

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Gültig ab 01.07.2018

A GRUNDLAGE

Die ARGE Integration Ostschweiz (nachfolgend ARGE) betreibt im Auftrag der Kantone St. Gallen, Thurgau, Graubünden, Appenzell Ausserrhoden, Glarus und Appenzell Innerrhoden die Vermittlungsstelle „verdi - Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz“ (nachfolgend verdi). Dank der finanziellen Unterstützung durch die erwähnten Kantone können staatliche Stellen oder Organisationen von subventionierten Tarifen profitieren, sofern sie Leistungen im Auftrag des Staates in den Bereichen Bildung, Soziales, Gesundheit und Migration erbringen. Anderen Stellen stehen die Dienstleistungen zu nicht-subventionierten Ansätzen ebenfalls zur Verfügung.

Die Interkulturell Dolmetschenden (nachfolgend IkD, wobei zur besseren Lesbarkeit nur die weibliche Form verwendet wird) sind bei ARGE/verdi angestellt. ARGE stellt eine angemessene Entlohnung inkl. Sozialleistungen sowie adäquate Weiterbildungsmöglichkeiten sicher. Den Mitarbeitenden steht zudem ein regelmässiges Angebot für Intervention sowie bei Bedarf für Supervision zur Verfügung. Alle Mitarbeitenden von verdi sind an die Schweigepflicht gebunden.

B AUFTRAGSABWICKLUNG

B1 Auftragsbestellung

Aufträge werden online erteilt. Telefonische Aufträge werden nur für Expressaufträge (verdi-service plus) akzeptiert. Es werden maximal 6 Monate vor dem Einsatzdatum Aufträge entgegengenommen.

Jedes Gespräch mit einem Klienten/Patienten ist ein separater Auftrag, für den eine Bestellung zu erfassen ist. Dies gilt auch, wenn mehrere Gespräche mit der gleichen IkD, aber unterschiedlichen Klienten/Patienten direkt aufeinanderfolgend geplant sind. In diesem Fall ist in den zusätzlichen Bestellungen explizit darauf hinzuweisen, dass die IkD bereits vor Ort ist. Ohne diesen Hinweis wird für jeden Auftrag Arbeitszeit- und Arbeitswegentschädigung (Reisezeitentschädigung und Fahrspesen) gemäss Zonenmodell verrechnet. Die maximale Dauer für mehrere aufeinanderfolgende Einsätze der gleichen IkD beim gleichen Auftraggeber beschränkt sich auf 4.5 h. Zwischen zwei Klientengesprächen ist der IkD eine angemessene Pause einzuräumen.

Massgebende rechnungsrelevante Informationen sind vom Auftraggeber unter Einhaltung der in der Schweiz gültigen Datenschutzbestimmungen in der Bestellung aufzuführen. Klären Sie bei Bedarf vorgängig mit dem zuständigen Rechnungsempfänger, welche Informationen rechnungsrelevant sind.

Die auftraggebende Organisation kann Folgetermine, welche dieselben Klienten/Patienten und Gesprächsleiter betreffen, direkt vor Ort mit der IkD vereinbaren. Die definitive Auftragserteilung an verdi erfolgt ausschliesslich durch den Kunden inkl. Angabe zur gewünschten Dolmetschperson.

B2 Auftragsbestätigung und Vermittlung

Bestellungseingänge werden unmittelbar automatisch bestätigt. Die Vermittlung erfolgt in der Reihenfolge der Dringlichkeit – für Expressaufträge (verdi service plus) sofort.

Die massgebenden Kriterien für die Vermittlung von IkD sind die ausgewiesene Fachkompetenz (Zertifikat INTERPRET), die zeitliche Verfügbarkeit und die Distanz vom Wohnort zum Einsatzort. Soweit möglich werden weitere Eigenschaften wie Geschlecht oder Spezialkenntnisse der IkD berücksichtigt. Dem Wunsch des Kunden, eine bestimmte IkD zu bestellen, wird nach Möglichkeit entsprochen.

Es gibt keine Garantie, dass in jedem Fall eine IkD vermittelt werden kann.

B3 Einsatz

Das Gespräch darf nur in ausdrücklicher Absprache mit der IkD die geplante Einsatzdauer überschreiten, vorausgesetzt dass die IkD keine weiteren Verpflichtungen hat.

Am Ende des Gesprächs füllt der Kunde/die Fachperson gemeinsam mit der IkD das Zeitprotokoll aus, welches von beiden unterzeichnet wird. Die IkDs sind für die Rücksendung der Zeitprotokolle an verdi verantwortlich.

B4 Verrechnung

verdi berechnet fürs Vor-Ort-Dolmetschen als Mindesteinsatz eine Stunde. Jede weitere angebrochene Viertelstunde wird auf 15 Min aufgerundet. Nicht durch die IkD verursachte Wartezeiten werden verrechnet.

Erscheint der Klient nicht zum Termin oder dauert der effektive Einsatz weniger lange als vereinbart, wird die vereinbarte Zeit inkl. Arbeitszeit- und Arbeitswegenschädigung vollumfänglich in Rechnung gestellt.

Erscheint eine IkD unabgemeldet nicht zu einem vereinbarten Termin, so wird dem Auftraggeber mindestens eine volle Dolmetschstunde, für längere Termine die Hälfte der vereinbarten Einsatzzeit gutgeschrieben.

B5 Reklamationsmanagement

Reklamationen jeglicher Art können jederzeit an verdi (verdi@verdi-ost.ch) gerichtet werden und werden von der Bereichsleitung persönlich behandelt.

C VERANTWORTLICHKEITEN AUFTRAGGEBER/GESPRÄCHSLEITENDE

C1 Die auftraggebende Organisation ist für die Gestaltung und Leitung des Gesprächs verantwortlich. Sie informiert zu Beginn die Klientel über die Rolle der IkD (siehe Leitfaden Dialog und Berufskodex INTERPRET auf www.verdi-ost.ch).

C2 verdi wünscht, dass die Gesprächsleiter innerhalb der geplanten Einsatzdauer eine Vorbereitungszeit mit der IkD einplanen. Dies erlaubt, das Gesprächsthema, die Ziele sowie die konkreten Erwartungen an die IkD vorzubesprechen (Briefing). Ebenso wird erwartet, dass im Anschluss an das Gespräch eine Nachbesprechung (Debriefing) erfolgt.

C3 Die Dolmetschleistung findet ausschliesslich im Beisein der Gesprächsleitung statt. IkDs dürfen die Klienten/Patienten ohne Beisein der Gesprächsleitung nicht begleiten. IkDs dürfen bei den Kunden keine schriftlichen Übersetzungsaufträge übernehmen.

C4 Es ist den Auftraggebern nicht erlaubt, nach einmal erfolgter Vermittlung durch verdi spätere Einsätze mit der IkD unter Umgehung von verdi zu vereinbaren.

- C5** Persönliche Kontaktdaten von IkD dürfen auf keinen Fall an Patienten/Klienten weitergegeben werden.
- C6** Die auftraggebende Organisation wird gebeten, für ein einzelnes oder eine Serie von Gesprächen das Feedbackformular von verdi auszufüllen und verdi zuzustellen.

D VERANTWORTLICHKEITEN verdi

- D1** Alle Mitarbeitenden von verdi unterstehen der beruflichen Schweigepflicht. Sie geben keine Namen oder andere Informationen über beteiligte Personen sowie Gesprächsinhalte an Dritte weiter und bewahren keine Notizen über die Beratungsgespräche auf.
- D2** Alle IkDs haben sich schriftlich zur Befolgung des Berufskodexes INTERPRET verpflichtet (siehe https://www.verdi-ost.ch/files/Berufskodex_dt.pdf.)
- D3** Die IkD ist verpflichtet, einen von ihr bestätigten Einsatz termingerecht wahrzunehmen. Ausgenommen hiervon sind Ereignisse bedingt durch höhere Gewalt, Krankheit, Unfall oder Todesfall.

E TARIFE

E1 Allgemeine Tarifbestimmungen

Die aktuell gültigen Tarife (exkl. MWSt) sind Bestandteil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und können auf der Homepage von verdi eingesehen werden. verdi behält sich vor, die Tarife anzupassen.

Staatliche Stellen oder Organisationen, die Leistungen im Auftrag des Staates in den Bereichen Bildung, Soziales, Gesundheit oder Migration erbringen, profitieren vom subventionierten Tarif. Dieser wird ermöglicht durch Gelder der kantonalen Integrationsprogramme der Kantone Appenzell Ausserrhoden, Appenzell Innerrhoden, Glarus, Graubünden, St. Gallen und Thurgau. Alle übrigen Besteller bezahlen den Volltarif.

E2 Arbeitszeit- und Arbeitswegeschädigung

Die entsprechende Entschädigung für die Reise der IkD vom Wohn- zum Einsatzort wird gemäss dem Zonenmodell von verdi in Rechnung gestellt und steht vollumfänglich der IkD zu.

E3 Zuschläge

Einsätze, welche innerhalb von ≤ 24 h ab der Auftragserteilung stattfinden, werden mit einem Pauschalzuschlag verrechnet (Expresstarif «verdi Service Plus»).

Für Einsätze an Wochenenden (Sa, 17:00 h bis Mo, 07:00 h), an gesetzlichen Feiertagen des Kantons, in dem der Einsatz stattfindet, sowie nachts (22:00 h bis 07:00 h) wird ein Pauschalzuschlag erhoben.

Für Gespräche mit mehr als 5 Personen werden ebenfalls Zuschläge verrechnet.

E4 Mutationen und Annullationen

Auftragsänderungen oder -annullationen sind verdi durch den Auftraggeber schriftlich mitzuteilen. Es wird ein Unkostenbeitrag in Rechnung gestellt.

Annullierte Termine, die verdi nicht zum Voraus schriftlich gemeldet werden, werden im Umfang der bestellten Zeit verrechnet.

Sagt ein Auftraggeber einen Termin weniger als 24 h, jedoch mehr als 4 h vor dem Einsatz ab, wird eine Dolmetschstunde in Rechnung gestellt. Für die Berechnung der Fristen sind Wochenenden und Feiertage ausgenommen.

Wird ein Termin weniger als 4 h vor dem Einsatz abgesagt oder erscheint der/die Klient/in oder Patient/in nicht zum Gespräch, werden die vereinbarte Zeit sowie die Arbeitszeit- und Arbeitswegentschädigung voll in Rechnung gestellt.

E5 Ergänzende Dienstleistungen

Telefon-Dolmetschaufträge werden nur ausnahmsweise und nach vorgängiger telefonischer Absprache mit verdi entgegengenommen. Die verrechnete Mindestdauer beträgt 15 Minuten pro Anruf zuzüglich einer Administrations- und Infrastruktur-Pauschale von CHF 20.-. Jede weitere angebrochene Viertelstunde wird auf 15 Min aufgerundet.

Ergänzende Dienstleistungen mit Einfluss auf die operationellen Standardprozesse werden verrechnet, so z.B. auf die Wünsche des Auftraggebers abgestimmte Bestellverfahren, die Beschaffung von Belegen oder statistische Auswertungen.

F HAFTUNG, ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

verdi verarbeitet die Aufträge nach Massgabe der branchenüblichen fachlichen Vorgaben. Die Haftung beschränkt sich auf die gehörige Sorgfalt bei der Auswahl und Instruktion der IkD, umfasst aber auf keinen Fall den Erfolg des Dolmetsch-Einsatzes.

Gerichtsstand ist St. Gallen. Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht, insbesondere die Bestimmungen zum einfachen Auftrag nach Art. 394ff. OR.

St. Gallen, 25. Mai 2018

Tarifmodell ab 01.07.2018

Dienstleistung	Kosten
Tarife	
Dolmetschen vor Ort, für Kunden aus den Bereichen Gesundheit, Bildung, Soziales und Migration mit Sitz in einem der Vertragskantone (SG/TG/GR/GL/AR/AI)	CHF 75.00/h / Mindestdauer 60 Minuten
Dolmetschen vor Ort, übrige Kunden	CHF 110.00/h / Mindestdauer 60 Minuten
Arbeitszeit- und Arbeitswegentschädigung	
Gemäss bestehendem verdi-Zonenmodell	mind. CHF 20.00/Auftrag max. CHF 110.00/Auftrag
Zuschläge	
verdi Service Plus für Expressbestellungen <= 24h vor dem Einsatztermin	+ CHF 20.00/Stunde
Einsätze ausserhalb der Bürozeiten - an Wochenenden (Sa, 17:00 h - Mo, 07:00 h) - nachts (22:00 h - 07:00 h) - an Feiertagen (Es gilt die gesetzliche Feiertagsregelung desjenigen Kantons, in dem der Einsatz stattfindet)	+ 50% des jeweiligen Tarifs
Zuschlag für Gespräche mit > 5 Personen	
- bei 6-9 Personen	CHF 7.00/h
- ab 10 Personen	CHF 10.00/h
Mutationen und Annullationen	
Auftragsänderungen Falls ein Auftrag bereits bestätigt wurde und eine neue Vermittlung erforderlich wird und/oder eine neue Faktura erstellt werden muss	CHF 5.50/Auftrag
Auftragsannullation	
>= 24 h vor dem Einsatztermin	CHF 8.00/Auftrag
< 24 h, aber > 4 h vor dem Einsatztermin	60 min, abhängig vom Tarif
<= 4 h vor Einsatztermin oder bei Nichterscheinen des Klienten/der Klientin	vereinbarte Zeit, abhängig vom Tarif zuzüglich Arbeitszeit- und Arbeitswegentschädigung
Ergänzende Dienstleistungen	
Telefondolmetschaufräge werden für Kunden aus den Bereichen Gesundheit, Bildung, Soziales und Migration mit Sitz in einem der Vertragskantone (SG/TG/GR/GL/AR/AI) nach vorgängiger telefonischer Absprache mit verdi entgegengenommen	'CHF 75.00/h / Mindestdauer 15 Minuten, zuzüglich Administrations- und Infrastrukturpauschale von CHF 20.00
Ergänzende Dienstleistungen mit Einfluss auf operationelle Standardprozesse	
- für mit einfachen Mitteln aus dem System extrahierbare Auswertungen	pauschal CHF 16.00
- für aufwändige Auswertungen oder andere Dienstleistungen, wie z.B. auf die Wünsche des Auftraggebers abgestimmte Bestellverfahren und die Beschaffung von Belegen	pro 15 min Aufwand CHF 16.00

Ergänzende Anmerkungen

- alle Kostenangaben exkl. MWSt.
- für die Berechnung der Fristen sind Wochenenden und Feiertage ausgenommen

St. Gallen, 25. Mai 2018