

Telefon-Dolmetsch-Angebot in den Frühen Hilfen – Eckpunkte für die Umsetzung

Kommunikation und Sprache sind in der Arbeit mit geflüchteten Familien und Menschen mit Migrationserfahrung zentral. Eine effektive Verständigung ermöglicht es Fachkräften und Freiwilligen in den Frühen Hilfen, die Bedürfnisse und Anliegen von schwangeren Frauen, Müttern und Vätern sowie ihren kleinen Kindern besser zu verstehen und ihnen angemessene Unterstützung anzubieten. Aus diesem Grund wurde das bundesweite "Telefon-Dolmetsch-Angebot in den Frühen Hilfen" für die Partner in den Netzwerken Frühe Hilfen zur Verfügung gestellt.

Aus Sondermitteln der Bundesstiftung Frühe Hilfen des Bundesministeriums für Familien, Senioren, Frauen und Jugend wurde es zunächst 2022 zur Unterstützung von Familien mit kleinen Kindern, die aus der Ukraine nach Deutschland geflüchtet sind, entwickelt und fand sehr großen Zuspruch. Aufgrund des positiven Feedbacks wurde das Sprach-Angebot im Laufe des Jahres 2023 befristet ausgeweitet, um auch geflüchtete Mütter und Väter mit kleinen Kindern aus anderen Ländern und Regionen zu unterstützen.

Das Nationale Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) hat dieses Angebot bereitgestellt und möchte die Erfahrungen mit interessierten Institutionen aus Bund, Ländern, Kommunen und mit freien Trägern teilen. Die nachfolgenden Eckpunkte können bei der Planung eines ähnlichen Telefon-Dolmetsch-Angebots eine erste Orientierung für Recherche und Umsetzung sein.

Inhalt

1	Kosten	2
2	Datenschutz	2
3	Technische Anforderungen und Zugangsbeschränkungen	2
4	Tätigkeiten von Auftraggebenden	3
5	Anforderungen an das eingesetzte Personal bei Anbietenden	4
6	Datenauswertung und Berichterstattung	4

1 Kosten

Zusätzlich zur minutengenauen Abrechnung der Dolmetsch-Leistung erheben Anbietende in der Regel eine monatliche Nutzungsgebühr sowie eine Einrichtungsgebühr. Die genaue Höhe dieser Kosten variiert je nach Anbietenden.

Zu klären ist, ob eine Mindestdauer je Gespräch abrechnet wird (z. B. mindestens 15 Minuten pro Gespräch).

Wenn ein festgelegtes Minutenkontingent erworben wird, können Auftragnehmende monatliche Rechnungen über die verdolmetschten Minuten und die Nutzungsgebühr stellen. Es wird empfohlen Abschlagzahlungen im Vertrag zu vereinbaren.

2 Datenschutz

Die von Auftragnehmenden zur Durchführung der Übersetzungsleistungen verwendeten technischen Einrichtungen müssen so ausgestaltet sein, dass sie den rechtlichen Vorgaben zum Datenschutz entsprechen (z. B. keine Speicherung der Übersetzungsleistungen; keine Möglichkeit der Datenverarbeitung in Drittstaaten außerhalb des Geltungsbereichs der DSGVO). Mit dem Angebot ist die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben durch die von Auftragnehmenden verwendeten technischen Einrichtungen in geeigneter Form nachzuweisen.

Das NZFH empfiehlt, sich generell die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben von den Auftragnehmenden nachweisen zu lassen. Ein Datenschutzkonzept kann Teil des Vertrags sein und sollte dann vor der Unterzeichnung von einer bzw. einem Datenschutzbeauftragten geprüft werden. Zusätzlich zu den gesetzlichen Bestimmungen (DSGVO) muss auch die Vertraulichkeit aller Beteiligten, insbesondere der Dolmetschenden, vertraglich geregelt sein.

3 Technische Anforderungen und Zugangsbeschränkungen

Das Telefon-Dolmetsch-Angebot in den Frühen Hilfen war von jedem handelsüblichen Festnetz- und Mobiltelefon erreichbar.

Wenn Sie planen, den Kreis der Nutzenden des Dolmetsch-Angebots einzuschränken, ist eine Form der Authentifizierung notwendig.

Zunächst ist zu definieren, welche Personen oder Institutionen berechtigt sind, das Dolmetsch-Angebot zu nutzen. Dann ist die Form der Authentifizierung zur Nutzung des Angebots festzulegen. Es gibt zwei Möglichkeiten der Authentifizierung:

- a) Bei der Authentifizierung mittels einer sogenannten „White-List“, werden die Rufnummern berechtigter Personen in einer Datenbank hinterlegt. So werden berechtigte Personen beim Anwählen automatisch vom System erkannt und verifiziert.

Diese Art der Authentifizierung ist mit einem hohen Aufwand bei der Verwaltung der Datenbank verbunden und lässt sich in der Regel nicht kurzfristig realisieren. Es muss vorab festgelegt werden,

- wer die entsprechenden Daten der berechtigten Personen oder Institutionen auf welche Weise erhält,
- von wem und auf welche Weise die Daten auf Korrektheit geprüft werden,
- von wem und auf welche Weise die Daten in die Datenbank eingepflegt werden.

Vorteil dieser Authentifizierungsform ist, dass eine unberechtigte Nutzung des Angebots nahezu ausgeschlossen ist.

b) Die Anbietenden vergeben eine Personal Identification Number (PIN), die bei der Anwahl des Telefon-Dolmetsch-Angebots von den Nutzenden eingegeben werden muss.

Die Authentifizierung über die PIN ist mit wenig Arbeitsaufwand für die koordinierende Stelle verbunden und lässt sich entsprechend kurzfristig realisieren. Die Zugangsbarriere für Nutzende ist niedrig. Diese Authentifizierungsform erfordert weniger Aufwand, birgt jedoch das Risiko einer Weitergabe der Zugangsdaten an nicht berechnigte Personen.

4 Tätigkeiten von Auftraggebenden

Das NZFH empfiehlt, zur Umsetzung des Telefon-Dolmetsch-Angebots die folgenden Tätigkeiten zu berücksichtigen:

- Vorabrecherche möglicher Anbietender
- Auftragsvergabe (inklusive Erstellung der Leistungsbeschreibung, Angebotsanfragen und -verhandlungen)
- Kommunikation mit Auftragnehmenden
- mögliche Verwaltung einer „White-List“
- Bewerbung des Angebots über verschiedene Kanäle (z. B. Internetseite, Newsletter, Verteiler)
- Kontinuierliche Beantwortung von Anfragen der Nutzenden
- Monitoring der statistischen Abrufzahlen
- Umsteuern des Angebots bei Veränderungen (z. B. neue Sprachen, Zeitlimit bei der Nutzung)
- Abrechnung
- Erstellen von Zwischen- und Abschlussbericht(en) (siehe auch 6. Datenauswertung und Berichterstattung)

5 Anforderungen an das eingesetzte Personal bei Anbietenden

Es wird empfohlen vertraglich festzuhalten, dass ausschließlich diplomierte bzw. staatlich geprüfte Dolmetschende von Anbietenden eingesetzt werden.

Angesichts der zum Teil sensiblen Gesprächsinhalte im Kontext der Frühen Hilfen und mitunter psychosozial belasteten und/oder von Flucht betroffenen Frauen, regt das NZFH an, gegebenenfalls den Einsatz von weiblichen Dolmetscherinnen vertraglich festzuhalten.

Da die Gesprächsinhalte auch für die Dolmetschenden emotional sehr belastend sein können, rät das NZFH, dass die oder der Anbietende Schulungs- und Supervisions-Angebote für die eingesetzten Dolmetschenden bereitstellt.

In dem telefonischen Dolmetsch-Angebot der Frühen Hilfen wurden die folgenden Sprachen am häufigsten abgerufen:

Ukrainisch, Russisch, Arabisch, Türkisch, Persisch, Rumänisch und Französisch¹

6 Datenauswertung und Berichterstattung

Es empfiehlt sich vertraglich zu vereinbaren, dass ein Zugang zu relevanten statistischen Daten (z. B. in Form eines Dashboards) für die Auftraggebenden jederzeit sichergestellt ist.

Zudem kann es sinnvoll sein, den Anbietenden vertraglich zur Erbringung schriftlicher Berichte und Datenauswertungen zu verpflichten. Im Rahmen der Leistungsvereinbarung kann der Berichtsgegenstand definiert werden.

Kontakt bei Rückfragen:

redaktion@fruehehilfen.de

¹ Von Oktober 2022 bis Ende März 2023 waren in der ersten Phase des Angebots die Sprachen auf Ukrainisch, Russisch und Englisch begrenzt.

Impressum

Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) in der

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) in Kooperation mit dem Deutschen Jugendinstitut e. V. (DJI)

Maarweg 149–161

50825 Köln

Telefon: 0221 8992-0

Fax: 0221 8992-300

<https://www.bzga.de>

<https://www.fruehehilfen.de>

Alle Rechte vorbehalten.

Diese Information wird von der BZgA kostenlos abgegeben. Sie ist nicht zum Weiterverkauf durch die Empfängerin oder den Empfänger an Dritte bestimmt.

Gefördert vom:



Träger:



In Kooperation mit:

