



FAQ

Telefon- und Videodolmetschen in Brandenburg

Häufig gestellte Fragen

Welche Stellen sind zur Inanspruchnahme der Leistungen berechtigt?

- Antidiskriminierungsstelle des Landes
- Integrationsbeauftragte des Landes Brandenburg und der Landkreise und kreisfreien Städte
- Beauftragte der Landesregierung für die Belange der Menschen mit Behinderungen
- Beratungsstellen: Insbesondere Ehe-, Familien-, Lebens-, Gesundheits- und Erziehungsberatung, Interventionsstellen gegen häusliche Gewalt, Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer und Jugendmigrationsdienste, Migrationssozialarbeit, Pflegeberatung, Schwangerschaftskonfliktberatung, Sucht- und Drogenberatung, Verbraucherinsolvenzberatung, allgemeine Sozialberatung, Beratungsangebote zum Thema LSBTI*Q
- Dezentrale Rückkehrberatung, Abschiebung, Flughafenasyll
- Frauenhäuser, Koordinierungsstelle Netzwerk Frauenhäuser
- Familienzentren /Mehrgenerationenhäuser/ Familienverbände/ Frauenzentren und Mädchentreffs
- Frühförder- und Beratungsstellen, Sozialpädiatrische Zentren, Beratungsstellen der ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung (SGB IX)
- Integrationsfachdienste (SGB IX)
- Einrichtungen der Eingliederungshilfe (besondere Wohnformen mit max. 30 Bewohnern und Werkstätten für Menschen mit Behinderungen)
- Gemeinschaftsunterkünfte für Geflüchtete in den Kommunen
- Kindertageseinrichtungen (Krippen, Kindergärten, Horte, Eltern-Kind-Gruppen), Kindertagespflegestellen
- Kommunale Welcome-Center
- Landratsämter und Stadtverwaltungen der kreisfreien Städte mit zugehörigen Ämtern (insbesondere Ausländerbehörde, Sozialbehörde, Gesundheitsamt, Jugendamt, Jobcenter als besondere Einrichtungen der zugelassenen Träger,
- Sozialberatungsstellen, Pflegestützpunkte, Elterngeldstellen etc.)
- Stadt- und Gemeindeverwaltungen (insbesondere Standesämter, Meldebehörden, Ordnungsämter, Kitaämter)
- Landesamt für Arbeitsschutz, Verbraucherschutz und Gesundheit (LAVG), Landesamt für Soziales und Versorgung (LASV), Landesärztekammer Brandenburg (LÄK), Landes Zahnärztekammer Brandenburg (LZÄK), Landesapothekerkammer Brandenburg (LAK), Ostdeutsche Psychotherapeutenkammer (OPK).
- Ärzte in der ambulanten Versorgung (niedergelassen in eigener Praxis, angestellt in Medizinischen Versorgungszentren und Ärztehäusern)
- Zahnärzte
- Psychotherapeuten
- Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten
- Hebammen
- Krankenhäuser
- Schulämter
- Schulen (öffentliche und freie Trägerschaft)
- Träger der stationären Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe
- Anerkannte Betreuungsvereine
- Polizeipräsidium und Polizeidirektionen
- Polizeiinspektionen und Polizeireviere
- Wasserschutzpolizei
- Autobahnpolizei
- Landeskriminalamt
- Staatsanwaltschaften
- Träger der landesgeförderten Integrationsprojekte
- Traumaambulanzen, Psychiatrische Institutsambulanzen (PIA)
- Projektträger IQ Netzwerk Brandenburg
- Regionale Arbeitsstellen für Bildung, Integration und Demokratie (RAA)

Ist die Inanspruchnahme der Leistungen für die berechtigten Stellen kostenfrei?

Ja, für die berechtigten Stellen ist die Inanspruchnahme der Dolmetscherleistungen (sowohl Audio- als auch Videodolmetschen) kostenfrei.

Was ist der Unterschied zwischen Audiodolmetschen und Videodolmetschen?

Beim Audiodolmetschen erfolgt die Dolmetschung über ein Telefongerät. Dazu wird keine Internetverbindung benötigt. Beim Videodolmetschen hingegen erfolgt die Dolmetschung online über ein Videodolmetschportal. Der Unterschied zwischen diesen beiden Services liegt lediglich in der eingesetzten Technik.

Wie viele Sprachen stehen zur Verfügung?

Berechtigte Einrichtungen können über 50 Sprachen in Anspruch nehmen;

Insbesondere:

- Albanisch • Arabisch • Bulgarisch • Dari-Persisch • Englisch • Farsi • Französisch • Kurdisch-Kurmanji • Polnisch
- Paschtu • Rumänisch • Russisch • Serbisch • Somali • Tschetschenisch • Türkisch • Ukrainisch • Ungarisch

Zusätzlich:

- Amharisch • Armenisch • Aserbaidzhanisch • Belarussisch • Bengalisch • Berberisch • Bosnisch • Chinesisch
- Fula • Georgisch • Griechisch • Hausa • Hindi • Igbo • Italienisch • Koreanisch • Kroatisch • Kurdisch-Sorani bzw. Sorani • Lettisch • Litauisch • Mazedonisch • Mongolisch • Nepalesisch • Oromo • Portugiesisch • Punjabi
- Slowenisch • Spanisch • Suaheli • Tamilisch • Thailändisch • Tigre • Tigrinya • Tschechisch • Urdu
- Vietnamesisch • Zarma

Wer ist der Anbieter der Dolmetscherleistungen?

Anbieter ist die SAVD Videodolmetschen GmbH mit Sitz in Wien.

Welche Leistungen können von den berechtigten Stellen abgerufen werden?

Der Anbieter stellt Audio- und Videodolmetscherleistungen bereit, die über verschiedene Endgeräte abgerufen werden können.

Wie kann das Angebot genutzt werden?

Interessierte Einrichtungen werden gebeten sich für die Anmeldung direkt an den Anbieter SAVD Videodolmetschen GmbH zu wenden. Anmeldungen werden ausschließlich per E-Mail unter der E-Mail Adresse brandenburg@savd.at angenommen.

Folgende Informationen werden in der Anmeldeemail erbeten:

- Betreff: „Anmeldung“
- Bezeichnung/Name der Einrichtung
- Kontaktdaten einer Ansprechperson und telefonische Erreichbarkeit
- Gewünschter Service (Audiodolmetschen oder Videodolmetschen oder beides)
- Ungefähre Anzahl der zukünftigen Anwenderinnen und Anwender

Nach erfolgreicher Prüfung der Zugangsberechtigung erhalten Sie im Zuge der Anmeldung Zugangsdaten für den Service sowie Schulungsunterlagen, Anleitungen und genauere Informationen zu den technischen Voraussetzungen.

Zukünftige Anwenderinnen und Anwender können außerdem an einer kostenfreien Online-Schulung zum Thema Video- und Audiodolmetschen zu ausgewählten Zeitfenstern teilnehmen.

Wer ist Ansprechpartner für die berechtigten Stellen?

Für die Anmeldung beim Landesprogramm sowie zu Fragen zum angebotenen Service können Sie sich gerne direkt an die SAVD Videodolmetschen GmbH wenden. Nutzen Sie dazu bitte die nachfolgende E-Mailadresse: brandenburg@savd.at.

Beachten Sie bitte Punkt „**Wie kann das Angebot genutzt werden?**“

Gibt es die Möglichkeit, an Schulungen teilzunehmen, in denen die Nutzung der Leistungen erläutert wird?

Ja, diese Möglichkeit besteht. Schulungen werden online durchgeführt. Die Schulungsteilnahme ist für die berechtigten Stellen kostenfrei. Die berechtigten Stellen treffen zur Terminierung und Durchführung der Schulungen individuell Absprachen mit SAVD.

Welche technischen Voraussetzungen müssen für die Inanspruchnahme der Leistungen vorliegen und wie wird die Leistung abgerufen?

Videodolmetschen

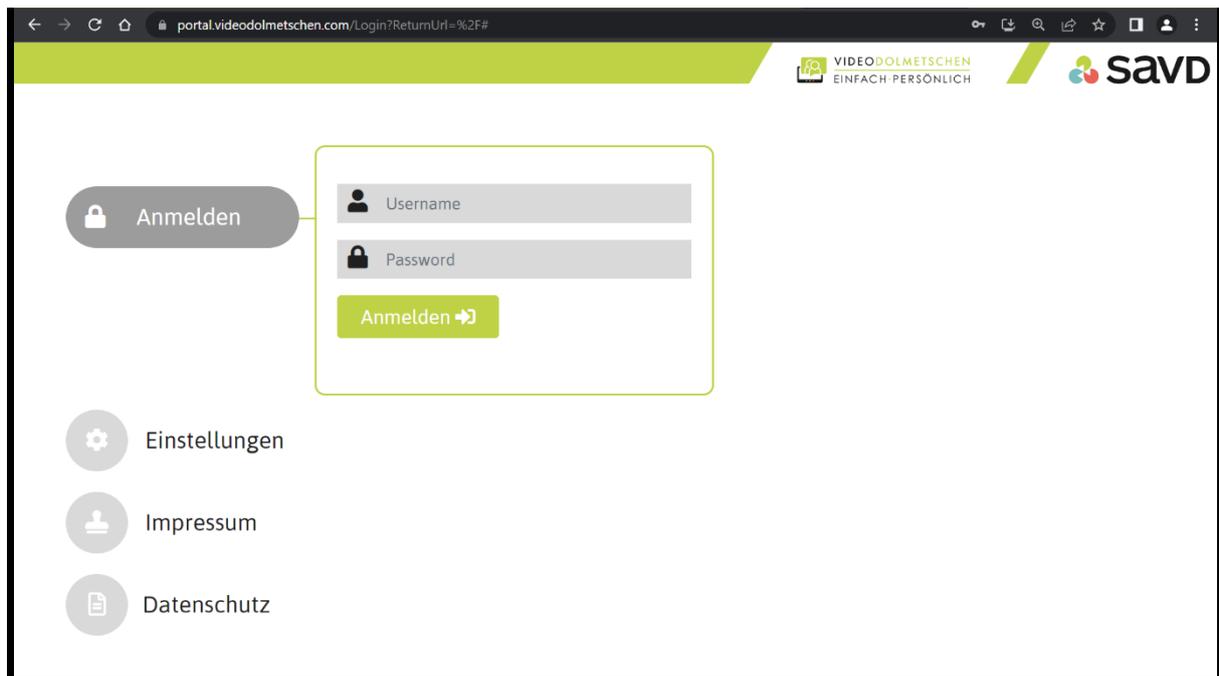
Über den PC, Laptop oder das Smartphone mit LAN- oder WLAN-Anschluss kann über den Browser (Google Chrome, Internet Explorer oder Mozilla Firefox) die Adresse <https://portal.videodolmetschen.com> (IP: 81.16.159.253) aufgerufen werden.

Danach erfolgt die Anmeldung mit den zuvor von der SAVD bekannt gegebenen Zugangsdaten (Benutzername und Passwort).

Sollten Sie weitere Fragen zu technischen Voraussetzungen oder den Systemanforderungen haben, wenden Sie sich bitte an SAVD unter brandenburg@savd.at.

Ablauf der Einwahl für das Videodolmetschen:

- 1) Aufrufen des Videodolmetschportals im Browser: <https://portal.videodolmetschen.com>
- 2) Anmeldung im Videodolmetschportal



Weitere Informationen zur Nutzung werden in den zugesandten Schulungsunterlagen und Anleitungen sowie während der Online-Schulung bekannt erläutert.

Audiodolmetschen

Um Audiodolmetschen in Anspruch zu nehmen ist keine Internetverbindung notwendig. Ausreichend sind ein Smartphone oder Festnetzgerät mit aktiver Telefonleitung.

Die Inanspruchnahme von Dolmetschungen erfolgt über Telefonnummern, die von Seiten der SAVD im Zuge der Integration bekannt gegeben werden.

Was tun, wenn die Technik nicht funktioniert?

- 1) Prüfen Sie mit Ihrer hauseigenen Technik das Dokument „Systemanforderungen“ und überprüfen Sie die genannten Anforderungen. Beachten Sie bitte, dass die SAVD keinen Zugriff auf Ihre technische Infrastruktur hat.
- 2) Sollte das Problem weiterhin bestehen, wenden Sie sich bitte an brandenburg@savd.at mit der einer genauen Problembeschreibung, Screenshots etc. und der Angabe Ihrer Telefonnummer sowie Erreichbarkeit. Ein Support Mitarbeiter der SAVD meldet sich bei Ihnen so rasch wie möglich.

Informationen zum Datenschutz und zur Verschwiegenheit der Dolmetscherinnen und Dolmetscher

Die SAVD holt von den Dolmetscherinnen und Dolmetschern vor ihrem Einsatz eine Verschwiegenheits- und Datenschutzerklärung sowie die Verpflichtungserklärung nichtbeamteter Personen ein. Darüber hinaus müssen die Dolmetscher ein polizeiliches Führungszeugnis vorlegen, das keine Einträge aufweisen darf.

Sind die Datenleitungen beim Video- und Audiodolmetschen verschlüsselt?

Ja, die Daten werden durch eine Verschlüsselung abgesichert, die dem Stand der Technik im Sinne der EU-DSGVO entspricht.

Ist die Übertragungsleitung gegen Abhören gesichert?

Ja, all unsere Verbindungen sind State of the Art verschlüsselt, sodass ein Abhören bzw. Mithören nicht möglich ist und Daten nicht an Dritte gelangen.

Über welche Qualifikation verfügen die eingesetzten Dolmetscherinnen und Dolmetscher?

- Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher verfügen in der Regel als Mindestvoraussetzung über eine universitäre Ausbildung und entsprechende Erfahrungen.
- Bei Bedarf können auch gerichtlich beeidigte Dolmetscherinnen und Dolmetscher vermittelt werden.

Wird der Verschwiegenheitsverpflichtung der Dolmetscherin/ des Dolmetschers genüge getan? Wird im Voraus eine Erklärung unterschrieben und auf was erstreckt sich diese?

Ja, all unsere Dolmetscherinnen und Dolmetscher unterschreiben im Zuge des Einstellungsverfahrens eine Verpflichtungserklärung („Verpflichtungserklärung zur Geheimhaltung, Datenschutz und Datensicherheit“) und einen s.g. Berufs- und Ehrenkodex, also zwei Dokumente, in welchen genau definiert wird, wie sie sich gemäß datenschutzrechtlichen und ethischen Grundsätzen zu verhalten haben.

Während sich die Dolmetscherinnen und Dolmetscher durch das Unterzeichnen der Verpflichtungserklärung zur Geheimhaltung bzw. Schweigepflicht verpflichten, werden im Dokument Berufskodex Punkte wie „Wahrung der Unparteilichkeit“, „Wahrung der Transparenz“, Annahme von Aufträgen oder generelle Verhaltensweisen festgehalten.

Werden die Vorschriften der DSGVO beachtet?

Ja, die SAVD als Unternehmen und alle in diesem Unternehmen tätigen Dolmetscherinnen und Dolmetscher sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterliegen der DSGVO.

Werden Dolmetschergespräche aufgezeichnet und gespeichert/ zwischengespeichert?

Nein, Dolmetschungen werden weder gespeichert/zwischengespeichert, noch aufgenommen, da die Dolmetschungen über WEB-RTC, also webbasierte Kommunikation in Echtzeit, erfolgt. Zudem wäre ein Zwischenspeichern bzw. Speichern der Gespräche nicht gesetzeskonform.