

Wir verstehen uns!

Fragen und Antworten zur Nutzung von Video- und Telefondolmetschen in elementaren Bildungseinrichtungen, Volks- und Mittelschulen (FAQ)

Impressum



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds als Teil der Reaktion der Union auf die COVID-19-Pandemie finanziert.

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung

Abteilung I/4

Dr. Alina Schmidt, MA MA

Mag. Verena Grünstäudl, BA

Minoritenplatz 5, 1010 Wien

Tel.: +43 1 531 20-0

Wien, Jänner 2022

Copyright und Haftung:

Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte sind ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig.

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung und der Autorin/des Autors ausgeschlossen ist. Rechtsausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

Inhalt

Hintergrundinformationen zur Bereitstellung des Angebots durch EU-REACT 6

1 Wofür steht EU-REACT?	6
2 Welche Leistungen können von den berechtigten Stellen abgerufen werden?.....	6
3 Welche Stellen sind zur Inanspruchnahme des Angebots berechtigt?.....	6
4 Wieso wird Video- und Telefondolmetschen durch EU-REACT gefördert?	7
5 Wie lange wird es dieses Angebot geben?.....	7
6 Wie viel kostet die Teilnahme?	7
7 Wo und wie kann ich mich für die Teilnahme anmelden?.....	7
8 Wie erfolgt der Anmeldeprozess?.....	8
9 Wie viele Gruppen bzw. Klassen und Pädagog/inn/en dürfen zur Nutzung angemeldet werden?.....	8
10 Welche Auflagen sind mit der kostenlosen Nutzung verbunden?.....	9
11 Wer ist der Ansprechpartner für die berechtigten Stellen?	10

Allgemeine Informationen zum Video- und Telefondolmetschen..... 11

12 Wozu dient das Video- bzw. Telefondolmetschen und welche Vorteile bietet es gegenüber persönlichen Dolmetschungen?	11
13 Kann ich Video- bzw. Telefondolmetscher/innen auf Abruf bekommen?	12
14 In welchen Sprachen und zu welchen Uhrzeiten können Dolmetschleistungen abgerufen werden?	12
SAVD ad hoc-(Haupt-)Sprachen: Maximale Wartezeit 5 Minuten	12
SAVD Terminsprachen.....	12
15 Wer ist der Anbieter der Dolmetschleistungen?	13
16 Über welche Ausbildung verfügen die Dolmetscher/innen?	13
17 Kostet ein Anruf bei der Serviceline etwas?	13

Der Einsatz des Video- und Telefondolmetschens 15

18 Wie kann ich die Dolmetschleistungen beziehen?	15
---	----

19 Wie kann ich das Angebot in meinem Arbeitsalltag nutzen?	15
20 Wann verwende ich Video- und wann Telefondolmetschungen?	15
21 Wie funktioniert der Einsatz?	16
Schritt für Schritt – Anleitung für die Nutzung des Videodolmetschens	16
Schritt für Schritt-Anleitung für die Nutzung des Videodolmetschens mittels Remote-Schaltung	21
Schritt für Schritt – Anleitung für die Nutzung des Telefondolmetschens	23
22 Welche technischen Voraussetzungen müssen erfüllt sein?	23
23 Welchen Browser kann man beim Videodolmetschen verwenden?	23
24 Wann verwende ich eine Dolmetschung mittels Remote-Schaltung und welchen Vorteil bietet diese?	24
25 Gibt es Schulungen zur Nutzung?	24
26 Was ist, wenn das System nicht funktioniert? Wohin wende ich mich bei technischen Problemen?	25
Was ist für die Dolmetschung konkret zu beachten?	26
27 Wie lange im Vorhinein muss man einen Termin vereinbaren?	26
28 Was muss man bei der Buchung eines Termins beachten?	26
29 Was muss ich bei der Planung der Dolmetschleistungen beachten?	26
30 Was muss ich im Gespräch mit dem/der Dolmetscher/in beachten?	27
31 Wie lange sollte ein Gespräch ungefähr dauern?	28
32 Welche Inhalte dürfen im Zuge der Dolmetschung besprochen werden?	28
33 Ist es möglich das Geschlecht des Dolmetschers bzw. der Dolmetscherin zu wählen?	29
34 Welche Daten werden im Zuge der Dolmetschungen erhoben? Ist der Datenschutz gewährleistet?	29
35 Werden die Gespräche aufgezeichnet?	29
36 Was ist, wenn ein/e Dolmetscher/in einen Fehler macht?	30
37 Wie gewährleisten Sie die Verschwiegenheit der Dolmetscher/innen?	30

38 Wo sitzen die Dolmetscher/innen?	30
39 Nachdem der Großteil der Dolmetscher/innen Telearbeitsplätze nutzen, wie können Sie überprüfen, dass sich während einer Dolmetschung keine weiteren Personen im Raum befinden?	31
40 Wie schaffen es die Dolmetscher/innen, sich ohne Vorbereitung für das Gespräch, in so kurzer Zeit auf das Thema einzustellen?	31
41 Wie kann ich der SAVD Dokumente zukommen lassen und wann muss ich dies tun?.....	31
42 Wie gehen die DolmetscherInnen damit um, wenn sie Klient/inn/en persönlich kennen?	32
43 Können dieselben Dolmetscher/innen für weitere Gespräche angefragt werden?..	32
44 In vielen Sprachen, wie z.B. im Arabischen gibt es verschiedene Dialekte. Wie können Sie sichergehen, dass die Eltern/Erziehungsberechtigten die Dolmetscher/innen verstehen?	32
45 Was mache ich, wenn ich mit einer Dolmetschung nicht zufrieden bin?.....	33

Hintergrundinformationen zur Bereitstellung des Angebots durch EU-REACT

1 Wofür steht EU-REACT?

Das europäische Aufbauprogramm **EU-REACT** steht für **Recovery Assistance for Cohesion and the Territories of Europe** und stellt zusätzliche finanzielle Mittel zur Verfügung, die in den Jahren 2021 und 2022 über die europäischen Fonds umgesetzt werden.

Das Video- und Telefondolmetschen wird **über den Europäischen Sozialfonds (ESF)** bereitgestellt, um durch die Corona-Krise besonders benachteiligte Menschen zu unterstützen. **EU-REACT** zeichnet sich dadurch aus, dass die Mittel und das Programm vergleichsweise rasch und unbürokratisch aufgestellt wurden.

2 Welche Leistungen können von den berechtigten Stellen abgerufen werden?

Durch die Förderung von **EU-REACT** können von den dazu berechtigten Stellen **Video- und Telefondolmetscherleistungen** über verschiedene Endgeräte abgerufen werden.

3 Welche Stellen sind zur Inanspruchnahme des Angebots berechtigt?

Zur Inanspruchnahme sind **alle elementaren Bildungseinrichtungen, Volks- als auch Mittelschulen in ganz Österreich** berechtigt. All jene der genannten Einrichtungen, die einen Bedarf haben, können somit an diesem Projekt teilnehmen.

4 Wieso wird Video- und Telefondolmetschen durch EU-REACT gefördert?

Die Möglichkeit des Video- oder Telefondolmetschens stellt eine **wichtige Hilfe und Entlastung für Bildungseinrichtungen** dar, um insbesondere jene **Kinder und Jugendliche** aus bildungsfernen Familie zu erreichen, **die von der COVID-19-Pandemie besonders betroffen sind** und den Kontakt mit diesen Familien zu halten.

Durch die Hilfe von professionellen Dolmetscher/inne/n können Aufgabenstellungen rasch und verständlich kommuniziert sowie komplexe Themen klar und deutlich besprochen werden. Dies **steigert die Effizienz in der Elternarbeit** durch verringerten Zeitaufwand, verhindert Frust und **stärkt das Vertrauen in die Bildungspartnerschaft** auf allen Seiten.

5 Wie lange wird es dieses Angebot geben?

Das Programm **EU-REACT** besteht von Jänner 2021 bis März 2023. Das Angebot des Video- und Telefondolmetschens wird in diesem Zeitrahmen **von 1. April 2021 bis 31. März 2023 bereitgestellt** (das exakte Ende ist abhängig von der Intensität der Inanspruchnahme).

6 Wie viel kostet die Teilnahme?

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds im Rahmen von **EU-REACT** als Teil der Reaktion der Union auf die COVID-19-Pandemie finanziert, wodurch für Sie als teilnehmende Stelle **keinerlei Kosten anfallen**.

7 Wo und wie kann ich mich für die Teilnahme anmelden?

Alle oben genannten Bildungseinrichtungen, die einen Bedarf an Dolmetschleistungen in ihrer täglichen Arbeit haben, können **ihr Interesse an einer Teilnahme** direkt bei dem Anbieter der Leistungen, der **SAVD Videodolmetschen GmbH**, bekanntgeben. Diese führt die technische Anbindung durch und bietet die Möglichkeit von Remote-Schulungen an.

8 Wie erfolgt der Anmeldeprozess?

Zu Beginn des Anmeldeprozesses wird die SAVD Videodolmetschen GmbH Sie ersuchen, die für ihre Bildungseinrichtung **relevantesten Sprachen** bekannt zu geben und einzuschätzen, **zu welcher Tageszeit der Bedarf an Dolmetschungen schätzungsweise am höchsten** ist. Diese Abfrage dient ausschließlich Planungszwecken der SAVD Videodolmetschen GmbH, um eine bestmögliche Servicierung sicherzustellen.

Im Anschluss erfolgt die **technische Anbindung**, das bedeutet, dass die Pädagog/inn/en in ihrer Bildungseinrichtung als auch in Schulen jene Schulärztinnen und -ärzte, Schulpsycholog/inn/en, -psychagog/inn/en als auch -sozialarbeiter/innen, die das System auch tatsächlich nutzen möchten, die Zugangscodes für die Nutzung des Video- und Telefondolmetschens erhalten.

Weiters können **je Einrichtung zwei Pädagog/innen** für eine **Remote-Schulung** (online) angemeldet werden, um eine optimale Nutzung gewährleisten zu können (mehr siehe Punkt 27). Diese beiden Personen sollen innerhalb ihrer Bildungseinrichtung als Multiplikator/inn/en und primäre Anlaufstelle bei etwaig auftretenden Fragen dienen. Die Nutzung des einfachen, intuitiven Systems wird durch Informationsmaterialien, Erklärvideos sowie die Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit einer kostenlosen Serviceline unterstützt.

9 Wie viele Gruppen bzw. Klassen und Pädagog/inn/en dürfen zur Nutzung angemeldet werden?

Alle interessierten Pädagog/inn/en können für die Nutzung des Angebots freigeschaltet werden, wobei **pro Schulstufe ein gemeinsamer Zugang für das Videodolmetschen** vergeben wird bzw. **in Kindergärten zwei Zugänge für das Videodolmetschen** technisch angebunden werden. Zusätzlich können in den Schulen auch alle Schulärztinnen und Schulärzte, Schulsozialarbeiter/innen, -psychagog/inn/en und -psycholog/inn/en eine eigene Lizenz beantragen, mit deren Hilfe sie sich stets anmelden und das Service in Anspruch nehmen können, unabhängig von der Einrichtung, in der sie gerade tätig sind.

Somit können alle Gruppen bzw. Klassen vom Angebot profitieren. Es bleibt lediglich zu beachten, dass all jene Pädagog/inn/en, die sich für eine Nutzung anmelden auch **vorab die Informationsmaterialien sichten und sich mit jenen zwei Kolleg/inn/en austauschen, die**

eine Remote-Schulung durch die SAVD Videodolmetschen GmbH erhalten haben und somit als primäre Anlaufstelle innerhalb der Bildungseinrichtung fungieren (siehe dazu Punkt 27). Die Handhabung ist sehr einfach und intuitiv gestaltet (siehe Punkt 21) wodurch eine **Nutzung auch ohne Schulung möglich** ist, wenn Sie die Empfehlungen dieser Informationsbroschüre berücksichtigen und sich die Erklärvideos der SAVD Videodolmetschen GmbH unter www.bmbwf.gv.at/videodolmetsch angesehen haben.

10 Welche Auflagen sind mit der kostenlosen Nutzung verbunden?

Der Europäische Sozialfonds (ESF) ist ein zentrales Finanzierungsinstrument der Europäischen Union. Kommunikationsaktivitäten des ESF haben daher immer zum Ziel, eine **Förderung durch den ESF zu markieren**, die Bekanntheit des ESF zu steigern, den Mehrwert von EU-Förderungen und der Europäischen Union zu vermitteln sowie der breiten Öffentlichkeit konkrete Beispiele von ESF-Investitionen in Österreich zu präsentieren.

Wir ersuchen Sie daher **dringend um Ausdruck und gut sichtbaren Aushang des Plakats im Eingangsbereich ihrer Bildungseinrichtung**. Dieses erhalten Sie nach erfolgter technischer Anbindung von der SAVD Videodolmetschen GmbH und Sie können es zusätzlich jederzeit auf der Webseite des BMBWF (www.bmbwf.gv.at/videodolmetsch) downloaden. Dieses Plakat muss bis zum Ende der Abrechnungen mit der EU aufgehängt bleiben, dies ist den **Publizitätsvorschriften der EU** geschuldet. Demnach muss bei allen Profiteuren der Mittel die Förderung für Außenstehende in einer dieser Formen erkennbar sein. Wir empfehlen, ein **Foto des Aushangs als Nachweis für etwaige spätere stichprobenartige Kontrollen** der Prüfbehörde zu machen und dieses intern abzulegen.

Da es sich hierbei um ein für Sie **kostenloses Service** handelt, das durch Mittel der EU finanziert wird, muss die Nutzung dieser Mittel EU-konform ausgewiesen werden. Wir ersuchen daher alle teilnehmenden Bildungseinrichtungen mit Internetpräsenz **folgenden Satz, zusammen mit dem Logo des Europäischen Sozialfonds**, idealerweise **auf der Webseite ihrer Bildungseinrichtung** anzuführen:



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds

„Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds als Teil der Reaktion der Union auf die COVID-19-Pandemie finanziert“.

Ideal wäre es, wenn die Nutzung des Angebots auf beide beschriebenen Arten in der Einrichtung ausgewiesen werden würde.

Das **ESF-Logo** können Sie **kostenfrei unter folgendem Link downloaden**. Dort finden Sie auch alle Informations- und Publizitätsvorschriften: <https://www.esf.at/esf-in-oesterreich/kommunikation-publizitaet/>

Im Anschluss an die technische Anbindung sowie Bestätigung der erfolgten Einhaltung der geforderten Publizität erhalten Sie von der SAVD Videodolmetschen GmbH sicherheitshalber erneut jene **Informationsunterlagen** zugesandt, die Sie bereits nach Bekanntgabe des Projekts erhalten haben. Danach können Sie sofort mit den Dolmetschungen beginnen.

11 Wer ist der Ansprechpartner für die berechtigten Stellen?

Bei **Fragen, die unmittelbar die Nutzung der Leistung** (z.B. Interessensbekundung, Anmeldung zur Schulung) **betreffen**, wenden Sie sich bitte an die SAVD Videodolmetschen GmbH:

Tel.: +43 1 33 21 305

E-Mail: bildung@savd.at

www.savd.at

Allgemeine Informationen zum Video- und Telefondolmetschen

12 Wozu dient das Video- bzw. Telefondolmetschen und welche Vorteile bietet es gegenüber persönlichen Dolmetschungen?

Im Bildungswesen geht es in der **Kommunikation zwischen** elementaren **Bildungseinrichtungen** bzw. Schulen **und Erziehungsberechtigten und Schüler/inne/n** tagtäglich um **komplexe und emotional behaftete Themen** wie frühe Förderung, Leistungsbeurteilungen oder Laufbahnentscheidungen. Dabei kommt es häufig zusätzlich zu inhaltlichen Herausforderungen auch zu **sprachlich und kulturell bedingten Missverständnissen**. Dies erschwert die Bildungspartnerschaft und wirkt sich negativ auf die Entwicklung des Kindes bzw. Jugendlichen aus.

Das Hinzuziehen von professionell ausgebildeten Dolmetscher/innen kann hierbei rasche und unkomplizierte Abhilfe schaffen. Durch die klare Vermittlung von Rechten, Pflichten, Anliegen und Wünschen können Missverständnisse vorbeugend aus dem Weg geräumt werden. Diese **Sicherheit in der Kommunikation schafft Vertrauen und stärkt die Bildungspartnerschaft**. Die Nutzung von Video- bzw. Telefondolmetschungen erleichtert somit die Arbeit von Pädagog/inn/en auf wertvolle Weise.

Wichtige Gespräche mit Eltern, Erziehungsberechtigten und Kindern können dadurch deutlich rascher geführt werden, was wiederum die **Arbeit in den Bildungseinrichtungen erleichtert**. Weiters wird vermieden, dass Mitarbeiter/innen mit Fremdsprachenkenntnissen oder Kinder und Jugendliche in Bildungseinrichtungen als Dolmetscher/innen fungieren müssen und dadurch zusätzlich belastet werden. Auch die Gefahr von dadurch auftretenden fehlerhaften und unzureichenden Dolmetschungen kann somit verhindert werden.

Die Inanspruchnahme von flexiblen Video- bzw. Telefondolmetschungen ist nicht nur **organisatorisch leichter zu bewerkstelligen** als das Hinzuziehen von Dolmetscher/inne/n vor Ort, sondern auch **zeitlich rascher durchführbar**, da Anreisezeiten wegfallen bzw. auch die Wartezeiten deutlich kürzer ausfallen.

13 Kann ich Video- bzw. Telefondolmetscher/innen auf Abruf bekommen?

Ja, in den unter Punkt 14 angeführten ad hoc-Sprachen stehen Ihnen in wenigen Minuten Dolmetscher/innen zur Verfügung.

Für die anderen Sprachen bzw. natürlich auch in den ad hoc-Sprachen können Sie auch einen Dolmetschtermin vereinbaren, wenn Sie wissen an welchen Wochentagen, zu welchen Uhrzeiten und in welcher Sprache Sie den/die Dolmetscher/in benötigen.

14 In welchen Sprachen und zu welchen Uhrzeiten können Dolmetschleistungen abgerufen werden?

Die Dolmetschleistungen werden in 61 verschiedenen Sprachen angeboten.

SAVD ad hoc-(Haupt-)Sprachen: Maximale Wartezeit 5 Minuten

Folgende **ad hoc-Sprachen** stehen **montags bis freitags zwischen 7.00 und 19.00 Uhr** (auch in den Sommermonaten) mit einer Wartezeit von wenigen Minuten zur Verfügung:

Albanisch | Arabisch - Hocharabisch¹ | Bosnisch/Kroatisch/Serbisch | Bulgarisch | Dari | Englisch | Farsi | Französisch | Kurdisch – Kurmanci | Polnisch | Rumänisch | Russisch | Slowakisch | Spanisch | Tschechisch | Türkisch | Ungarisch

SAVD Terminsprachen

Auch selten vorkommende Sprachen sind von der Leistung umfasst. Folgende Terminsprachen stehen nach Anmeldung **montags bis freitags zwischen 7.00 und 19.00 Uhr** (auch in den Sommermonaten) mit der jeweils zu erfragenden Wartezeit zur Verfügung.

Aktuelle Wartezeiten erfragen Sie bitte über die Serviceline.

¹ Im Arabischen gibt es verschiedene Dialektgruppen. Hocharabisch wird häufig nur in großen Städten gesprochen. Vor der Dolmetschung gilt es abzuklären, welches Arabisch vom Gesprächspartner bzw. von der Gesprächspartnerin gesprochen und verstanden wird.

30 Nebensprachen

Aserbaidshisch | Armenisch | Bengalisch | Chinesisch | Filipino (Tagalog) | Gebärdensprache (ÖGS) | Georgisch | Griechisch | Hebräisch | Hindi | Italienisch | Japanisch | Kirgisisch | Kurdisch – Sorani | Lettisch | Litauisch | Mazedonisch | Mongolisch | Nepalesisch | Niederländisch | Pandschabi | Paschtu | Portugiesisch | Slowenisch | Tamilisch | Thailändisch | Tschetschenisch | Ukrainisch | Urdu | Vietnamesisch

14 Afrikanische Sprachen und Dialekte

Amharisch | Arabisch-Marokko | Berberisch | Fula | Igbo | Kinyarwanda | Kirundi | Kiswaheli | Malinke | Oromo | Somali | Susu (Mande-Sprache) | Tigre | Tigrinya

15 Wer ist der Anbieter der Dolmetschleistungen?

Der Anbieter der Dolmetschleistungen ist die **SAVD Videodolmetschen GmbH** mit Sitz in Wien.

16 Über welche Ausbildung verfügen die Dolmetscher/innen?

Alle eingesetzten Dolmetscher/innen verfügen entweder über eine **translationswissenschaftliche Ausbildung**, sind **gerichtlich beeidigt** oder **staatlich geprüft**.

Für den Einsatz im Bildungsbereich wurden die Dolmetscher/innen im Vorfeld **entsprechend geschult** und haben eine **fachspezifische Terminologiedatenbank** aufgebaut. Alle Dolmetscher/innen bringen neben den sprachlichen und fachlichen Kompetenzen auch Fähigkeiten im Bereich der **interkulturellen Kommunikation** mit.

17 Kostet ein Anruf bei der Serviceline etwas?

Anrufe bei der Serviceline unter +43 1 3321305 um Testanrufe durchzuführen, Rückfragen zu stellen oder Termine zu vereinbaren **sind immer kostenfrei**. Die Serviceline können Sie **rund um die Uhr** erreichen.

Erst ab dem Zeitpunkt, ab dem Sie mit Dolmetscher/inne/n verbunden sind, dh ab dem Start der Dolmetschung, werden im Zuge des Projekts Kosten aus dem vorhandenen Budget verrechnet. Sie als Nutzer/innen bzw. Einrichtung müssen zu keiner Zeit Kosten tragen.

Der Einsatz des Video- und Telefondolmetschens

18 Wie kann ich die Dolmetschleistungen beziehen?

Der Anbieter stellt Video- und Telefondolmetschleistungen bereit, die über verschiedene Endgeräte abgerufen werden können. Die Nutzung kann ganz einfach **mittels stabiler Internetverbindung per Smartphone, Tablet, Laptop und PC** mittels Einwahl in eine Online Plattform (Videodolmetschen) sowie **ohne Internet per Telefon** mittels Eingabe einer Telefonnummer (Telefondolmetschen) erfolgen.

19 Wie kann ich das Angebot in meinem Arbeitsalltag nutzen?

Die **Dolmetschleistungen können auf vielfache Weise genutzt werden**: sowohl im Rahmen von **ad hoc-Gesprächen oder bei terminlich vereinbarten Gesprächen**, sowohl im Einzel- (z.B. bei Elternsprechtagen) als auch im Gruppensetting (z.B. bei Elternabenden oder **Elternbildungsveranstaltungen**). Es besteht auch die Möglichkeit mittels einer **Remote-Schaltung**, Dolmetschungen in Gesprächen zwischen mehreren Personen durchzuführen, ohne dass die Personen hierfür zur Bildungseinrichtung kommen müssen. Weitere Personen können bei Bedarf einfach hinzugefügt werden.

20 Wann verwende ich Video- und wann Telefondolmetschungen?

Prinzipiell gilt, dass dem **Videodolmetschen** – soweit dies technisch möglich ist – **der Vorzug zu geben** ist. Dies liegt daran, dass man beim Videodolmetschen die Personen sehen kann, mit denen man spricht, was mehr Vertrauen schafft als das bloße Hören der Stimmen. Auch die **Mimik und Gestik**, die insbesondere im Bereich der interkulturellen Kommunikation eine wesentliche Rolle spielen, werden somit **sichtbar**. Durch die Körpersprache **kann auch die Stimmung besser eingeschätzt** werden. Selbstverständlich kann auch die Dolmetschung für Gebärdensprache nur mittels Videodolmetschen durchgeführt werden.

Sofern es **keine ausreichend stabile Internetverbindung** oder kein Smartphone, Tablet, PC oder Laptop geben sollte, kann selbstverständlich auch die **Dolmetschung mittels Telefon** erfolgen.

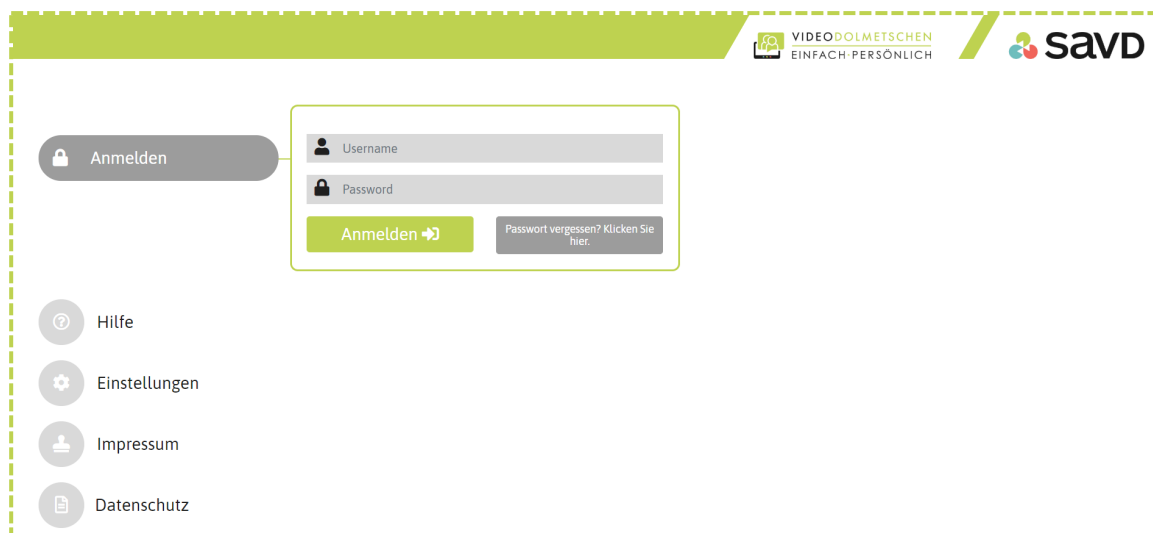
Beide Arten des Dolmetschens können sehr flexibel eingesetzt werden und bieten gegenüber persönlicher Dolmetschung vor Ort den Vorteil, dass sie **auch ohne persönlichen Kontakt** durchgeführt werden können, was in Zeiten der Covid 19-Pandemie einen gesundheitlichen Schutz bietet. Weiters bedarf es **keiner eigenen Anreise** der Dolmetscher/innen, was wiederum Zeit und Geld spart.

21 Wie funktioniert der Einsatz?

Schritt für Schritt – Anleitung für die Nutzung des Videodolmetschens

1.) Einstieg in das Portal

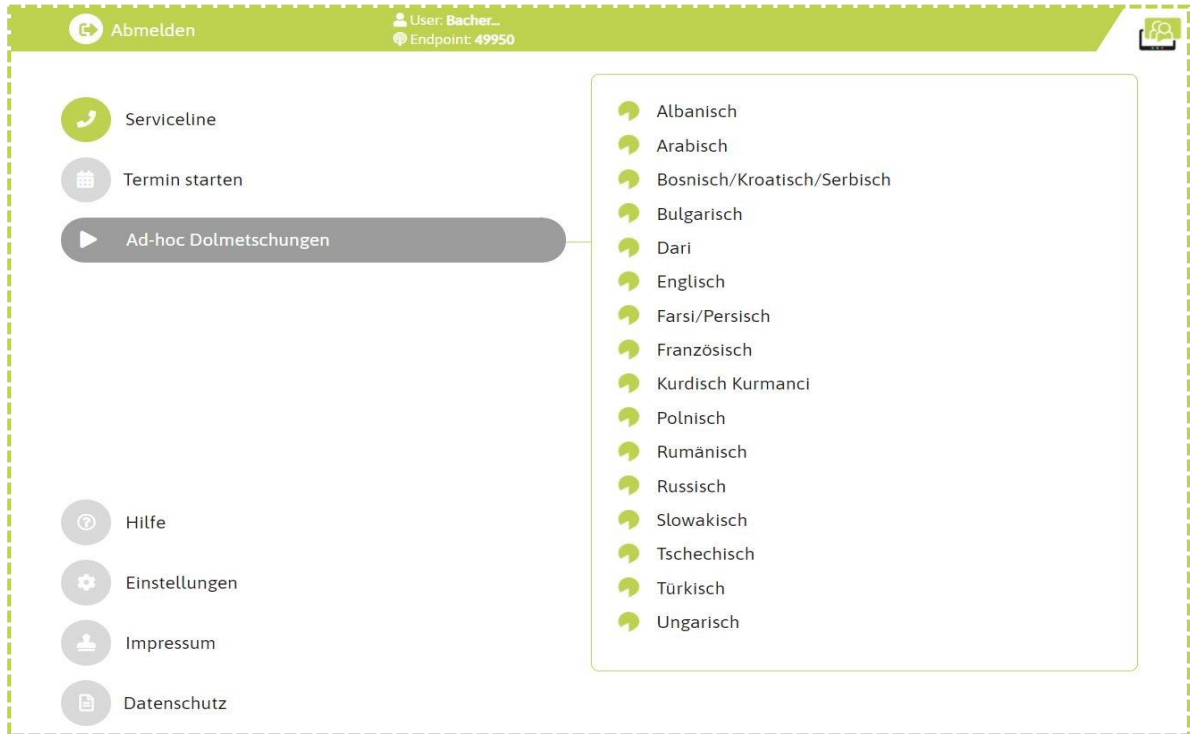
Öffnen Sie Ihren Webbrowser (Windows+Android: Chrome oder Firefox; Apple: Safari) und gehen Sie auf <https://portal.videodolmetschen.com> . Stellen Sie sicher, dass in den Browser-Einstellungen Pop-Ups zugelassen werden. Klicken Sie auf „Anmelden“ (graues Feld) und geben Sie Username und Passwort Ihres Endpunktes ein und klicken Sie auf „Anmelden“ (grünes Feld).



The screenshot shows the login interface of the video interpreting portal. At the top right, there are logos for 'VIDEODOLMETSCHEN EINFACH-PERSÖNLICH' and 'savd'. On the left, there is a grey button labeled 'Anmelden' with a lock icon. In the center, there is a login form with two input fields: 'Username' and 'Password'. Below the 'Password' field is a green button labeled 'Anmelden' with a right-pointing arrow, and a link that says 'Passwort vergessen? Klicken Sie hier.' On the bottom left, there is a vertical menu with four items: 'Hilfe' (with a question mark icon), 'Einstellungen' (with a gear icon), 'Impressum' (with a person icon), and 'Datenschutz' (with a document icon).

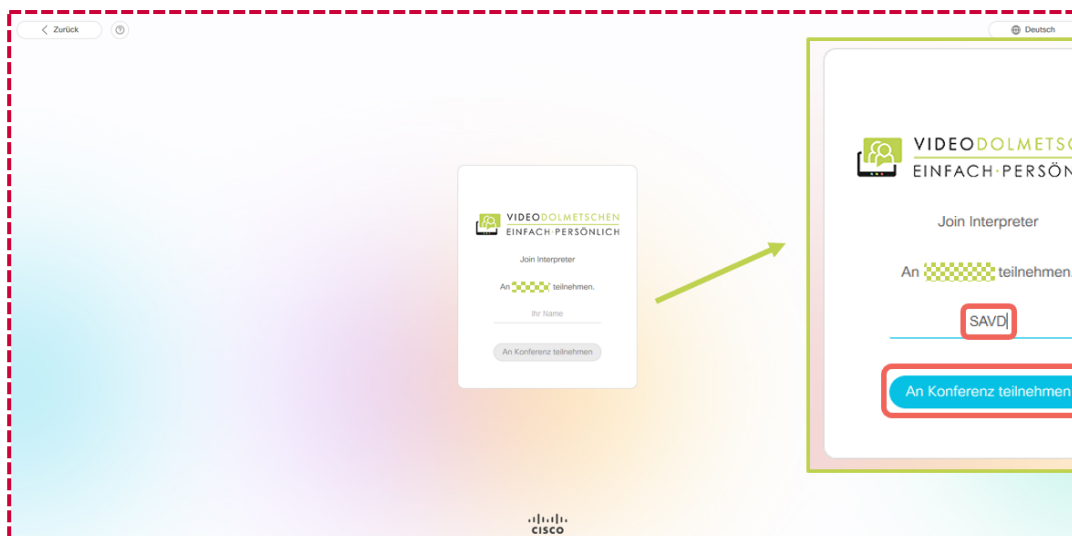
2.) Sprachauswahl

Sie gelangen zu unserem Sprachportal. Hier wählen Sie bitte die „Serviceline“ an, um Ihren **Testanruf** zu starten. Möchten Sie direkt eine Sprache anwählen, wählen Sie **„Ad-hoc Dolmetschungen“**, die gewünschte Sprache und dann **„Verbindung herstellen“**.



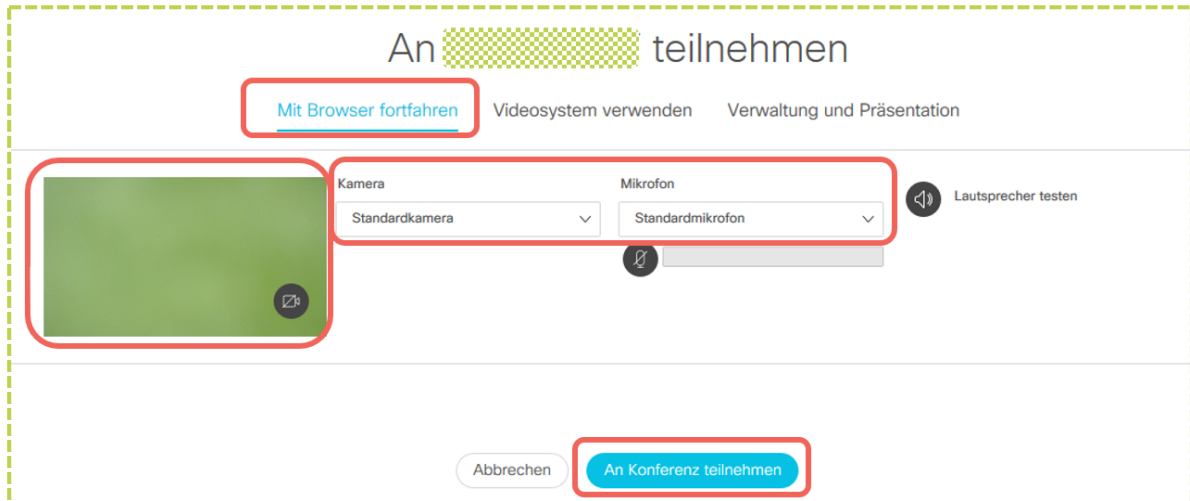
3.) Name (Kürzel) eingeben

Ein zweites Fenster öffnet sich. Geben Sie hier bitte jenen Namen an, den Sie im Zuge der technischen Anbindung erhalten haben und klicken Sie auf **„An Konferenz teilnehmen“**.



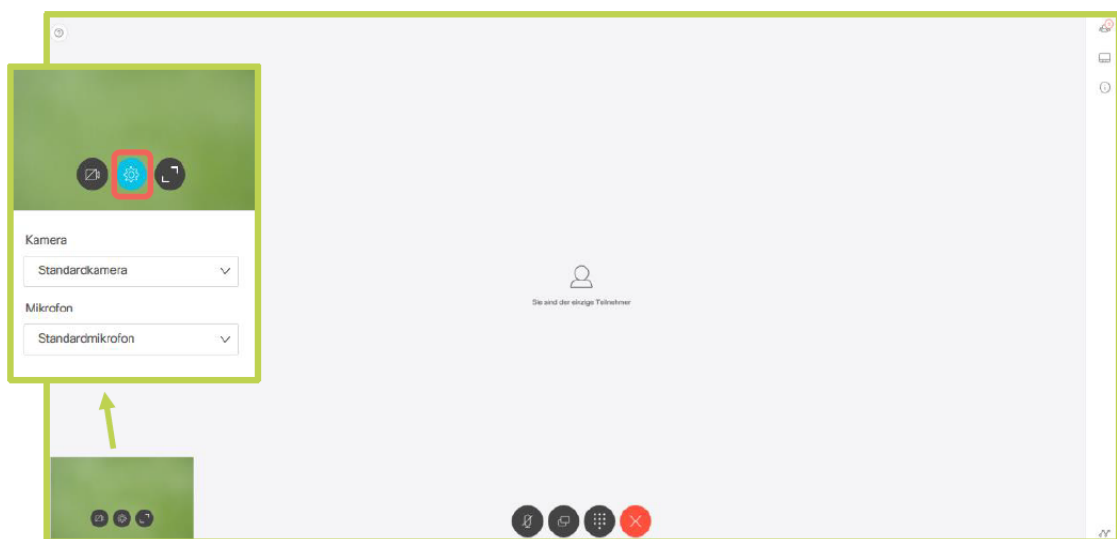
4.) Kontrolle des Settings

Nach der erfolgreichen Anmeldung finden Sie Ihre Standardeinstellung für Kamera und Mikrofon. Hier können Sie gegebenenfalls noch Ihre Voreinstellungen ändern bzw. überprüfen. Im linken Feld sehen Sie Ihre Selbstansicht, um sehen zu können, wer und was in der Bildübertragung ersichtlich sein wird (in Abbildung 4 – grünes Bild). Sobald Sie bereit sind, bestätigen Sie Ihre Einstellungen mit einem Klick auf „An Konferenz teilnehmen“.



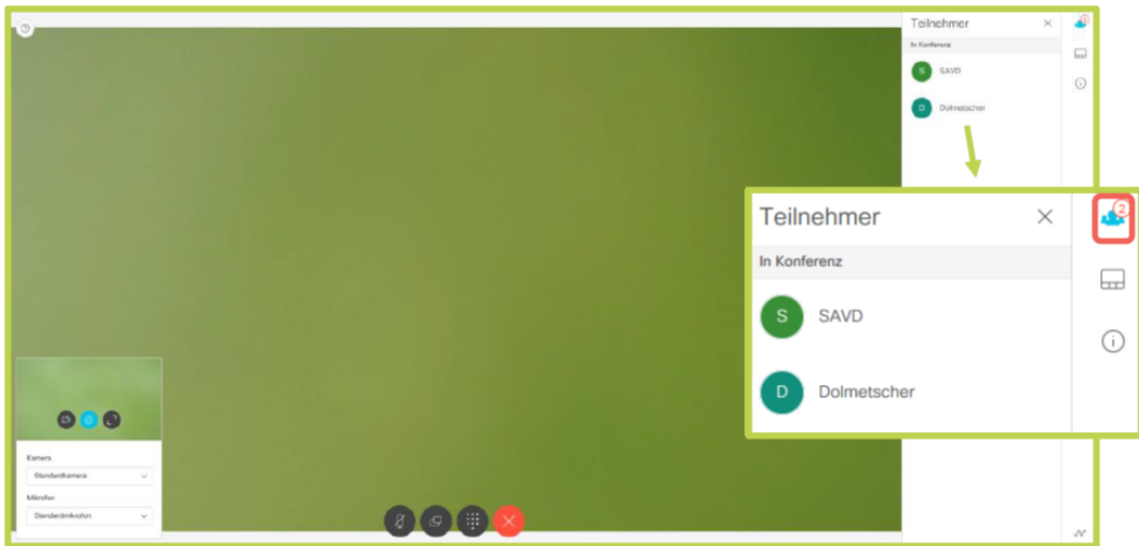
5.) Dolmetsch Meeting-Raum und Selbstansicht

Sie sind nun erfolgreich im „Dolmetsch-Raum“ gelandet. Sollten Sie Ihre eigenen Einstellungen (Kamera und Mikrofon) nochmals ändern müssen, so klicken Sie bitte auf das Zahnrad, welches das mittlere Symbol in der Selbstansicht ist (links unten).



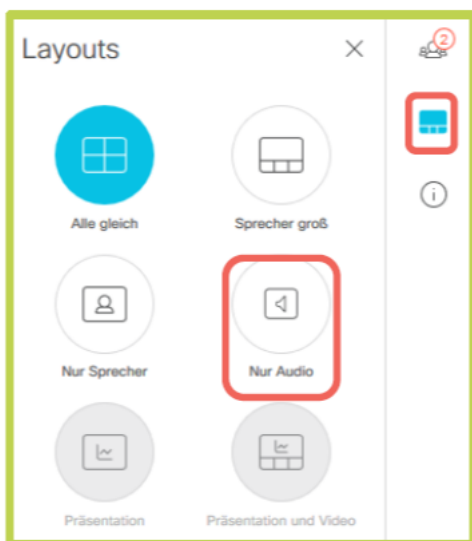
6.) Teilnehmer/innen-Ansicht

Sobald die Dolmetscherin bzw. der Dolmetscher dem Raum beitrifft, ist diese Person im großen Bild ersichtlich. Auf der rechten oberen Seite wird nun die Ziffer „2“ beim „Teilnehmer-Symbol“ angezeigt. Mit einem Klick darauf können Sie einsehen, wer sich in der Konferenz befindet.



7.) Layouts-Ansicht

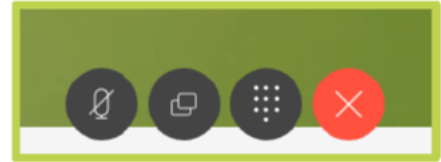
Im selben Reiter finden Sie beim Symbol darunter die jeweiligen Layouts wieder. Hier kann zum Beispiel auch eingestellt werden, dass das Gespräch nur mit Ton und somit ohne Bild (von beiden Seiten) geführt wird.



8.) Call-Modus

Im Callmodus stehen Ihnen im unteren Bereich des Bildes, folgende Einstellungen zur Verfügung:

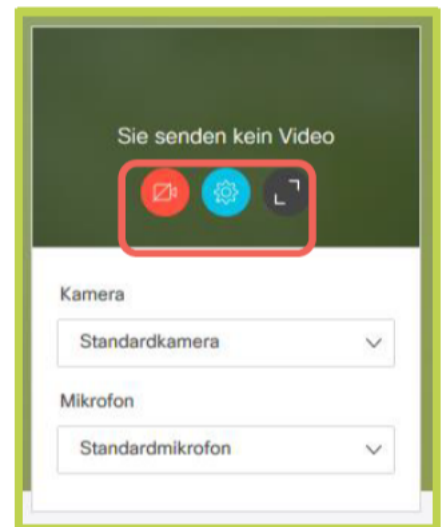
- Mikrofon: Ton ausschalten/einschalten
- Bild in Bild: Bildschirmübertragung starten/beenden
- Ziffernblock: Diesen können Sie ignorieren
- „X“: Anruf beenden



9.) Selbstansicht

Bei der Selbstansicht sind folgende Funktionen verfügbar:

- Kamera: Bildübertragung ausschalten/einschalten
- Zahnrad: Kamera und Mikrofoneinstellungen (z.B. Kamera-wechsel möglich)
- „Pfeile-Knopf“: Selbstansicht wird groß angezeigt



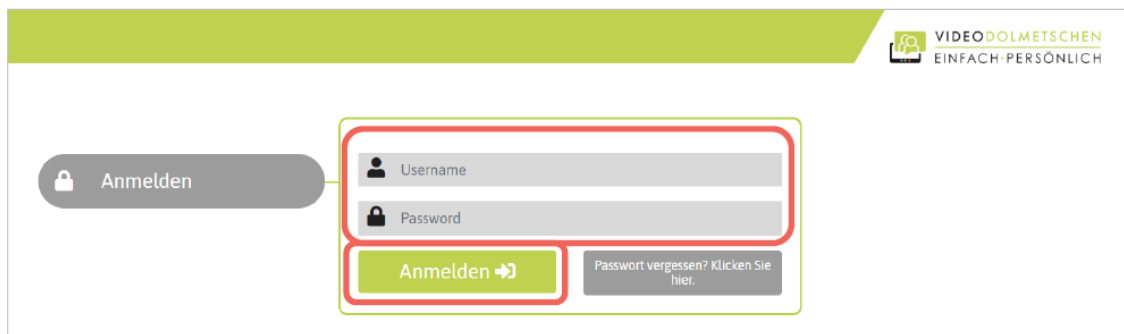
10.) Konferenz verlassen

Sobald Sie Ihren Anruf erfolgreich beendet haben, erfolgt die Rückmeldung „Sie haben die Konferenz verlassen“.



Schritt für Schritt-Anleitung für die Nutzung des Videodolmetschens mittels Remote-Schaltung

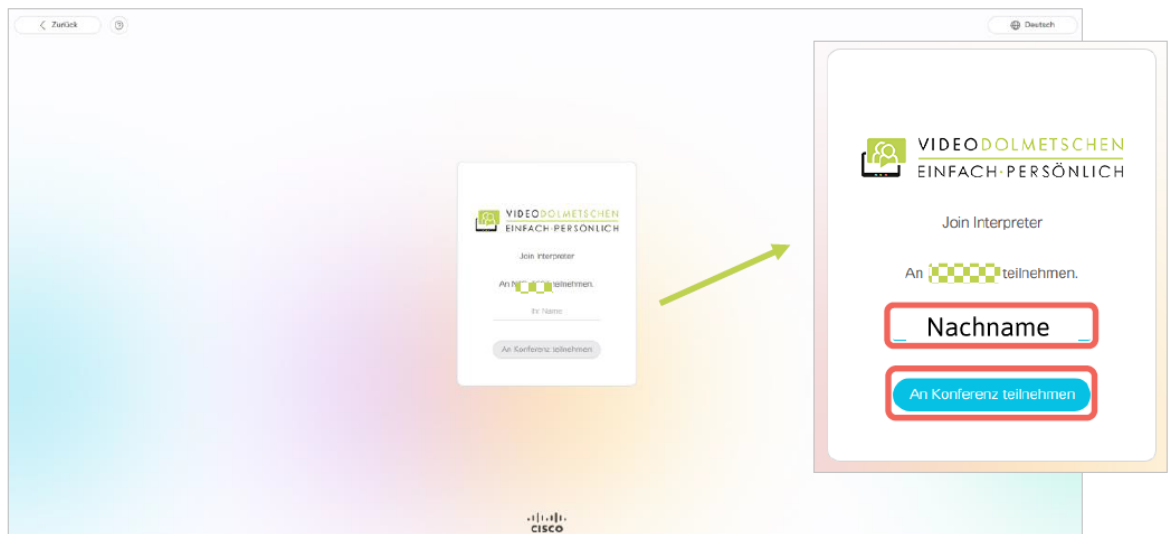
1. Vereinbaren Sie bitte einen Termin für eine Konferenzschaltung mit der Serviceline der SAVD (termin@savd.at) unter Angabe der gewünschten Sprache und der Bitte um eine Remote-Schaltung.
2. Mit Ihrer Termin-Bestätigung erhalten Sie einen Termin-Code sowie einen „Invite-Link“.
3. Diesen „Invite-Link“ können Sie der dritten Partei (Eltern, Erziehungsberechtigten) inkl. Datum und Uhrzeit der geplanten Dolmetschung zukommen lassen. Den „Termin-Code“ benötigen Sie dann zum vereinbarten Zeitpunkt.
4. Zum Termin gehen Sie wie gewohnt auf die Seite <https://portal.videodolmetschen.com>
5. Bitte geben Sie Username und Passwort Ihres Endpunktes ein und klicken Sie auf „Anmelden“.



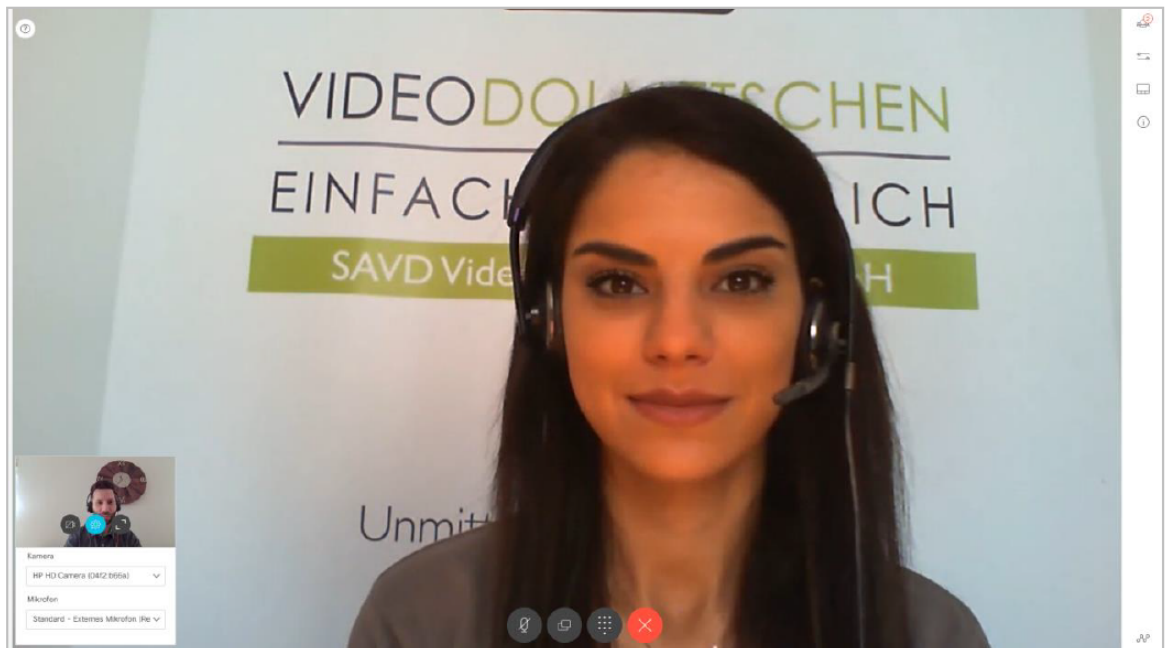
6. Klicken Sie auf den Button „Termin starten“, geben Sie Ihren Termin-Code ein und klicken Sie auf „Verbindung herstellen“. Falls Sie einen Pop-Up-Blocker haben, deaktivieren Sie diesen.



7. Es öffnet sich ein neues Fenster. Dort werden Sie nach Ihrem Namen gefragt. Geben Sie diesen bitte ein und bestätigen Sie mit einem Klick auf „An Konferenz teilnehmen“.



8. Ihre Verbindung zum/zur Dolmetscher/in ist nun aufgebaut. Sie müssen nur noch warten, bis auch die dritte Partei über den „Invite-Link“ einsteigt. Danach kann die Dolmetschung starten.



9. Die restlichen Informationen zu den Einstellungen und Ansichten entnehmen Sie bitte den Punkten 5 - 10 der Schritt für Schritt-Anleitung zur Nutzung des Videodolmetschens.

Schritt für Schritt – Anleitung für die Nutzung des Telefondolmetschens

1. Wählen Sie bitte folgende Telefonnummer: +43 1 375 00 61
2. Folgen Sie den Anweisungen der Ansage.
3. Im Anschluss geben Sie bitte Ihren 6-stelligen PIN-Code ein und beenden Sie die Eingabe mit der Raute-Taste (#).
4. Wählen Sie im Anschluss die entsprechende Option:
 - a. Für ad hoc-Dolmetschungen wählen Sie bitte 1#. Anschließend wählen Sie bitte für die gewünschte Sprache die entsprechende Nummer und beenden die Eingabe mit der Raute-Taste (#).
 - b. Möchten Sie eine Terminvereinbarung für eine Dolmetschung machen, wählen Sie bitte 2#.
5. Sie werden mit der gewünschten Sprache verbunden.
6. Schalten Sie Ihr Telefon in den Lautsprechermodus.
7. Für eine Telefonkonferenz: Sobald Sie mit dem/der Dolmetscher/in verbunden sind, können Sie weitere Teilnehmer/innen hinzufügen. Bitte geben Sie dies dem/der Dolmetscher/in bekannt.

22 Welche technischen Voraussetzungen müssen erfüllt sein?

Zur Nutzung des Videodolmetschens benötigen Sie eine ausreichend **stabile Internetverbindung sowie ein Endgerät mit einem Bildschirm** – dies kann das Smartphone, ein Tablet, Laptop oder PC sein.

Beim Telefondolmetschen benötigen sie bloß einen **guten Netzempfang und ein Telefon**.

23 Welchen Browser kann man beim Videodolmetschen verwenden?

Zur Nutzung werden **Mozilla Firefox, Google Chrome und MS Edge Chromium** empfohlen; bei Apple Geräten ist es der Standardbrowser **Safari**. Dieses Thema wird aber vorab mit der IT besprochen, um die bestmögliche Lösung zu implementieren.

24 Wann verwende ich eine Dolmetschung mittels Remote-Schaltung und welchen Vorteil bietet diese?

Die Möglichkeit der Remote-Dolmetschungen wurde extra für Corona eingeführt: Beim Remote-Dolmetschen bzw. Remote-Interpreting (RI) **befindet sich zumindest eine/r der Teilnehmer/innen an einem anderen Ort als der/die Dolmetscher/in** – es bedarf keines persönlichen Kontakts. Sie können dazu mit der Serviceline einen Termin vereinbaren und erhalten dafür einen „**Invite-Link**“ (siehe Punkt 21).

Diesen Link senden sie den Gesprächspartner/inne/n **als Einladung** zu einer Dolmetschung **inkl. einer Zeitangabe zu**. Diese können zum vereinbarten Termin nach Anklicken des Links einfach an der Dolmetschung teilnehmen.

25 Gibt es Schulungen zur Nutzung?

Ja, die SAVD Videodolmetschen GmbH bietet allen Einrichtungen, die sich anmelden für den Zeitraum des **Projekts Online-Schulungen zur Nutzung des Angebots** an. Da die **Nutzung des Systems selbsterklärend und intuitiv** funktioniert, werden **pro Einrichtung für zwei Pädagog/inn/en** Schulungen bereitgestellt. Bei Interesse **melden die Leiter/innen** der Einrichtung **die interessierten beiden Pädagog/inn/en** bitte unter bildung@savd.at für eine Schulung an.

Es wird ersucht, dass diese beiden Pädagog/inn/en innerhalb ihrer Einrichtung dieses **Wissen als Multiplikator/inn/en weitertragen** und als **erste interne Anlaufstelle** fungieren, sollten trotz der bereits vorhandenen Informationsmaterialien und Erklär-Videos auf der Webseite des BMBWF unter www.bmbwf.gv.at/videodolmetsch Fragen zur Nutzung auftreten.

Sollte es Fragen geben, können sich alle Nutzer/innen selbstverständlich auch rund um die Uhr an die kostenlose **Serviceline der SAVD** Videodolmetschen GmbH wenden (siehe Punkt 17).

26 Was ist, wenn das System nicht funktioniert? Wohin wende ich mich bei technischen Problemen?

Die SAVD Videodolmetschen GmbH hat keinen Zugriff auf Ihre Infrastruktur/ Internetverbindung/ Updates auf Geräten usw. Bitte **kontaktieren Sie daher zuerst immer Ihren internen IT-Support**.

Bei weiterführenden Problemen können Sie sich natürlich auch unter support@savd.at oder unter der Telefonnummer der **kostenlosen Serviceline** unter +43 1 3321305 an uns wenden. Die IT Mitarbeiter/innen der SAVD Videodolmetschen GmbH werden Ihnen kompetent zur Seite stehen.

Was ist für die Dolmetschung konkret zu beachten?

27 Wie lange im Vorhinein muss man einen Termin vereinbaren?

Je früher man einen Termin vereinbaren kann, desto besser. **Manche Terminsprachen können relativ rasch vermittelt werden.** Auch wenn es sich nicht um eine ad hoc-Sprache (Hauptsprache) handelt, **kann man über die Serviceline versuchen, gleich einen Termin zu bekommen.**

Bei sehr seltenen Sprachen, wie z.B. Hindi gibt es eine begrenzte Anzahl an professionellen Dolmetscher/inne/n im deutschen Sprachraum, daher **kann es zu Wartezeiten kommen.**

28 Was muss man bei der Buchung eines Termins beachten?

Bitte geben Sie bei jeder Terminbuchung für eine Dolmetschung folgende Informationen an:

- Datum und Uhrzeit
- Sprache
- Gesprächsthema
- Ungefähre Dauer des Gesprächs
- Anzahl der Gesprächsteilnehmer/innen
- PIN oder Endpunkt

29 Was muss ich bei der Planung der Dolmetschleistungen beachten?

Wenn Sie einen Termin für eine Dolmetschung buchen möchten, ist es **anzuraten, sich innerhalb des Kollegiums abzusprechen**, um eine zeitgleiche Dolmetschung zu vermeiden. Weiters sollten Sie dafür Sorge tragen, dass für Sie im gewünschten Zeitpunkt für das Videodolmetschen **ein Endgerät zur Verfügung** steht. Idealerweise reservieren Sie für den gewünschten Zeitraum ein **helles Zimmer**, in dem Sie allein und **in Ruhe** sprechen können

und in dem Sie eine **gute Internetverbindung** und auch eine **Uhr im Blick** haben. Um eine gute Dolmetsch-Umgebung sicherzustellen, sollten **Hintergrundgeräusche vermieden** werden. Empfehlenswert (jedoch nicht zwingend notwendig) ist auch der Einsatz von **Headsets oder externen Mikrofonen bzw. Telefonspinnen**.

Sofern Sie im Zuge der Dolmetschung **Unterlagen** heranziehen und verwenden möchten, so sollten Sie diese bitte **rechtzeitig vorab der Serviceline bekannt geben** und übermitteln, um dem/der Dolmetscher/in eine optimale Vorbereitung zu ermöglichen.

Um keine Punkte im Gespräch zu vergessen und eine gute Abwicklung gewährleisten zu können, bietet es sich an, alle **Gesprächspunkte vorab in Stichworten zu notieren**.

Bei einsatzintensiven Tagen wie der **Nutzung bei Elternsprechtagen** wird darum ersucht, dies vorab an die SAVD Videodolmetschen GmbH zu kommunizieren, sobald der Tag feststeht. Dann kann diese rechtzeitig sicherstellen, dass im gewünschten Zeitraum ausreichend Dolmetscher/innen für **Terminbuchungen** bereitstehen. Idealerweise buchen Sie für den Einsatz an Elternsprechtagen vorab die genauen Zeitfenster und kommunizieren Sie diese an Ihre Gesprächspartner/innen.

30 Was muss ich im Gespräch mit dem/der Dolmetscher/in beachten?

Die Dolmetscher/innen **dolmetschen konsekutiv**, dh sie übertragen das Gesprochene nicht gleichzeitig (simultan), sondern nachdem die Gesprächspartner/innen gesprochen haben. Bitte sprechen Sie daher in keinen zu langen „Schachtelsätzen“, sondern versuchen Sie **möglichst kurze Sätze** zu formulieren.

Bitte sprechen Sie auch nicht zu schnell, sondern in einem **normalen Sprechtempo**. Monologe von mehreren Minuten sind zu vermeiden, jedoch ist es **nicht notwendig, nach jedem gesprochenen Satz eine Pause einzulegen**. Die professionellen Dolmetscher/innen sind es gewohnt, mehrere Sätze nacheinander zu dolmetschen. Sie brauchen keine Bedenken zu haben, dass Inhalte verloren gehen, denn die Dolmetscher/innen machen sich während des Gesprächs **Notizen**, um nichts zu vergessen.

Grundsätzlich **übersetzen** Dolmetscher/innen das Gesprochene **nie wortwörtlich**, sondern entsprechend der Zielsprache sinngemäß. Dolmetscher/innen **nutzen die „Ich-Form“** und übersetzen, als wären sie der/die Gesprächspartner/in, d.h. sie repräsentieren somit die zu

übersetzende Person. Für die Zielperson sind die Dolmetscher/innen quasi die direkten Gesprächspartner/innen.

Sofern Sie **abstrakte Begriffe** verwenden, **erklären** Sie diese kurz, um keine Missverständnisse aufkommen zu lassen. Generell gilt jedoch: der/die Dolmetscher/in wird nachfragen, sollten Punkte unklar sein. Sofern Sie Unterlagen besprechen möchten, senden Sie diese zur optimalen Vorbereitung vor dem Gesprächstermin an die SAVD Videodolmetschen GmbH und geben Sie dies bei der Buchung des Termins an. Sollten sich bei ad hoc-Gesprächen herausstellen, dass das Besprechen von Unterlagen notwendig wird, so empfiehlt es sich dafür einen eigenen Termin zu planen.

31 Wie lange sollte ein Gespräch ungefähr dauern?

Die Nutzung in der Praxis hat gezeigt, dass es für die Aufmerksamkeit der Gesprächspartner/innen besser ist, lieber **mehrere kürzere (rd. 20-30 min.)** als allzu lange **Gespräche** mittels Dolmetschung zu führen. Im Sinne einer **effektiven und effizienten Nutzung**, von der möglichst viele Personen profitieren können, wird darum ersucht, diese Empfehlung einzuhalten. Außerdem darf darauf hingewiesen werden, dass Dolmetschungen von den Dolmetscher/inne/n viel Konzentration erfordern, weshalb ihnen auch bei längeren Dolmetschungen gesetzliche Pausen zustehen.

32 Welche Inhalte dürfen im Zuge der Dolmetschung besprochen werden?

Die **besprochenen Inhalte werden nicht aufgezeichnet** und sind daher prinzipiell frei wählbar. Da dieses Service angeboten wird, um die Bildungschancen von Kindern und Jugendlichen sowie die Bildungspartnerschaft zu verbessern, wird ersucht dieses Service auch tatsächlich **nur für bildungsrelevante Fragen zu nutzen**.

33 Ist es möglich das Geschlecht des Dolmetschers bzw. der Dolmetscherin zu wählen?

Je nach Sprache und Kultur ist es manchmal sinnvoll, eine Frau oder einen Mann für die Dolmetschung anzufragen. Sofern ein solcher **Wunsch nach einem konkreten Geschlecht** im Zuge einer Gesprächsplanung aufkommt, ersuchen wir Sie dies **vorab der SAVD Videodolmetschen GmbH bekannt zu** geben. Die Serviceline-Mitarbeiter/innen werden versuchen, die gewünschte Präferenz bereitzustellen. Je nach Zielsprache kann dies leichter oder etwas schwieriger zu bewerkstelligen sein. Wenn über Termine gearbeitet wird, kann der geschlechterspezifische Wunsch schon in der Anfrage geäußert werden.

34 Welche Daten werden im Zuge der Dolmetschungen erhoben? Ist der Datenschutz gewährleistet?

Gesprächsinhalte sowie personenbezogene Daten werden im Zuge der Dolmetschung nicht erhoben. Alle Gespräche werden **DSGVO konform verschlüsselt**. Eventuell erhobene Telefonnummern oder andere Daten, die für die technische Anbindung notwendig sind, verbleiben bei der SAVD Videodolmetschen GmbH und werden vertraulich behandelt.

Die SAVD Videodolmetschen GmbH gewährleistet, alle einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten. Vor allem ist es **untersagt**, alle personenbezogenen **Daten unbefugt** zu einem anderen als zu dem zur jeweiligen rechtmäßigen Aufgabenerfüllung gehörenden Zweck **zu verarbeiten, bekannt zu geben, zugänglich zu machen oder sonst zu nutzen**. Diese Verpflichtung besteht selbstverständlich auch nach Beendigung der vereinbarten Tätigkeit.

35 Werden die Gespräche aufgezeichnet?

Nein, **Gespräche werden** aus datenschutzrechtlichen Gründen **nicht aufgezeichnet**. Auch die **Notizen der Dolmetscher/innen werden nach dem Gespräch vernichtet**. Falls die ID-Nummer der Dolmetscher/innen für ein Protokoll benötigt wird, kann diese gerne von den Dolmetscher/inne/n oder der Serviceline erfragt werden.

36 Was ist, wenn ein/e Dolmetscher/in einen Fehler macht?

Die SAVD Videodolmetschen GmbH setzt nur **universitär ausgebildete, gerichtlich beeidete oder staatlich geprüfte Dolmetscher/innen** ein, die bereits Erfahrung im Dolmetschen haben und über ein breites Fachwissen verfügen. Dadurch wird die höchste Qualität an Dolmetscher/inne/n geboten. Außerdem gibt es eine **Haftpflichtversicherung** in entsprechender Höhe.

37 Wie gewährleisten Sie die Verschwiegenheit der Dolmetscher/innen?

Die Dolmetscher/innen handeln nach **einem Berufs- und Ehrenkodex**, der ebenso wie bei Ärztinnen und Ärzten Klauseln zur Verschwiegenheit, neutralem Handeln etc. beinhaltet. Alle **Dolmetscher/innen unterzeichnen eine Verpflichtungs- und Verschwiegenheitserklärung** mit der sie sich zur Einhaltung der Verschwiegenheit verpflichten.

38 Wo sitzen die Dolmetscher/innen?

Alle Dolmetscher/innen sitzen **innerhalb der EU und in der Schweiz**, da die SAVD Videodolmetschen GmbH dem **europäischen Datenschutzgesetz unterliegt**. Die Dolmetscher/innen arbeiten zum größten Teil in Deutschland und Österreich.

Es hat sich in der Praxis gezeigt, dass das **Hinzuziehen von Dolmetscher/inne/n, die den sprechenden Personen nicht persönlich bekannt sind, häufig den Vorteil** bietet, dass sich Personen teilweise **eher trauen auch unangenehme Themen anzusprechen**, da sie weniger fürchten, dass die Informationen innerhalb ihrer Communities bekannt werden könnten.

39 Nachdem der Großteil der Dolmetscher/innen Telearbeitsplätze nutzen, wie können Sie überprüfen, dass sich während einer Dolmetschung keine weiteren Personen im Raum befinden?

Dieser Punkt wird durch den **Berufs- und Ehrenkodex** abgedeckt sowie durch die Verpflichtung- und Verschwiegenheitserklärung, da hier auch vorausgesetzt wird, dass keine weiteren Personen im Raum sind. Darüber hinaus werden die Dolmetscher/innen **von der SAVD Videodolmetschen GmbH geschult und getestet**, bevor Sie im System für Kund/inn/en verfügbar sind. Dabei werden u.a. auch die Räumlichkeiten überprüft.

40 Wie schaffen es die Dolmetscher/innen, sich ohne Vorbereitung für das Gespräch, in so kurzer Zeit auf das Thema einzustellen?

Vorab ist definiert, in welchen Bereichen der Einrichtung z.B. im Bildungssektor im psychologischen Bereich, Video- oder Telefondolmetschen eingesetzt wird. Beim Anruf **sehen die Dolmetscher/innen den Endpunktnamen**, also den Account, von dem der Kunde/die Kundin anruft. Bevor ein neuer Bereich zum Einsatz kommt, werden die dort aufkommenden Themen und Inhalte in Erfahrung gebracht und an die Dolmetscher/innen weitergegeben. Es gibt **intern Glossare** der Dolmetscher/innen, in denen die Informationen eingebaut werden und die immer weiterentwickelt werden.

41 Wie kann ich der SAVD Dokumente zukommen lassen und wann muss ich dies tun?

Regelmäßig zum Einsatz kommende Unterlagen können Kund/inn/en gesammelt an Ihre Kundenbetreuer/in übermitteln. Hierbei ist zu unterscheiden, ob Dokumente zur **allgemeinen Vorbereitung von Dolmetschungen** dienen, oder in einer Dolmetschung zum Einsatz kommen können.

Wenn Dokumente direkt im Gespräch verwendet werden sollen, muss dies mindestens 10-15 Minuten vorher (auch bei einer Dolmetschung in einer ad hoc-Sprache) bei der **Serviceline angekündigt** werden bzw. bei einer geplanten Dolmetschung in einer Terminsprache diese Dokumente vorab bei einer Terminvereinbarung benannt werden.

42 Wie gehen die DolmetscherInnen damit um, wenn sie Klient/inn/en persönlich kennen?

Die Gefahr, dass sich Dolmetscher/innen und Klient/inn/en kennen, ist bei Video- bzw. Telefondolmetschen deutlich geringer, weil die **geografische Nähe meist nicht gegeben** ist.

Da die Dolmetscher/innen zu Verschwiegenheit und neutralem Handeln verpflichtet sind, beeinflusst es die Dolmetschung nicht, wenn sich beide Parteien kennen. Die **Dolmetscher/innen geben** allerdings den **Anruf an Kolleg/inn/en ab, wenn sie** doch das Gefühl haben, **aus persönlichen Gründen nicht dolmetschen zu können**.

43 Können dieselben Dolmetscher/innen für weitere Gespräche angefragt werden?

Wenn **der/die selbe Dolmetscher/in erneut für eine Dolmetschung gewünscht wird**, da bereits Vertrauen zu ihm/ihr gefasst wurde, **kann dies bei der Serviceline angefragt werden**. Sollten Sie die ID-Nummer des Dolmetschers nicht kennen, muss nur der Termin mit Datum und Uhrzeit der letzten Dolmetschung bei der Serviceline angegeben werden. So kann von der SAVD Videodolmetschen GmbH nachvollzogen werden, wer die Dolmetschung gemacht hat.

Sehr oft kann die SAVD Videodolmetschen GmbH diese Wünsche erfüllen, da sie über einen **sehr großen Dolmetscherpool** verfügt. Es gibt allerdings **keine Garantie**, dass immer die gewünschten Dolmetscher/innen zur Verfügung gestellt werden können.

44 In vielen Sprachen, wie z.B. im Arabischen gibt es verschiedene Dialekte. Wie können Sie sichergehen, dass die Eltern/Erziehungsberechtigten die Dolmetscher/innen verstehen?

Dolmetscher/innen beherrschen in den meisten Fällen mehrere Dialekte und erkennen zumindest **auch einen jeweils anderen**. Falls es zu einer Situation kommen sollte, in der der/die Dolmetscher/in das Gefühl bekommt, dass die Dolmetschung nicht durchgeführt werden kann wird er/sie Sie darauf aufmerksam machen und das Gespräch abgeben. In

diesem Fall rufen Sie am besten über die Serviceline nochmals an und lassen sich zu einem/einer passenden Dolmetscher/in verbinden.

45 Was mache ich, wenn ich mit einer Dolmetschung nicht zufrieden bin?

Sollte es einmal einen **Fall** geben, den Sie **rückmelden wollen**, bitten wir Sie uns **Datum, Uhrzeit und die Sprache zu nennen**, sodass wir diesen Einzelfall näher analysieren können. Bitte geben Sie Ihr Anliegen für ein gutes **Qualitätsmanagement** unter der E-Mailadresse bildung@savd.at unter Angabe Ihrer Kontaktdaten und einer kurzen Beschreibung des Gesprächs bekannt. Vielen Dank!