

Telesign Deutschland GmbH, Rendsburg

Qualitätsmanagement - Handbuch
Grundlagenhandbuch

Telesign Deutschland GmbH
Johannes-Wilhelm-Geiger-Weg 8
24768 Rendsburg

Qualitätsmanagement - Handbuch

Version 11 - Stand April 2019

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 Gründung der Telesign Deutschland GmbH und
01.03. 2004 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 fest angestellte Mitarbeiter.

Von diesen arbeiten fünf in der Verwaltung in Rendsburg. Eine dieser fünf MitarbeiterInnen arbeitet 25 Stunden wöchentlich und ist Prokuristin. Die zweite arbeitet in der Verwaltung 20 Stunden wöchentlich. Ein dritter Mitarbeiter arbeitet Vollzeit im Bereich Verwaltung, Öffentlichkeitsarbeit/Marketing und Qualitätsmanagement. **Eine vierte, gehörlose Mitarbeiterin arbeitet 30 Stunden für den Bereich Kundenservice in Gebärdensprache.** Weiterhin ist noch eine Mitarbeiterin auf geringfügiger Basis in der Öffentlichkeitsarbeit tätig.

Eine zweite gehörlose Mitarbeiterin für den Bereich Kundenservice in Gebärdensprache arbeitet von München aus auf einer 26 Stunden – Stelle.

Drei gehörlose Personen sind als „Telesign Fachberater“ auf Honorarbasis ebenfalls in der Öffentlichkeitsarbeit tätig. Sie präsentieren Telesign bundesweit auf Veranstaltungen, Deaf-Messen u.ä. und sind Ansprechpartner für Interessenten.

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

Aktuell sind 70 GebärdensprachdolmetscherInnen sowie **8 SchriftdolmetscherInnen** 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 Gebärdensprachdolmetscher an. Die 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;
- **Telefondolmetschen in Schriftsprache im Auftrag der Tess GmbH und in Zusammenarbeit mit neue dienste Vogelsberg NDV GmbH**
- Ferndolmetschen sowohl im beruflichen als auch im privaten Bereich.

Mit diesen zentralen Aufgaben sind folgende Tätigkeitsfelder verbunden:

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

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

Zum einen die Gruppe der 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 Dolmetscher, die ausschließlich im Rahmen der Auftragserfüllung gegenüber der Tess GmbH im privaten Dolmetschdienst der Tess GmbH eingesetzt werden.

Seit Anfang 2019 bestehen Verträge mit 8 Schriftdolmetschern. Diese Schriftdolmetscher arbeiten im privaten Dolmetschdienst TeScript der Tess GmbH und sollen zu gegebener Zeit im geplanten Geschäftsfeld „Ferndolmetschen in Schriftsprache“ eingesetzt zu werden.

Inhaltsverzeichnis

1. Anwendungsbereich

Das QM- System gilt für das gesamte Unternehmen. Es genügt den Anforderungen der Norm 9001:2015. Schwach ausgeprägt ist das Normkapitel 7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung, da ausschließlich die Dolmetschdienstleistungen 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 9001:2015 verwendet. Verwendete Abkürzungen werden in einer Liste extra aufgeführt.

4. Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

5. Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

5.1.1 Allgemein

5.1.2 Kundenorientierung

5.2 Politik

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten, Befugnisse in der Organisation

6. Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

7. Unterstützung

7.1 Ressourcen

- 7.1.1 Allgemeines
- 7.1.2 Personen
- 7.1.3 Infrastruktur
- 7.1.4 Prozessumgebung
- 7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung
- 7.1.6 Wissen der Organisation
- 7.2 Kompetenz
- 7.3 Bewusstsein
- 7.4 Kommunikation
- 7.5 Dokumentierte Informationen
- 7.6 Öffentlichkeitsarbeit

- 8. Betrieb
- 8.1 Kundenbezogene Prozesse
- 8.2 Dienstleistungserbringung für hörgeschädigte und gut hörende Kunden
- 8.3 Dienstleistungserbringung für die Tess GmbH
- 8.4 Dolmetschen
- 8.5 Beschaffung
- 8.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln
- 8.7 Entwicklungen von Dienstleistungen

- 9. Messung, Analyse und Verbesserung
- 9.1 Manöverkritik und Feedback
- 9.2 Kunden- und Dolmetscherrückmeldungen
- 9.3 Umgang mit Fehlern
- 9.4 Statistik
- 9.5 Kundenzugang und Abgänge
- 9.6 Finanzieller Stand
- 9.7 Rückverfolgbarkeit der Dienstleistung
- 9.8 Vertragswidriges Verhalten von Dolmetschern
- 9.9 Kundenbefragungen
- 9.10 Internes Audit
- 9.11 Managementbewertung

- 10. Verbesserung
- 10.1 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- 10.2 Kontrollanrufe

Zu 3.: Begriffe und Abkürzungen

BBW	Berufsbildungswerk
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BT	Bildtelefon
DG	Dt. Gesellschaft der Hörbehinderten - Selbsthilfe und Fachverbände e.V.
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.: Kontext der Organisation

4.1. Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Für die Erreichung der Unternehmensziele der Telesign Deutschland GmbH sind folgende externe und interne Themen von hoher Bedeutung.

Externe Themen:

Gesetzesgrundlagen

Die Kostenübernahme der Dienstleistungsnutzung muss durch zuständige Instanzen (Integrationsämter bzw. andere Kostenträger) gewährleistet sein (z. B. Arbeitsassistenz über SGB IX).

Wettbewerb, Konkurrenz

Auf nationaler Ebene ist kaum Konkurrenz vorhanden. Ferndolmetschen und Schriftsprachdolmetschen wird auch durch andere Unternehmen angeboten. Telefondolmetschen wird in dieser Form nur durch Telesign angeboten. Mit ihrer Kernkompetenz Telefondolmetschen ist Telesign bisher bundesweit marktführend.

Ein regelmäßiges Monitoring wird u.a. durch den Bereich Marketing/Öffentlichkeitsarbeit durchgeführt. Die Präsenz auf zahlreichen Messen und Veranstaltungen trägt zu einem ausreichenden Marktüberblick bei. Des Weiteren informieren auch Kundenrückmeldungen über neue Wettbewerber etc.

Da die Deutsche Gesellschaft der Hörbehinderten – Selbsthilfe und Fachverbände e.V. Gesellschafterin der Telesign GmbH ist, fließen Erkenntnisse über neue Anbieter mit Telesign ähnlichen Leistungen über diese Gesellschafterin unmittelbar Informationen in die Arbeit von Telesign ein.

Aktuelle Technologie

Die aktuelle Technologie - Internetvideotelefonie, hohe Datenübertragungsraten, moderne Hardware-Geräte (PC, Laptop, Smartphone, Tablet) trägt stark zur Dienstleistungserbringung auf hohem Niveau bei und ermöglicht bessere Teilhabe der Hörbehinderten am gesellschaftlichen und beruflichen Leben.

Netzwerkfähigkeit

Telesign ist verschiedene unternehmensübergreifende Kooperationen mit Wertschöpfungspartnern (Tess, Toolibri, DG) eingegangen, um dem Kunden eine hochwertige Dienstleistung anbieten zu können.

Interne Themen:

Kundenzuwachs

Der Kundenzuwachs wird regelmäßig ermittelt und überwacht.

Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit wird u.a. im Abstand von 2 Jahren durch eine Kundenumfrage gemessen. Die Ergebnisse werden intern & extern kommuniziert (Meetings, Telesign-Webseite, Kunden-Mailing). Auch ein gewissenhaftes und effizientes Rückmeldemanagement ist vorhanden. Jede Rückmeldung von Kunden oder Dolmetschern wird bearbeitet und abgeschlossen.

Kompetenzen der Dolmetscher

Die für Telesign tätigen Dolmetscher verfügen über eine entsprechende Hochschulqualifikation oder sind staatlich geprüft. Sie werden qualitativ hochwertig eingearbeitet und regelmäßig geschult.

Technische Plattform der Tess Relay-Dienste

Die Gewährleistung der Funktionalität und Stabilität der technischen Plattform erfolgt durch die Tess Relay-Dienste GmbH.

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Die Anforderung der ISO 9001:2015 lautet, dass die Organisation ihre relevanten interessierten Parteien und deren Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem bestimmen muss. Die für Telesign relevanten Parteien sind in einer Übersicht dargestellt.

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Der Anwendungsbereich des QMS ist in Kapitel 1 beschrieben.

4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

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.

Zu 5.: Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

5.1.1 Allgemeines

Mit diesem QM- Handbuch verpflichtet sich die Leitung, ein QM- System nach DIN EN ISO 9001:2015 einzuführen, aufrecht zu erhalten und weiter zu entwickeln.

5.1.2 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.

5.2 Qualitätspolitik

„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. Eine 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 negative Rückmeldungen auftreten, engagiert sich Telesign, diese zeitnah und erfolgreich zu bearbeiten. Jede negative Rückmeldung 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.

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten, Befugnisse in der Organisation

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 alle hauptamtlichen Mitarbeiter wurden Stellenbeschreibungen erstellt.

Zu 6.: Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

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

6.2 Qualitätsziele

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.

6.3 Planung von Änderungen

Notwendige Änderungen werden von der Geschäftsleitung in den regelmäßigen Meetings erfasst und entsprechend eingeleitet und umgesetzt.

Zu 7.: Unterstützung

7.1 Ressourcen

7.1.1 Allgemeines

Um die geforderten Arbeiten durchführen zu können, wird den 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.

7.1.2 Personen

Anforderungen an die Dolmetscher und das Telefondolmetschen

Es ist wichtig, dass Dolmetscher den besonderen Anforderungen des Telefondolmetschens gerecht werden. Daher wird auf entsprechende Qualifikationen (Diplom, staatl. Prüfungen etc.) geachtet. Bei neu zu beschäftigenden Dolmetschern wird Wert darauf gelegt, dass sie der Geschäftsleitung **oder einem Standortverantwortlichen** als hoch qualifiziert bekannt sind. **Für unbekannte Dolmetscher gelten weitere Bewertungskriterien.** Alle neuen Dolmetscher müssen vor einem eigenständigen Einsatz 40 Einsatzstunden in max. 4 Monaten 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 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 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.

7.1.3 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.

7.1.4 Prozessumgebung

Es wird darauf geachtet, dass die Arbeitsplätze der Mitarbeiter der Verwaltung modernen Anforderungen genügen. Auch werden die Dolmetscher zur Ausrichtung ihrer Arbeitsplätze beraten (z.B. bezüglich der Lichtverhältnisse im Arbeitsraum etc.).

Für alle Dolmetscher, die im Rahmen der Auftragserfüllung gegenüber der Telesign GmbH und der Tess GmbH in den Dolmetschdiensten eingesetzt werden, erfolgt die Ausstattung der Arbeitsplätze direkt durch die Tess GmbH und verbleibt auch in deren Eigentum.

7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Die Ressourcen zur Überwachung und Messung werden hauptsächlich von der Tess Relay-Dienste GmbH gestellt.

Die laufende Dolmetscher-Schichtbesetzung wird systemseitig durch Telesign überwacht. Diese Einsatzüberwachung ist in einer Verfahrensbeschreibung (7.1.5.1) festgehalten.

7.1.6 Wissen der Organisation

Für eine beherrschte Leistungserbringung und deren Sicherstellung verfügt die Telesign Deutschland GmbH über diverses Wissen, welches u. a. durch unterschiedliche Maßnahmen gepflegt und aufrechterhalten wird.

Mehrere Mitglieder der Geschäftsleitung haben aufgrund ihrer familiären Herkunft einen starken Bezug zur Gemeinschaft der Hörgeschädigten (CODA – child of deaf adults) und bringen dadurch neben ihrer Geschäftsleitungskompetenz viel Hintergrundwissen aus diesem Bereich mit. Des Weiteren sind fast alle Geschäftsleitungsmitglieder gleichzeitig als qualifizierte Gebärdensprachdolmetscher ausgebildet. Ein Mitglied der Geschäftsleitung ist hauptberuflich im Bereich Menschen mit Behinderung auf politischer Ebene tätig.

Die für Telesign tätigen Dolmetscher sind auf hohem Niveau ausgebildet und werden regelmäßig geschult. Zu diesen Schulungen werden die Dolmetscher vertraglich verpflichtet. Einige Dolmetscher sind qualifiziert, auch in anderen Sprachen zu dolmetschen.

Auch regelmäßige Schulungen der Mitarbeiter werden gefördert und umgesetzt.

Das benötigte technische Knowhow wird vom Kooperationspartner Tess gestellt.

Erfahrungen sind in verschiedenen dokumentierten Informationen vorhanden. So wurde z. B. die Verfahrensanweisung „Einarbeitung neuer Dolmetscher“ um einen ausführlichen Leitfaden, basierend auf neu gewonnenen Erfahrungen, erweitert.

Entsprechendes Wissen wird außerdem über ein Firmenintranet für Geschäftsleitung, Mitarbeiter und Dolmetscher bereitgestellt und gespeichert.

Relevante Informationen und Erkenntnisse werden regelmäßig zwischen Geschäftsleitung, Dolmetschern und Mitarbeitern kommuniziert. Regelmäßige Versammlungen der Geschäftsleitung werden protokolliert und den Mitarbeitern dargelegt.

Befragungen der Kunden sorgen ebenfalls für neue Erkenntnisse und Erweiterung des Wissensstandes.

7.2 Kompetenz

Schulungen der Dolmetscher

Damit die Mitarbeiter die nötige Qualifikation für ihre Arbeit erhalten und ausbauen, werden sie regelmäßig geschult.

Gemäß dem geschlossenen Auftragnehmervertrag müssen alle 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 zum Besuch dieser Schulung ruht die Tätigkeit des Dolmetschenden.

Neue 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 Dolmetscher sowie der Kunden. Kundenrückmeldungen 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.

Ein Bestandteil der Schulungen sind auch Gespräche mit den Dolmetsch-Vertragspartnern mit dem Ziel, sich gegenseitig Feedback zur Arbeitszufriedenheit zu geben. Diese Gespräche dienen der Optimierung der Arbeit zur Zufriedenheit von den tätigen Dolmetschern 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 Schultag in abschließenden Gesprächsrunden erfragt und mittels eines anonymen Schulungsbewertungsformulars festgehalten. So werden Kriterien für die Beurteilung der Schulungen, die Bewertung der 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 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 Dolmetscher und geben ihnen Möglichkeiten zur Reflexion und Entlastung.

Schulungen der hauptamtlichen Mitarbeiter

Wünsche zu Fortbildungen werden auch mit den nicht dolmetschenden hauptamtlichen 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.

7.3 Bewusstsein

Alle Mitarbeiter sind über das QMS informiert und können über das Intranet „Connect“ auf das QM-Grundlagenhandbuch und alle für sie relevanten dokumentierten Information zugreifen. Über neue Inhalte werden alle betroffenen Mitarbeiter in Kenntnis gesetzt (Systemnachricht, gesonderte Benachrichtigung z. B. per E-Mail). Sie werden dazu angehalten, diese bei Ihrer Arbeit zu berücksichtigen.

7.4 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 E-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 zu der in München tätigen 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 Dolmetscher erfolgen anlassbezogen durch Informationsschreiben und während der jährlich stattfindenden Schulungsveranstaltungen.

Die externe Kommunikation erfolgt hauptsächlich im Bereich Öffentlichkeitsarbeit (s. Kap. 7.6).

7.5 Dokumentierte Informationen

Um die Durchführung der Prozesse zu unterstützen, müssen dokumentierte Informationen aufrechterhalten werden und für alle erkennbar und verständlich sein.

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

- Grundlagenhandbuch
- Verfahrensanweisungen
- **Verfahrensbeschreibungen**
- Checklisten und Formularen
- Musterverträgen
- Arbeitsanweisungen
- Informationsschreiben
- Leitfäden
- Power Point für Präsentationen.

Das QM- Grundlagenhandbuch steht allen Kunden und sonstigen Interessenten zur Einsichtnahme zur Verfügung. Es wird 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 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

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

7.6 Öffentlichkeitsarbeit

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

Aufgabenbereiche zur Öffentlichkeitsarbeit wurden deshalb 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 Hörbehinderten – Selbsthilfe und Fachverbände – und Fördermitglied und im Deutschen Gehörlosen-Bund e.V.

Zu 8.: Betrieb

8.1. 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 des Bereichs Kundenservice 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 Sachbe-

arbeiterin des Kundenservice 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.

8.2 Dienstleistungserbringung 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 über die MMX-Software oder 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 von max. 30 Minuten angeboten. Im Gegensatz zum Telefondolmetschen mit zwei Leitungen wird hier nur über eine Leitung für den Kunden gedolmetscht, der sich mit seinem Gesprächspartner bzw. seinen Gesprächspartnern im 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.

8.3 Dienstleistungserbringung 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 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 Dolmetscher, die im Dolmetschdienst für die Tess GmbH eingesetzt werden, zusätzliche Informationen und Arbeitsanweisungen direkt von der Tess GmbH.

8.4 Dolmetschen

Verträge und Honorar

Es gibt für Dolmetscher im beruflichen Bereich als auch im Einsatz für die Tess GmbH einen schriftlichen Auftragnehmervertrag. Zurzeit liegen Verträge mit **23** Dolmetschfirmen bzw. freiberuflichen Dolmetscherinnen und Dolmetschern als Auftragnehmer vor.

Die Vertragspartner haben die Möglichkeit, weitere Dolmetscher für den Dienst zu beschäftigen. Wie die Vertragspartner neue Dolmetscher anmelden, wurde bereits unter Punkt 7.1.2 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

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

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 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 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 Telefonat bzw. Gesprächs angefertigt wurden, unverzüglich vernichtet werden müssen.

Verstöße führen zur außerordentlichen Kündigung.

8.5 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.

8.6 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.

8.7 Entwicklung von Dienstleistungen

Das Angebotsportfolio von Telesign entwickelt sich ständig fort. Während in den ersten Jahren das Angebot der Dienstleistung Telefondolmetschen bestand, umfasst es mittlerweile weitere Dienstleistungen, wie z. B. das Ferndolmetschen (Spontanes Ferndolmetschen und VideoSign).

Im Sinne einer optimalen Kundenorientierung werden die Produkte kontinuierlich angepasst und verbessert.

Zu 9.: Bewertung der Leistung

9.1 Manöverkritik und Feedback

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.

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 Mitarbeitern, allen Vertragspartner und deren für sie tätigen Dolmetscher angewandt werden soll.

9.4 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.

9.5 Kundenzugang und Abgänge

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

9.6 Finanzieller Stand

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

9.7 Rückverfolgbarkeit der Dienstleistung

Damit auch in Hinblick auf negative Rückmeldungen immer nachvollzogen werden kann, welcher Honorardolmetscher 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 ein angemeldeter Dolmetscher, der von Telesign genehmigt wurde. Jeder Missbrauch bzw. Betrugsversuch ist ein schwerwiegendes vertragswidriges Verhalten (s. Punkt 9.8).

9.8 Vertragswidriges Verhalten von Dolmetschern

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 der Dolmetscher arbeitet, statt, welches protokolliert wird.

9.9 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 Dolmetscher zur Kenntnisnahme zu.

9.10 Internes Audit

Einmal im Jahr findet ein internes Systemaudit 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.

9.11 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:

- Kundenrückmeldungen
- 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
- Umgang mit Risiken und Chancen

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.

Zu 10.: Verbesserung

10.1 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.

10.2 Kontrollanrufe

Um sich von der Qualität der vertraglichen freiberuflichen Dolmetscher zu überzeugen, werden Kontrollanrufe durch gehörlose und hörende Mitarbeiter von Telesign und Tess durchgeführt. Die Kontrollanrufe erfolgen spontan und werden in einem Bewertungsbogen erfasst, der in Connect für alle Mitglieder der Geschäftsleitung einsehbar ist.

Werden Telefonate mit einem Dolmetscher mehrfach negativ beurteilt, wird mit dem betroffenen Dolmetschenden ein Gespräch geführt und dieses protokolliert. Ergeben sich nach diesem Gespräch keine Veränderungen 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.

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.