

**Geschäftsanweisung**  
**Einsatz von Übersetzungsdienstleistungen 09/2016**  
zuletzt ergänzt am 24.03.2017; **geändert am 15.03.2018**

**I. Ausgangslage**

Infolge der Flüchtlingssituation ist die Anzahl der Kundinnen und Kunden ohne bzw. mit nur geringen Deutschkenntnissen, die Vermittlungs-/Beratungsdienstleistungen sowie Arbeitslosengeld II im Jobcenter Bremen in Anspruch nehmen, bereits angestiegen und wird möglicherweise noch weiter steigen.

Damit Kundinnen und Kunden mit Sprachbarrieren so früh wie möglich in Bezug auf Ihre Arbeitsmarktintegration aktiviert und bei der Beantragung von Arbeitslosengeld II unterstützt werden können, werden externe Dolmetscher- und Sprachmittlerdienstleistungen genutzt.

**II. Lösung**

Der Einsatz des nachfolgenden Dienstleistungsangebots kann sowohl in der Eingangszone, in der Leistungsgewährung, als auch im Bereich M&I erfolgen. Die Nutzung eigener Fremdsprachenkenntnisse bzw. der Fremdsprachenkenntnisse von Kolleginnen und Kollegen erfolgt nach eigenem Ermessen. Der Einsatz der jeweiligen Übersetzungsdienstleistungen ist in VerBIS zu dokumentieren.

Bei allen Übersetzungen, ob mündliche oder schriftliche Dolmetscherdienste ist gemäß der Weisung 20161102 8 vom 21.11.2016 – Inanspruchnahme von Dolmetscher- und Übersetzungsdiensten Information 201611029 vom 21.11.2016 – Inanspruchnahme von Dolmetscher- und Übersetzungsdiensten zu verfahren.

**1. Angebot von sprachmittelnden und dolmetschenden Dienstleistungen**

---

Die Inanspruchnahme von Dolmetscherdiensten erfolgt, aufgrund der zu wählenden wirtschaftlichsten Methode, gestuft:

1. Kundin/ Kunde sollte eine Vertrauensperson mit entsprechenden Sprachkenntnissen mitbringen oder:
2. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit entsprechenden Sprachkenntnissen werden mit der Übersetzung betraut.

3. Auch die Nutzung von Sozialverbänden bzw. ehrenamtlichen Einrichtungen ist möglich, soweit die Übersetzungs- und Dolmetscherdienste im Zusammenhang mit ihren Aufgaben stehen.

Stehen diese kostenlosen Möglichkeiten nicht zur Verfügung, sind Dolmetscherdienste anzubieten.

### 1.1 Zentrale Dolmetscher-Hotline

Die zentrale Dolmetscher-Hotline ist gerade für spontane, ungeplante Vorsprachen ein sehr gutes Instrument und bietet viele verschiedene Sprachen.

Terminart	Terminiert und unterminiert
Sprachen:	Englisch Französisch Arabisch Paschtu, Dari Farsi Tigrinisch Bulgarisch Kurdisch Polnisch Rumänisch Russisch Bosnisch- Kroatisch-Serbisch Ungarisch Urdu (nur terminiert)
Kosten:	Der Preis pro Gesprächsminute „ad hoc“ 0,90 € je Minute. Werden Gespräche terminiert, erfolgt eine Abrechnung im 30-Minuten-Takt zu 0,81 € je Minute. Terminiert: 30 Minuten = 24,30 Euro 1 Stunde = 48,60 Euro 1,5 Stunden= 72,90 Euro Unterminiert: 20 Minuten = 18,00 Euro 45 Minuten = 40,50 Euro
Nutzungsempfehlung:	Für terminierte und unterminierte Gespräche bei denen die Präsenz eines Dolmetschers vor Ort entbehrlich ist oder nicht frühzeitig beauftragt werden kann.
Weisung:	<a href="#">Weisung 201605020 vom 25.05.2016</a>

#### 1.1.1 Verfahren zur Einschaltung der Dolmetscher-Hotline für **unterminierte** Gespräche

- **Anruf der Telefon-Dolmetscher: 08654 457 973 2**
- Angabe des Namens und der Dienststellennummer (21404) und der zu übersetzenden Sprache

- Innerhalb von max. 2 Minuten wird die Verbindung zu einer/einem Dolmetscher/in hergestellt. Soweit dies im Einzelfall nicht möglich ist, kann ein Gesprächstermin innerhalb der nächsten 24 Stunden vereinbart werden.
- Dort erfolgt die Angabe des Gesprächsrahmens:
  - EZ, M&I, Leistungsgewährung
  - anwesende Personen
  - wichtigste Gesprächsinhalte
- Versand der folgenden, ausgefüllten E-Mail-Vorlage **nur** an den Fachbereich Integration, damit dort die sachliche Richtigkeit der Rechnung geprüft werden kann.



160524\_Muster-E-Mail\_unterminierte\_Einschaltung.msg

### 1.1.2 Verfahren zur Einschaltung der Dolmetscher-Hotline für **terminierte** Gespräche

1. Beauftragung der Dolmetscherdienstleistung mit folgender E-Mail Vorlage mindestens 24 Stunden vorher:



160524\_Muster-E-Mail\_terminierte\_Anfrage.msg

Unter Notizen sind die geplante Gesprächsdauer sowie bereits bekannte Themen des Termins anzugeben.

2. Erhalt einer Lesebestätigung
3. Erhalt einer Terminbestätigung innerhalb von 60 Minuten nach Beauftragung.
4. Anruf der Telefon-Dolmetscher zum vereinbarten Termin:
  - 08654 457 973 2
  - Angabe des Namens und der Dienststellennummer (21404)
  - Weiterverbindung zum Dolmetscher
5. Die Abrechnung erfolgt zwischen der SAVD Videodolmetschen GmbH mit dem Internen Service der BA. Die sachliche Richtigkeit wird im Fachbereich Integration geprüft.

**\*Storno:** Ist absehbar, dass ein Termin nicht (mehr) benötigt wird, der Kunde bzw. die Kundin nicht (mehr) zum Termin erscheinen wird, senden Sie bitte die E-Mail, mit der der Termin gebucht wurde, ergänzt um das Wort „Storno“ am Anfang der Betreffzeile an die o.g. E-Mail Adresse, um den Termin zu stornieren. Falls terminierte Gespräche nicht in Anspruch genommen oder abgesagt werden, fällt eine Stornogebühr von 20 Euro an, wenn der Termin nicht 24 Stunden vor dem Termin via E-Mail abgesagt wird.

### 1.2 Dolmetscher/innen über Performa Nord

Terminart	Terminiert
Sprachen:	nach Bedarf
Kosten:	24 Euro für die 1. Stunde,

	12 Euro für jede weitere angefangene halbe Stunde, zzgl. 16 Euro Fahrtkosten (im Bremer Stadtgebiet) Beispielhaft Gesamtkosten: 30 Minuten = 40 Euro; 1 Stunde = 40 Euro; 1,5 Stunden = 52 Euro
Nutzungsempfehlung:	Für terminierte Gespräche bei denen die Präsenz eines Dolmetschers vor Ort erforderlich ist und rechtzeitig beauftragt werden kann.

### **1.2.1 Verfahren zur Einschaltung Dolmetschende über Performa-Nord für terminierte Gespräche:**

1. Versand des ausgefüllten Auftragsformulars entsprechend der Anleitungen an Sprachmittlerdienst@PerformaNord.bremen.de



2. Innerhalb von 2 Werktagen erfolgt eine Rückmeldung durch die Performa Nord, ob die Übersetzung am angegebenen Tag gewährleistet werden kann oder nicht.

#### **Nach absolviertem Gespräch ist wie folgt vorzugehen:**

- Prüfung der Rechnung durch Mitarbeiter/in, die/der Performa Nord beauftragt hat oder durch Mitarbeiter/in, welche/r das Gespräch geführt hat (z. B. sind alle Gesprächs-, Dolmetscher/in-, Kunden- und Zahlungsrelevanten Daten enthalten)
- Zeitnaher Versand der Originalrechnung mit dem Vermerk „*sachlich und rechnerisch richtig*“ unter Angabe des Namens, OrgZ und Datum an 833 den IS Personal - Interner Dienstbetrieb -
- Hinweis: Die Rechnungen sind von dem Dolmetschenden auszufüllen, einschließlich der Angabe zur MwSt!

Sofern mit hoher Wahrscheinlichkeit, davon auszugehen ist, dass unterminierte Vorsprachen von Kundinnen und Kunden erfolgen, für die Sprachmittler/innen benötigt werden, können diese auch ohne konkreten Termin angefordert werden.

## **2. Übersetzung von Schriftstücken**

Mit [Weisung vom 29.06.2017](#) wurden neue [Rahmenverträge](#) für die Durchführung von **schriftlichen** Übersetzungsarbeiten ab dem 01.07.2017 veröffentlicht.

Ab diesem Datum werden die schriftlichen Übersetzungsdienstleistungen von den Firmen Kern AG und Wagner Consulting LLC erbracht. Beide Auftragnehmer sind nach EN ISO 17100:2015 zertifiziert und führen Übersetzungsdienstleistungen gemäß gültigen Qualitätsstandard durch.

**Die Art der Erstattung ist bereits im Auftrag an den IS-Personal auszuwählen.**

## **2.1 Arten der Förderung**

Wie gefördert wird, hängt von der zu erbringenden Leistung ab. Alle Übersetzungen, die für eine Integration oder die Anbahnung einer Integration in Arbeit oder Ausbildung sind, sind über VB abzurechnen. Alle Übersetzungen, die für das Verwaltungsverfahren im Rahmen der Antragstellung erforderlich sind, werden über das Verwaltungskostenbudget abgerechnet.

### **2.1.1 Förderung aus dem Vermittlungsbudget nach §§ 16 SGB II i.V.m. 44 SGB III**

Die notwendigen Kosten für die Übersetzung von Zeugnissen und sonstigen Unterlagen, die für die Anbahnung oder Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Ausbildung oder Arbeit erforderlich sind, können für erwerbsfähige Leistungsberechtigte nach §§ 16 SGB II i.V.m. 44 SGB III übernommen werden. Darüber entscheidet im Einzelfall die zuständige IFK.

### **2.1.2 Übersetzungsauftrag über den Internen Service (Verwaltungskostenbudget)**

Für Leistungsberechtigte, die die Übersetzung von Dokumenten benötigen, die für das Verwaltungsverfahren erforderlich sind (Bsp.: Gerichtsurteile zu Unterhalt o. ä.), kann die Übersetzung über das Verwaltungskostenbudget abgerechnet werden. Diese Übersetzungen sind über den Internen Service (nach Rücksprache) zu veranlassen.

## **2.2 Auswahl des Anbieters**

**Die Firma Kern AG (Klappleiste Los 1-4 im Auftragsformular)** ist für Folgendes einzuschalten, also fast ausschließlich zu nutzen (Übersetzungen für die Anbahnung oder Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Tätigkeit):

- Schlichte oder alltägliche Übersetzungen von Dokumenten, die wortgetreu übersetzt werden müssen. Die Dokumente werden in der Regel von Kunden vorgelegt oder von ausländischen Stellen übersandt.  
Beispiele: Anträge, Bescheinigungen, Zeugnisse, Lebensläufe, Urkunden, Zertifikate, Amtliche Dokumente (z.B. Bescheide von Behörden), Behördenkommunikation, Arbeitsverträge, Ausbildungsverträge, Briefe, E-Mails, Internetseiten, Ausländische Informationsblätter.

Zusätzliche Kosten für Beglaubigungen: 8,50 € pro Dokument.

**Die Firma Wagner Consulting LLC (Klappleiste Los 5 im Auftragsformular)** hingegen ist nur in Einzelfällen (Dokumente, die für das Verwaltungsverfahren erforderlich sind) nach Rücksprache mit dem Internen Service einzuschalten für:

- Komplexe Dokumente und Publikationen, die überwiegend eine einschlägige und ggf. juristische Terminologie aus den Bereichen Arbeitsmarkt, Bildung und soziale Sicherheit (einschließlich das steuerrechtliche Kindergeld) beinhalten.  
Beispiele: Merkblätter, Broschüren, Vordrucke, Gerichtsurteile oder Beschlüsse, Unterlagen die zum Beispiel eine Rechtsfolgenbelehrung enthalten, Textbausteine Eingliederungsvereinbarung, Vordrucke zur Entbindung von der ärztlichen Schweigepflicht.

Zusätzliche Kosten für Beglaubigungen: 50,00 € pro Dokument

### 2.3.1 Verfahren der **Auftragserteilung**:

Für Übersetzungsaufträge ab dem 01.07.2017 ist das verlinkte, standardisierte [Auftragsformular](#) zu nutzen. Das Auftragsformular ist auch im [Intranet des Internen Service](#) hinterlegt. Bei der Erstellung werden alle Auftragsdaten vom Bedarfsträger im Formular erfasst und die zu übersetzenden Dokumente in Dateiform als Anlage hochgeladen.

Anschließend erfolgt die Versendung des Formulars nach Bestätigung an den Internen-Service – Personal und an den Übersetzungsdienstleister per E-Mail. Das verläuft beides parallel. Die automatisch generierte Auftragsnummer sorgt unter anderem für eine zügige Zuordnung sowie Abarbeitung. Die Versendung der Aufträge erfolgt dabei grundsätzlich in E-Mail-Form.

Besonderheiten bei Förderung aus dem Vermittlungsbudget:

Von den Kundinnen und Kunden sind folgende Dokumente ausgefüllt und unterschrieben bei der IFK vorzulegen:

- ➔ Antragsformular VB
- ➔ Abtretungserklärung Förderleistung SGB II (Abtretung an Dritte)

### 2.3.2 Übersetzung/ Rechnungsprüfung:

Wenn die übersetzten Dokumente vorliegen, werden diese vom Internen Service an die Auftrag stellende Mitarbeiterin bzw. den Mitarbeiter weitergeleitet.

Bei Erstattung aus dem Verwaltungskostenbudget erfolgt die Rechnungsprüfung und Anweisung der Kosten im Internen Service.

Bei Erstattung aus dem Vermittlungsbudget hingegen wird die Rechnung an die zuständige IFK weitergeleitet. Diese prüft die Rechnung und gibt sie mit der Stellungnahme, dem VB-Antrag und der Abtretungserklärung weiter an die Eingangszone zur Zahlbarmachung.

### 2.3.3 Ergänzende Hinweise – Beglaubigungen


Falls Beglaubigungen erforderlich sein sollten, muss das gleich mit veranlasst werden, da bereits übersetzte Dokumente nicht nachträglich beglaubigt werden können. Sie müssten neu übersetzt werden und verursachen somit doppelte Kosten.

Sofern in einem Dokument oder im gesamten Auftrag unterschiedliche Sprachen enthalten sind, ist eine genaue Angabe erforderlich, welche Sprache/Sprachen übersetzt werden soll.

### III. Inkrafttreten

Diese Geschäftsanweisung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft und gilt bis zum 31.12.2021.  
Die Geschäftsanweisung 09/2016 ist somit aufgehoben.

Bremen, den 15.03.2018

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Susanne Ahlers', written over a horizontal line.

Susanne Ahlers, Geschäftsführerin