



Freie und Hansestadt Hamburg  
Landesbetrieb Erziehung und Beratung

Überarbeitung: 23.07.2018  
Erstveröffentlichung: 22.06.2017  
Nachfragen an: Klaus-Dieter Müller, Geschäftsführung

## *Dienstanweisung Dolmetscherleistungen für den Landesbetrieb Erziehung und Beratung*

*DA-Dolmetscherleistungen  
in der Fassung vom 23.07.2018*

### **1. Gegenstand**

Die Dienstanweisung regelt, wie vorzugehen ist, wenn im LEB Dolmetscherleistungen benötigt werden.

### **2. Auswahl des Anbieters**

Der LEB hat mit den in der folgenden Übersicht genannten Dolmetscherbüros Rahmenverträge abgeschlossen. Die Übersicht gibt an, welcher Dienstleister für welchen Bereich zuständig ist. Kann der zuständige Dienstleister den Auftrag nicht übernehmen, so ist das jeweils andere Dolmetscherbüro anzufragen.

<b>Los-Nr.</b>	<b>Bereich (FHH-Bezirk)</b>	<b>Dienstleister</b>
1	Kinder- und Jugendnotdienst sowie angebundene Außenstellen und CS Erstversorgung Tannenweg	HAYATT UG Haftungsbeschränkt Effingestr. 28, 22041 Hamburg
2	Wandsbek (ohne Stadtteil Wandsbek)	HSD-InPakt GmbH Rosenstr. 3, 20095 Hamburg
3	Bergedorf	HSD-InPakt GmbH Rosenstr. 3, 20095 Hamburg
4	Hamburg-Nord ohne CS Erstversorgung Tannenweg	HSD-InPakt GmbH Rosenstr. 3, 20095 Hamburg
5	Harburg, Eimsbüttel und Altona	HAYATT UG Haftungsbeschränkt

		Effingestr. 28, 22041 Hamburg
6	Stadtteile Wandsbek, Hamm, Billstedt	HSD-InPakt GmbH oder HAYATT UG Haftungsbeschränkt
7	Hamburg-Mitte, ohne Hamm und Billstedt, Barmbek-Süd	HSD-InPakt GmbH oder HAYATT UG Haftungsbeschränkt

Alle genannten Dolmetscherbüros müssen Dolmetscherleistungen für folgende Standardsprachen erbringen:

- Arabisch
- Dari
- Englisch
- Farsi
- Französisch
- Fulfulde (fula)
- Somali
- Paschtunisch
- Somali
- Tigrinya

Folgende Sprachen können bei den jeweils genannten Dolmetscherbüros außerdem abgerufen werden:

- Albanisch: Hayatt, HSD
- Amharisch: HSD, ggf. Hayatt
- Ewe: ggf. Hayatt
- Hindi: HSD, ggf. Hayatt
- Kurdisch: Hayatt, HSD
- Mandika: Hayatt, HSD
- Russisch: HSD, ggf. Hayatt
- Serbisch: HSD
- Tschetschenisch: HSD
- Usbekisch: ggf. Hayatt
- Wolof: HSD

## 2.1 Abruf von Leistungen bei anderen Dolmetscherbüros

Kann keines der genannten Dolmetscherbüros den Auftrag erfüllen, können andere Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher angefragt werden. Dazu ist auf die LEB-Dolmetscherliste zurückzugreifen. Verträge mit Einzeldolmetscherinnen bzw. -dolmetschern dürfen jedoch nur abgeschlossen werden, wenn die Vertragsfirmen die Leistung nicht erbringen können, z.B. wegen fehlender Sprachkenntnisse. In diesen Fällen können die Abteilungsleitungen LEB 3 und LEB 9 nach Rücksprache mit LEB-GF Verträge abschließen. Im Übrigen dürfen Verträge nur von LEB-GF auf Antrag der Abteilungsleitungen abgeschlossen werden.

Für abzuschließende Verträge ist der Standardvertrag aus der Anlage zur DA-WP zu nutzen. Nach Vertragsabschluss ist eine Vertragskopie umgehend an LEB 36-5 zu senden. LEB 36-5 aktualisiert dann die Liste der sonstigen Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher. Die tatsächlich in Anspruch genommenen Stunden sind LEB 36-5 mittels einer Kopie der Rechnung der Dolmetscherin bzw. des Dolmetschers mitzuteilen. LEB 36-5 notiert dann den Stundenverbrauch. Vor einer Beauftragung ist bei LEB 36-5 nachzufragen, ob noch Stunden bei der Dolmetscherin bzw. dem Dolmetscher zur Verfügung stehen.

## 3. Leistungen

### 3.1 Inhalt der Leistung

Die Leistung der Dolmetscherbüros beinhaltet das Übersetzen vom Deutschen in die Sprache der Betreuten des LEB und umgekehrt. Sie umfasst insbesondere das Dolmetschen bzw. Übersetzen

- des gesprochenen Worts und
- behördlicher Dokumente (Bescheide, Briefe und Merkblätter) bzw. anderer, in der Regel alltagsweltlicher Schriftstücke (Hausordnung, Veranstaltungshinweise u.ä.).

Die Übersetzung bzw. das Dolmetschen erfolgt ausschließlich mündlich und in der Regel in den Einrichtungen bzw. Diensträumen des LEB. Im Bedarfsfall begleiten die Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher einzelne oder mehrere Betreute des LEB jedoch auch selbständig zu vom LEB bestimmten Institutionen oder Personen wie Behörden oder Ärzten, um zwischen den Betreuten und den aufgesuchten Personen zu dolmetschen. Damit notwendigerweise verbundene Auslagen sind auf Nachweis zu erstatten.

Teil der Leistung ist außerdem, dass die Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher den Beschäftigten des LEB Wahrnehmungen außerhalb der unmittelbaren Übersetzung mitteilen sollen, wenn sie einen nicht ausgesprochenen Hilfebedarf oder Gefährdungen für die Betreuten erkennen oder vermuten.

### 3.2 Abruf von Leistungen

Planbar benötigte Dolmetscherleistungen sind mit einem Vorlauf von 24 Stunden bei den zuständigen Dolmetscherbüros abzurufen. Bei absehbar wiederkehrenden Bedarfen ist nach vorheriger Absprache mit den Dolmetscherbüros ein einmaliger Abruf ausreichend. Der Abruf erfolgt durch die jeweilige Bedarfsstelle und in der Regel über eine standardisierte E-Mail, aus der die gewünschte Einsatzzeit mit Datum und Uhrzeit, die erforderlichen Sprachkenntnisse sowie ggf. ergänzende Hinweise zum Auftrag hervorgehen. Diese Mail soll folgende Tabelle enthalten:

Auftraggeber (Einrichtung)	
Leitzeichen der Einrichtung	
Name (Auftrag gebende Person)	
Telefon	
benötigte Sprache	
Einsatztag (Datum)	
Einsatzzeit: von... bis... Uhr	
Einsatzzeit in Stunden	
Ergänzende Hinweise (z.B. Einzel- / Gruppengespräch, Begleitung o.ä.)	

In der Zeit von Montag bis Freitag, 7:00 bis 20:00 Uhr (Regelabrufzeit) müssen die Dolmetscherbüros innerhalb von spätestens 30 Minuten mitteilen, ob sie den Auftrag annehmen und zum angefragten Termin durchführen können (Auftragsbestätigung). Ist dies nicht der Fall, können die Dolmetscherbüros einen Alternativtermin vorschlagen. Die jeweilige Bedarfsstelle des LEB entscheidet ggf., ob sie die Alternative annimmt oder sich an eines der anderen Dolmetscherbüros wendet. Erfolgt die Rückmeldung nicht zeitgerecht und besteht Eilbedürftigkeit (siehe unten „Notfälle“), kann ein anderes Dolmetscherbüro angefragt werden. Der Auftrag ist dann zu stornieren.

In der Zeit nach 20:00 Uhr bis 6:00 Uhr sowie an Wochenenden und Feiertagen können Leistungen in Notfällen auch telefonisch bei den zuständigen Dolmetscherbüros abgerufen werden (Notfalltelefon). Diese Regelung gilt auch bei Notfällen während der Regelabrufzeit. Können die zuständigen Dolmetscherbüros in Notfällen die Leistung nicht schnellstmöglich erbringen, kann entsprechend der Regelungen in Ziff. 2 auf andere Dolmetscherbüros ausgewichen werden. Als Notfälle gelten nicht planbare Fälle mit sehr dringlichem, nicht aufschiebbaren Bedarf, z.B. eine schwere Erkrankung oder ein Unfall, die eine umgehende Kommunikation erfordern, um eine richtige Behandlung einzuleiten und Folgeschäden zu vermeiden.

Die Kontaktdaten für den Abruf von Leistungen sind in Anlage 2 aufgeführt.

### 3.3 Dokumentation der Leistungserbringung

Die erbrachte Leistung muss von einer bzw. einem Beschäftigten des LEB auf einem von der Dolmetscherin bzw. dem Dolmetscher vorgelegten Stundennachweis bestätigt werden. Als Nachweis dient das „Formular Stundennachweis“ in der Anlage. Zu bestätigen sind die Leistungszeit (Datum und der Beginn- und Ende- Uhrzeiten), der Leistungsumfang in Stunden, die Leistungsart (Sprache), der Leistungsort und der Name der Dolmetscherin bzw. des Dolmetschers.

Im Feld „Einrichtung“ ist von den Beschäftigten des LEB das Leitzeichen der Bedarfsstelle (LEB XX) zu notieren, damit die Leistung bei der Rechnungstellung richtig verarbeitet werden kann. Im Feld „Vertreter“ ist der Name der bzw. des unterzeichnenden Beschäftigten des LEB in Druckschrift einzutragen, daneben ist die Unterschrift zu leisten. Mit der Unterschrift werden die Angaben in den vorhergehenden Zeilen des Vordrucks bestätigt. Wird im Ausnahmefall eine Leistung am Telefon oder Bildschirm erbracht, ist die Bestätigung nachzuholen.

Der bestätigte Stundennachweis verbleibt bei der Dolmetscherin bzw. dem Dolmetscher und wird später zusammen mit der Rechnung beim LEB in Kopie eingereicht.

### 3.4 Rechnungskontrolle

Die Dolmetscherbüros senden ihre Rechnungen in zweifacher Ausfertigung an die Verwaltung der Abteilung, aus der der Auftrag erteilt wurde. Sie werden unter Angabe der Bestellnummer (Bezug zum Auftrag, der Bestellmail) an die Auftrag gebende Bedarfsstelle bzw. die angegebene Rechnungsadresse der FHH adressiert. Die Rechnungen enthalten zusätzlich eine Kopie der von den Beschäftigten des LEB bestätigten Stundennachweise, die als Grundlage der Rechnungskontrolle dienen.

Maßgeblich für die Rechnungskontrolle ist zunächst die abgerufene Anzahl an Stunden. Die Dolmetscherbüros stellen mindestens eine Leistungsstunde je Auftrageinheit einer Dolmetscherin bzw. eines Dolmetschers in Rechnung sowie einen halben Stundensatz für jede weitere, angefangene Zeiteinheit von 30 Minuten. Auf die Stundenverrechnungssätze gem. Anlage 2 darf nur noch die jeweils fällige Umsatzsteuer aufgeschlagen werden. Andere Kosten wie z.B. Fahrkosten können nicht akzeptiert werden und sind ggf. vom Rechnungsbetrag abzuziehen. Ausgenommen sind Fahrtkosten, die durch die Begleitung von Betreuten des

LEB zu Terminen mit vom LEB bestimmten Institutionen oder Personen wie Behörden oder Ärzten entstanden sind.

#### **4. Zusammenarbeit mit den Dolmetscherbüros**

Die Dolmetscherbüros weisen die Zuverlässigkeit und Eignung des von ihnen eingesetzten Personals gegenüber LEB-GF durch eine Übersicht nach, die sie bei Änderungen im Personalbestand regelmäßig aktualisieren. Die Übersicht enthält:

- Name und Vorname des Dolmetschers bzw. der Dolmetscherin
- Geburtsdatum und Staatsangehörigkeit
- zertifizierte Sprachen mit Angabe des Sprachniveaus (Voraussetzung: mindestens Niveau B2 des gemeinsamen europäischen Referenzrahmens)
- Datum des letzten, erweiterten Führungszeugnisses ohne Eintrag
- Datum der Unterzeichnung der Selbstverpflichtungserklärung des LEB
- Datum der Belehrung zum Datenschutz

LEB-GF stellt den Einrichtungen und Abteilungen, die entsprechenden Bedarf haben, die jeweils aktuelle, überprüfte Übersicht zur Verfügung. Vom Personal des LEB vor Ort ist zu prüfen, ob eingesetzte Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher auf der Liste aufgeführt sind. Nur dann kann ein Einsatz erfolgen.

Vorzugsweise wird von den Dolmetscherbüros Stammpersonal eingesetzt. Kann in Einzelfällen kein Personal eingesetzt werden, das über eine mindestens 1-jährige Praxiserfahrung im Dolmetschen verfügt, sind die eingesetzten Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher durch die Dolmetscherbüros im fachgerechten Dolmetschen zu unterweisen.

Das eingesetzte Personal muss folgende Anforderungen erfüllen:

- wort- und inhaltsgetreue Übersetzung, in die eigene Anmerkungen nur mit Zustimmung des LEB eingebracht werden
- angemessenes Auftreten und Verhalten gegenüber den Betreuten in den Einrichtungen, dem Personal des LEB sowie Dritten; dazu zählt auch die Berücksichtigung der Grenzen eigenen Handelns in Abgrenzung zu den Aufgaben des pädagogischen Personals des LEB
- charakterliche, geistige und körperliche Eignung, gepflegtes Erscheinungsbild
- Erfahrung und soziale Kompetenz im Umgang mit Menschen und besonders mit jungen Menschen
- Einhaltung der Datenschutzregelungen

- Ausweis, der die Person als Personal des beauftragten Dolmetscherbüros erkennen lässt

Verfügen die eingesetzten Dolmetscherinnen bzw. Dolmetschern nicht über die erforderlichen und zugesagten Qualifikationen oder erweisen sie sich während des Einsatzes als nicht geeignet, kann der LEB bzw. die Bedarfsstelle ihrem Einsatz widersprechen. In diesen Fällen oder bei anderen Problemen bzw. begründeten Zweifeln an der Eignung eingesetzter Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher ist LEB-GF zu informieren. LEB-GF führt dann eine Klärung mit dem jeweiligen Dolmetscherbüro herbei.

## **5. Schlussbestimmung**

Die Dienstanweisung in dieser Fassung tritt am 23.07.2018 in Kraft.

Klaus-Dieter Müller

Geschäftsführung





**Stundenverrechnungssätze (Stand 1.7.2017) - netto****Firma: HAYATT UG**

Stundenverrechnungssatz an Werktagen	25,00 €
Stundenverrechnungssatz an Werktagen nachts	28,75 €
Stundenverrechnungssatz an Sonn- und Feiertagen	31,25 €
Stundenverrechnungssatz an Sonn- und Feiertagen nachts	35,94 €

**Firma: HSD-InPakt GmbH**

Stundenverrechnungssatz an Werktagen	22,00 €
Stundenverrechnungssatz an Werktagen nachts	25,30 €
Stundenverrechnungssatz an Sonn- und Feiertagen	27,50 €
Stundenverrechnungssatz an Sonn- und Feiertagen nachts	31,62 €

Dienstleister	Mail für Aufträge	Telefon	Notfalltelefon*
HAYATT UG Haftungs- beschränkt Effingestr. 28, 22041 Hamburg	<a href="mailto:dolmetscher@hayatt-hamburg.de">dolmetscher@hayatt-hamburg.de</a>	040 - 30756191	040 - 30756191
HSD-InPakt GmbH Rosenstr. 3, 20095 Hamburg	<a href="mailto:info@hsd-dolmetscherdienst.de">info@hsd-dolmetscherdienst.de</a>	040-767 555 51	015737642293

\* Notfalltelefon: eine telefonische Erreichbarkeit nach 20:00 Uhr bis 6:00 Uhr und Wochenenden sowie Feiertagen für den Abruf von Leistungen mit kurzfristiger Verfügbarkeit in Notfällen, d.h. nicht planbaren Fällen mit sehr dringlichem Bedarf.