

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

zur Inanspruchnahme des CariLingua-Sprachmittlungsdienstes des Caritasverbandes Wetzlar/Lahn-Dill-Eder (Stand: 20.01.2020)

Die AGBs regeln unter anderem die Beziehungen zwischen CariLingua, Auftraggebern, Dolmetschenden und Klienten. Alle vier Parteien verpflichten sich, die AGB zu befolgen.

§1 Vermittlung

CariLingua koordiniert das Matching der Auftraggeber*¹ und der Dolmetschenden. Auftraggeber können nur Einrichtungen und Institutionen sein, die ihren Sitz im Lahn-Dill-Kreis haben.

Die Dolmetschenden werden vom Projektträger angefragt und vermittelt. Sobald ein Auftrag verbindlich vergeben wurde, sind die Dolmetschenden eigenverantwortlich für die Einhaltung des Auftrags zuständig. Eine Absage des Auftrags erfolgt bei Abwesenheit des Projektträgers durch die Dolmetschenden selbst bei den Auftraggebenden.

Die Dolmetschenden arbeiten auf ehrenamtlicher Basis.

§2 Garantieleistungen

CariLingua kann trotz hohem Qualitätsanspruch, Schulung der Dolmetschenden und regelmäßigen Weiterbildungen bzw. Supervisionen keinerlei Garantie für die Qualität und den Erfolg der Dolmetschdienstleistungen des jeweiligen Einsatzes übernehmen. Die Dolmetschenden führen den Einsatz in Eigenverantwortung durch. Hierbei verpflichten sie sich, die Standards des Dolmetschens (Neutralität, Professionalität und Allparteilichkeit) einzuhalten.

Zur besseren Evaluation der Aufträge und zur Qualitätssicherung sind die Auftraggeber angehalten, die absolvierten Aufträge mit Hilfe von Feedbackbögen zu bewerten und somit zur Qualitätssicherung und –erhaltung beizutragen. Der Caritasverband Wetzlar/Lahn-Dill-Eder macht den Dolmetschenden umfangreiches Informationsmaterial, Beratung und Austausch zugänglich.

§3 Anfragen und Aufträge

Der Projektträger nimmt Anfragen über das CariLingua-Auftragsformular entgegen. Nach Erhalt dieses wird eine Abfrage der verschiedenen infrage kommenden Sprachmittlenden durch die Projektträger durchgeführt und der Auftrag bei erfolgreichem Matching bestätigt, bzw. individuelle Absprachen getroffen.

Anfragen können nur von öffentlichen Stellen an den Projektträger getätigt werden. Eine Annahme von Anfragen über Privatpersonen ist somit nicht möglich.

Um die Qualität der Einsätze gleichbleibend gewährleisten zu können, ist der Projektträger stets bemüht, die Dolmetschenden rotieren zu lassen und so eine tiefere emotionale Verbindung zu den (eventuell selben) Klienten zu verhindern. Dies schließt direkte Absprachen von Auftraggebenden und Dolmetschenden für Folgeaufträge aus.

Anfragen benötigen durchschnittlich eine Bearbeitungszeit von 3-5 Tagen, daher sind Auftragsanfragen möglichst frühzeitig zu stellen. Der Auftraggeber wird stets über den Status seines Auftrags per Mail informiert.

§4 Vermittlung von Anfragen

Vorgabe von Einsatzorten

Der Sprachmittler gibt über ein Datenblatt die Postleitzahlen an, in deren zugehörigen Gebieten er bereit ist, Aufträge anzunehmen. Kurze Anreisezeiten für die Sprachmittler werden stets angestrebt.

Möglichkeiten der Anfragen

Standardanfragen (Schwierigkeitskategorie I)

Der Auftrag wird an alle Sprachmittler weitergeleitet, auch an diejenigen, die noch keine Schulung zum Sprach- und Kulturmittler absolviert haben. Derjenige, der die kürzeste Entfernung zum Auftragsort aufweist, erhält den Auftrag. Die Wahrscheinlichkeit ist hoch, dass der Auftrag zur vorgeschlagenen Zeit stattfinden kann.

Spezialanfragen (Schwierigkeitskategorie II)

Der Auftrag kann nur mit Ausbildung in den tiefgehenden Techniken des Dolmetschens, aber mit mäßigem Fachwissen und Hintergrundwissen zur Thematik absolviert werden. In diesem Fall werden spezielle, passende Dolmetscher ausgewählt und angefragt. Es ist möglich, dass eine individuelle Terminabsprache getroffen werden muss.

Spezialanfragen (Schwierigkeitskategorie III)

Der Auftrag kann nur mit Ausbildung in den tiefgehenden Techniken des Dolmetschens und mit einer grundständigen Berufsausbildung in diesem Arbeitsfeld (z.B. Arzt) absolviert werden. In diesem Fall werden spezielle, passende Dolmetscher ausgewählt und angefragt. Es ist sehr wahrscheinlich, dass eine individuelle Terminabsprache getroffen werden muss.

§5 Vermittlungs- und Auftragsgebühren

CariLingua wird im Zeitraum von Oktober 2018 bis September 2021 finanziell durch die Aktion Mensch unterstützt. Aus diesem Grund ist die vollständige Dienstleistung bis zum Ende der Projektlaufzeit für Auftraggeber wie Klienten kostenfrei.

§6 Einsatzzeit, Verzögerung oder Verschieben des Einsatzes

Der Einsatz erfolgt innerhalb des in der Anfrage und durch die Auftragsbestätigung vereinbarten Zeitraums, es sei denn, der Sprachmittler kann den Auftragsort durch höhere Gewalt (z.B. schlechte Witterung, starker Straßenverkehr, Demonstrationen, kurzfristig eintretende Krankheit) nicht rechtzeitig oder gar nicht erreichen. In diesem Fall ist es die Pflicht der Dolmetschenden, den Auftraggeber persönlich darüber zu unterrichten. Im Anschluss kann der Auftraggeber über die Projektleitung einen neuen Termin erfragen.

Die Nachweispflicht des Einsatzes liegt bei den Dolmetschenden. Diese führen bei jedem Einsatz Nachweisdokumente bei sich, die im Anschluss an den Auftrag vom Auftraggeber auszufüllen und zu unterschreiben sind.

§7 Stornieren von Anfragen

Eine Stornierung der Anfrage ist beim Projektträger vorzunehmen.

Bei nicht erfolgter Vermittlung

Sofern es nicht zu einer Vermittlung kam oder Forderungen von Seiten Dritter zur Löschung bekannt sind, werden die Daten zur Anfrage **in den darauffolgenden 7 Tagen gelöscht**.

Bei erfolgter Vermittlung

Sofern es zu einer Vermittlung kam, **werden die Daten nach 4 Jahren gelöscht**.

Stornierung

Sollte trotz **Vermittlung** eine Stornierung des Auftrags notwendig sein, so ist in jedem Fall die Projektleitung darüber zu unterrichten. Sollte der Sprachmittler aufgrund der Kurzfristigkeit der Stornierung dennoch anreisen, so sollte der Nachweiszettel für diesen Zeitraum dennoch ausgestellt und unterschrieben werden.

§8 Buchung von Anschlussaufträgen

Sämtliche Buchungen, die durch den Projektträger bereits vermittelten Dolmetschenden, sind zukünftig selbstverständlich immer über CariLingua selbst vorzunehmen, auch wenn der Sprachmittler dem Auftraggeber bekannt ist und über dessen Kontaktdaten verfügt. Die Wahrung der Privatsphäre ist höchstes Gebot und muss immer von allen Seiten eingehalten werden.

§9 Datenschutz und Löschung von Daten

Der Projektträger gibt keine Daten von Klienten/Patienten und Auftraggebern an Dritte weiter. Die Daten werden ausschließlich zur Abwicklung des Matchings zwischen Auftraggeber und Sprachmittler ausgetauscht.

Sprachmittler und Auftraggeber verpflichten sich ebenfalls, keine Daten an Dritte weiterzugeben. CariLingua übernimmt keine Haftung, sollten Auftraggeber oder Sprachmittler sich nicht an diese Vorgaben halten.

Im Zuge von Supervision und Reflektion werden die Daten aus den gedolmetschten Gesprächen anonymisiert besprochen und stets darauf geachtet, den Datenschutz zu wahren. Ein Löschen von Daten kann grundsätzlich beim Projektträger angefragt werden.

§10 Sperre von Sprachmittlern und Entzug von vermittelten Anfragen

Der Projektträger kann ohne Begründung Sperren von Sprachmittlern für weitere Vermittlungen vornehmen.

Bereits vermittelte Anfragen können einem Sprachmittler wieder entzogen werden, falls Bedenken bzgl. der Loyalität auftreten sollten.

§11 Film- und Tonmaterialien

Aufnahmen von Film- und Tonmaterial während des Einsatzes sind nicht gestattet.

AGB-Anhang

Qualitätsstandards

Unsere Einsatzscheckliste bietet den Dolmetschenden in der Vorbereitung eine sehr gute Orientierung und dem Kunden die Möglichkeit den Akteur im Anschluss zu bewerten.

Zur Bewertung des jeweiligen Auftrags kann der CariLingua-Feedbackbogen genutzt werden, welchen Sie online unter www.caritas-wetzlar-lde.de finden oder durch Abscannen des folgenden QR-Codes:



Checkliste für die Anforderungen an den Dolmetscher*1:

- a) Mein/unser Anliegen konnte erfolgreich kommuniziert werden.
- b) Er diente als sprachliche Unterstützung zwischen mir/uns und den Klienten.
- c) Seine Sprachkenntnisse waren ausreichend, um die Thematik verständlich vermitteln zu können.
- d) Er verhielt sich durchweg geduldig und kooperativ.
- e) Er verhielt sich durchweg höflich und blieb diskret als Vermittler im Hintergrund.
- f) Der Dolmetscher zeigte sich mitfühlend, jedoch nicht persönlich betroffen oder involviert.
- g) Er zeigte sich neutral und die Vermittlung des Gesagten stand im Vordergrund.
- h) Er verhielt sich insgesamt professionell und zeigte eine Rollenstabilität.
- i) Die Konzentration des Dolmetschers blieb konstant oder es wurde um eine Pause gebeten.
- j) Er erschien pünktlich am vereinbarten Treffpunkt.

Einhaltung der AGBs

Der Sprachmittler verpflichtet sich mit den AGBs gegenüber dem Kunden, die CariLingua-Standards einzuhalten.

*1 Allein aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten stets für beide Geschlechter.