

## FAQ

### - Sprachmittlungs-Pool *Trans-it!* –

#### **1. Welche Angaben werden bei einer Anfrage für eine Sprachmittlung benötigt?**

Ihre Anfrage sollte folgende Angaben enthalten:

- Datum und Uhrzeit
- Einsatzort (ggf. Institution/Hausbesuch, Straße, Postleitzahl, Ort und Raumnummer bzw. konkreter Treffpunkt, bspw. „vor der Haustür“)
- gewünschte Sprache (Bei länderübergreifenden Sprachen, bspw. arabisch, können Sie gerne auch das Land angeben. So kann von der Vermittlungsstelle darauf geachtet werden, dass die sprachmittelnde Person und der\*die Klient\*in / Patient\*in denselben Dialekt sprechen.)
- ggf. gewünschtes Geschlecht. Bitte beachten Sie hierbei: Wenn das Geschlecht der sprachmittelnden Person nicht relevant ist, vermerken Sie dies bitte. Bspw. durch die Angabe „m/w/d“ oder eine neutrale Formulierung wie „Ich benötige eine Sprachmittlung/sprachmittelnde Person“ o.ä. Bei Nutzung des generischen Maskulinums ist für die Vermittlungsstelle nicht ersichtlich, ob dies für alle Geschlechter verwendet wird oder ob Sie einen männlichen Sprachmittler benötigen.

#### **2. Wer kann eine Sprachmittlung beauftragen?**

Sprachmittlungen können von gemeinwohlorientierte Institutionen, Behörden, Gesundheits- sowie Bildungseinrichtungen gebucht werden. Es findet keine Vermittlung an Privatpersonen statt.

#### **3. Ich möchte eine Sprachmittlung beauftragen, werde aber selbst nicht bei dem Termin anwesend sein. Ist das möglich?**

Falls Sie nicht bei der Sprachmittlung anwesend sind, geben Sie bitte die Kontaktdaten der\*des zuständigen Ansprechpartner\*in an. So wird sichergestellt, dass der\*die Sprachmittler\*in Kontakt zu der Person vor Ort aufnehmen kann.

#### **4. Ich möchte gerne eine Sprachmittlung in Anspruch nehmen, die Rechnung wird jedoch von einem anderen Träger beglichen. Wie soll ich vorgehen?**

Falls Sie den Auftrag durchführen, die Kosten aber von einem anderen Träger übernommen werden, geben Sie dies bitte bei Ihrer Anfrage an. Zusätzlich wird hier die Zustimmung der kostentragenden Organisation benötigt. Dies kann entweder durch eine allgemeine Zusage der Organisation geschehen oder indem der Kostenträger von der Vermittlungsanfrage anderweitig in Kenntnis gesetzt wird (z.B. im CC der Mail). Wird der Kostenträger hierbei nicht angegeben, wird die Rechnung an die beauftragende Organisation gesendet.

### **7. Ich möchte eine Sprachmittlung via Telefon oder Video buchen. Wie soll ich vorgehen?**

Sie können über *Trans-it!* auch eine Sprachmittlung per Telefon oder Video buchen. Bitte geben Sie hierbei an, welches Medium genutzt wird und wie diese ablaufen soll. Bei einer Sprachmittlung via Video lassen Sie uns am besten vorher die Zugangsdaten zukommen. Diese werden von uns an die sprachmittelnde Person weitergeleitet.

Bitte sende Sie im Nachgang an das Gespräch eine Mail an die Vermittlungsstelle mit Angabe der Dauer des Auftrags. Damit der Auftrag zugeordnet werden kann, geben Sie hier bitte auch den Namen des\*der Sprachmittler\*in, Datum, Uhrzeit und durchführende Organisation an. Sie können hier gerne einfach auf die Mail mit der Auftragsbestätigung antworten. So sind für uns alle Daten ersichtlich. Gerne können Sie in diesem Rahmen ebenfalls ein Feedback abgeben.

### **9. Was passiert bei einem Termin?**

Die sprachmittelnde Person wird zum vereinbarten Termin am Einsatzort erscheinen. Bitte stellen Sie diese bei ihrem\*r Klienten\*in vor und klären Sie deren Rolle. Beachten Sie hierzu gerne die „Hinweise zur Zusammenarbeit mit Sprachmittler\*innen“. Am Ende des Termins erhalten Sie von dem\*der Sprachmittler\*in ein Formular zur „Bestätigung über die Durchführung einer Sprachmittlung“. Bitte überprüfen Sie die dort angegebenen Daten. Wenn diese korrekt sind, ergänzen Sie bitte die Zeit, die der\*die Sprachmittler\*in für Sie im Einsatz war, unterschreiben Sie das Formular und setzen (wenn möglich) Ihren Stempel darunter. Im Nachgang würden wir uns darüber freuen, wenn Sie den Feedbackbogen, den Sie per Mail zusammen mit der Auftragsbestätigung erhalten haben, ausgefüllt an uns zurück senden würden.

Bei einer telefonische Sprachmittlung oder einer Sprachmittlung via Video senden Sie uns bitte als Nachweis der Dauer des Auftrags eine Mail, in welcher Sie neben den Angaben des Auftrags (Sprachmittler\*in, Datum, Uhrzeit, durchführende Organisation) auch die Länge des Gesprächs vermerken.

### **10. Wie werden Wartezeiten berechnet?**

Falls es zu Wartezeit für die sprachmittelnde Person kommt und diese nicht durch den\*die Sprachmittler\*in selbst verschuldet sind, wird der angefragte Beginn des Auftrags als Beginn des Berechnungszeitraums gewertet.

**Mehr Informationen zu unserem Angebot finden Sie auf unserer *Trans-it!*-Website ([www.bit.ly/trans-it!](http://www.bit.ly/trans-it!)).**