


FB Kommunika- tionshilfen	Arbeitsrichtlinie für Schriftdolmet- scher-Vermittlungsstellen (DSB-Zertifiziert)	
------------------------------	---	---

# Arbeitsrichtlinie für Schriftdolmetscher- Vermittlungsstellen (DSB –Zertifiziert)

**Verfasser:** Marcel Karthäuser,  
Fachbeirat Kommunikationshilfen des DSB

**Verteiler:** Deutscher Schwerhörigenbund e.V.


**Version:** 1.0

**Status:** Freigegeben

**Klasse:** 1

## Inhaltsverzeichnis

1	HANDHABUNG .....	3
1.1	Zweck .....	3
1.2	Gültigkeitsbereich .....	3
1.3	Erstellung .....	3
1.4	Freigabe .....	3
1.5	Verteilung .....	3
1.6	Review .....	3
1.7	Änderungen .....	3
2	LEITLINIEN UND ARBEITSAUFGABEN .....	4
3.	RAHMENBEDINGUNGEN .....	4
3.1	Räumliche Voraussetzungen .....	4
3.2	Organisatorische Voraussetzungen .....	5
3.3	Beratung zu Schriftdolmetscherdienstleistungen .....	6
3.4	Personelle Voraussetzungen .....	6
5.1	Kontaktaufnahme .....	7
5.2	Weiterleitung .....	7
5.3	Beantwortung der Anfrage .....	8
5.4	Auftragsvergabe .....	8
5.5	Vermittlung eines Schriftdolmetschers .....	8
5.6	Evaluation des Schriftdolmetscher- Einsatzes .....	8
5.7	Abrechnung der Dienstleistung .....	8
6.	DATENSCHUTZERKLÄRUNG .....	8
7.	REFERENZIERTE DOKUMENTE .....	9
	ABBILDUNGSVERZEICHNIS .....	9
	ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS .....	9
	ÄNDERUNGSNACHWEIS .....	10

FB Kommunika- tionshilfen	Arbeitsrichtlinie für Schriftdolmet- scher-Vermittlungsstellen (DSB-Zertifiziert)	
------------------------------	---	---

## 1 Handhabung

### 1.1 Zweck

Dieses Dokument dient dazu, verbindliche Richtlinien für die Arbeit von Schriftdolmetscher-Vermittlungsstellen die durch den DSB zertifiziert werden, aufzustellen. Die Richtlinie dokumentiert die qualitative Vermittlungsarbeit gegenüber den Rehabilitationsträgern und anderen Auftraggebern. Für eine Übergangszeit von 3 Jahren wird den Vermittlungsstellen eingeräumt ihre Arbeitsweise schrittweise den Vorgaben anzupassen.

### 1.2 Gültigkeitsbereich

Dieses Dokument gilt für alle Mitarbeiter der DSB-zertifizierten Schriftdolmetscher-Vermittlungsstellen einschließlich der für die Vermittlungsstellen tätigen DSB-zertifizierten Schriftdolmetscher.

### 1.3 Erstellung

Die Verantwortung für die Erstellung dieses Dokumentes liegt beim Fachbeirat „Kommunikationshilfen“ des DSB.

### 1.4 Freigabe

Dieses Dokument wird durch die/den Vizepräsidentin/en des Ressorts Sozialpolitik/Öffentlichkeitsarbeit des DSB freigegeben. Die Freigabe wird im Änderungsnachweis dokumentiert.

### 1.5 Verteilung

Verantwortlich für die Verteilung dieses Dokumentes ist der Prozessverantwortliche des Prozesses KP2 Beratung.

### 1.6 Review


Mindestens einmal pro Jahr wird das Dokument einem Review unterzogen. Der QS-Verantwortliche des Prozesses KP2 Beratung initiiert dieses Review. Ziel des Review ist die Überprüfung des Dokumentes hinsichtlich seiner Wirksamkeit. Dem Review können Änderungen an dem Dokument folgen. Das Review wird durch den QS-Verantwortlichen dokumentiert.

### 1.7 Änderungen

Jedes DSB-Mitglied und jeder von dem Dokument betroffene Mitarbeiter/ Schriftdolmetscher kann formlos Änderungen an dem Dokument vorschlagen. Die Vorschläge sind an den Prozessverantwortlichen zu richten.

Der Prozessverantwortliche prüft die Vorschläge. Werden Änderungen an dem Dokument notwendig, so werden diese durch den QS-Verantwortlichen im Rahmen des Review vorgenommen. Die Änderungen sind im Änderungsnachweis zu dokumentieren.

Durch Änderungen entsteht eine neue Version des Dokumentes. Das Dokument ist dann einer erneuten Freigabe zu unterziehen. Die so entstandene neue Version wird danach entsprechend dem Verteilungsverfahren bereitgestellt.

FB Kommunika- tionshilfen	Arbeitsrichtlinie für Schriftdolmet- scher-Vermittlungsstellen (DSB-Zertifiziert)	
------------------------------	---	---

## 2 Leitlinien und Arbeitsaufgaben

Die Schriftdolmetscher-Vermittlungsstellen haben die Aufgabe, die nach der Kommunikationshilfenverordnung erlassenen Bestimmungen zur Nutzung von Kommunikationshilfen in praktisch nutzbare Kommunikationsvermittlungsdienstleitungen für Hörgeschädigte umzusetzen.

Die Schriftdolmetscher-Vermittlungsstellen haben die gemeinsame Zielsetzung qualifizierte Schriftdolmetscher hörgeschädigten Menschen und insbesondere Mitgliedern des DSB im Rahmen der Einzelfallhilfe und für Selbsthilfegruppen, Vereine, Verbände und Firmen zur Verfügung zu stellen. Sie vermitteln nur Schriftdolmetscher, die die Schriftdolmetscher-Prüfung nach den DSB-Prüfungsordnungen für mindestens ein Schriftdolmetschverfahren bestanden haben und in die Registrierungsliste beim DSB aufgenommen wurden. Für eine Übergangszeit von 3 Jahren wird den Schriftdolmetscher-Vermittlungsstellen erlaubt, auch nicht DSB-zertifizierte Schriftdolmetscher zu vermitteln.

Die Vermittlung von Schriftdolmetschern über die Schriftdolmetscher-Vermittlungsstellen ist für die Betroffenen kostenfrei. Die Schriftdolmetscher-Vermittlungsstellen verpflichten sich, den Ehrenkodex für Schriftdolmetscher zu beachten.

Die Vermittlung von Schriftdolmetschern erfolgt nach standardisierten Abläufen der Auftragsannahme, Auftragsdurchführung und Auftragsevaluation. Die Vermittlungsstellen sind verpflichtet, ihre Dienstleistung zeitnah, qualifiziert und sachgerecht zu erbringen.

## 3. Rahmenbedingungen


### 3.1 Räumliche Voraussetzungen

Die Räumlichkeiten der Schriftdolmetscher-Vermittlungsstelle erfüllen folgende Funktionen:

- Bürobereich
- Beratungsbereich
- Sanitäre Anlagen
- Wartebereich mit Teeküche

Die Betriebsräume sind hörbehindertengerecht ausgestattet, d.h.

- gute Raumakustik
- gute Lichtverhältnisse
- helle und gleichmäßige Ausleuchtung insbesondere des Beratungsbereichs
- gute Belüftung
- Ausstattung mit Ringleitung, FM- oder Infrarot-Technik
- Ausstattung mit mindestens einer Schriftdolmetsch-Einheit (je nach Verfahren)
- Möglichst barrierefreier Zugang für andere Behindertengruppen und hörgeschädigte Menschen mit Mehrfachbehinderung

FB Kommunika- tionshilfen	Arbeitsrichtlinie für Schriftdolmet- scher-Vermittlungsstellen (DSB-Zertifiziert)	
------------------------------	---	---

Für den Bürobereich der Vermittlungsstellen werden folgende Mindeststandards festgelegt, die verbindlich eingehalten werden müssen:

- Abschließbare Büroschränke für Unterlagen und Fallakten, damit Unbefugte keine Einsicht in die Beantragungsunterlagen und Schriftwechsel mit Kostenträgern haben.
- Internetzugang und E-Mail-fähiger Computer, passwortgeschützt, so dass nur befugte Mitarbeiter Zugang zu den Daten haben.
- Telekommunikationseinrichtung für die telefonische Vermittlungsarbeit
- Drucker, Faxgerät und ggfs. Bildtelefon für Entgegennahmen von Kundenaufträgen
- Internetanschluss und ggf. Voip-over-IP Verbindung für Online-Leistungen

Es wird empfohlen, dass die Vermittlungsstelle für ihre angestellten Schriftdolmetscher folgende Arbeitsmittel bereitstellt:

- Arbeitslaptops
- Software-Lizenzen (je nach Verfahren) und Office Anwendungen
- Zusatzgeräte (Headset, Spezialtastaturen)
- Mindestens 1 Daten-Beamer
- Verlängerungskabel und Mehrfachsteckdosen
- TFT Bildschirme in verschiedenen Größen
- Leinwände unterschiedlicher Größe
- FM-Anlage (alternativ andere Höranlage)
- Adapter / Steckdosen-Adapter ( f. z.B. Auslandseinsätze)


Es wird weiterhin empfohlen, dass die Vermittlungsstelle einen Wartebereich und Sanitäranlagen vorhalten:

- 2 Stühle
- Informationsmaterial und Zeitschriften
- WC Anlagen nach Geschlechtern getrennt
- Getränke (Automat o. Service)

### 3.2 Organisatorische Voraussetzungen

Die Schriftdolmetscher-Vermittlungsstelle sichert folgende grundlegende organisatorischen Anforderungen ab:

- Telefonische Sprechzeiten, die festgeschrieben sind und öffentlich bekannt gemacht werden (Internet, Informationsflyer)
- Bei Urlaub und Krankheit muss die telefonische Erreichbarkeit weiterhin abgesichert sein ggf. ein Anrufbeantworter geschaltet sein.
- Persönliche und telefonische sowie E-Mail-Erreichbarkeit muss zu festgelegten Zeiten gewährleistet sein.

FB Kommunika- tionshilfen	Arbeitsrichtlinie für Schriftdolmet- scher-Vermittlungsstellen (DSB-Zertifiziert)	
------------------------------	---	---

- Sollte ein Auftrag abgesagt werden, so ist dies möglichst frühzeitig dem Betroffenen Kunden mitzuteilen.
- Die Auftragsbearbeitung sollte zeitnah erfolgen und dem Kunden mit Angebot bestätigt werden.
- Bei ggf. erforderlichen Antragsstellungen bei Kostenträgern ist der Kunde mit Zwischeninformationen transparent zu informieren.

### 3.3 Beratung zu Schriftdolmetscherdienstleistungen

Zu den Beratungsaufgaben einer Schriftdolmetscher-Vermittlungsstelle gehören:


- Beratung zu den unterschiedlichen Schriftdolmetschetechniken, deren Vor- und Nachteilen und Einsatzrahmenbedingungen
- Beratung zu antragstechnischen Fragestellungen
- Beratung zur Finanzierung von Schriftdolmetscherkosten und weiteren technischen Kommunikationshilfen
- Telefonische Auskunft und Erstinformation bei Kundenanfragen
- Ggf. Einschaltung einer Beratungsstelle für Hörgeschädigte bei z.B. komplexen Fällen
- Beratung der Rehabilitationsträger zur Kostenabrechnung und gesetzlichen Regelungen

Beratungsinhalte zur Beratung von hörgeschädigten Kunden :

- Klärung der Arbeitsaufgaben eines Schriftdolmetschers (Aufgabenumfang, Sonderleistungen (Mitschriften), Beruflicher Ehrenkodex , Datenschutzrechtliche Fragen)
- Rechte und Pflichten des Kunden (Antragsrecht und Informationspflicht, Auftragsvergabe und Rücktritt von Aufträgen, Ausfüllung Einsatzbogen, Konflikte mit Kostenträgern)
- Vermittlungsaufgaben transparent erläutern (Verhandlung mit Kostenträgern, Antragsbegleitung)
- Kommunikationsregeln während des Schriftdolmetscher-Einsatzes
- Auswertung und Evaluation der Schriftdolmetscherdienstleistung
- Bereitstellung von Informationsmaterialien
- Zusammenfassung des Beratungsgesprächs in einem Beratungsprotokoll

### 3.4 Personelle Voraussetzungen

Die Mitarbeiter der Schriftdolmetscher-Vermittlung verfügen über gängige PC-Anwenderkenntnisse und Erfahrungen mit dem Medium Internet. Sie sind sicher in der deutschen Schriftsprache und können klar und verständlich formulieren. Sie verfügen über

FB Kommunika- tionshilfen	Arbeitsrichtlinie für Schriftdolmet- scher-Vermittlungsstellen (DSB-Zertifiziert)	
------------------------------	---	---

Grundkenntnisse und Erfahrungen in der Beratung Schwerhöriger und Ertaubter. Sie haben einen Berufsabschluss im kaufmännisch-wirtschaftlichen Bereich.

Schriftdolmetscher die über die Schriftdolmetscher-Vermittlungsstellen vermittelt werden, haben eine abgeschlossene Qualifizierung zum Schriftdolmetscher nach den Prüfungsvorgaben des Deutschen Schwerhörigenbundes e.V. absolviert. Sie haben eine fundierte Ausbildung bei einem Bildungsträger der DSB-akkreditiert ist, absolviert und erfolgreich abgeschlossen.

Weiterhin sind die vermittelten Schriftdolmetscher im zentralen Register des DSB eingetragen und somit den Rehabilitationsträgern bekannt gemacht als DSB-zertifizierte Schriftdolmetscher.

Die Schriftdolmetscher verpflichten sich, mindestens alle 2 Jahre an einer berufsbezogenen Fort- und Weiterbildung teilzunehmen und dies in geeigneter Weise der DSB-Registerstelle vorzulegen.

#### **4. Qualitätsnachweis/ Qualifikation / Fortbildung**

Die über die Schriftdolmetscher-Vermittlungsstellen vermittelten Schriftdolmetscher sind verpflichtet, an Fortbildungsveranstaltungen des Deutschen Schwerhörigenbundes e.V. teilzunehmen und sich persönlich weiterzubilden.

Insbesondere liegt das Augenmerk bei Fortbildungen auf der Schulung im Rahmen der Selbsthilfeorganisationen und in der Hörgeschädigtenarbeit. Nach Möglichkeit sollte die Aneignung weiterer Fähigkeiten in einem weiteren Schriftdolmetsch-Verfahren erfolgen.


#### **5. Prozessablauf der Schriftdolmetscher-Vermittlung**

##### **5.1 Kontaktaufnahme**

Mit Hilfe der Online-Adresse [www.schwerhoerigen-netz.de](http://www.schwerhoerigen-netz.de) nimmt der Ratsuchende (hörgeschädigte Kunde) Kontakt mit den einzelnen Schriftdolmetscher-Vermittlungsstellen auf und informiert sich ggf. über deren speziellen Angebote und Dienstleistungen. Darüber hinaus erfolgt die Kontaktaufnahme über Beratungsstellen für Hörgeschädigte sowie diverse Bildungseinrichtungen für Hörgeschädigte. Die Öffnungszeiten und telefonischen Sprechzeiten der Vermittlungsstellen werden im Internet und weiteren Medien der Vermittlungsstelle allg. zugänglich veröffentlicht.

##### **5.2 Weiterleitung**

Die Anfrage wird über die Schriftdolmetscher-Vermittlungsstellen entgegen genommen und einer ersten Prüfung der Zuständigkeit und Machbarkeit unterzogen. Ggf. wird eine weitere Schriftdolmetscher-Vermittlungsstelle kontaktiert, wenn z.B. diese näher am Kunden ist und oder aber spezielle Anforderungen an die Einsatzbedingungen dies erforderlich machen.

FB Kommunika- tionshilfen	Arbeitsrichtlinie für Schriftdolmet- scher-Vermittlungsstellen (DSB-Zertifiziert)	
------------------------------	---	---

### 5.3 Beantwortung der Anfrage

Die Anfrage soll spätestens in 5 Wochentagen abgearbeitet werden. Das bedeutet, dass die Schriftdolmetscher-Vermittlungsstelle verpflichtet ist, mindestens zweimal in der Woche die neu eingegangenen E-Mails/ Faxe zu überprüfen und diese unmittelbar zu beantworten. Ggf. ist ein Zwischenbescheid zur Anfrage innerhalb von 24 h (bei Werktagen, ansonsten unmittelbar nach einem Wochenende) zu erteilen, wenn die Beantwortung umfangreiche Recherche erfordert.

Es sind die weiteren Kostenträgerfragen und Erstellung von Angeboten zu erledigen. Ggf. wird eine Antragsstellung mit begleitet.

### 5.4 Auftragsvergabe

Nach Klärung der Kostenträgerfrage erstellt die Schriftdolmetschervermittlung ein Auftragsdokument, das der Kunde verbindlich unterschreiben muss. Die daraus abgeleitete Vertragsbeziehung ist von beiden Seiten verbindlich. Die Schriftdolmetschervermittlungsstellen geben ihre AGB dem Kunden in geeigneter Weise bekannt.

### 5.5 Vermittlung eines Schriftdolmetschers

Die Schriftdolmetscher-Vermittlungsstelle beauftragt nach vertraglicher Vereinbarung die Schriftdolmetscher mit der Durchführung des Schriftdolmetscher-Auftrages und lässt diesen soweit möglich alle notwendigen Informationen zur Auftragserfüllung zukommen. (Redescripte, Dokumente, Namenslisten etc.)

### 5.6 Evaluation des Schriftdolmetscher- Einsatzes

Nach Beendigung quittiert der Kunde den Einsatz und füllt einen Fragebogen zur Schriftdolmetscherqualität aus, der von der Schriftdolmetscher-Vermittlungsstelle statistisch ausgewertet wird und zur Qualitätsoptimierung dient.


### 5.7 Abrechnung der Dienstleistung

Die Schriftdolmetscher-Vermittlungsstelle rechnet nach Beendigung des Auftrags ihre Dienstleistung mit dem Kostenträger oder ggf. mit dem hörgeschädigten Kunden als Selbstzahler ab.

Bei kurzfristiger Auftragsabsage durch den Kostenträger oder den Kunden ist eine Ausfallentschädigung an die Vermittlungsstelle vom Kostenträger bzw. Kunden zu bezahlen. Die Stornobedingungen können den AGB der Vermittlungsstellen entnommen werden. Bei Vereinbarungen mit einem Kostenträger sind die Regelungen für die Ausfallentschädigung anzuwenden, die mit dem Kostenträger vereinbart sind.

## 6. Datenschutzerklärung

Alle Mitarbeiter der Schriftdolmetscher-Vermittlung und die vermittelten Schriftdolmetscher unterliegen den Datenschutzbestimmungen und dem Ehrenkodex für Schriftdolmetscher.

FB Kommunika- tionshilfen	Arbeitsrichtlinie für Schriftdolmet- scher-Vermittlungsstellen (DSB-Zertifiziert)	
------------------------------	---	---

Spezielle datenschutzrechtliche Vorgaben und andere gesetzliche Regelungen sind zu beachten und zu dokumentieren. Die unterschiedlichen Schriftdolmetscherverfahren erfordern unterschiedliche Regelungen hierzu. Diese sind von den Vermittlungsstellen zu erstellen und bekannt zu geben.

## **7. Referenzierte Dokumente**


Prüfungsordnungen  
Ehrenkodex – Erklärung  
Registrierungsverordnung  
Empfohlene Geschäftsbedingungen AGB´s (Muster)

### **Abbildungsverzeichnis**

Entfällt

### **Abkürzungsverzeichnis**

Entfällt

FB Kommunika- tionshilfen	Arbeitsrichtlinie für Schriftdolmet- scher-Vermittlungsstellen (DSB-Zertifiziert)	
------------------------------	---	---

## Änderungsnachweis

Version Status	Verantwortlich Datum	Hinweis
1.0 in Bearbeitung	M. Karthäuser 12.02.2007	Ersterstellung
1.0 in Prüfung	FB Kommunika- tionshilfen 16.03.2007	Besprechung angesetzt und durchgeführt
1.0 in Bearbeitung	M. Karthäuser 12.02.2007	Überarbeitung durch M. Karthäuser nach Diskussion und Wiedervorlage zu FB Kommunikationshilfen Sit- zung am 18.01.2008.
1.0 in Prüfung	FB Kommunika- tionshilfen 18.01.2008	Anschließende Einarbeitung von formalen Änderungen durch M. Karthäuser am 22.01.2008
1.0 freigegeben	Renate Welter 01.02.2008	