

## Wir verstehen uns!

Video- und Telefondolmetschen  
in Schulen

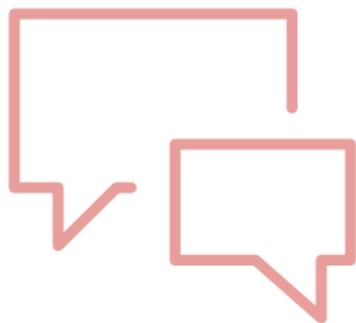
Informationen für interessierte  
Bildungseinrichtungen



## Wozu dient das Angebot?

Die Nutzung von Video- bzw. Telefondolmetschungen erleichtert die Arbeit von Pädagog/inn/en auf wertvolle Weise, da wichtige Gespräche mit Erziehungsberechtigten und Kindern deutlich rascher geführt und Missverständnisse proaktiv vermieden werden können:

- Sämtliche Inhalte werden mithilfe qualifizierter Dolmetscher/innen klar und richtig kommuniziert.
- Diese Sicherheit in der Kommunikation schafft Vertrauen und stärkt die Bildungspartnerschaft.
- Die Nutzung kann ganz einfach per Smartphone, Tablet, Laptop und PC mittels Einwahl in eine Online Plattform sowie per Telefon mittels Eingabe einer Telefonnummer erfolgen.
- Nähere Informationen entnehmen Sie bitte den FAQ unter [www.bmbwf.gv.at/videodolmetsch](http://www.bmbwf.gv.at/videodolmetsch)



## Wer kann sich für das Angebot bewerben und wo?

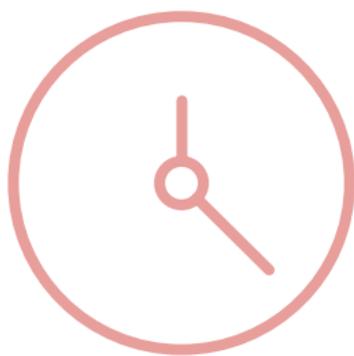
Alle Schulen in Österreich können sich ab sofort unter [bildung@savd.at](mailto:bildung@savd.at) zur Teilnahme anmelden.

## Wie viel kostet das Angebot?

Dieses Vorhaben wird durch das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung finanziert. Für die Bildungseinrichtungen ist das Angebot daher kostenlos.

## Wann und in welchen Sprachen wird gedolmetscht?

Die Dolmetschleistungen können rund um die Uhr genutzt werden.



- Insgesamt werden 61 verschiedene Sprachen (inklusive Gebärdensprache) angeboten.
- Eine Dolmetschung in einer der 17 am häufigsten benötigten Sprachen (Türkisch, Bosnisch/ Kroatisch/ Serbisch, Arabisch, Dari, Farsi etc.) ist innerhalb weniger Minuten möglich.
- Für andere Sprachen kann die Dolmetschung in der Regel innerhalb von wenigen Tagen terminlich gebucht werden. Auch selten vorkommende Sprachen (z. B. Hindi, Urdu) sind von der Leistung umfasst.
- Nähere Details und Informationen zur Inanspruchnahme finden Sie in den Unterlagen der SAVD Videodolmetschen GmbH als auch unter [www.bmbwf.gv.at/videodolmetsch](http://www.bmbwf.gv.at/videodolmetsch)

## Wer bietet die Dolmetschleistungen an und wie kann ich mich anmelden?

Das Angebot erfolgt direkt über die SAVD Video-dolmetschen GmbH. Diese nimmt Ihre Anfrage entgegen, klärt alle technischen Details ab, schult interessierte Pädagog/inn/en und arbeitet mit qualifizierten Dolmetscher/inne/n zusammen.

Bei Interesse melden Sie sich bitte direkt unter [bildung@savd.at](mailto:bildung@savd.at) zur Teilnahme an diesem Projekt an.

## Für welche Inhalte und wie kann das Angebot genutzt werden?

Die Dolmetschleistungen können auf vielfache Weise genutzt werden: Natürlich vorwiegend bei terminlich vereinbarten Gesprächen mit den Eltern und Erziehungsberechtigten (z. B. bei verpflichtenden Kind-Eltern-Lehrer-Gesprächen), aber auch für spontane Gespräche, wenn sich z. B. bei der Abholung des Kindes Fragen ergeben. Das Angebot kann für Einzelsettings (z. B. bei Elternsprechtagen) als auch für Gruppensettings (z. B. bei Elternabenden) abgerufen werden.

Mittels einer Remote-Schaltung besteht die Möglichkeit, Dolmetschungen zwischen mehreren Personen durchzuführen, die sich an verschiedenen Orten aufhalten. Nähere Informationen entnehmen Sie bitte den FAQ auf unserer Website.

## Gibt es die Möglichkeit an Schulungen teilzunehmen?

Ja, die SAVD Videodolmetschen GmbH bietet Online-Schulungen zur Nutzung des Angebots an.

Bei Interesse melden Sie sich bitte per E-Mail unter [bildung@savd.at](mailto:bildung@savd.at) für eine Schulung an. Nähere Informationen dazu entnehmen Sie bitte den FAQ auf unserer Website.



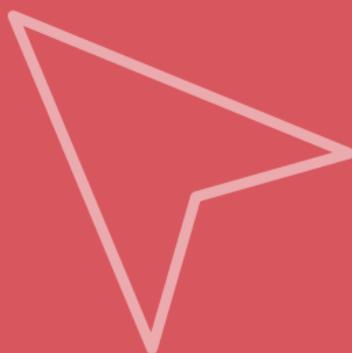
## Wohin wende ich mich bei technischen Problemen?

Bei Fragen zur technischen Umsetzung und Nutzung des Video- und Telefondolmetschens in Ihrer Einrichtung wenden Sie sich bitte direkt an die SAVD Video-  
dolmetschen GmbH:

[support@savd.at](mailto:support@savd.at)

+43 1 3321305

[www.savd.at](http://www.savd.at)



### Impressum

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung

Minoritenplatz 5, 1010 Wien

+43 1 531 20-0

Gestaltung: BKA Design & Grafik

Illustration: karo.linagraphic/Shutterstock.com (Cover)

Druck: BMBWF Druckzentrum

Wien, September 2023

[bmbwf.gv.at/videodolmetsch](http://bmbwf.gv.at/videodolmetsch)

# Wir verstehen uns!

Fragen und Antworten zur Nutzung von Video- und Telefondolmetschen  
in Schulen (FAQ)

## **Impressum**

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung

Abteilung II/9

Dr. Alina Schmidt, MA MA

Mag. Mag. Verena Grünstäudl, BA

Minoritenplatz 5, 1010 Wien

Tel.: +43 1 531 20-0

Wien, September 2023

### **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 ..... 6

1 Welche Leistungen können von den berechtigten Stellen abgerufen werden?.....	6
2 Welche Stellen sind zur Inanspruchnahme des Angebots berechtigt?.....	6
3 Wieso wird das Video- und Telefondolmetschen durch das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung gefördert? .....	6
4 Wie viel kostet die Teilnahme? .....	7
5 Wo und wie kann ich mich für die Teilnahme anmelden?.....	7
6 Wie erfolgt der Anmeldeprozess?.....	7
7 Wie viele Gruppen bzw. Klassen und Pädagog/inn/en dürfen zur Nutzung angemeldet werden?.....	7
8 Wer ist der Ansprechpartner für die berechtigten Stellen? .....	8

### Allgemeine Informationen zum Video- und Telefondolmetschen ..... 9

9 Wozu dient das Video- bzw. Telefondolmetschen und welche Vorteile bietet es gegenüber persönlichen Dolmetschungen? .....	9
10 Kann ich Video- bzw. Telefondolmetscher/innen auf Abruf bekommen? .....	10
11 In welchen Sprachen und zu welchen Uhrzeiten können Dolmetschleistungen abgerufen werden? .....	10
SAVD ad hoc-(Haupt-)Sprachen: Maximale Wartezeit: 5 Minuten .....	10
SAVD Terminsprachen.....	11
12 Wer ist der Anbieter der Dolmetschleistungen? .....	11
13 Über welche Ausbildung verfügen die Dolmetscher/innen? .....	12
14 Kostet ein Anruf bei der Serviceline etwas? .....	13

### Der Einsatz des Video- und Telefondolmetschens .....14

15 Wie kann ich die Dolmetschleistungen beziehen? .....	14
16 Wie kann ich das Angebot in meinem Arbeitsalltag nutzen? .....	14
17 Wann verwende ich Video- und wann Telefondolmetschungen? .....	14
18 Wie funktioniert der Einsatz?.....	15

Schritt für Schritt – Anleitung für die Nutzung des Videodolmetschens .....	15
Schritt für Schritt-Anleitung für die Nutzung des Videodolmetschens mittels Remote-Schaltung .....	20
Schritt für Schritt – Anleitung für die Nutzung des Telefondolmetschens .....	22
19 Welche technischen Voraussetzungen müssen erfüllt sein? .....	22
20 Welchen Browser kann man beim Videodolmetschen verwenden? .....	22
21 Wann verwende ich eine Dolmetschung mittels Remote-Schaltung und welchen Vorteil bietet diese? .....	23
22 Gibt es Schulungen zur Nutzung? .....	23
23 Was ist, wenn das System nicht funktioniert? Wohin wende ich mich bei technischen Problemen? .....	24
<b>Was ist für die Dolmetschung konkret zu beachten? .....</b>	<b>25</b>
24 Wie lange im Vorhinein muss man einen Termin vereinbaren? .....	25
26 Was muss ich bei der Planung der Dolmetschleistungen beachten? .....	25
28 Wie lange sollte ein Gespräch ungefähr dauern? .....	27
29 Welche Inhalte dürfen im Zuge der Dolmetschung besprochen werden? .....	27
30 Ist es möglich das Geschlecht des Dolmetschers bzw. der Dolmetscherin zu wählen? .....	27
31 Welche Daten werden im Zuge der Dolmetschungen erhoben? Ist der Datenschutz gewährleistet? .....	28
32 Werden die Gespräche aufgezeichnet? .....	28
33 Was ist, wenn ein/e Dolmetscher/in einen Fehler macht? .....	28
34 Wie gewährleisten Sie die Verschwiegenheit der Dolmetscher/innen? .....	29
35 Wo sitzen die Dolmetscher/innen? .....	29
36 Nachdem der Großteil der Dolmetscher/innen Telearbeitsplätze nutzen, wie können Sie überprüfen, dass sich während einer Dolmetschung keine weiteren Personen im Raum befinden? .....	29
37 Wie schaffen es die Dolmetscher/innen, sich ohne Vorbereitung für das Gespräch, in so kurzer Zeit auf das Thema einzustellen? .....	30

38 Wie kann ich der SAVD Dokumente zukommen lassen und wann muss ich dies tun?.....	30
39 Wie gehen die DolmetscherInnen damit um, wenn sie Klient/inn/en persönlich kennen? .....	30
40 Können dieselben Dolmetscher/innen für weitere Gespräche angefragt werden?..	31
41 In vielen Sprachen, wie z.B. im Arabischen gibt es verschiedene Dialekte. Wie können Sie sichergehen, dass die Eltern/Erziehungsberechtigten die Dolmetscher/innen verstehen? .....	31
42 Was mache ich, wenn ich mit einer Dolmetschung nicht zufrieden bin?.....	31

# Hintergrundinformationen zur Bereitstellung des Angebots

## 1 Welche Leistungen können von den berechtigten Stellen abgerufen werden?

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

## 2 Welche Stellen sind zur Inanspruchnahme des Angebots berechtigt?

Zur Inanspruchnahme sind **alle Schularten in ganz Österreich** berechtigt. All jene der genannten Einrichtungen, die einen Bedarf haben, können somit an diesem Projekt teilnehmen.

## 3 Wieso wird das Video- und Telefondolmetschen durch das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung gefördert?

Die Möglichkeit des Video- oder Telefondolmetschens stellt eine **wichtige Hilfe und Entlastung für Bildungseinrichtungen** dar. 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 Kooperation mit Eltern und Erziehungsberechtigten** durch verringerten Zeitaufwand, verhindert Frust und **stärkt das Vertrauen in die Bildungspartnerschaft** auf allen Seiten.

## 4 Wie viel kostet die Teilnahme?

Dieses Vorhaben wird durch das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung finanziert, wodurch für Sie als teilnehmende Stelle **keinerlei Kosten anfallen**.

## 5 Wo und wie kann ich mich für die Teilnahme anmelden?

Alle Schularten, die einen Bedarf an Dolmetschleistungen in ihrer täglichen Arbeit haben, können **ihr Interesse an einer Teilnahme** laufend direkt bei dem Anbieter der Leistungen, der **SAVD Videodolmetschen GmbH**, unter [bildung@savd.at](mailto:bildung@savd.at) bekanntgeben. Diese führt die technische Anbindung durch und bietet die Möglichkeit von Remote-Schulungen an.

## 6 Wie erfolgt der Anmeldeprozess?

Im Zuge der **technischen Anbindung** erhalten alle Pädagog/inn/en, als auch Schulärztinnen und -ärzte, Schulpsycholog/inn/en, -psychagog/inn/en als auch -sozialarbeiter/innen, die das System tatsächlich nutzen möchten, die Zugangscodes für die Nutzung des Video- und Telefondolmetschens in der Schule.

Weiters können **je Einrichtung zwei Pädagog/innen** für eine **Remote-Schulung** (online) angemeldet werden, um eine optimale Nutzung gewährleisten zu können (mehr siehe Punkt 22). 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.

## 7 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 freigeschalten werden, wobei **pro Schulstufe ein gemeinsamer Zugang für das Video- und Telefondolmetschen** vergeben wird. 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 22).

Die Handhabung ist sehr einfach und intuitiv gestaltet (siehe Punkt 18) 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](http://www.bmbwf.gv.at/videodolmetsch) angesehen haben.

## **8 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](mailto:bildung@savd.at)

HP: [www.savd.at](http://www.savd.at)

# Allgemeine Informationen zum Video- und Telefondolmetschen

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

Im Bildungswesen geht es in der **Kommunikation zwischen Bildungseinrichtungen und Erziehungsberechtigten und Schüler/inne/n** tagtäglich um **komplexe und emotional behaftete Themen** wie 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/inne/n 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. Dadurch können auch massive Kosten eingespart werden.

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

**Ja, in den unter Punkt 11 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.

## 11 In welchen Sprachen und zu welchen Uhrzeiten können Dolmetschleistungen abgerufen werden?

Die Dolmetschleistungen werden in 61 verschiedenen Sprachen angeboten.

### SAVD Hauptsprachen: Maximale Wartezeit: 5 Minuten

Folgende **Hauptsprachen** stehen **montags bis freitags von 07.00-17.00 Uhr** mit einer Wartezeit von wenigen Minuten (ad hoc) zur Verfügung:

Maximale Wartezeit: 5 Minuten			
Albanisch	Englisch	Rumänisch	Türkisch
Arabisch - Hocharabisch <sup>1</sup>	Farsi	Russisch	Ungarisch
Bosnisch/Kroatisch/Serbisch	Französisch	Slowakisch	
Bulgarisch	Kurdisch – Kurmanci	Spanisch	
Dari	Polnisch	Tschechisch	

---

<sup>1</sup> 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.

### SAVD Terminsprachen

Auch selten vorkommende Sprachen sind von der Leistung umfasst. Folgende Terminsprachen stehen **nach Anmeldung montags bis freitags von 07.00-17.00 Uhr** mit der jeweils zu erfragenden Wartezeit zur Verfügung:

Aktuelle Wartezeiten erfragen Sie bitte über die Serviceline.			
<b>30 Nebensprachen</b>			
Aserbaidshanisch	Hebräisch	Mazedonisch	Tamilisch
Armenisch	Hindi	Mongolisch	Thailändisch
Bengalisch	Italienisch	Nepalesisch	Tschetschenisch
Chinesisch	Japanisch	Niederländisch	Ukrainisch
Filipino (Tagalog)	Kirgisisch	Pandschabi	Urdu
Gebärdensprache (ÖGS)	Kurdisch – Sorani	Paschtu	Vietnamesisch
Georgisch	Lettisch	Portugiesisch	
Griechisch	Litauisch	Slowenisch	
<b>14 Afrikanische Sprachen und Dialekte</b>			
Amharisch	Igbo	Malinke	Tigre
Arabisch-Marokko	Kinyarwanda	Oromo	Tigrinya
Berberisch	Kirundi	Somali	
Fula	Kisuaheli	Susu (Mande-Sprache)	

### Sprachangebot und Responsezeiten WFN-Service (Wochenend-, Feiertags- und Nacht-Service)

Die SAVD bietet ihren Service auch an Wochenenden, Feiertagen und in der Nacht an. Im Zuge dessen kann auch in den Zeiten zwischen 19:00 und 07:00 Uhr sowie an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen des jeweiligen Bundeslandes auf den Service Remote-

Dolmetschen zurückgegriffen werden. Die Responsezeit der Dolmetscher und Dolmetscherinnen liegt innerhalb dieser Zeitfenster bei maximal 15 Minuten. Bei der Sprachauswahl für diesen Service orientiert sich die SAVD an den Kunden- und Kundinnenbedürfnissen und der Nachfrage für bestimmte Sprachen.

<b>SAVD Sprachen – WFN-Service</b>		
Maximale Wartezeit: 15 Minuten		
Arabisch	Kurdisch-Kurmanci	Slowakisch
Farsi	Russisch	Tschechisch

Die Verfügbarkeit von zusätzlichen Sprachen kann nicht garantiert werden. Fragen Sie dennoch bei der Serviceline an. Für eine Dolmetsch-Anfrage immer zuerst die Serviceline über das Portal anwählen und die gewünschte Sprache angeben. Geben Sie bitte immer eine Telefonnummer an, unter der die Serviceline Sie in den nächsten 15 Min. direkt erreichen kann.

Wenn der Dolmetscher/die Dolmetscherin online ist, bekommen Sie einen Rückruf von der Serviceline. Hier wird Ihnen auch Ihre Termin-ID mitgeteilt. Wählen Sie nach dem Bestätigungsanruf im Portal „Termin starten“ an und tragen Sie die Termin-ID ein. Sie werden direkt mit ihrem Dolmetscher bzw. ihre Dolmetscherin verbunden.

## **12 Wer ist der Anbieter der Dolmetschleistungen?**

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

## **13 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.

## **14 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

## 15 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.

## 16 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.

## 17 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.

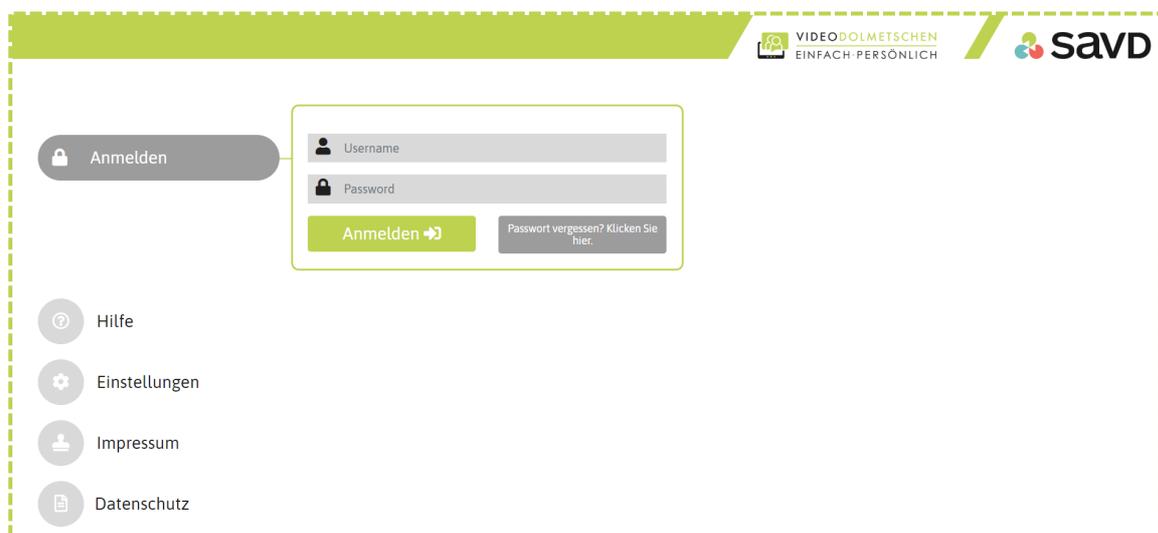
**Beide Arten des Dolmetschens** können sehr flexibel eingesetzt werden und bieten gegenüber persönlicher Dolmetschung vor Ort den Vorteil, dass sie **auch ohne persönlichen Kontakt** (mittels Remote-Schaltung) durchgeführt werden können. Somit können auch im Falle von Erkrankungen Gespräche ohne gesundheitliches Risiko durchgeführt werden bzw. Termine im Alltag für alle Beteiligten sehr einfach und zeitsparend organisiert werden. Weiters bedarf es **keiner eigenen Anreise** der Dolmetscher/innen, was wiederum Zeit und Geld spart.

## 18 Wie funktioniert der Einsatz?

### Schritt für Schritt – Anleitung für die Nutzung des Videodolmetschens

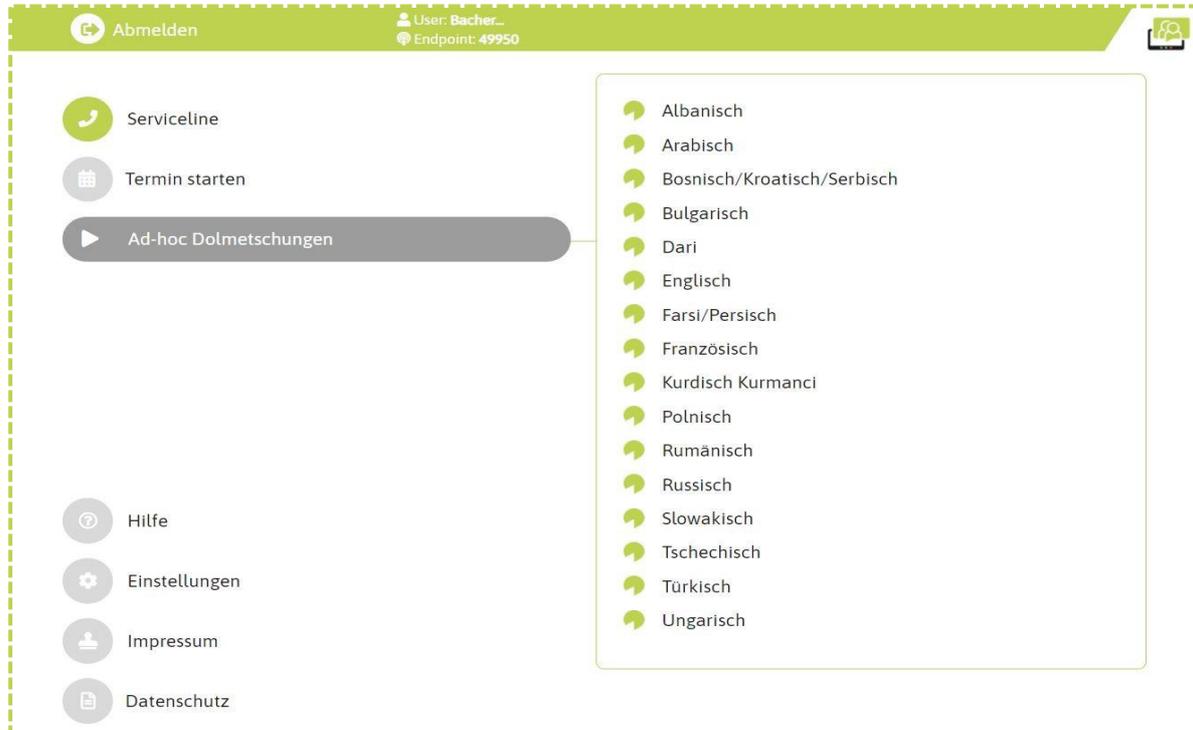
#### 1.) Einstieg in das Portal

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).



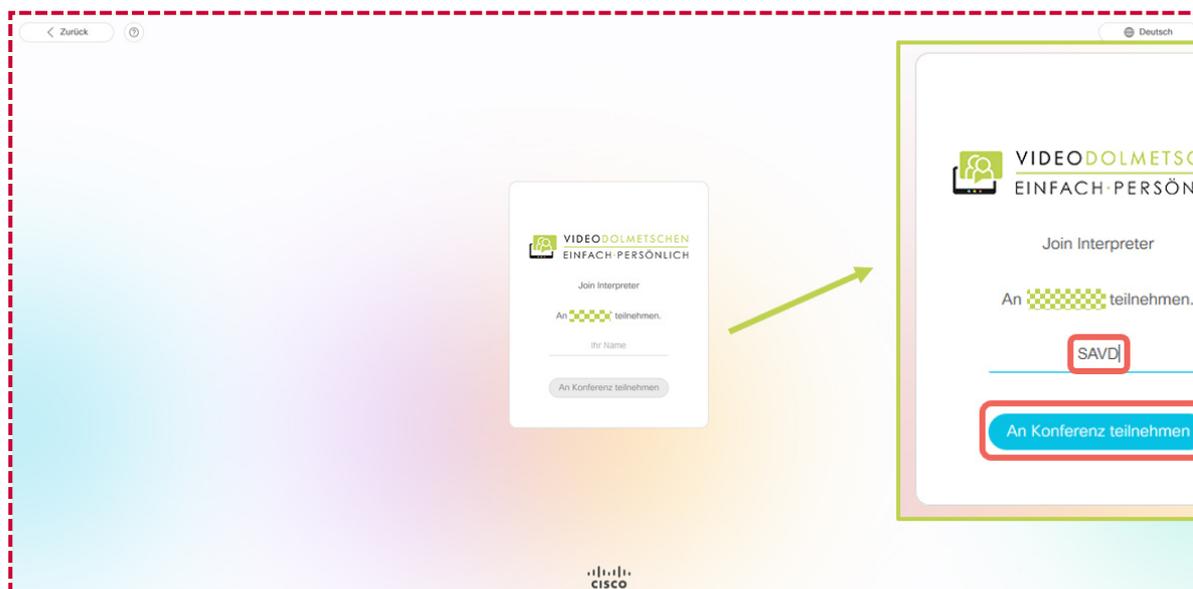
## 2.) Sprachauswahl

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



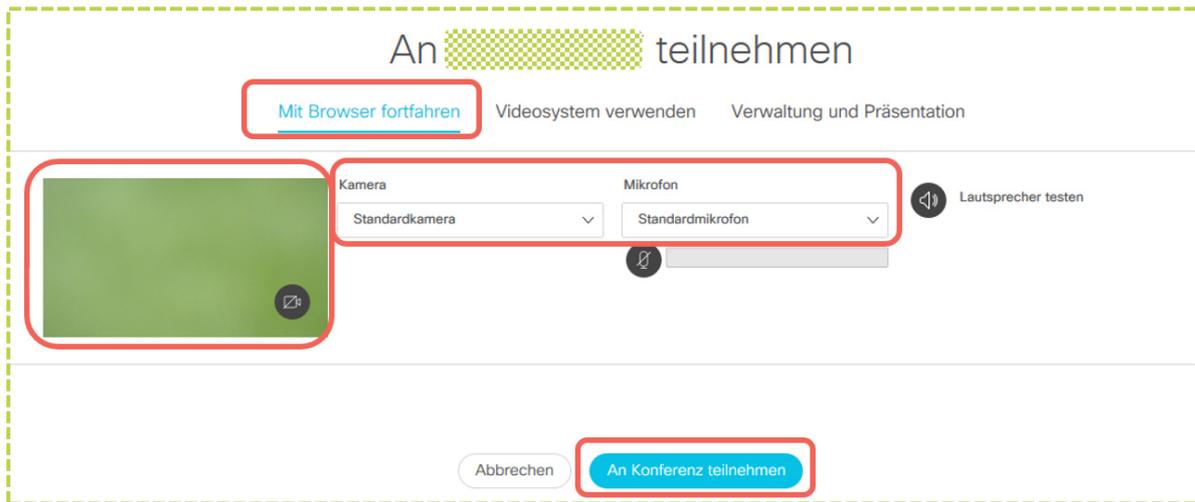
## 3.) Name (Kürzel) eingeben

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“**.



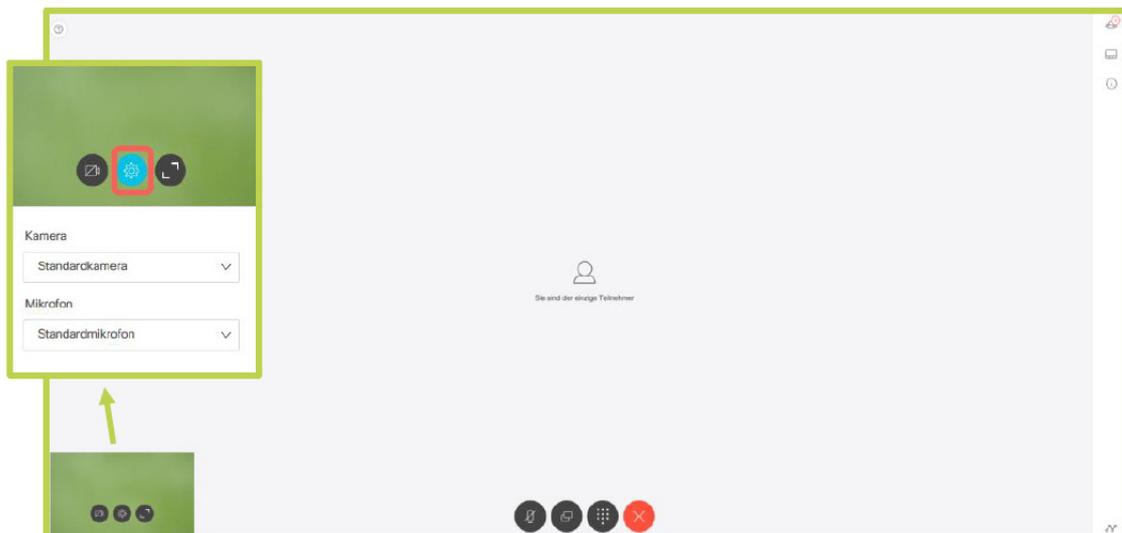
#### 4.) Kontrolle des Settings

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“.



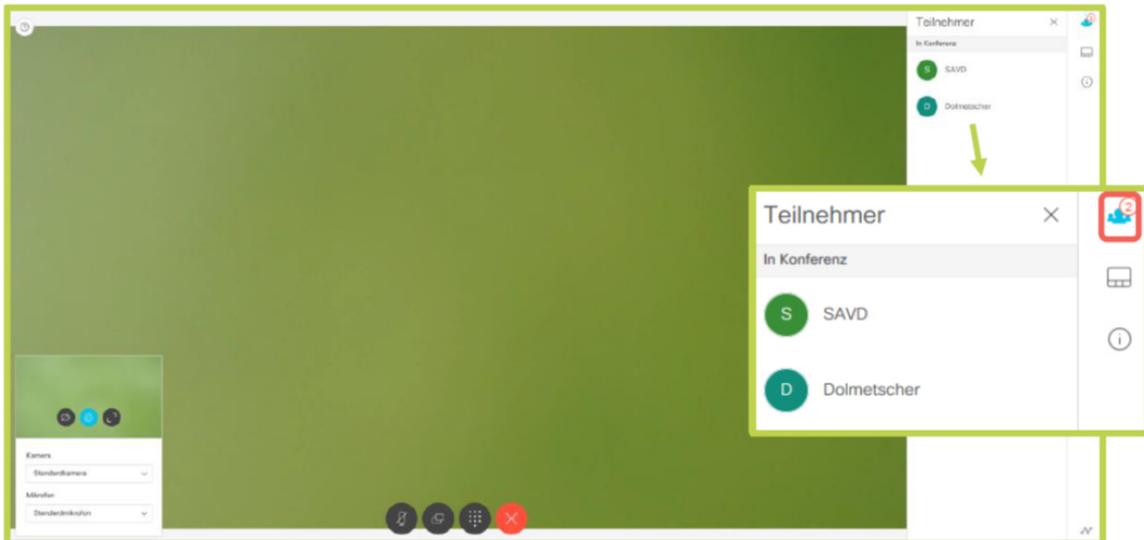
#### 5.) Dolmetsch Meeting-Raum und Selbstansicht

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).



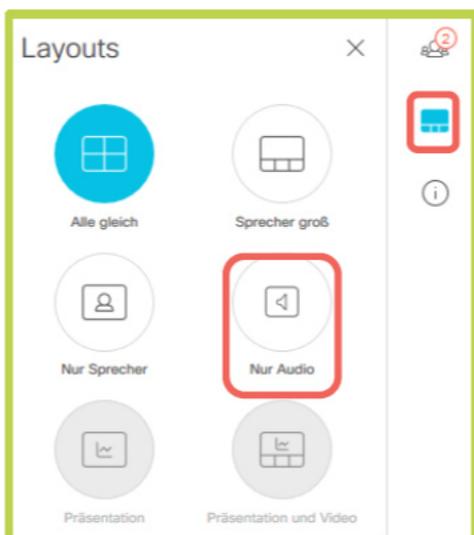
## 6.) Teilnehmer/innen-Ansicht

Sobald die Dolmetscherin bzw. der Dolmetscher dem Raum betritt, 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

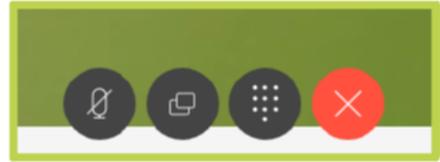
Im selben Reiter finden Sie beim Symbol darunter die jeweiligen Layouts wieder. Hier kann zum Beispiel auch eingestellt werden, dass das Gespräch nur mit Ton und somit ohne Bild (von beiden Seiten) geführt wird.



## 8.) Call-Modus

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

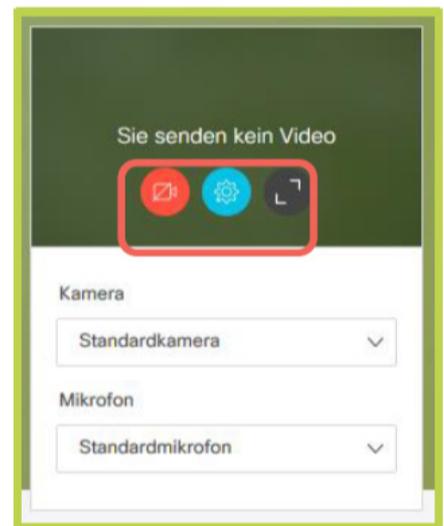
- Mikrofon: Ton ausschalten/einschalten
- Bild in Bild: Bildschirmübertragung starten/beenden
- Ziffernblock: Diesen können Sie ignorieren
- „X“: Anruf beenden



## 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](mailto: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“.

VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH · PERSÖNLICH

Anmelden

Username

Password

Anmelden →

Passwort vergessen? Klicken Sie hier...

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.

VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH · PERSÖNLICH

Serviceline

Termin starten

Ad-hoc Dolmetschungen

Hilfe

Einstellungen

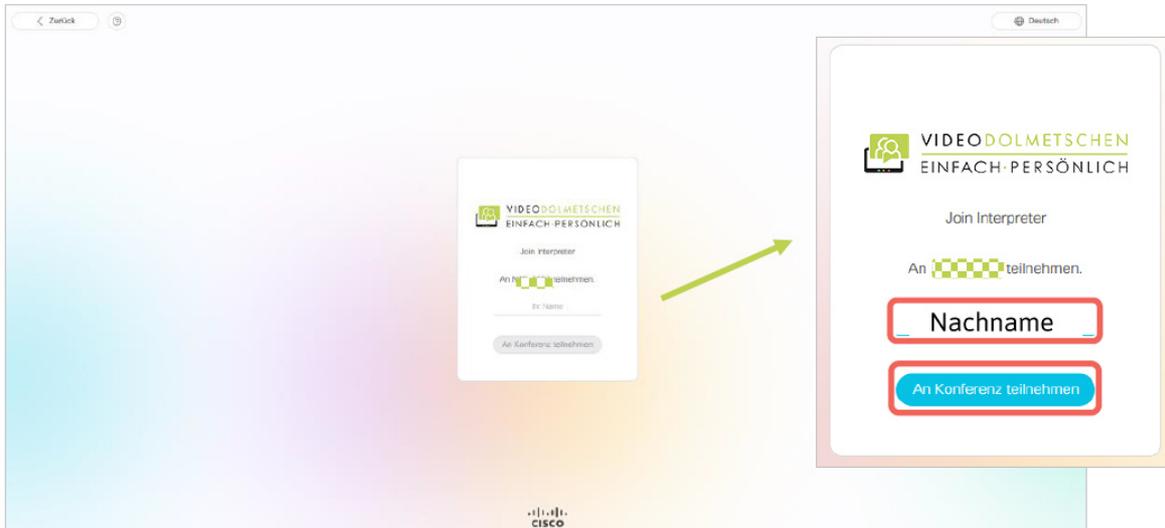
Impressum

Geben Sie bitte Ihren Termin-Code an:

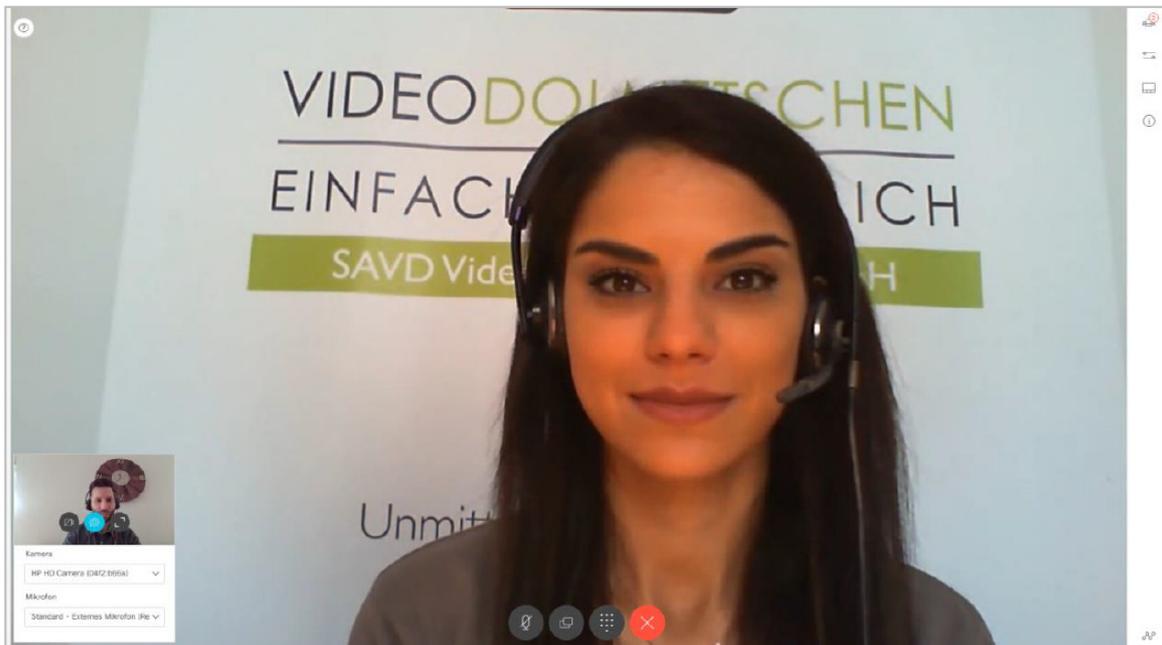
Termin-Code

Verbindung herstellen

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.



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.

## 19 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**.

## 20 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.

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

Die Möglichkeit der Remote-Dolmetschungen wurde ursprünglich für die Nutzung während der Corona-Pandemie eingeführt, um Gesundheitsgefährdungen zu meiden. 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 18).

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.

## 22 Gibt es Schulungen zur Nutzung?

Ja, die SAVD Videodolmetschen GmbH bietet allen Einrichtungen, die sich für die Inanspruchnahme anmelden, **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](mailto: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](http://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).

## 23 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](mailto: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?

## 24 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.**

## 25 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

## 26 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.

## **27 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.

## 28 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.

## 29 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**.

## 30 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.

### **31 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.

### **32 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.

### **33 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.

### 34 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.

### 35 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 Personen teilweise **eher bereit sind auch unangenehme Themen anzusprechen**, da sie weniger fürchten, dass die Informationen innerhalb ihrer Communities bekannt werden könnten.

### 36 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 Verpflichtungs- 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.

### 37 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 psychagogischen 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.

### 38 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 sollen.

**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.

### 39 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**.

## 40 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 Dolmetscher/innenpool** verfügt. Es gibt allerdings **keine Garantie**, dass immer die gewünschten Dolmetscher/innen zur Verfügung gestellt werden können.

## 41 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.

## 42 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 [gm@savd.at](mailto:gm@savd.at) unter Angabe Ihrer Kontaktdaten und einer kurzen Beschreibung des Gesprächs bekannt. Vielen Dank!