arbas und der Beratungsstelle können die gehörlosen Jugendlichen gut im Schulalltag unterstützt werden. Im Jahr 2024 ist ein weiterer Lehrbeginn für eine gehörlose Jugendliche geplant.

### 3.1.1 Geschlechterverteilung

Im Jahr 2023 nahmen 47 Kund\*innen das Angebot Jobcoaching in Anspruch. Davon 28 Männer und 19 Frauen.

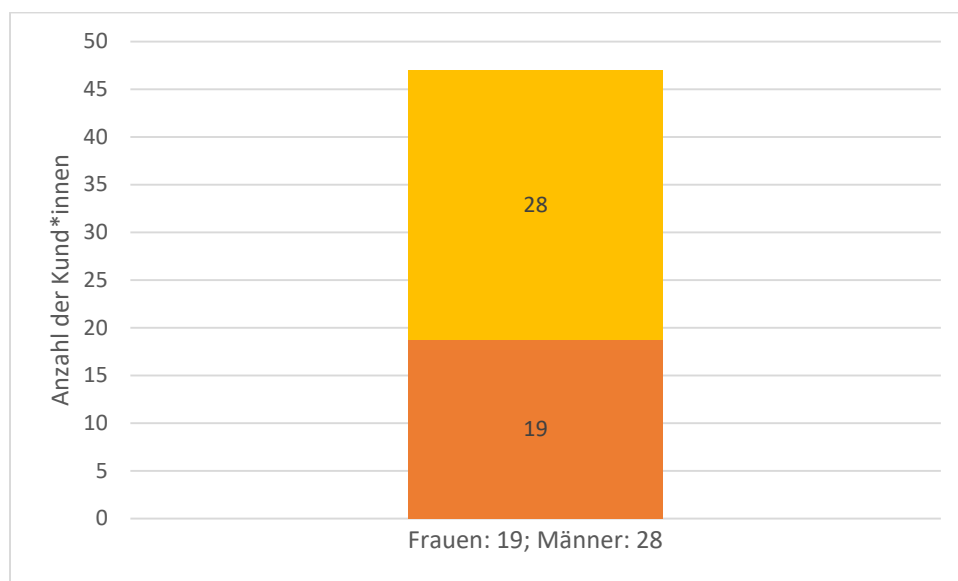


Abbildung 1: Geschlechterverteilung Jobcoaching-Kund\*innen

Da die Leistung des Jobcoachings mehrmals im Jahr bezogen werden kann, spiegelt sich der Arbeitsaufwand in den Fallzahlen besser wieder. Denn auch wenn es sich um ein und dieselbe statistisch erfasste Person handelt, so können sich die Rahmenbedingungen grundlegend geändert haben: Zum Beispiel neue Mitarbeiter\*innen, eine neue Firma, eine neue Abteilung, etc. Deshalb wird jeder neue Fall völlig neu bewertet.

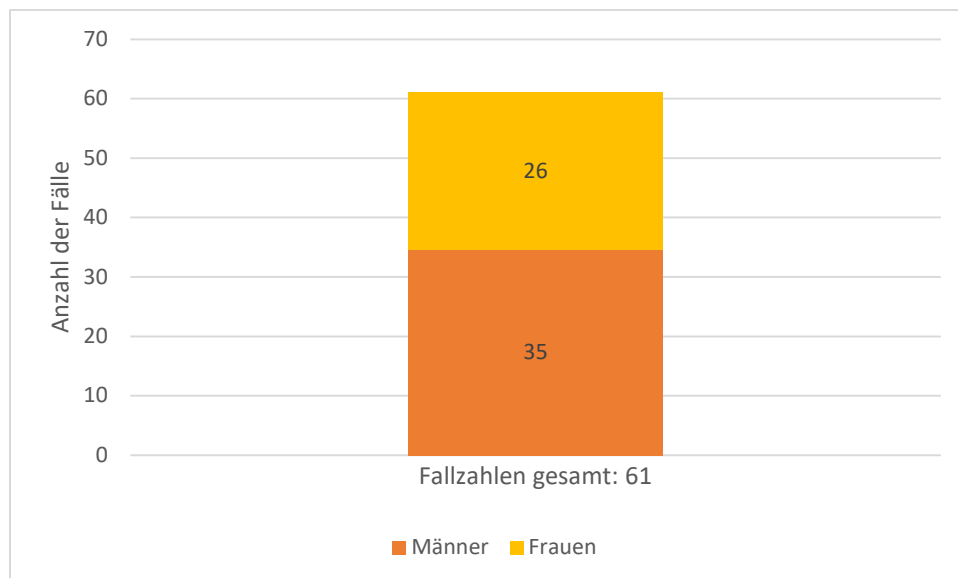


Abbildung 2: Gesamtzahl der Jobcoaching Fälle

### 3.1.2 Zusätzliche Behinderung

Wenn Jobcoaching-Kund\*innen mehrfach beeinträchtigt sind und sich eine zusätzliche Einschränkung der sprachlichen und kognitiven Fähigkeiten der Person feststellen lässt, bestehen Bedingungen, die den Jobcoaching-Einsatz erschweren können. Die Informationsweitergabe ist meist mit einem erhöhten Zeitaufwand verknüpft. Im Jahr 2023 trifft dies in 6 Jobcoaching-Fällen zu.

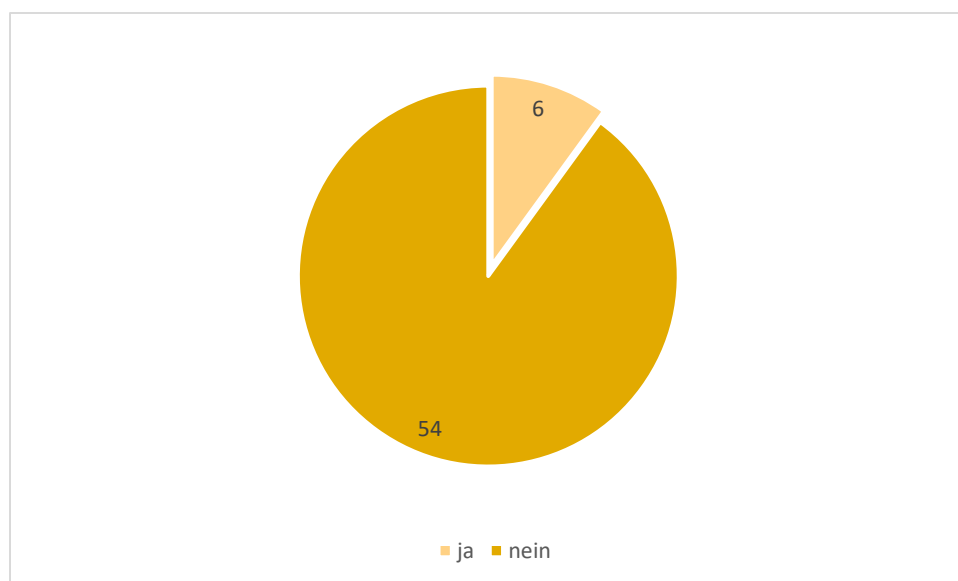


Abbildung 3: Besteht eine zusätzliche Behinderung?

### 3.1.3 Art der Zuweisung

Auf die Frage, wie die Kund\*innen zur Unterstützung durch den Jobcoach kommen, gibt es mehrere Antworten: In den meisten Fällen wendeten sich die Arbeitgeber (38-mal) sowie die Arbeitsassistent\*innen (17-mal) direkt an uns. In sechs Fällen meldeten sich die Arbeitnehmer\*innen selbst.

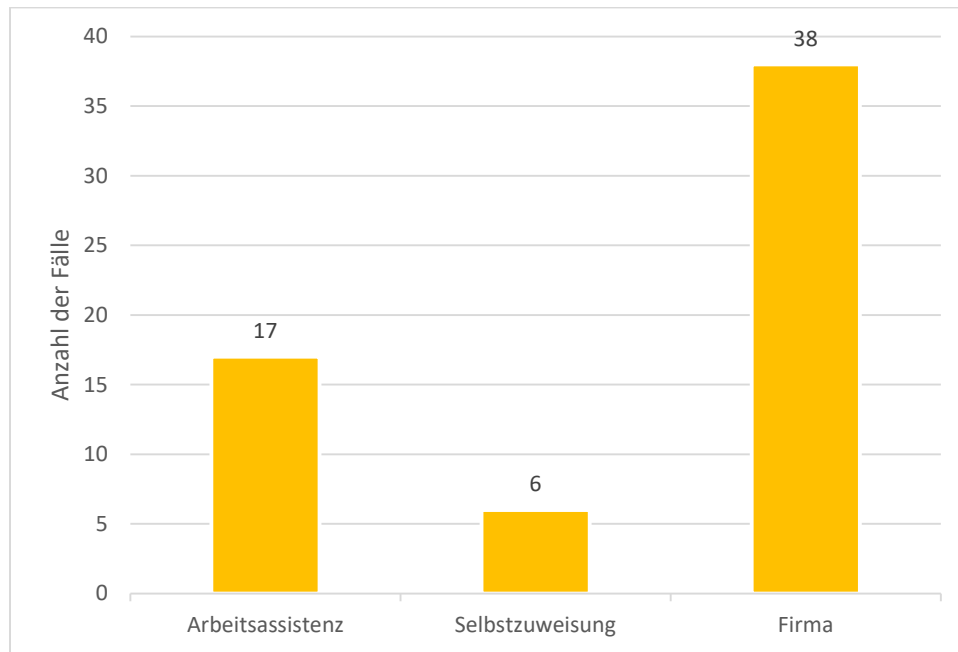


Abbildung 4: Durch wen erfolgt die Zuweisung?

### 3.1.4 Coachingziele

Für das Jobcoaching werden unterschiedliche Ziele formuliert. Unter „Erlangung des Arbeitsplatzes“ sind nicht nur jene Maßnahmen bis zu Unterzeichnung eines Dienstvertrages erfasst, sondern auch die Begleitung am neuen Arbeitsplatz und Unterstützung in der Einarbeitungsphase innerhalb der ersten sechs Monate.

Unter „Erhaltung des Arbeitsplatzes“ werden die Einsätze zusammengefasst, in denen es um die Prävention von Krisen und die unmittelbare Krisenintervention nach Ablauf des ersten halben Jahres geht.

Im Jahr 2023 wurden auch neun Praktika begleitet.

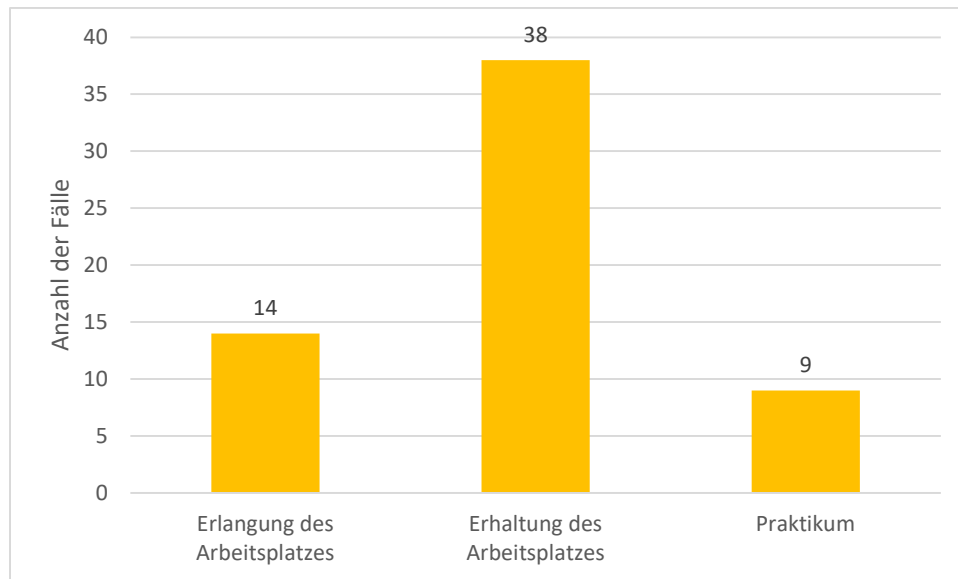


Abbildung 5: Angestrebte Coachingziele

### 3.1.5 Zielerreichung

In 42 Fällen konnte das Ziel erreicht werden. In 13 Fällen konnte das Ziel nicht erreicht werden<sup>1</sup>. Zum Ende des Jahres 2023 lief noch ein Fall weiter.

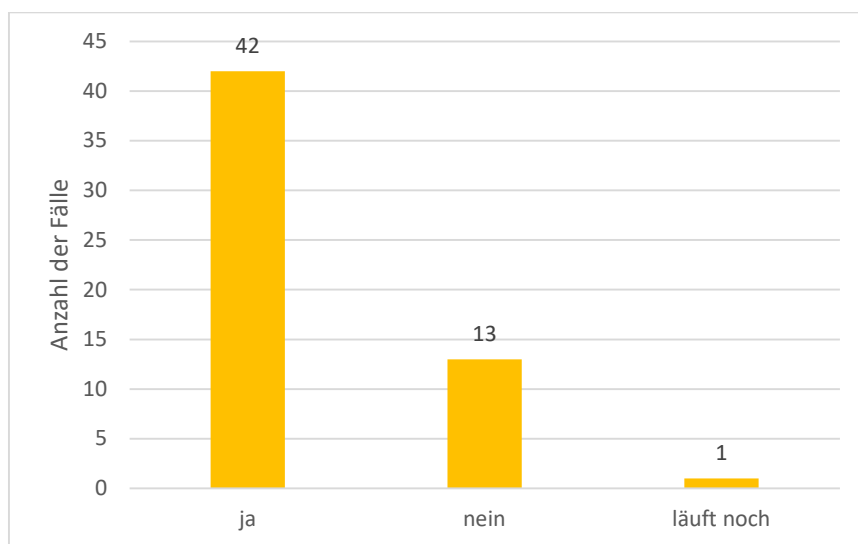


Abbildung 6: Wurde das Ziel erreicht?

<sup>1</sup> In einigen dieser Fälle stellen die Formulierungen der Ziele „Erlangung/Erhaltung des Arbeitsplatzes“ nur eine Perspektive des Falls dar. Von Seiten der gehörlosen Person wurde die Auflösung des Arbeitsverhältnisses angestrebt, welche mit Hilfe des Jobcoachs (zu einer zufriedenstellenden Lösung für alle Beteiligten) durchgeführt werden konnte. Die Ziele konnten demnach nicht erreicht werden. Das alternative Ziel „Auflösung des Dienstverhältnisses“ hätte hingegen erreicht werden können.

Zusätzlich hat die Beratungsstelle im August 2023 erstmalig begonnen die totale aufgewendete Zeit für das Jobcoaching-Einsätze vor Ort zu dokumentieren. Für die 5 Monate August 2023 – Dezember 2023 waren 4 Sozialarbeiter\*innen<sup>2</sup> im Ausmaß von insgesamt 3,22 Vollzeitäquivalenten angestellt. Für das Jobcoaching wurden in dieser Zeit 0,9 Vollzeitäquivalente aufgewendet. Diese Zahl ist jedoch nicht repräsentativ für das gesamte Jahr (z.B. Weihnachtsfeiertage und Betriebsferien im Dezember, etc.).

### 3.2 Arbeitsplatzbezogene Beratung

Die hier erfassten und ausgewerteten Daten beziehen sich zur Gänze auf Beratungen, die in Bezug zum Arbeitsplatz der gehörlosen Kund\*innen stehen. Die hier erfassten Kund\*innen wurden zusätzlich zu den Kund\*innen des Jobcoachings intensiv zu arbeitsplatzspezifischen Themen und Fragen beraten und unterstützt. Insgesamt nahmen 63 Kund\*innen die arbeitsplatzbezogene Beratung in Anspruch. Davon 32 Frauen und 31 Männer.

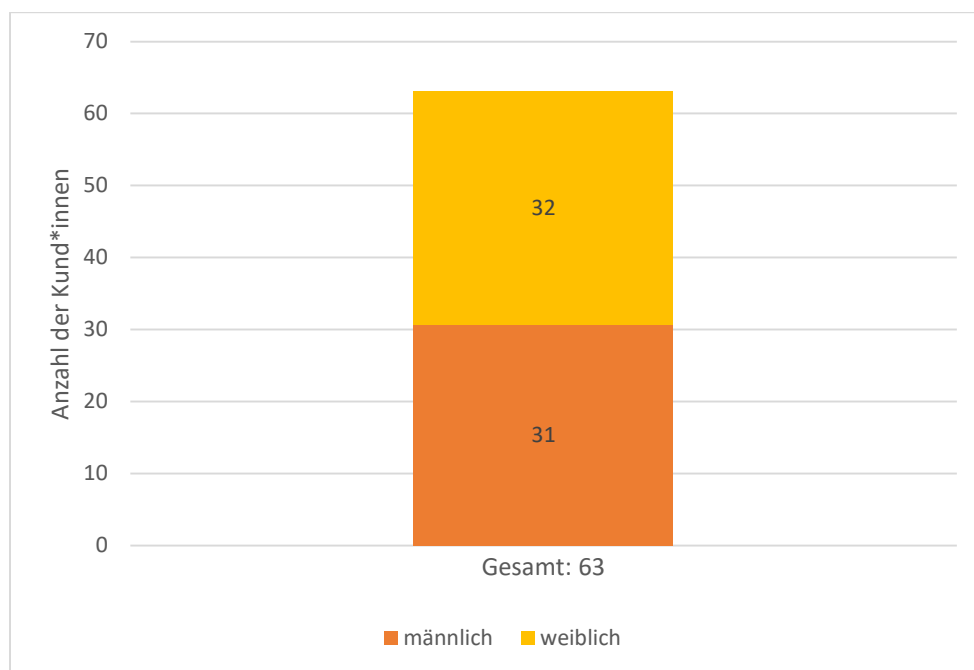


Abbildung 7: Geschlechterverteilung Beratung Thema "Arbeit"

<sup>2</sup> Ausgenommen sind: 1 Sozialarbeiterin die im Dezember nach 2 Jahren Karenz wieder eingestiegen ist und die Projektleitung (Ursprungsberuf Sozialarbeiterin).

Die meisten Kund\*innen befinden sich dabei in einem aufrechten Dienstverhältnis (48 Personen). Bei elf Personen ist der Beschäftigungsstand nicht geklärt. Von den Kund\*innen sind derzeit drei Personen in Pension, eine Person ist arbeitssuchend und keine in Ausbildung.

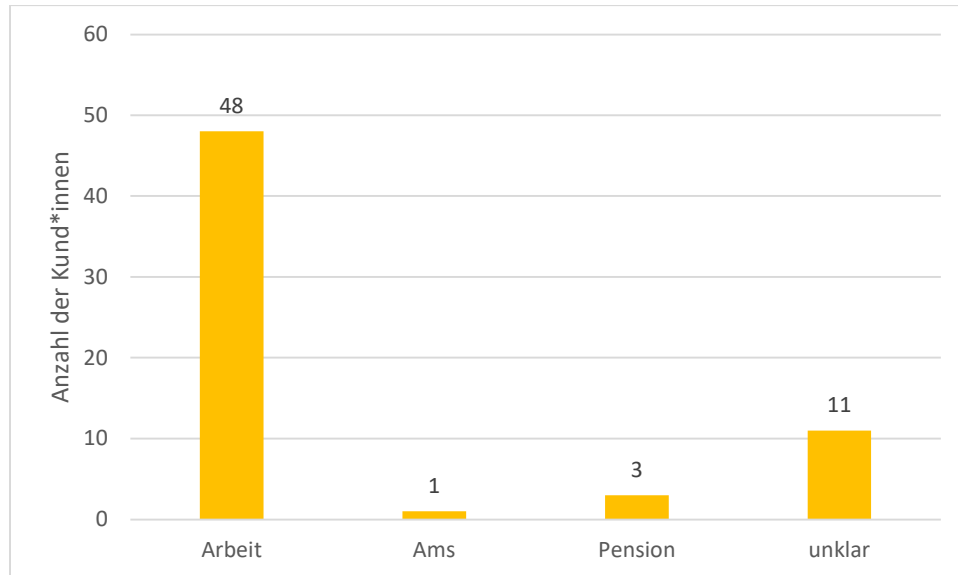


Abbildung 8: Beschäftigungsstand

Die Altersverteilung zeigt, dass die arbeitsplatzbezogene Beratung häufig von Personen zwischen 26 und 59 Jahren in Anspruch genommen wird. Der Bedarf bei jüngeren und älteren Arbeitnehmer\*innen ist dagegen gering.

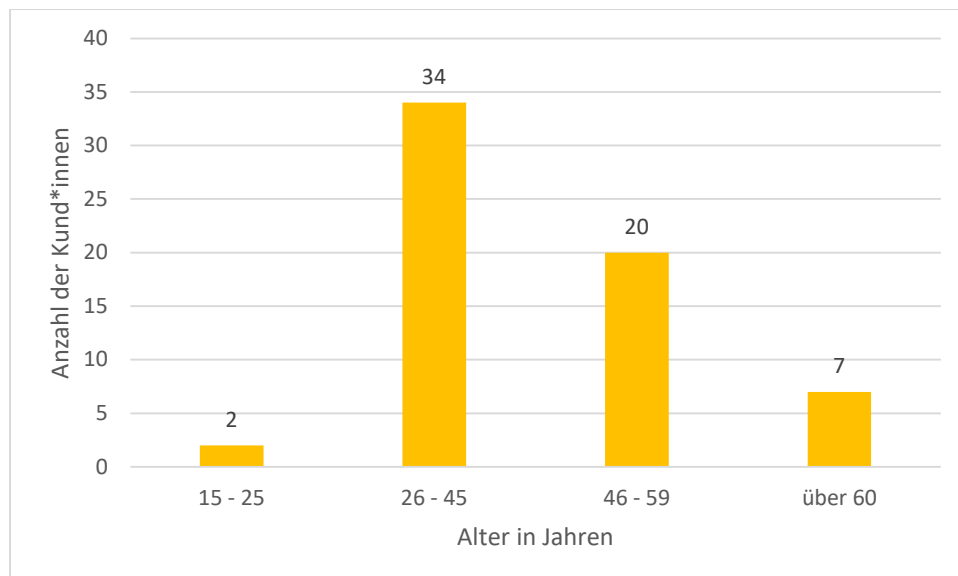


Abbildung 9: Altersverteilung

Wie bereits in den vergangenen Jahren wurde auch 2023 die Zuordnung der Beratungsleistung zu einem der drei Bereiche beibehalten:

- „Wissensstand erhöhen“,
- „Haltung ändern“
- und „Handlungskompetenz erhöhen“.

Gerade die Wissensvermittlung ist ein großer Bestandteil der arbeitsspezifischen Beratungen, da am Arbeitsplatz akustisch weitergegebene Informationen nicht verarbeitet werden können. Auch direktes Nachfragen ist durch die Sprachbarriere in vielen Fällen nicht möglich.

Glücklicherweise ist nur in wenigen Fällen die Haltung der Kund\*innen zu ändern ein notwendiges Ziel. Die durchwegs positive Gestimmtheit zum Thema Arbeit macht dies selten zum Anlass.

Die Handlungskompetenz unserer Kund\*innen zu erhöhen ist hingegen – im Sinne des Empowerments – ein wichtiges Ziel und von großer Bedeutung für die beratende Arbeit. Insgesamt wurde 181 Mal zu arbeitsspezifischen Themen beraten.

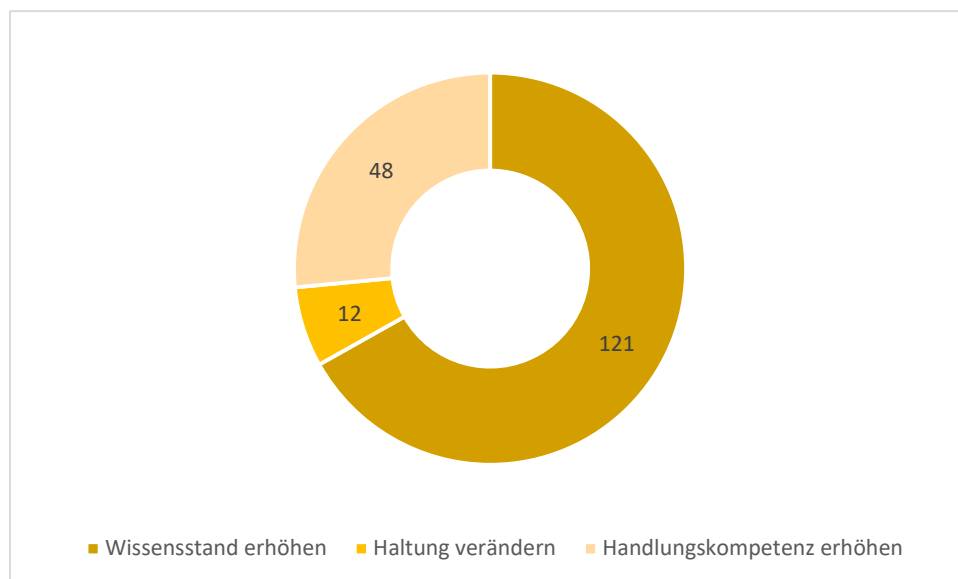


Abbildung 10: Vorgelagerte Wirkungsziele

### 3.3 Sozialberatung

Der dritte Bereich, der ebenfalls Teil des Aufgabenbereichs der Beratungsstelle ist, sind die Sozialberatungsleistungen. Diese werden getrennt von den arbeitsplatzbezogenen Beratungen betrachtet, obwohl sie sich teilweise an arbeitsverbundene Themen annähern bzw. auf diese auswirken können. Mit der Sozialberatung werden somit zusätzlich zum Thema „Arbeit“ die Themenbereiche des alltäglichen Lebens abgedeckt.

Es wurden 228 Kund\*innen beraten.

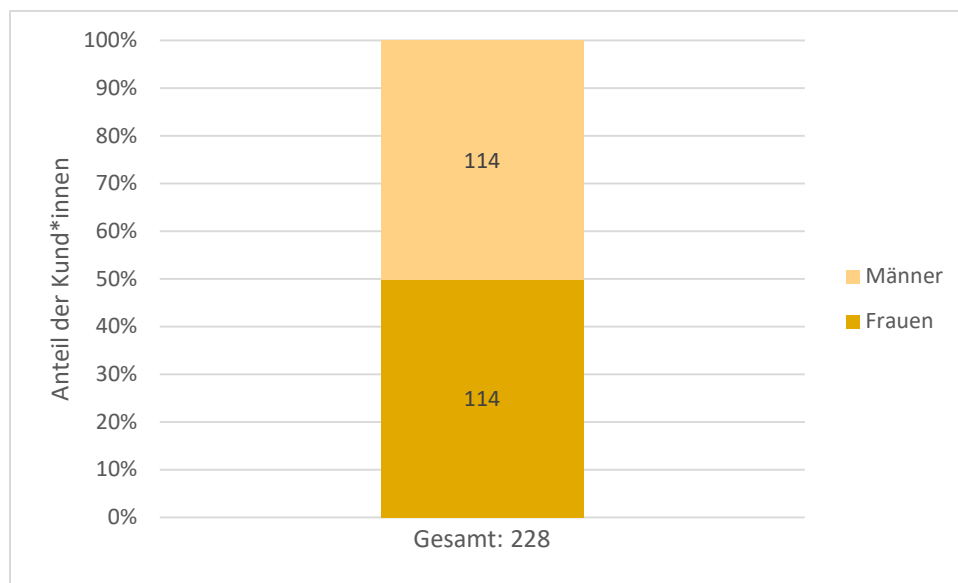


Abbildung 11: Geschlechterverteilung innerhalb der Sozialberatung

Bei fast allen Kund\*innen ist ein Grad der Behinderung von mindestens 50% festgestellt worden. Die Beratungsleistungen stehen allen Menschen mit einer nachgewiesenen Hörschädigung zu.



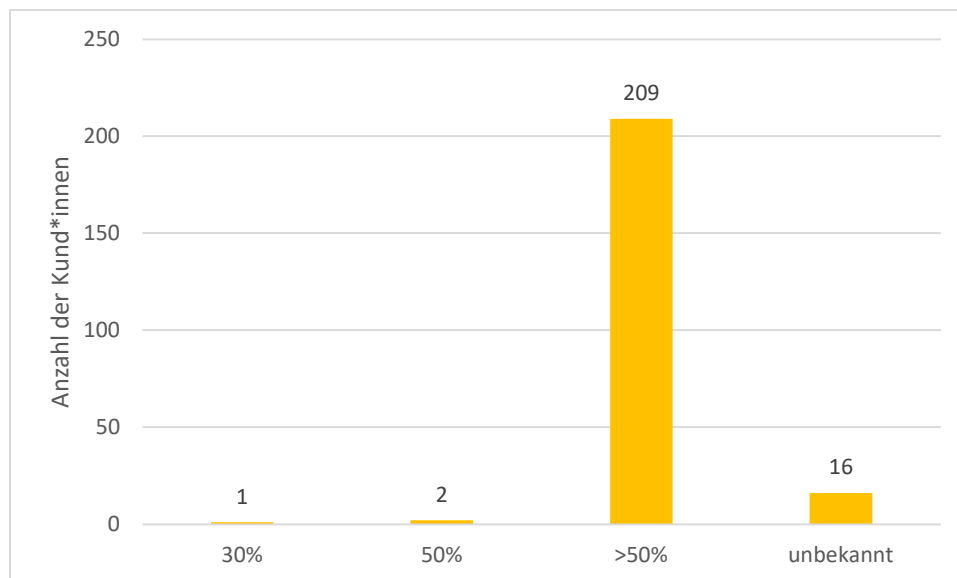


Abbildung 12: Grad der Behinderung

Im Jahr 2023 wurden insgesamt **2223** Beratungseinheiten durchgeführt. Die nachstehende Abbildung 13 zeigt die Verteilung der Beratungseinheiten auf die unterschiedlichen Lebensbereiche. Die Zahl der Beratungseinheiten lässt jedoch keinen Rückschluss auf die tatsächlich investierte Zeit zu. Aufgrund der doppelten Sprachbarriere in vielen Beratungsfällen verlängern sich die Beratungseinheiten und Kontakte zur Klärung der Anliegen erheblich.

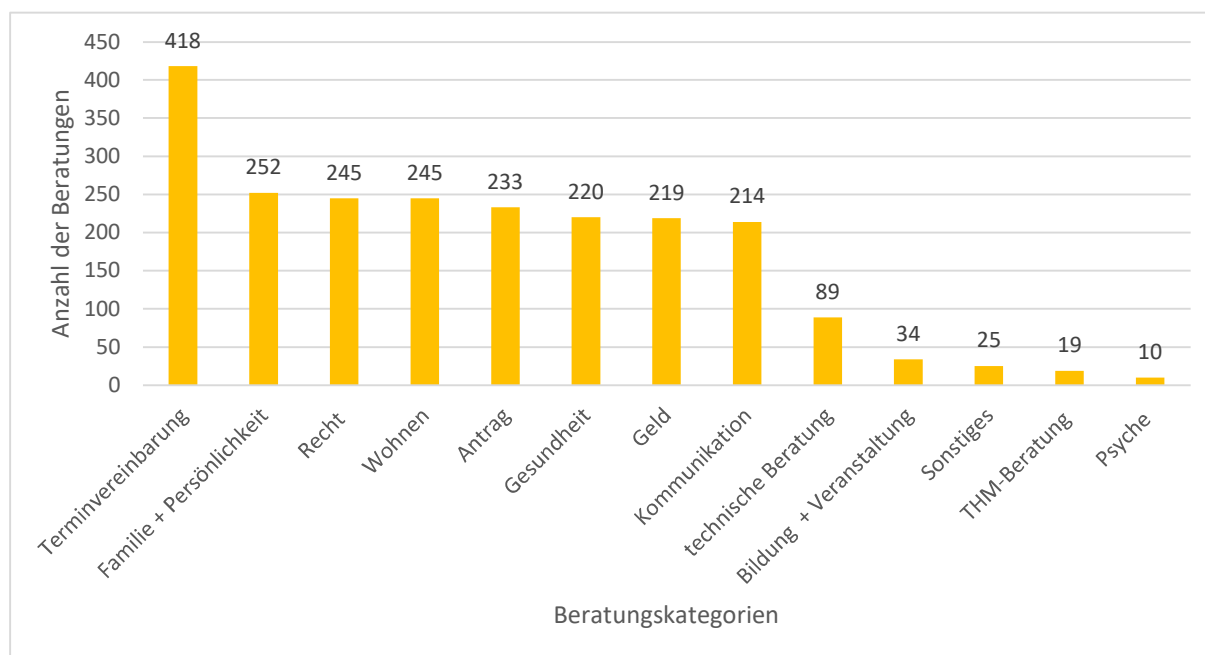


Abbildung 13: Beratungen zu unterschiedlichen Themen

## 4. Dolmetschzentrale für Gebärdensprache

Die Dolmetschzentrale für Gebärdensprache ist ein unverzichtbarer Bestandteil der Gehörlosengemeinschaft. Sie vermittelt gehörlosen und hörenden Parteien Dolmetscher\*innen für Einzelsettings, Veranstaltungen oder längerfristige Aufträge. Des Weiteren gehören zu den Aufgaben der Dolmetschzentrale die Klärung der Kostenübernahme und der sonstigen Rahmenbedingungen sowie die Akquise von Dolmetscher\*innen für die einzelnen Aufträge. Termine werden vereinbart und koordiniert und somit die bestmögliche Besetzung erzielt. Die Dolmetschzentrale ist auf folgenden Wegen zu erreichen:

- Fax
- Telefon
- Mobiltelefon und SMS
- E-Mail
- Persönlich und
- Videotelefonie.

### 4.1 Dolmetschanfragen

In der Dolmetschzentrale gelangen täglich neue Anfragen ein. Leider kann nicht für alle Anfragen immer ein/e Dolmetscher\*in gefunden werden. Im Jahr 2023 wurden insgesamt 1145 Anfragen an die Dolmetschzentrale gerichtet. Dabei wurden für 862 Termine ein/e (bei Bedarf auch mehrere) Dolmetscher\*innen gefunden und vermittelt. 283 Termine mussten jedoch abgesagt werden.

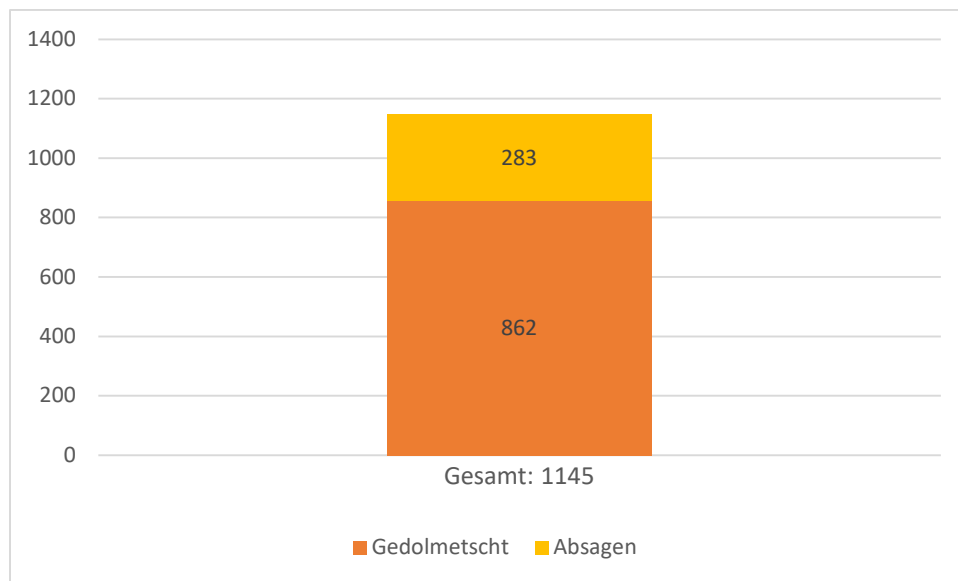


Abbildung 14: Dolmetschanfragen (Gebärdensprache)

Im direkten Vergleich zu den Vorjahren zeigt sich, dass die Anzahl der Anfragen stark gestiegen ist und auf hohem Niveau rangiert.

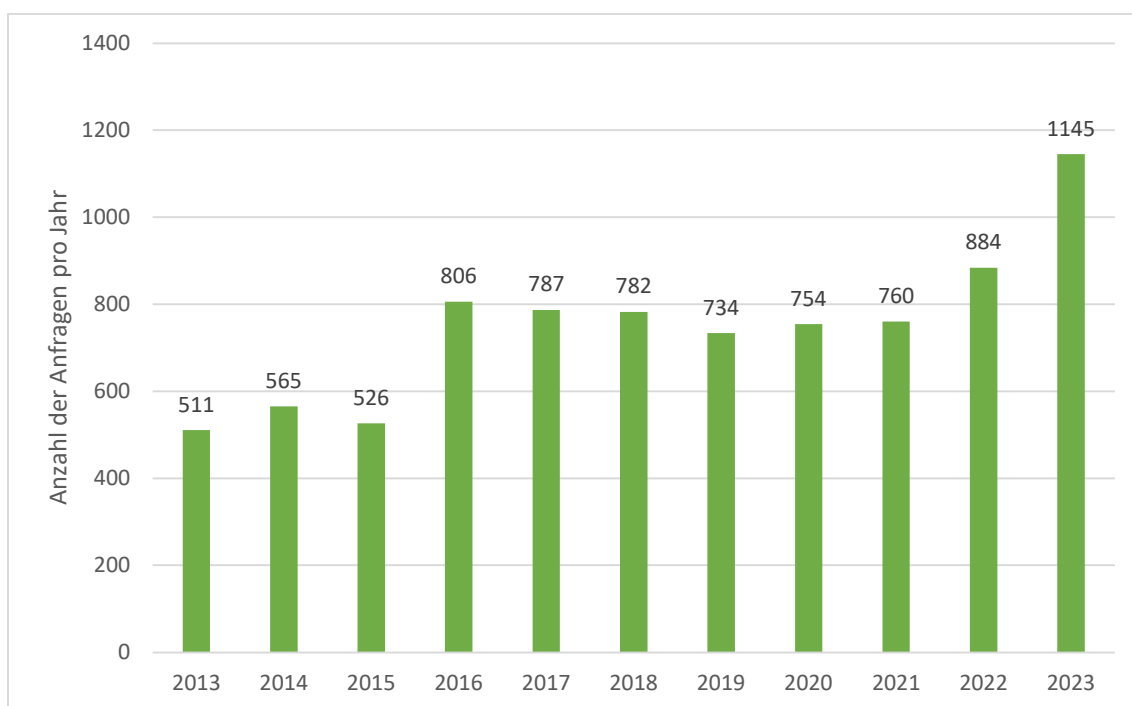
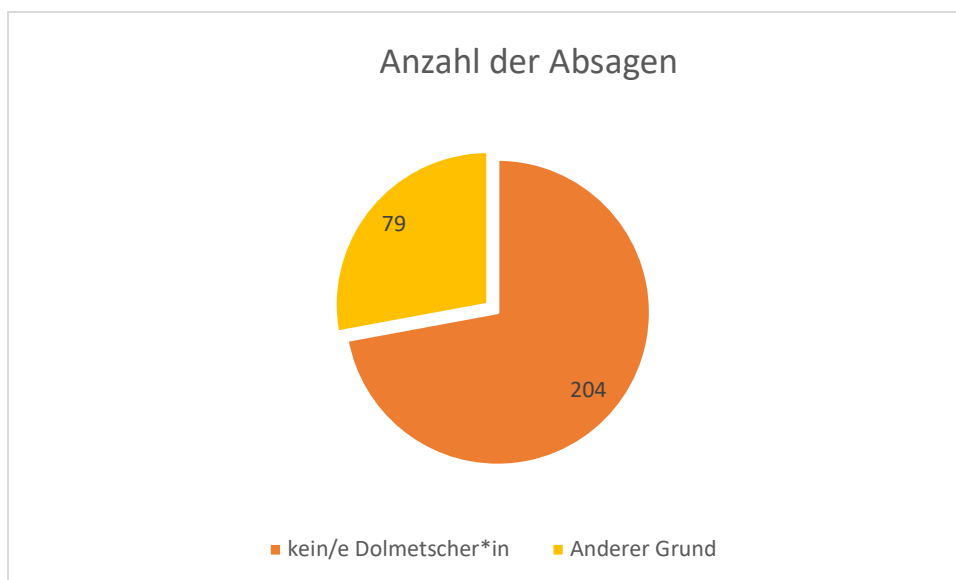


Abbildung 15: Anfragen im Jahresvergleich

Von allen gestellten Anfragen konnte in 75% der Fälle ein/e Dolmetscher\*in gefunden werden. 25% der Anfragen wurden aus folgenden Gründen abgesagt:



*Abbildung 16: Grund der Absagen (Gebärdensprache)*

## 4.2 Kostenträger

Die Dolmetschkosten werden von verschiedenen Trägern übernommen. Die in der Dolmetschzentrale eingegangenen Aufträge wurden von folgenden Kostenträgern übernommen:

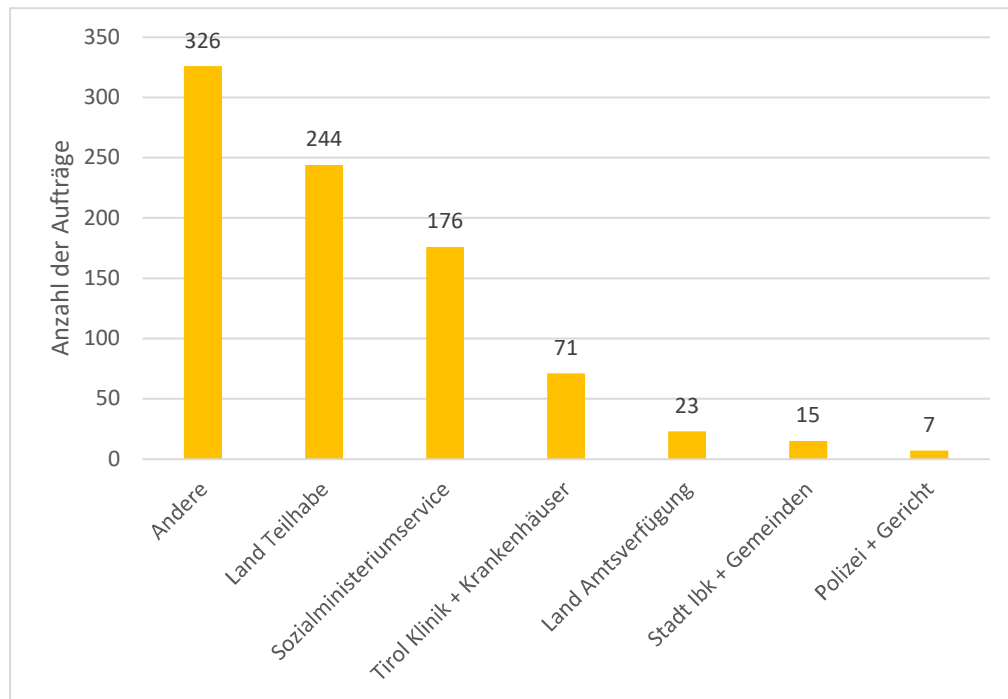


Abbildung 17: Finanzierung

Diese Darstellung spiegelt jedoch nicht die tatsächliche Abrechnungsleistung wider, da sowohl gehörlose als auch hörende Parteien Dolmetscher\*innen direkt beauftragen können.

## 4.3 Kund\*innen

Insgesamt wurde für 169 Kund\*innen eine Dolmetschleistung über das Land Tirol oder die Tirol Kliniken abgerechnet (dabei werden die Kund\*innen der Gebärdensprach- und der Schriftdolmetschleistungen zusammengezählt).

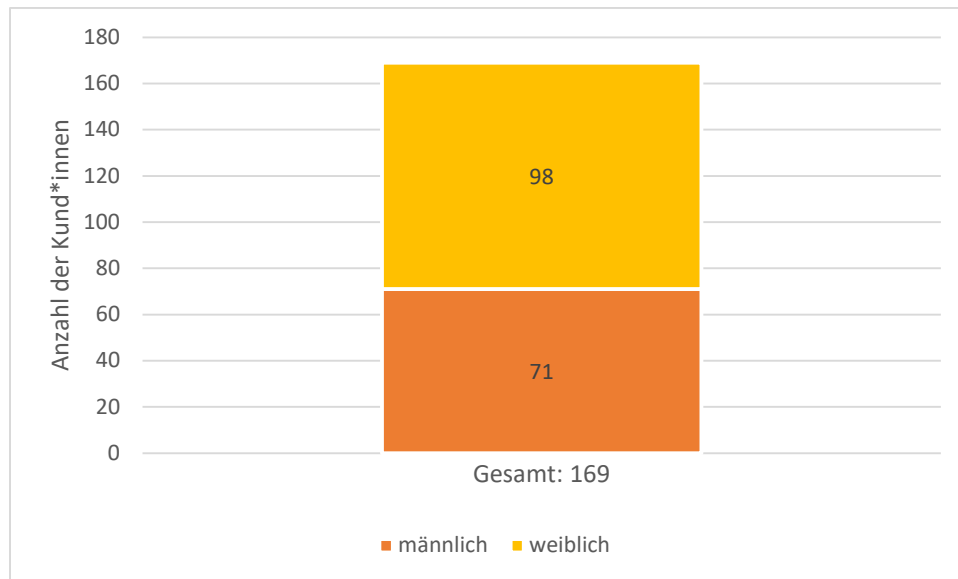


Abbildung 18: Geschlechterverteilung der Kund\*innen

Arbeitsplatzbezogene und andere Dolmetschungen werden nicht zentral über die Dolmetschzentrale gesammelt, weshalb hierzu keine Zahlen vorliegen.

#### 4.4 Gedolmetschte Stunden

Im Jahr 2023 wurden insgesamt **3392,5 Stunden** an Dolmetschleistung im Bereich Gebärdensprache erbracht. Die Dolmetschleistungen über das Land Tirol und die Tirol Kliniken werden gesammelt über die Dolmetschzentrale für Gebärdensprache abgewickelt und können somit extra ausgewiesen werden. Unter dem Punkt „Andere“ sind das Sozialministeriumservice, Aus- bzw. Fortbildungen, Hochschulen, Pressekonferenzen, Vereine, verschiedene Gerichte und Ämter, Versicherungen, Bezirkskrankenhäuser sowie kirchliche oder private Träger zusammengefasst. Die hier genannte Anzahl der Stunden „Andere“ stellt nur auf einen Teil der insgesamt erbrachten Stunden dar. 12 von den 22 Gebärdensprachdolmetscher\*innen (in Tirol) haben uns ihre geleisteten Stunden in diesem Bereich übermittelt.

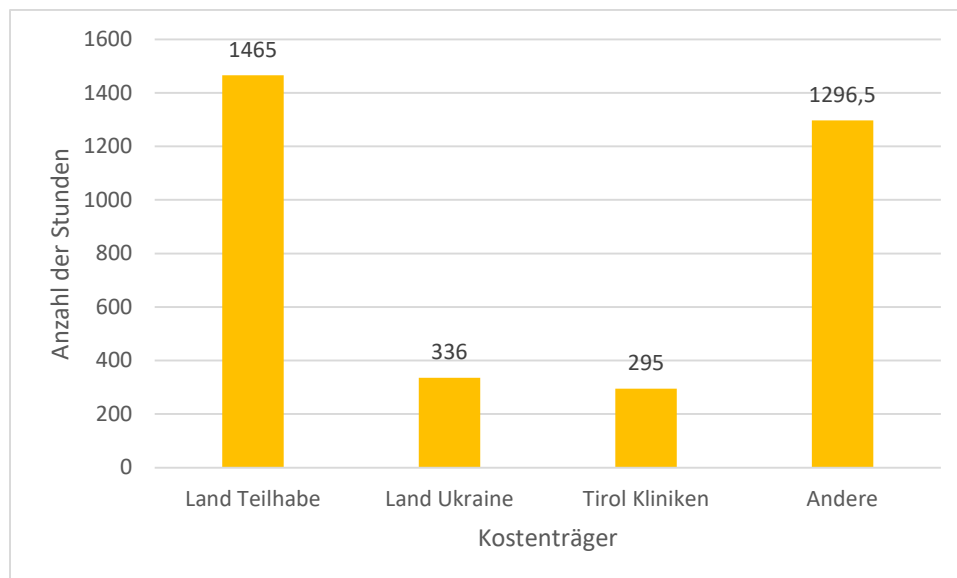


Abbildung 19: Dolmetschstunden pro Kostenträger (Gebärdensprache)

Wie sich die gedolmetschten Stunden im Verlauf der letzten zehn Jahre entwickelt haben, zeigt die folgende Abbildung 21. Es handelt sich dabei um alle uns bekannten in Gebärdensprache gedolmetschten Stunden im Jahr 2023.

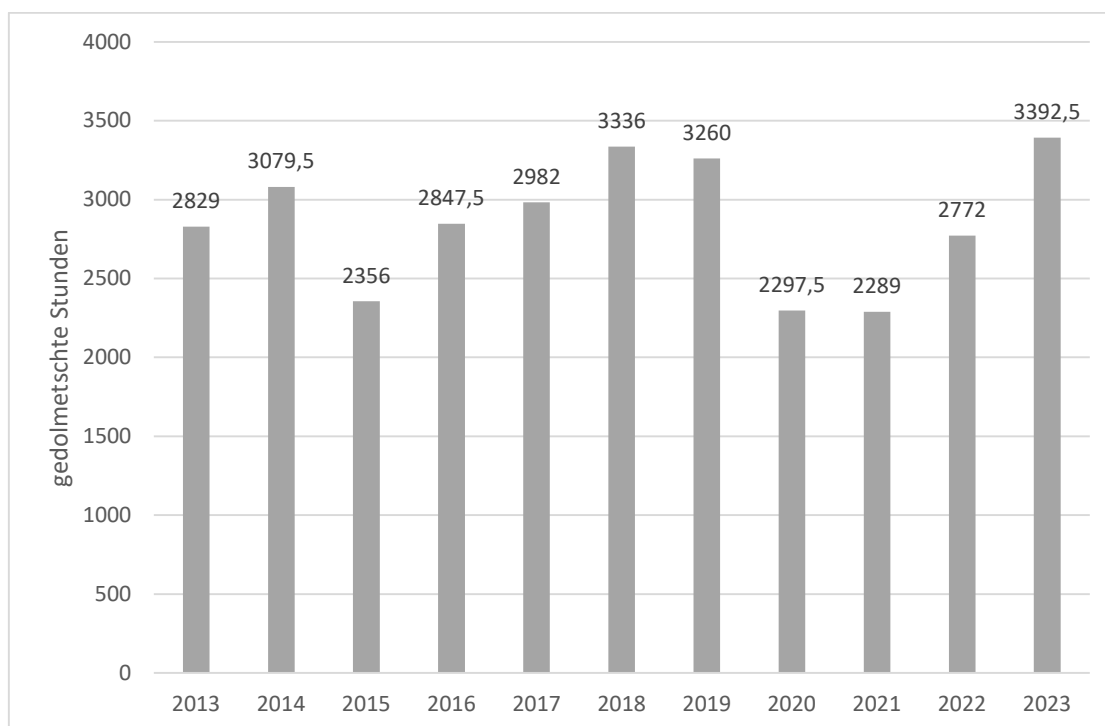


Abbildung 20: Dolmetschstunden (Gebärdensprache) im Vergleich

#### 4.5 Aufteilung der Dolmetschbereiche – Land Tirol

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 1465 Stunden Gebärdensprachdolmetschen über das Land Tirol abgerechnet. Bezüglich der Finanzierung der Dolmetschstunden durch das Land Tirol können folgende Bereiche unterschieden werden:

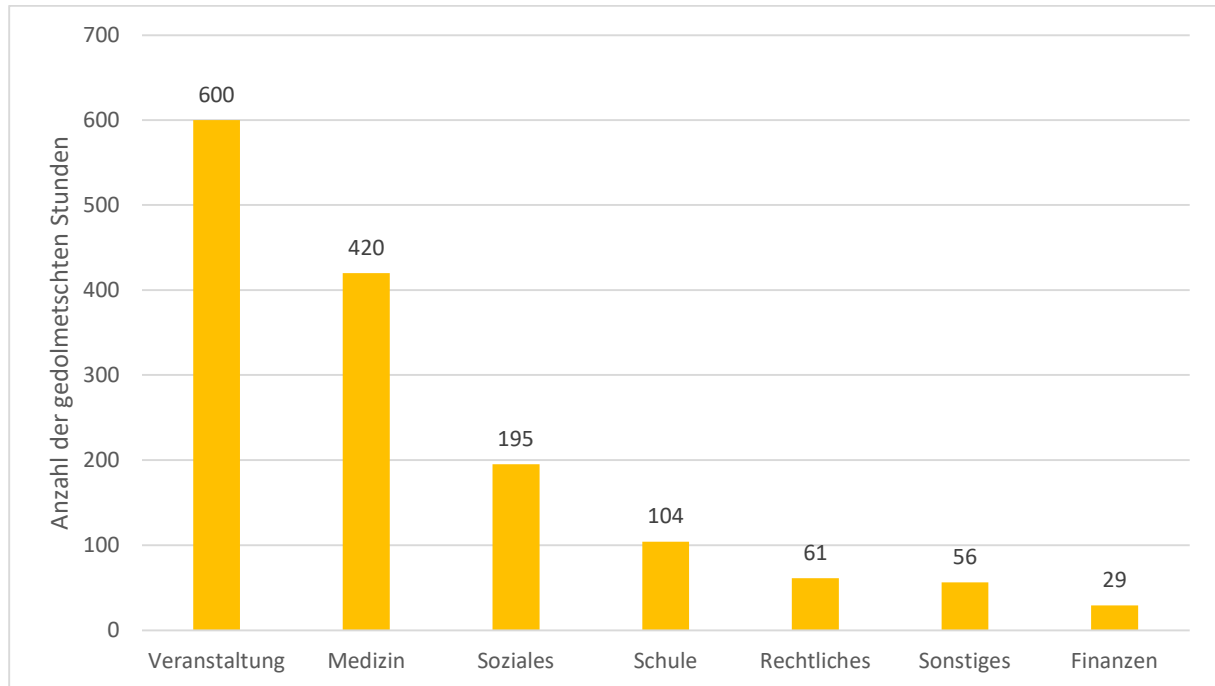


Abbildung 21: Verteilung der gedolmetschten Stunden auf die unterschiedlichen Bereiche (Gebärdensprache)

In diesem Zusammenhang ist auch die Anzahl der Aufträge und ihre Verteilung auf die Bereiche interessant. Zu berücksichtigen ist, dass es sich hierbei um die Anzahl handelt, wie oft die Gebärdensprachdolmetscher\*innen insgesamt beauftragt wurden. Da einige Termine doppelt mit Gebärdensprachdolmetscher\*innen besetzt werden, ist die Summe der „Aufträge“ (gerichtet an die Dolmetscher\*innen) in diesem Fall größer als die Summe der gesamten gedolmetschten „Aufträge“ (der/des jeweiligen Kund\*in) zu Beginn.



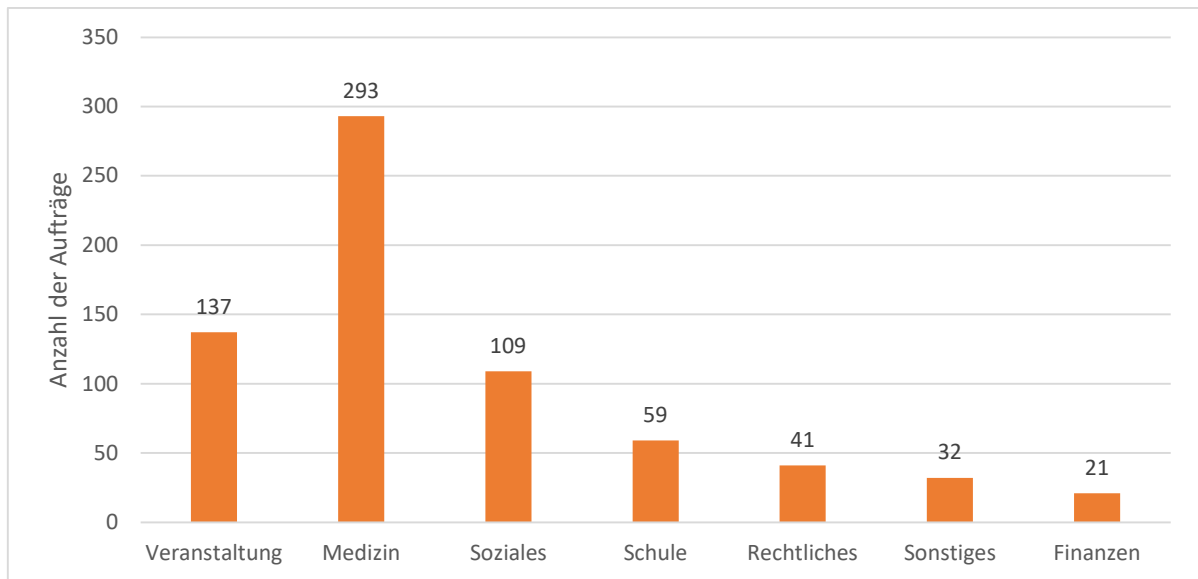


Abbildung 22: Verteilung der Aufträge auf die unterschiedlichen Bereiche (Gebärdensprache)

#### 4.6 Gedolmetschte Stunden ukrainische Kund\*innen

Für die Dolmetschkosten für die ukrainischen Kund\*innen konnte mittels Regierungsbeschluss vom Land Tirol für das Jahr 2023 ein Kontingent zur Verfügung gestellt werden. Die Dolmetschkostenübernahme beschränkt sich aber auf basale, notwendige Kommunikation. Es wurden v.a. Termine bei der Ärzteschaft im niedergelassenen Bereich genehmigt und Termine mit dem Fokus auf die Schule (z.B: Elternsprechtage). Für Veranstaltungen, die im privaten Interesse der ukrainischen Gehörlosen liegen, gibt es nach wie vor noch keine Kostenübernahme. Dennoch wurden 336 Stunden gedolmetscht, daraus zeigt sich, dass der Bedarf und die Nachfrage nach wie vor bestehen. Die Dolmetschstunden fielen vorwiegend auf die Bereiche Medizin, Schule und Rechtliches. Für das Jahr 2024 konnte ebenfalls ein Kontingent zugesagt werden. Wir bedanken uns für die gute Zusammenarbeit und die unkomplizierte Abwicklung mit dem Land Tirol.

## 5. Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen

Die 2019 gegründete Vermittlungszentrale hat sich als fester Bestandteil des Projekts etabliert.

Interessierte und hörbeeinträchtigte Kund\*innen suchen vermehrt Kontakt zu uns, um sich über das Schriftdolmetschen zu informieren und diese Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. Viele öffentliche Stellen achten vermehrt darauf ihre Veranstaltungen barrierefrei (für Hörgeschädigte) zu gestalten und greifen dafür immer wieder auf die Dienstleistung der Schriftdolmetscher\*innen zurück.

Nach wie vor bietet die Vermittlungszentrale den geprüften Schriftdolmetscher\*innen Informationsaustausch an und informiert laufend über Tarifänderungen und neue Vertragsabschlüsse. Neu ausgebildete Schriftdolmetscher\*innen erhalten Infopakete über die Vertragsbestandteile, Auftragsannahme, Datenschutz, Abrechnungsmodalitäten sowie Aufbau und Struktur der Vermittlungszentrale.

### 5.1 Schriftdolmetschanfragen

In Bezug auf die Schriftdolmetscher\*innen-Vermittlung orientieren sich die Abläufe am bewährten System der Dolmetschzentrale für Gebärdensprache. Nach Auftragseingängen werden

Terminausschreibungen an die 10 Schriftdolmetscherinnen ausgesendet. Im Jahr 2023 wurden insgesamt 141 Anfragen an die Vermittlungszentrale gerichtet. Dabei wurden für 130 Termine ein/e (bei Bedarf auch mehrere) Dolmetscherinnen gefunden und vermittelt. 11 Termine mussten abgesagt werden.

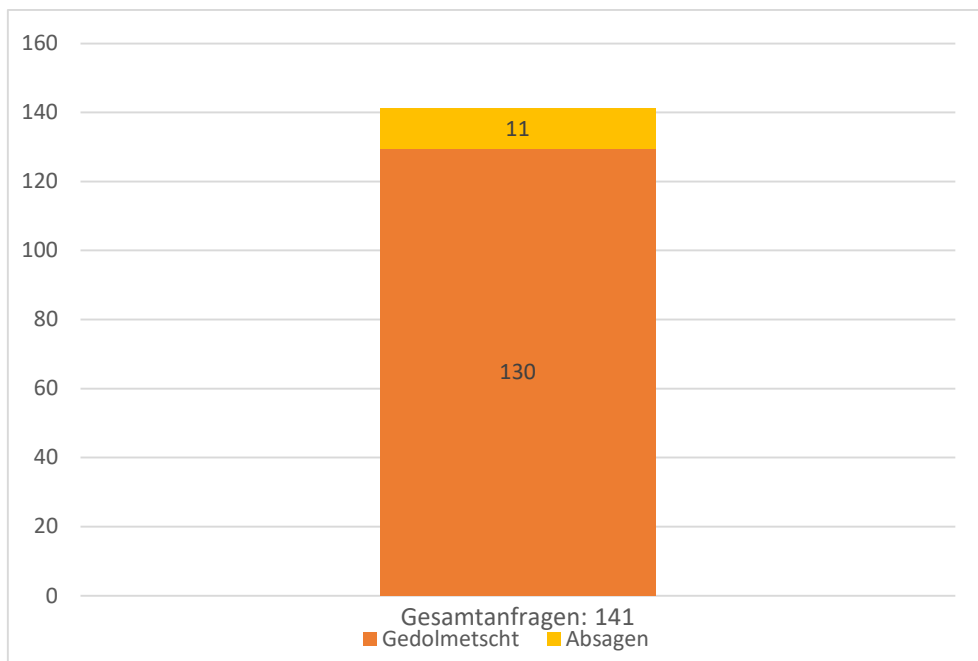


Abbildung 23: Anfragen Schriftdolmetschen gesamt

Für das Verhältnis der gedolmetschten zu den abgesagten Anfragen bedeutet das, dass im Jahr 2023 somit 92% der Terminanfragen mit Schriftdolmetscher\*innen besetzt werden konnten. 8% der Anfragen wurden aus folgenden Gründen abgesagt:

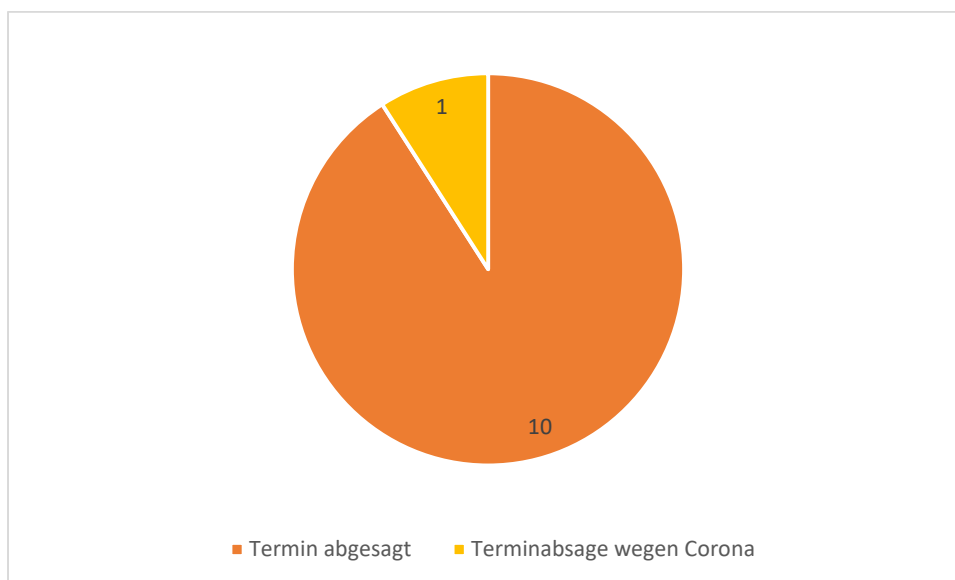


Abbildung 24: Grund der Absage der Schriftdolmetschleistung

## 5.2 Gedolmetschte Stunden

Im Jahr 2023 wurden insgesamt **245,25 Stunden** an Dolmetschleistung im Bereich Schriftdolmetschen erbracht. Die Dolmetschleistungen über das Land Tirol und die Tirol Kliniken werden gesammelt über die Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen abgewickelt und können somit extra ausgewiesen werden. Unter dem Punkt „Andere“ sind Gerichte und Ämter, Vereine und private Träger zusammengefasst. Die hier genannte Anzahl der Stunden „Andere“ stellt nur einen Bruchteil der insgesamt erbrachten Stunden dar. Eine von den 10 Schriftdolmetscherinnen (in Tirol) hat uns ihre geleisteten Stunden in diesem Bereich übermittelt.

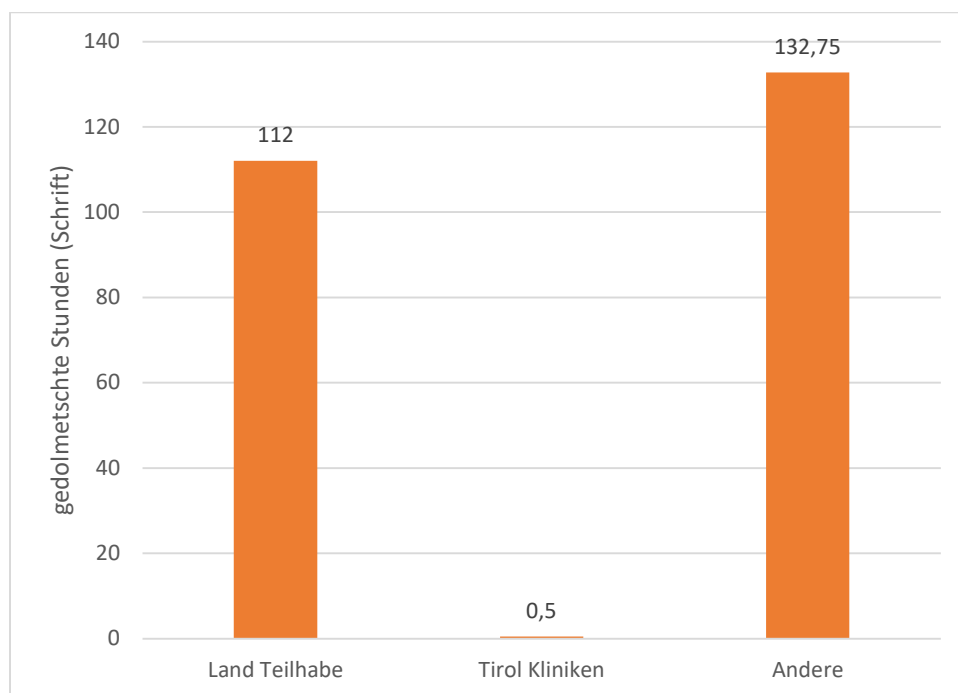


Abbildung 25: Dolmetschstunden pro Kostenträger (Schrift)

### 5.3 Aufteilung der Dolmetschbereiche – Land Tirol

Im Bereich Schriftdolmetschen wurden insgesamt **112 Stunden** über das Land Tirol abgerechnet. Bezüglich der Finanzierung der Dolmetschstunden durch das Land Tirol können folgende Bereichsgliederungen unterschieden werden:

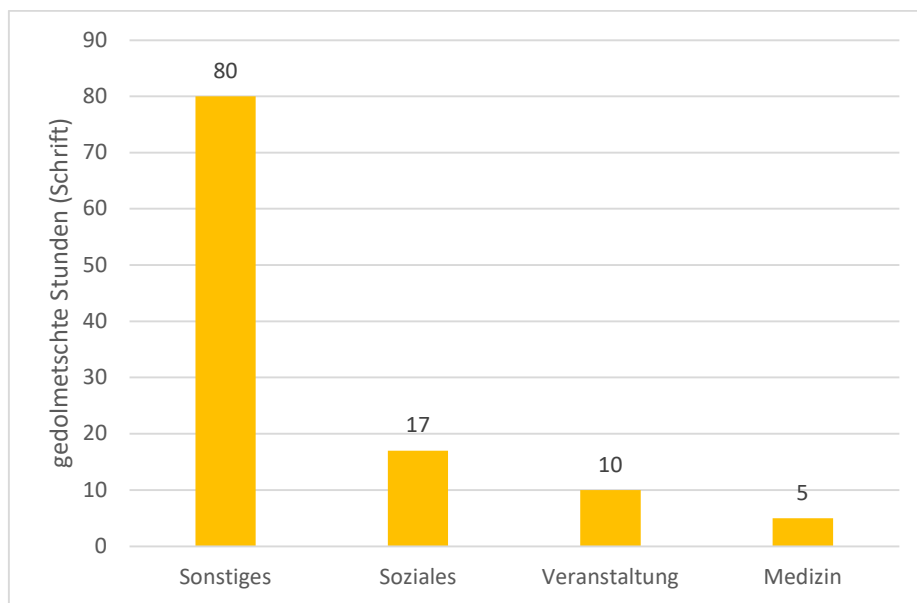


Abbildung 26: Verteilung der Stunden auf die Bereiche (Schrift)

## 6. Öffentlichkeitsarbeit

Die Beratungsstelle bemüht sich stets ihre Reichweite zu vergrößern und immer mehr Kund\*innen mit dem, spezifisch auf sie zugeschnittenen, Informationsangebot zu erreichen.

Ein wichtiger Bestandteil ist der monatlich versendete Newsletter. Im Newsletter finden Interessierte Ankündigungen über Veranstaltungen, die in Schrift- und Gebärdensprache gedolmetscht werden, Personalwechsel, Stellenausschreibungen und Neuigkeiten rund um die Beratungsstelle für Gehörlose, Dolmetschzentrale für Gebärdensprache und Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen.

Ein Bestandteil ist immer der Dienstplan der Sozialarbeiter\*innen für den kommenden Monat, der neben dem Newsletter auch immer online über die Homepage der Beratungsstelle abrufbar ist.

Tagesaktuelle Informationen werden auf der Facebook-Seite der Beratungsstelle für Gehörlose und auf Instagram bereitgestellt. Dort findet man Veranstaltungen, Ankündigungen gedolmetschter Vorträge, Links zu Internet-Liveschaltungen und vieles mehr. Ohne großen Aufwand können hier für unsere Kund\*innen Videos in Gebärdensprache gepostet werden.

Seit Anfang 2020 verwenden wir den Whatsapp Status als Medium, um den Informationsfluss zu unseren Kund\*innen aufrecht zu erhalten. So können wir aktuelle Informationen zu in Schrift- und/oder Gebärdensprache gedolmetschte Veranstaltungen (z.B. Pressekonferenzen) oder Krankenstände teilen.

Die Mitarbeiter\*innen nehmen Teil an Veranstaltungen in der Gehörlosen-Community wie z.B. den Seniorenclubs oder den Monatsversammlungen und bieten Interessierten auch in diesem Rahmen Beratungen an.

Dem Vernetzungstreffen der Gehörlosenambulanz Linz am 25. Mai 2023 wohnten neben Vertreterinnen der Beratungsstelle auch Personen aus dem medizinischen Bereich, Sozialarbeiter\*innen aus anderen Bundesländern und Personen, die berufsbezogen arbeiten, bei. Ebenfalls fanden Plenumsvorträge und Workshops zu verschiedenen Themen (gehörlose Senior\*innen, Deaf+ -Personen,..) statt und es wurde das Projekt „Aufgezeigt!“ vorgestellt.

Beim Vor-Ort-Besuch der KoSt Tirol (Koordinierungsstelle Ausbildung bis 18), in Zusammenarbeit mit KommBi, am 20. September 2023 stellte die Beratungsstelle ihre Jobcoachingtätigkeiten vor. Anhand von Fallbeispielen gehörloser KundInnen von KommBi und der Beratungsstelle wurden Arbeitsabläufe und Aufgabenbereiche präsentiert. Darüber hinaus wurde allgemein über berufsbezogene Unterstützung von Gehörlosen aufgeklärt.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Geschlechterverteilung Jobcoaching-Kund*innen .....	8
Abbildung 2: Gesamtzahl der Jobcoaching Fälle .....	9
Abbildung 3: Besteht eine zusätzliche Behinderung? .....	9
Abbildung 4: Durch wen erfolgt die Zuweisung? .....	10
Abbildung 5: Angestrebte Coachingziele .....	11
Abbildung 6: Wurde das Ziel erreicht? .....	11
Abbildung 7: Geschlechterverteilung Beratung Thema "Arbeit" .....	12
Abbildung 8: Beschäftigungsstand .....	13
Abbildung 9: Altersverteilung .....	13
Abbildung 10: Vorgelagerte Wirkungsziele .....	14
Abbildung 11: Geschlechterverteilung innerhalb der Sozialberatung .....	15
Abbildung 12: Grad der Behinderung .....	16
Abbildung 13: Beratungen zu unterschiedlichen Themen .....	16
Abbildung 14: Dolmetschanfragen (Gebärdensprache) .....	18
Abbildung 15: Anfragen im Jahresvergleich .....	18
Abbildung 16: Grund der Absagen (Gebärdensprache) .....	19
Abbildung 17: Finanzierung .....	20
Abbildung 18: Geschlechterverteilung der Kund*innen .....	21
Abbildung 19: Dolmetschstunden pro Kostenträger (Gebärdensprache) .....	22
Abbildung 20: Dolmetschstunden (Gebärdensprache) im Vergleich .....	22
Abbildung 21: Verteilung der gedolmetschten Stunden auf die unterschiedlichen Bereiche (Gebärdensprache) .....	23
Abbildung 22: Verteilung der Aufträge auf die unterschiedlichen Bereiche (Gebärdensprache) .....	24
Abbildung 23: Anfragen Schriftdolmetschen gesamt .....	26
Abbildung 24: Grund der Absage der Schriftdolmetschleistung .....	26
Abbildung 25: Dolmetschstunden pro Kostenträger (Schrift) .....	27
Abbildung 26: Verteilung der Stunden auf die Bereiche (Schrift) .....	28