Telesign Deutschland GmbH

Johannes-Wilhelm-Geiger-Weg 8

24768 Rendsburg

Qualitätsmanagement - Handbuch

Version 8 - Stand 23. März 2016

Dieses Handbuch ist Eigentum der Telesign Deutschland GmbH, Rendsburg.

Kopien dürfen nur mit ausdrücklicher Genehmigung der Geschäftsführerin oder des Qualitätsbeauftragten gemacht werden. Ebenso darf das Handbuch oder es dürfen Teile davon nur mit deren Genehmigung verwendet werden.

Rendsburg, den 1. Februar 2012

gez. Marion Jokisch

Historie

01.01.1999 - 30.09.2001	Forschungsprojekt „Modellversuch zur Optimierung der Kommunikation von gehörlosen Menschen am Arbeitsplatz“ der Deutschen Gesellschaft der Hörgeschädigten - Selbsthilfe und Fachverbände e.V., gefördert durch das Bundesarbeitsministerium
01.10.2001 - 28.02.2004	Fortführung des Projektes durch die Deutsche Gesellschaft der Hörgeschädigten - Selbsthilfe und Fachverbände e.V.; Übergang des Forschungsprojektes in den Regeldienst und individuelle Finanzierung durch die Integrationsämter
20.09. 2002 01.03. 2004	Gründung der Telesign Deutschland GmbH und Übernahme des Projektes durch Telesign Deutschland GmbH
08.05.2006	Zusammenarbeit mit der neu gegründeten Tess Sign & Script - Relay-Dienste für Hörgeschädigte GmbH; Telesign Deutschland GmbH übernimmt für die Tess GmbH den gebärdensprachlichen Service

Telesign Deutschland GmbH beschäftigt 6 festangestellte Mitarbeiter.
Von diesen arbeiten vier in der Verwaltung in Rendsburg. Eine der vier MitarbeiterInnen arbeitet 25 Stunden wöchentlich und ist Prokuristin und Qualitätsmanagement-Beauftragte. Die zweite arbeitet in der Verwaltung 20 Stunden wöchentlich. Der dritte Mitarbeiter arbeitet 23 Stunden im Bereich Öffentlichkeit/Marketing und ein weiterer Mitarbeiter arbeitet Vollzeit im Bereich Öffentlichkeit/Marketing.

Eine weitere Mitarbeiterin für den Bereich technische Beratung und Beschwerdestelle in Gebärdensprache arbeitet von München auf einer 22 Stunden – Stelle.
Weiterhin ist noch eine Mitarbeiterin auf geringfügiger Basis in der Öffentlichkeitsarbeit tätig.

Die Geschäftsführerin sowie 6 weitere Personen, die mit Sonderaufgaben betraut sind, bilden die Geschäftsleitung.

Ende 2015 sind 42 Gebärdensprachdolmetscherinnen und Gebärdensprachdolmetscher als Auftragnehmer der Telesign Deutschland GmbH mit dem Telefondolmetschen beauftragt.

Geschäftsfelder

Viele gehörlose oder stark hörbehinderte Menschen können aufgrund ihrer Hörschädigung nicht oder nur bruchstückhaft telefonieren. Telefonieren zu können ist jedoch gerade im beruflichen Bereich wichtige Voraussetzung, um einen Arbeitsplatz erhalten oder im Berufsleben bestehen zu können.

Um diese Behinderung abzubauen hat die Deutsche Gesellschaft der Hörgeschädigten - Selbsthilfe und Fachverbände e.V. in der Zeit vom 1. Januar 1999 bis zum 30. September 2001 ein Forschungsprojekt „Modellversuch zur Optimierung der Kommunikation von gehörlosen Menschen am Arbeitsplatz“, das durch das Bundesarbeitsministerium gefördert wurde, durchgeführt.

Die Idee: Hörbehinderte Menschen telefonieren per Bildtelefon mit Gebärdensprachdolmetscherinnen oder Gebärdensprachdolmetschern, die über eine zweite Telefonleitung die gewünschte gut hörende Kontaktperson anrufen oder gut hörende Personen rufen hörbehinderte Menschen über die Gebärdensprachdolmetscherinnen und Gebärdensprachdolmetscher an. Die Gebärdensprachdolmetscherinnen und Gebärdensprachdolmetscher übersetzen zu der gut hörenden Person Gebärdensprache in Lautsprache („voicen“) und das Gesprochene zu der hörgeschädigten Person in Gebärdensprache.

Der Modellversuch verlief so erfolgreich, dass er in einen Regeldienst überführt werden konnte. Nach einer Übergangsphase übernahm die Telesign Deutschland GmbH diesen Regeldienst.

Zentrale Aufgaben der Telesign Deutschland GmbH sind:

- Telefondolmetschen für Menschen mit Hörbehinderung in Gebärdensprache und Lautsprache im beruflichen Bereich;
- Telefondolmetschen im Auftrag der Tess GmbH sowohl im privaten als auch im beruflichen Bereich;
- Ferndolmetschen sowohl im beruflichen als auch im privaten Bereich.

Mit diesen zentralen Aufgaben sind folgende Tätigkeitsfelder verbunden:

- Einbindung von qualifizierten Gebärdensprachdolmetscherinnen und Gebärdensprachdolmetschern als feste Vertragspartner im Auftragsverhältnis;
- Fortbildung der Gebärdensprachdolmetscherinnen und Gebärdensprachdolmetscher;
- Organisation der Dolmetschzeiten;
- Beratung der hörbehinderten Kunden, deren Arbeitgeber und der von Telesign beauftragten Gebärdensprachdolmetscherinnen und Gebärdensprachdolmetscher;
- Organisation und Weiterentwicklung von technischen Voraussetzungen für den Bereich WebSign sowie Weiterentwicklung bzw. Ausbau der Angebote im Telefondolmetschen*;*
- Verhandlungen mit den zuständigen Kostenträgern (Integrationsämtern);
- Rechnungswesen;
- Öffentlichkeitsarbeit.

Der Pool der mit Telesign vertraglich gebundenen Gebärdensprachdolmetscherinnen und Gebärdensprachdolmetschern teilt sich in zwei Gruppen auf:

Zum einen die Gruppe der Dolmetscherinnen und Dolmetscher, die sowohl im beruflichen Bereich als auch im Rahmen der Auftragserfüllung gegenüber der Tess GmbH im privaten und beruflichen Dolmetschdienst der Tess GmbH eingesetzt werden.
Zum anderen die Gruppe der Dolmetscherinnen und Dolmetscher, die ausschließlich im Rahmen der Auftragserfüllung gegenüber der Tess GmbH im privaten Dolmetschdienst der Tess GmbH eingesetzt werden.

Inhaltsverzeichnis

1. Anwendungsbereich

Das QM-System gilt für das gesamte Unternehmen. ***Es genügt den Anforderungen der Norm 9001:2008. Ausgeschlossen ist das Normkapitel 7.3 Entwicklung, da Telesign ausschließlich Dolmetschdienstleistungen zur Verfügung stellt. Schwach ausgeprägt ist das Normkapitel 7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln, da ausschließlich die Dolmetschdienstleitungen zu überwachen sind. Die Überwachung der technischen Plattform erfolgt durch die Tess Relay-Dienste GmbH.***

2. Normative Verweise

entfällt

3. Begriffe und Abkürzungen

In diesem QM - System werden weitgehend die Begriffe der DIN ISO 9001:2008 verwendet. Verwendete Abkürzungen werden in einer Liste extra aufgeführt.

4. Qualitätsmanagementsystem
4.1 Allgemeine Anforderungen
4.1.1 Prozesslandschaft
4.2 Dokumentationsanforderungen
4.2.1 Allgemeines
4.2.2 QM- Handbuch
4.2.3 Lenkung von Dokumenten
4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen

5. Verantwortung der Leitung
5.1 Verpflichtung der Leitung
5.2 Kundenorientierung
5.3 Qualitätspolitik/ Qualitätsziele
5.4 Planung
5.4.1 Qualitätsziele
5.4.2 Planung des QM- Systems
5.5 Verantwortung, Befugnis, Kommunikation

5.5.1 Verantwortung und Befugnisse
5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung
5.5.3 Interne Kommunikation
5.6 Managementbewertung
5.7 Risikomanagement

6. Management von Ressourcen
6.1 Bereitstellung von Ressourcen
6.2 Personelle Ressourcen
6.2.1 Anforderungen an das Telefondolmetschen
6.2.2 Schulungen
6.3 Infrastruktur
6.4 Arbeitsumgebung

7. Kundenbezogene Prozesse

8. Dienstleistungserbringung
8.1 für hörgeschädigte und gut hörende Kunden
8.2 für die Tess GmbH
8.3 Dolmetschen
8.4 Beschaffung
8.5 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

9. Messung, Analyse und Verbesserung
9.1 Manöverkritik und Kundenrückmeldungen
9.2 Beschwerden
9.3 Umgang mit Fehlern
9.4 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
9.5 Kontrollanrufe
9.6 Statistik
9.7 Kundenzugang und Abgänge
9.8 Finanzieller Stand
9.9 Rückverfolgbarkeit der Dienstleistung
9.10 Vertragswidriges Verhalten von Dolmetscherinnen und Dolmetscher

9.11 Kundenbefragungen

9.12 Internes Audit

10. Öffentlichkeitsarbeit

Zu 3.: Begriffe und Abkürzungen

BBW	Berufsbildungswerk
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BT	Bildtelefon
DGB	Deutscher Gehörlosen-Bund
EN	Europäische Norm
DIN	Deutsches Institut für Normung
gl	gehörlos
HGB	Handelsgesetzbuch
hö	hörend bzw gut hörend
ISO	Internationale Standard Organisation
Kofo	Kommunikationsforum
Tess	Telekommunikation Sign and Script
TvÖD	Tarifvertrag Öffentlicher Dienst
PC	Personal Computer
QM	Qualitätsmanagement
QMB	Qualitätsmanagementbeauftragter
SGB	Sozialgesetzbuch
SIP	Session Initiation Protocol
SV	Standortverantwortlicher

Zu 4.: Das Qualitätsmanagement-System

4.1 Allgemeine Anforderungen

Ein System bedeutet auch immer eine Systematik, also eine festgelegte Regel, nach der vorgegangen wird. Diese Systematik wird hier im Folgenden dargestellt.

4.1.1 Prozesslandschaft

Abläufe werden als Prozesse verstanden, d.h. dass Tätigkeiten zielführend geplant werden. Es werden Kern-, Führungs- und Unterstützungsprozesse unterschieden.

Die Kernprozesse sind die Kundenbezogenen Prozesse, Dienstleistung für Tess, Projektmanagement und die Dienstleistungserbringung.
Führungsprozesse sind die Benennung von Qualitätspolitik, Qualitätszielen, Durchführen der Managementbewertung, Management von Ressourcen und Öffentlichkeitsarbeit.
Die Unterstützungsprozesse sind Beschaffung und Messung, Analyse, Verbesserungen.

4.2 Dokumentationsanforderung

4.2.1 Allgemeines

Anforderungen müssen dokumentiert sein, damit sie für alle erkennbar und verständlich sind.

4.2.2 QM - Handbuch

Dargelegt wird das QM- System in diesem Qualitätsmanagement-Handbuch (QM-Handbuch). Es setzt sich zusammen aus dem

- Grundlagenhandbuch
- den Verfahrensanweisungen
- Checklisten und Formularen
- Musterverträgen
- Arbeitsanweisungen
- Informationsschreiben
- Leitfäden

.

Das QM- Grundlagenhandbuch steht allen Kunden und sonstigen Interessenten zur Einsichtnahme zur Verfügung. Es wird darüber hinaus auf der Homepage der Telesign Deutschland GmbH (www.telesign.de) veröffentlicht.

Im Prozess vor dem Abschluss des QM- Handbuchs stand die Erarbeitung und Darstellung der Arbeitsabläufe. Sie dienen nun als Grundlage für die tägliche Arbeit. Dies ist notwendig, um sicher zu stellen, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf dieselbe Art und Weise ihre Aufgaben erfüllen, um so ein immer gleiches Arbeitsergebnis zu erhalten.

Zur Darstellung der Abläufe wurden 2 Formen gewählt:
(a) Verfahrensanweisungen
(b) Arbeitsanweisungen

4.2.3 Lenkung von Dokumenten und
4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen

Die erstellten Qualitätsdokumente und -aufzeichnungen unterliegen einer geregelten Überwachung. Datenschutz wird berücksichtigt und Datensicherheit gewährleistet.

Zu 5.: Verantwortung der Leitung

5.1 Selbstverpflichtung der Leitung

Mit diesem QM- Handbuch verpflichtet sich die Leitung, ein QM- System nach DIN EN ISO 9001:2008 einzuführen, aufrecht zu erhalten und weiter zu entwickeln.

5.2 Kundenorientierung

Der Kunde mit seinen Wünschen steht im Mittelpunkt der Arbeit.
Im Bereich des Dolmetschens für gehörlose Menschen ist ein hohes Maß an Professionalität sowohl im Hinblick auf Fachkenntnisse als auch im Hinblick auf Einfühlungsvermögen und Flexibilität im Umgang mit der Klientel gefragt. Dies gilt insbesondere für den beruflichen Bereich.

Daher haben die entsprechende Auswahl besonders qualifizierten Personals sowie Nähe zu unseren Kunden, um Rückmeldungen zu deren Zufriedenheit zu erhalten, besonderen Stellenwert.

5.3 Qualitätspolitik/ Qualitätsziele

„Mit Telesign zum beruflichen Erfolg durch Kommunikation“

Hochgradig hörgeschädigte bzw. gehörlose Menschen erfahren sowohl bei Bewerbungen als auch zur Entwicklung von beruflichen Werdegängen die Barriere, dass ihnen das Telefonieren nicht oder nur sehr eingeschränkt möglich ist. Dies führt zu erheblichen Einschränkungen. Beispiele hierfür sind vielfältig. Hingewiesen sei hier darauf, dass Anstellungen mit dieser Begründung abgelehnt werden, dass Aufgabenbereiche im beruflichen Kontext nicht wahrgenommen und Verantwortlichkeiten nicht übertragen werden können. Ein weitere Schwierigkeit ist, dass hochgradig hörbehinderte bzw. gehörlose Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen sich in einem besonderen häufig unangenehmen Abhängigkeitsverhältnis zu Kolleginnen und Kollegen erleben, die für sie notwendige Telefonate mehr oder weniger bereitwillig übernehmen müssen. Hier schafft Telesign eine Lösung. Telesign ermöglicht durch das Telefondolmetschen sowie durch ein breiteres Spektrum von Kommunikationsmöglichkeiten Selbstbestimmung und beruflichen Erfolg.

Zufriedenheit unserer Kunden und Qualität sind von Anfang an das Leitmotiv der Arbeit von Telesign. Mit nachhaltigem Kontakt und durch besonderen Einsatz soll den Kunden das Gefühl der Wertschätzung und Verlässlichkeit gegeben werden.

Falls dennoch Beschwerden auftreten, engagiert sich Telesign, diese zeitnah und erfolgreich zu bearbeiten. Jede Beschwerde soll Anlass sein, systematische Fehler zu entdecken und hier für Abhilfe zu sorgen.

Dabei verfolgen wir folgende Ziele:

- es sollen viele hörgeschädigte/ gehörlose Menschen den Dienst nutzen können,
- die Dolmetsch-Angebotszeiten sollen schrittweise ausgeweitet werden,
- Dolmetschen auf hohem fachlichen Niveau,
- technische Voraussetzungen auf modernem Standard,
- effektive Beratung zur Kostenübernahme durch zuständige Instanzen,

- angemessene Kostengestaltung,
- ständige Weiterentwicklung des QM-Systems.

5.4 Planung

Sich Ziele zu setzen ist nur sinnvoll, wenn man sich auch mit konkreten Maßnahmen auseinandersetzt, wie diese Ziele zu erreichen sind. Beides ist in einem Plan enthalten, der bei den regelmäßigen Treffen der Geschäftsleitung besprochen und im Rahmen der Management- Bewertung bewertet wird.

5.5 Verantwortung, Befugnis, Kommunikation

5.5.1 Verantwortung und Befugnisse

Die Erstellung eines QM- Systems brachte einige Veränderungen mit sich. Die bereits erfolgte Verteilung der Verantwortlichkeiten mit dem Ziel, Verantwortung auf möglichst viele Schultern zu verteilen, war bereits mittels eines Organigramms transparenter gestaltet worden. Außerdem wurden wesentliche Informationen für Kunden und Dolmetschende aktualisiert.

Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit besonderen Zuständigkeiten wurden Stellenbeschreibungen erstellt.

5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung

Die Verantwortung für das Qualitätsmanagementsystem liegt bei Ute Wülpern-Sdun.
Zur Wahrnehmung der Aufgaben zum QM- System stellt die Geschäftsleitung Personalressourcen, Raum, Zeit und Sachmittel zur Verfügung.

5.5.3 Interne Kommunikation

Die interne Kommunikation erfolgt auf dem direkten Weg zwischen den Mitarbeitern und der Geschäftsleitung.
Die Geschäftsleitung trifft sich gemeinsam mit der Prokuristin mindestens ***fünfmal jährlich zu eintägigen oder mehrtägigen Sitzungen,*** zu denen Protokolle erstellt werden.

Darüber hinaus stehen alle Mitglieder der Geschäftsleitung in anlassbezogenem Kontexten per Mail bzw. per Telefonkonferenz in ständigem Kontakt.

Ein Mitglied der Geschäftsleitung bespricht sich regelmäßig mit den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen in der Geschäftsstelle. Ein anderes Mitglied der Geschäftsleitung hält regelmäßigen Informationskontakt zur technischen Mitarbeiterin und ist im Verhältnis zu dieser weisungsbefugt.

Ein weiteres Mitglied der Geschäftsleitung ist als Koordinatorin Ansprechpartnerin Dolmetscherinnen und Dolmetscher.
Austausch sowie Informationen an die Dolmetscherinnen und Dolmetscher erfolgen anlassbezogen durch Informationsschreiben und während der jährlich stattfindenden Schulungsveranstaltungen.

5.6 Managementbewertung

Das QM-System eines Unternehmens muss regelmäßig bewertet werden, denn es ist nicht Mittel zum Selbstzweck oder gar eine Arbeitsbeschaffungsmaßnahme. Vielmehr dient es der stetigen Weiterentwicklung des Unternehmens.
Die Bewertung findet einmal jährlich in der ersten Jahreshälfte gemeinsam mit der Prokuristin statt. In der darauf folgenden Gesellschafterversammlung wird die Management-Bewertung vorgelegt, besprochen und gemeinsam Maßnahmen daraus entwickelt.

Inhalte der Bewertung sind:
- Kundenbeschwerden
- Status von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- Kundenbefragungen/ Kundenrückmeldungen
- Ergebnisse aus internen Audits
- Fortbildungsmaßnahmen
- Prozessleistungen
- Folgemaßnahmen vorangegangener Management-Bewertungen
- Änderungen, die sich auf das QM- System auswirken könnten
- Empfehlungen für Verbesserungen (auch Vorschläge von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Bewertung der Qualitätspolitik und – ziele
- Lieferantenbewertung

- Auswertung der Kennzahlen
- Risikomanagement

Die Auswertung der Kostenentwicklung findet monatlich durch die Geschäftsführerin und die Prokuristin statt. Ergebnisse werden auf den Sitzungen der Geschäftsleitung dargestellt und evtl. notwendige Maßnahmen beschlossen.

5.7 Risikomanagement

Die vorhandenen Risiken sind erkannt und Maßnahmen zur Minimierung eingeleitet. Dies ist in einer Übersicht dargestellt.

Zu 6.: Management von Ressourcen

6.1 Bereitstellung von Ressourcen

Um die geforderten Arbeiten durchführen zu können, wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die benötigte Ausrüstung zur Verfügung gestellt. Telesign ist bestrebt, die technische Ausstattung in Zusammenarbeit mit der Partnerfirma, der Tess Relay-Dienste GmbH, ständig zu verbessern.

6.2 Personelle Ressourcen

6.2.1 Anforderungen an das Telefondolmetschen

Es wichtig, dass Dolmetscherinnen und Dolmetscher den besonderen Anforderungen des Telefon-Dolmetschens gerecht werden. Daher wird auf entsprechende Qualifikationen (Diplom, staatl. Prüfungen etc.) geachtet. Bei neu zu beschäftigenden Dolmetscherinnen und Dolmetschern wird Wert darauf gelegt, dass sie der Geschäftsleitung als hoch qualifiziert bekannt sind. Unbekannte Dolmetscherinnen und Dolmetscher müssen sich zu einem dreimonatigen Praktikum bei Dolmetscherinnen oder Dolmetschern aus der Geschäftsleitung bereit erklären oder vor einem eigenständigen Einsatz drei Monate bei den bereits für Telesign tätigen Vertragsdolmetscherinnen oder -dolmetschern hospitieren und eingearbeitet werden. Vor einem Einsatz im beruflichen Bereich ist zur Sicherung der Qualität ein längerer Einsatz im privaten Bereich erforderlich.

Nur ein Vertragspartner kann eine neue Dolmetscherin oder einen neuen Dolmetscher für den Dienst anmelden und im Rahmen des geschlossenen Auftragnehmervertrages für den Vertragspartner tätig werden. In einem solchen Fall muss der Vertragspartner (Auftragnehmer) im Vorfeld den Namen der Dolmetscherin oder des Dolmetschers mitteilen. Sollte diese Person seitens der Geschäftsleitung abgelehnt werden, kann dies ohne Angabe von Gründen erfolgen. Erst bei einer Zustimmung durch die Geschäftsleitung kann mit der Einarbeitung begonnen werden.

Praktikanten werden grundsätzlich nicht zugelassen, um die Qualität der Dolmetscheinsätze nicht zu gefährden. Auch sollen die Kunden nicht durch Zusehen von Praktikanten verunsichert werden.

Darüber hinaus wird durch eine Mindesteinsatzzeit pro Woche eine ausreichende Anzahl von Dolmetscheinsätzen beim Bildtelefonieren sichergestellt. Dies ist notwendig, um die erforderliche Routine zu erreichen.

6.2.2 Schulungen

Damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die nötige Qualifikation für ihre Arbeit erhalten und ausbauen, werden sie regelmäßig geschult.
Gemäß dem geschlossenen Auftragnehmervertrag müssen alle Dolmetscherinnen und Dolmetscher immer innerhalb von 3 Jahren an der jährlich stattfindenden Schulungsveranstaltung teilnehmen. Dies wird von der Geschäftsstelle in Rendsburg überwacht. Bei Nichtteilnahme muss für eine weitere Tätigkeit zwingend die nächst mögliche Schulungsveranstaltung besucht werden. Bis zu Besuch dieser Schulung ruht die Tätigkeit des Dolmetschenden.

Neue Dolmetscherinnen und Dolmetscher müssen nach Beginn ihres Einsatzes für Telesign zwingend an der nächstfolgenden Schulungsveranstaltung teilnehmen.

Schulungen erfolgen mindestens einmal jährlich und werden jeweils für ein Jahr im Voraus geplant, damit sich die Auftragnehmer auf die Termine frühzeitig einrichten können. Der Bedarf an Schulungsinhalten richtet sich nach den Wünschen der Vertragspartner und der

von ihnen eingesetzten Dolmetscherinnen und Dolmetscher sowie der Kunden. Kundenbeschwerden sind besonderer Anlass, Inhalte der Schulungen anzupassen.

Die Schulungen finden an verschiedenen Orten mit möglichst guter Erreichbarkeit für die Dolmetsch-Vertragspartner statt. Es wird darauf geachtet, dass die Räumlichkeiten im Hinblick auf Ausstattung und Anzahl der Räume für Arbeitsgruppen passend sind.

Für über diese Schulungen hinausgehende individuelle Fortbildungswünsche wurde ein Etat eingerichtet.

Ein Bestandteil der Schulungen sind auch Gespräche mit den Dolmetsch-Vertragspartner mit dem Ziel, sich gegenseitig Feedback zur Arbeitszufriedenheit zu geben. Diese Gespräche dienen der Optimierung der Arbeit zur Zufriedenheit von den tätigen Dolmetscher und Dolmetscherinnen sowie zur Zufriedenheit bei den Kunden. Für diese Gespräche wurde ein Gesprächsleitfaden erstellt.

Die Geschäftsleitung ist dafür verantwortlich, dass diese Schulungen tatsächlich durchgeführt werden.

Die Zufriedenheit über den Ablauf und die Inhalte der Schulungen wird am letzten Schulungstag in abschließenden Gesprächsrunden erfragt und mittels eines anonymen Schulungsbewertungsformular festgehalten. So werden Kriterien für die Beurteilung der Schulungen, die Bewertung der Referentinnen und Referenten sowie zur Verbesserung weiterer Schulungsmaßnahmen gewonnen.

Die Geschäftsleitung befasst sich mit diesen Ergebnissen und leitet gegebenenfalls Anpassungsmaßnahmen ein.

Nach einem vorher festgelegten Zeitraum (ca. 2-6 Wochen) wird geprüft, ob die Schulungsinhalte auch in die Praxis umgesetzt werden. Dies kann z.B. durch Rückfrage bei Kunden oder durch Kontrollanrufe erfolgen (Wirksamkeitsprüfung von Schulungen).

Den Dolmetscherinnen und Dolmetschern wurden durch Telesign als Auftraggeber die Möglichkeit eingerichtet, nach besonders schwierigen Telefonaten und in Konfliktfällen, sich an festgelegte und ihnen bekannte Ansprechpartner zu wenden. Ein Mitglied der Geschäftsleitung, die auch erfahrene Dolmetscherin ist, bzw. ein anderes Mitglied der Geschäftsleitung mit Qualifikationen in Gesprächsführung und bei Konfliktgesprächen beraten die Dolmetscherinnen und Dolmetscher und geben ihnen Möglichkeiten zur Reflexion und Entlastung.

Wünsche zu Fortbildungen werden auch mit den nicht dolmetschenden hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geklärt. Die Mitglieder der Geschäftsleitung, die für diese verantwortlich sind, führen mit diesen einmal jährlich Gespräche zur Arbeitszufriedenheit durch, bei denen auch über den Schulungsbedarf gesprochen wird. Ergebnisse dieser Gespräche sowie Zielvereinbarungen werden protokolliert.

6.3 Infrastruktur

Arbeitsmaterialien und Technik werden den wachsenden Anforderungen angepasst und ausgebaut. Hierzu werden vielfältige Kontakte zu Anbietern aufrechterhalten. Außerdem werden für die technische Entwicklung nach Bedarf externe Beraterinnen und Berater herangezogen.

6.4 Arbeitsumgebung

Es wird darauf geachtet, dass die Arbeitsplätze der Mitarbeiterinnen der Verwaltung modernen Anforderungen genügen. Auch werden die Dolmetscherinnen und Dolmetscher zur Ausstattung ihrer Arbeitsplätze beraten.
Für die Dolmetscherinnen und Dolmetscher, die im Rahmen der Auftragserfüllung gegenüber der Tess GmbH in den Dolmetschdiensten der Tess GmbH eingesetzt werden, erfolgt die Ausstattung der Arbeitsplätze direkt durch die Tess GmbH.

Zu 7.: Kundenbezogene Prozesse

Neukunden

Da wir die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden sehr ernst nehmen, kommt den Verträgen eine wichtige Rolle zu. Sie unterliegen der ständigen Prüfung und Anpassung.

Verträge werden grundsätzlich schriftlich geschlossen.

Wünsche, die nicht erfüllt werden können, werden erfasst. Die Geschäftsstelle prüft, ob sich daraus eine erweiterte oder neue Dienstleistung entwickeln lässt.

Die Kunden erhalten Unterstützung bzw. persönliche Beratung vor Vertragsabschluss. Dies gilt insbesondere für die notwendige technische Ausstattung als Voraussetzung zur Nutzung des Telefondolmetschens und des Ferndolmetschens.

Die Kunden erhalten auch einen Leitfaden, um die Antragstellung bei den Kostenträgern, in der Regel Integrationsämter, zu vereinfachen. Dieser Leitfaden wird ständig aktualisiert.

Darüber hinaus erhalten die Kunden laufend Informationsschreiben, die sie über Veränderungen sowie Innovationen in Kenntnis setzen.

Neukunden von Telesign werden von der Sachbearbeiterin aus dem Bereich der Technischen Beratung angerufen, um durch diesen Erstkontakt Hemmungen zur Nutzung des Dienstes abzubauen und den Neukunden über die vielfältigen Möglichkeiten von Telesign zu informieren.
Des weiteren prüft die Geschäftsstelle in regelmäßigen Abständen, welche Kunden den Dolmetschdienst bisher wenig oder gar nicht genutzt haben, um dann die technische Sachbearbeiterin um Kontaktaufnahme zu bitten. Diese erkundigt sich bei dem Kunden nach eventuell bestehenden Schwierigkeiten zur Nutzung von Telesign.

Nutzungsbedingungen
Damit alle Kunden unter gleichen Nutzungsbedingungen den Dienst in Anspruch nehmen können und Ungleichbehandlungen vermieden werden, sind folgende Beschlüsse gefasst und durch Informationsschreiben transparent gemacht worden:

1. Zur Nutzung des Telefondolmetschdienstes berechtigt sind nur die angemeldeten Kunden selbst. Eine gemeinschaftliche Nutzung ist nur mit einem Mehrfachanschluss gestattet. Auch Ehepartner sind von der Nutzung ausgeschlossen.

2. Nichtkunden haben die Möglichkeit, den Dolmetschdienst mit einem einwöchigen Testzugang auszuprobieren.

3. Firmen, die für mehrere hörbehinderte Kunden Telesign in Anspruch nehmen, können Rabattregelungen angeboten werden.

4. Verbindungskosten des Kunden (z. B. Anschlussgebühr, Grundgebühr, Gesprächsgebühr) werden durch Telesign nicht erstattet.

5. Kunden, die die Nutzung von Telesign kündigen bzw. keinen neuen Bewilligungsantrag stellen, werden von der Geschäftsstelle angeschrieben und um Mitteilung gebeten, ob sie mit dem Dienst zufrieden waren und warum sie Telesign nicht mehr nutzen möchten.

6. Da Telesign ausschließlich berufliche Telefonate dolmetscht (die Integrationsämter fördern nur den beruflichen Bereich) werden Telefonate abgebrochen, sobald sie als private Telefonate eindeutig erkennbar werden. Auch hierüber sind/werden die Kunden informiert.

7. Ein Ferndolmetschauftrag kann von jedem Kunden (Privatperson, Unternehmen, Veranstalter etc.) erteilt werden. Für diesen Auftrag wird ein schriftlicher Vertrag geschlossen.

Mahnverfahren

Bei offenen Rechnungen ist folgendes Mahnverfahren anzuwenden:

- spätestens acht Wochen nach Rechnungsstellung erfolgt die erste Mahnung
- nach 14 Tagen erfolgt die zweite Mahnung
- nach weiteren 14 Tagen erfolgt die dritte Mahnung mit der Angabe einer Zahlungsfrist und Mitteilung, dass bei Nichtzahlung eine Sperrung erfolgt und ein Anwalt eingeschaltet wird.

Innovationen

Um Telesign für die Kunden ständig zu optimieren und deren Anforderungen anzupassen, werden Innovationen geprüft. Es wird hierzu versucht, die entsprechenden Voraussetzungen zu schaffen:

Zu 8.: Dienstleistungserbringung

8.1 Für hörgeschädigte und gut hörende Kunden

Erreichbarkeit
Die Kunden sollen den Dolmetschdienst erreichen können, ohne dass sie mehrfach anrufen müssen bzw. dass unzumutbare Wartezeiten entstehen.

Diesbezügliche Verbesserungen beziehen sich
- auf die Angebotszeiten sowie
- auf die Anzahl der erreichbaren Dolmetschstandorte.

Die Dienstleistung wird laufend den Anforderungen angepasst, wobei diese Anforderungen im Verhältnis zur Finanzierbarkeit stehen müssen.
Dies geschieht durch Einrichtung von „Zeitfenstern“ (festgelegte Zeiten, in denen die Dolmetscherinnen und Dolmetscher regelmäßig arbeiten) sowie durch Schaltung der Anzahl der jeweils tätigen Dolmetschstationen.
Über die aktuellen Zeiten der Erreichbarkeit wird auf der Homepage von Telesign informiert.

Kundenservice
Der Kundenservice ist per Mail und Skype erreichbar. Über die Zeiten der Erreichbarkeit informiert die Homepage von Telesign.

Besondere Angebote
Es wird im Rahmen des zur Verfügung stehenden Zeitkontingents auch die Möglichkeit des Ferndolmetschens angeboten. Im Gegensatz zum Telefondolmetschen mit zwei Leitungen wird hier nur über eine Telefonleitung für den Kunden gedolmetscht, der sich mit seinem Gesprächspartner bzw. seinen Gesprächspartnern in gleichen Raum befindet.

Es sind die entsprechenden Voraussetzungen für Ferndolmetsch-Dienstleistungen geschaffen worden, die von allen hochgradig hörbehinderten bzw. gehörlosen Menschen

sowohl im beruflichen Kontext als auch für den privaten Bereich beauftragt werden können.

8.2 Für die Tess GmbH

Telesign richtet für die Tess GmbH die Zeitfenster in der gewünschten und vertraglich vereinbarten Anzahl ein und sorgt für die Zurverfügungstellung der Dolmetscherinnen und Dolmetscher. Geregelt ist diese Bereitstellung in einem schriftlichen Vertrag mit der Tess Relay-Dienste GmbH.

Es gelten auch hier alle bereits zuvor zu Telesign beschriebenen Bedingungen und Qualitätsanforderungen.

Zusätzlich erhalten die Dolmetscherinnen und Dolmetscher, die im Dolmetschdienst für die Tess GmbH eingesetzt werden, zusätzliche Informationen und Arbeitsanweisungen direkt von der Tess GmbH.

8.3 Dolmetschen

Verträge und Honorar

Es gibt für Dolmetscherinnen und Dolmetscher im beruflichen Bereich als auch im Einsatz für die Tess GmbH einen schriftlichen Auftragnehmervertrag. Zur Zeit liegen Verträge mit ***17*** Dolmetschfirmen bzw. freiberuflichen Dolmetscherinnen und Dolmetscher als Auftragnehmer vor.

Die Vertragspartner haben die Möglichkeit, weitere Dolmetscherinnen und Dolmetscher für den Dienst zu beschäftigen. Wie die Vertragspartner neue Dolmetscherinnen und Dolmetscher anmelden wurde bereits unter Punkt 6.2.1 beschrieben. Das Honorar für die gesamten Dolmetscheinsätze ist für alle gleich und wird durch die Geschäftsleitung festgelegt.

Vergabe von Zeitfenstern bzw. Dolmetschschichten

Die Vergabe der Schichten erfolgt durch die Geschäftsleitung im Wege der Auftragsvergabe.

Hinweise zum Telefondolmetschen

Dolmetscherinnen und Dolmetscher, die ausschließlich im Dolmetschdienst von Telesign eingesetzt werden, erhalten schriftliche Hinweise zum Telefondolmetschen, die laufend überarbeitet werden.

Dolmetscherinnen und Dolmetscher, die im Rahmen der Auftragserfüllung gegenüber der Tess Relay-Dienst GmbH in den Dolmetschdiensten der Tess Relay-Dienste eingesetzt werden, erhalten direkt von der Tess Relay-Dienste GmbH schriftliche Hinweise zum Telefondolmetschen, die laufend überarbeitet werden.

Datenschutz

Private Telefonnummern von den von Telesign beauftragten Dolmetscherinnen und Dolmetscher werden grundsätzlich nicht den Kunden zur Verfügung gestellt.

Umgang mit Kundeneigentum

Als Kundeneigentum werden die persönlichen Daten der Kunden verstanden. Diese werden täglich gesichert. Außerdem ist sichergestellt, dass der Zugang zu diesen Daten nur den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen der Geschäftsstelle mittels dem nur diesen bekanntem Passwort möglich ist.
Die Verkehrsdaten der Kunden werden auf einem separaten Server gespeichert. Auch zu diesen Daten haben nur die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen der Geschäftsstelle mittels Passwort Zugriff.
Auf einem speziellen Formular zu den Auftragnehmerverträgen verpflichten sich alle Dolmetscherinnen und Dolmetscher zur Verschwiegenheit über Informationen, die sie im Rahmen ihrer Tätigkeit über Kunden erfahren.
Die Verschwiegenheitspflicht umfasst auch, dass solche Notizen, die über einen Kunden vor, während oder nach einem Telefonats bzw. Gesprächs angefertigt wurden, unverzüglich vernichtet werden müssen.

Verstöße führen zur außerordentlichen Kündigung.

8.4 Beschaffung

Die Beschaffung bezieht sich überwiegend auf technische Produkte. Dafür werden von verschiedenen Anbietern Angebote eingeholt und es wird nach vorher festgelegten Kriterien eine Auswahl getroffen.
Die Bewertung der Lieferanten erfolgt einmal im Jahr im Zusammenhang mit der Management-Bewertung.

8.5 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

Dieser Punkt ist schwach ausgeprägt. Als Überwachungs- und Messmittel werden Checklisten, Protokolle und Fragebögen eingesetzt. Die Lenkung erfolgt in der Regel während des Gebrauchs.

Zu 9. Messung, Analyse und Verbesserung

9.1 Feedback und Kundenrückmeldungen

Während der mindestens ***fünfmal*** jährlich stattfindenden Sitzungen der Geschäftsleitung werden regelmäßig unter dem ersten Sitzungs-Punkt „Feedback“ kritische Ereignisse im Hinblick auf die Zusammenarbeit der Mitglieder der Geschäftsleitung ausgetauscht und Verbesserungsmöglichkeiten diskutiert. Während der Sitzungen kommen regelmäßig auch Kundenrückmeldungen zur Sprache, die Anlass zu Optimierungsmaßnahmen geben.

9.2 *Kunden- und Dolmetscherrückmeldungen*

Die Kunden sind aufgefordert, über nicht zufriedenstellende Dolmetschleistungen und auch aus anderen Gründen Rückmeldung an die Geschäftsstelle zu geben.
Dolmetscherinnen und Dolmetscher geben Rückmeldung, wenn Kundenverhalten eine gute Dolmetschleistung unangemessen erschwert bzw. unmöglich macht.
Ein Mitglied der Geschäftsleitung ist mit dem Bereich der Kunden- bzw. Dolmetscherrückmeldungen in Zusammenarbeit mit einer hauptamtlichen Mitarbeiterin betraut.

9.3 Umgang mit Fehlern

Fehler treten in jedem Unternehmen auf. Das ist solange kein Problem, wie mit diesen Fehlern offen umgegangen wird. Eine gute Fehlerkultur bedeutet: erkannte Fehler werden

als Chance gesehen und bieten die Möglichkeit, besser zu werden. Daher werden Fehler nicht verschwiegen, sondern es wird offen mit ihnen umgegangen. Dazu wurde ein internes Fehlermeldungssystem entwickelt, das von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, allen Vertragspartner und deren für sie tätigen Dolmetscherinnen und Dolmetscher angewandt werden soll.

9.4 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Wenn ein Fehler erkannt wurde, wird zunächst einmal eine Korrekturmaßnahme eingeleitet. Aber das alleine reicht nicht aus, den Fehler grundsätzlich zu beseitigen. Daher wird bei jedem Fehler analysiert, was dessen Ursache war. Erst wenn die Ursache erkannt und beseitigt wurde, besteht die Wahrscheinlichkeit, dass der Fehler nicht mehr auftritt. Daher werden entdeckte Fehler auch offen kommuniziert, damit an einer anderen Stelle ggf. vorbeugend ein Fehler vermieden werden kann.
Neben dieser Vorbeugungsmaßnahme, die aus einem aufgetretenen Fehler heraus eingeleitet wird, wurden auch vorausschauend Fehlermöglichkeiten erkannt, benannt und Maßnahmen zur Verhinderung eines Auftretens eingeleitet.

9.5 Kontrollanrufe

Um sich von der Qualität der vertraglichen freiberuflichen Dolmetscherinnen und Dolmetscher zu überzeugen, werden Kontrollanrufe von gehörlosen Personen durchgeführt, die dazu von Telesign beauftragt wurden. Für die Beurteilung der Qualität des Voicens werden hörende Personen mit fachlicher Qualifikation beauftragt. Dies soll insbesondere dann geschehen, wenn konkrete Beschwerden dazu Anlass geben.
Nach solchen Kontrollanrufen wird mit dem betroffenen Dolmetschenden ein Gespräch geführt und dieses protokolliert. Ergeben sich nach diesem Gespräch keine Veränderung wird dies in der Geschäftsleitung besprochen und kann dazu führen, dass dem Vertragspartner mitgeteilt wird, dass der betreffende Dolmetschende nicht mehr von ihm eingesetzt werden darf bzw. handelt es sich um den Vertragspartner selbst, kann der Auftragnehmervertrag fristgerecht gekündigt werden.

9.6 Statistik

Die Anzahl der gesamten Anrufe und der gesamten Gesprächsminuten werden monatlich erfasst und bei jeder Sitzung der Geschäftsleitung zur Kenntnis gegeben. Diese Statistik

bildet eine Grundlage zur Kosten- und Nutzenanalyse sowie der Anpassung der Leistungen an die jeweiligen Anforderungen.

9.7 Kundenzugang und Abgänge

Während der Sitzungen der Geschäftsleitung wird auch über Kundenzugänge und Abgänge informiert und evtl. erforderliche Maßnahmen beschlossen.

9.8 Finanzieller Stand

Einmal jährlich wird zu einer Sitzung der Geschäftsleitung der Jahresabschluss zur Diskussion vorgelegt. Betriebswirtschaftliche Auswertungen mit den Einnahmen und Ausgaben liegen zu jeder Sitzung der Geschäftsleitung vor und werden diskutiert.

9.9 Rückverfolgbarkeit der Dienstleistung

Damit auch im Hinblick auf Beschwerden immer nachvollzogen werden kann, welche Honorardolmetscherinnen und -dometscher zu welcher Zeit gedolmetscht haben, ist ein korrektes Einloggen ins System erforderlich. Auch wenn ein Wechsel innerhalb einer Schicht erfolgt, muss dies durch korrektes Neueinloggen erfolgen.
Einloggen ins System kann sich nur eine angemeldete Dolmetscherin oder ein Dolmetscher, die/der von Telesign genehmigt wurde. Jeder Missbrauch bzw. Betrugsversuch ist ein schwerwiegendes vertragswidriges Verhalten (s. Punkt 9.10)

9.10 Vertragswidriges Verhalten von Dolmetscherinnen und Dolmetscher

Nach Kenntnis von vertragswidrigem Verhalten nehmen die Mitglieder der Geschäftsleitung untereinander Kontakt auf und entscheiden individuell über die weitere Vorgehensweise. Es findet dann immer ein persönliches Gespräch mit dem Vertragspartner, für den die Dolmetscherin oder Dolmetscher arbeitet, statt, welches protokolliert wird.

9.11 Kundenbefragungen

Zur Feststellung der Kundenzufriedenheit werden in unregelmäßigen Zeitabständen Kundenbefragungen per Fragebogen durchgeführt. Die Ergebnisse der Befragungen fließen auch in die Gestaltung der Fortbildungsmaßnahmen ein.

Die Ergebnisse der Kundenbefragungen gehen allen Kunden und Vertragspartnern zur Weiterleitung an die für sie tätigen Dolmetscherinnen und Dolmetscher zur Kenntnisnahme zu.

9.12 Internes Audit

Einmal im Jahr findet ein Internes Audit statt, bei dem auch die Vertragspartner und die für sie tätigen Dolmetscherinnen und Dolmetscher mit einbezogen werden. Dieses Audit wird geplant und den Teilnehmenden rechtzeitig bekannt gegeben. Die Ergebnisse des Audits werden von der Geschäftsführung bewertet, Maßnahmen eingeleitet und den Teilnehmern bekannt gemacht.

Zu 10.: Öffentlichkeitsarbeit

Eine gute Öffentlichkeitsarbeit zwecks Informationen an Kunden und Neugewinnung von Kunden hat für Telesign eine hohe Bedeutung.

Aufgabenbereiche zur Öffentlichkeitsarbeit wurden deshalb Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Geschäftsleitung gesondert zugewiesen.

Telesign hat einen Internetauftritt (www.telesign.de), der ständig aktualisiert wird.

Darüber hinaus werden Prospekte bzw. Broschüren erstellt.

Die Homepage von Telesign ist mit dem bekanntesten Internetportal der Hörbehinderten in Deutschland www.taubenschlag.de sowie mit Auftritten von Bildtelefonvertreibern verlinkt.

Telesign präsentiert sich bei Facebook (www.facebook.com/telesign.deutschland) mit aktuellen Themen.

In Interviews zu Filmbeiträgen von Sehen Statt Hören (Bayerisches Fernsehen), eines Magazins für hörbehinderte Menschen, wird über Telesign informiert.

Auf Anfrage führen Mitarbeiter der Geschäftsleitung und die Mitarbeiter Marketing/Öffentlichkeitsarbeit Informationsvorträge über Telesign bei Tagungen oder Versammlungen durch.

Der regelmäßige Besuch von Fachveranstaltungen und Messen (z.B. Rehacare) ist ein weiterer wichtiger Beitrag zur Öffentlichkeitsarbeit von Telesign.

Telesign fördert bundesweite Veranstaltungen der Hörbehindertenarbeit, z.B. Kulturtage der Gehörlosen oder politische Veranstaltungen der Deutschen Gesellschaft der Hörgeschädigten - Selbsthilfe und Fachverbände.
Des weiteren ist Telesign förderndes Mitglied der Deutschen Gesellschaft der Hörgeschädigten – Selbsthilfe und Fachverbände – und Fördermitglied und im Deutschen Gehörlosen-Bund e.V.

Nachwort

Wir bedanken uns für Ihre Mühe, dieses Handbuch zu lesen.
Natürlich konnte hier nicht alles ausführlich dargestellt werden. So befinden sich die Verfahrens- und Arbeitsanweisungen in gesonderten Büchern.
Aber wir hoffen, dass Sie die Ausführungen interessant fanden.

Wenn Sie noch mehr wissen möchten, fragen Sie bitte die Prokuristin Ute Wülpern-Sdun oder Prof. Dr. Ulrich Hase.
Sie stehen Ihnen gerne für weitere Informationen zur Verfügung.