

ARGE Integration Ostschweiz

verdi – Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz

Rorschacher Strasse 1

9004 St. Gallen

Tel. 0848 28 33 90

verdi@verdi-ost.ch

www.verdi-ost.ch

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

(gültig ab 1. Januar 2013 mit Anpassungen ab 01.01.2016)

A GRUNDLAGE

Die ARGE Integration Ostschweiz (i. F. ARGE) betreibt im Auftrag der Kantone St. Gallen, Thurgau, Appenzell Ausserrhoden, Appenzell Innerrhoden, Graubünden und Glarus mit *verdi* eine Vermittlungsstelle für Interkulturelles Dolmetschen im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesen.

B VERMITTLUNG

- B 1. *verdi* bestätigt den Eingang eines Auftrages oder vermittelt Dolmetschende so schnell wie möglich, maximal innerhalb von zwei Arbeitstagen (48 Stunden).
- B 2. *verdi* verpflichtet sich, Dolmetschende zu vermitteln, welche die notwendigen fachlichen Anforderungen erfüllen. *verdi* bestimmt, welche Dolmetschende zum Einsatz kommen. Massgebende Kriterien sind dabei insbesondere die zeitliche Verfügbarkeit, die ausgewiesene Fachkompetenz (Zertifikat INTERPRET) und die Distanz vom Wohnort zum Einsatzort. Soweit möglich werden weitere Eigenschaften wie Geschlecht oder Spezialkenntnisse der Dolmetschenden berücksichtigt.
- B 3. Aufträge erfolgen online, telefonisch oder per Mail. *verdi* bestätigt den Institutionen den Auftrag per Mail. Ein Rückruf von *verdi* an die auftraggebende Organisation erfolgt nur, wenn zum gewünschten Termin keine geeignete dolmetschende Person zur Verfügung steht. In den übrigen Fällen erfolgt keine telefonische Bestätigung des Auftrags.
- B 4. Die auftraggebende Organisation kann mit der dolmetschenden Person direkt weitere Termine vereinbaren unter der Bedingung, dass *verdi* informiert wird und die Rechnungsstellung über *verdi* erfolgt. Sie verpflichtet sich, nach einmal erfolgter Vermittlung durch *verdi* keine späteren Einsätze unter Umgehung von *verdi* zu vereinbaren.
- B 5. Die auftraggebende Organisation gibt die Telefonnummer der Dolmetschenden nicht an die Klienten weiter.

C GESPRÄCHE MIT DOLMETSCHENDEN

- C 1. Die auftraggebende Organisation ist für die Gestaltung und Leitung des Gesprächs und für ein informierendes Vor- und Nachgespräch verantwortlich. Sie informiert zu Beginn die Klientel über die Rolle der Dolmetschenden im Gespräch (siehe Leitfaden Dialog auf www.verdi-ost.ch).
- C 2. Alle Mitarbeitenden von *verdi* unterstehen der beruflichen Schweigepflicht. Sie geben keine Namen und andere Informationen über die beteiligten Personen an Dritte weiter und bewahren keine Notizen über die Beratungsgespräche auf.
- C 3. Für jeden Einsatz wird am Schluss ein Zeitprotokoll erstellt. Dieses wird von der dolmetschenden Person ausgefüllt und von der auftraggebenden Organisation unterzeichnet.
- C 4. Die auftraggebende Organisation wird gebeten, für ein einzelnes Gespräch oder für eine Serie von Beratungsgesprächen das Feedbackformular von *verdi* auszufüllen und an *verdi* zurückzusenden.

D FINANZIELLES

- D 1. Allein zuständig für die Auszahlung von Honorar und Spesen an die Dolmetschenden ist *verdi*.
- D 2. Der Tarif für Dolmetschdienste beträgt für Kunden des Sozial-, Bildungs- und Gesundheitswesens mit Sitz in einem auftraggebenden Kanton im Normalfall aktuell Fr. 75. — pro Stunde (exkl. MWSt).
- D.3 Für Kunden des Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesens, die nicht Sitz in einem der auftraggebenden Kantone haben, beträgt der Tarif Fr. 90. — pro Stunde (exkl. MWSt.).
- D.4 Spesen für die Hin- und Rückreise der Dolmetschenden vom Wohnort zum Einsatzort sind von der auftraggebenden Organisation zu tragen und werden gemäss jeweils gültigem Spesenmodell verrechnet (Zonenmodell *verdi*, Jan. 2012). Die Spesenentschädigung steht vollumfänglich den Dolmetschenden zu.
- D 5. *verdi* Service plus: Bei Bestellungen, die am Vortag (Arbeitstag) nach 16.00 Uhr oder am gewünschten Einsatztag bei uns eintreffen, beträgt der Tarif pro Einsatzstunde Fr. 90.— bzw. 105. — für Kunden gemäss Ziffer D.3 vorstehend (exkl. MWSt. und Spesen). Auch unter die Bedingungen von Service plus fallen von den Kunden verlangte telefonische Dolmetschleistungen. Die verrechnete Mindestdauer beträgt 30 Minuten pro Anruf.
- D 6. Mit Kunden, die nicht dem Gesundheits-, dem Bildungs- oder dem Sozialwesen zuzurechnen sind, werden die Tarife individuell vereinbart.
- D 7. Wartezeiten der Dolmetschenden (=nicht von den Dolmetschenden verursachte Verzögerung des Einsatzbeginns) werden mit dem gültigen Stundenansatz in Rechnung gestellt.
- D 8. Für einen Dolmetsch-Einsatz werden minimal 60 Minuten verrechnet. Jede angebrochene Viertelstunde wird auf die nächsten 15 Minuten aufgerundet. Dauert der effektive Einsatz weniger lange als vereinbart und beträgt die Differenz (zwischen vereinbarter und effektiver Dauer des Einsatzes) weniger als eine Stunde, wird die vereinbarte Zeit gemäss dem gültigen Stundenansatz voll in Rechnung gestellt; beträgt die Differenz mehr als eine Stunde, wird die erste Stunde voll und die restliche Differenzzeit zur Hälfte in Rechnung gestellt.

- D 9. Wird ein Termin weniger als 24 Stunden (aber mehr als 4 Stunden) im Voraus abgesagt, wird eine Dolmetschstunde mit dem gültigen Stundenansatz in Rechnung gestellt. Wird ein Termin weniger als 4 Stunden im Voraus abgesagt oder erscheint der Klient gar nicht zum vereinbarten Einsatzort, werden die vereinbarte Zeit gemäss dem gültigen Stundenansatz sowie die Spesen voll in Rechnung gestellt.
- D 10. *verdi* stellt den auftraggebenden Organisationen periodisch detailliert Rechnung. Das der Rechnung zugrunde liegende von der Fachperson und der Dolmetscherin unterschriebene Zeitprotokoll ist bei *verdi* abgelegt.
- D.11. Wird ein vereinbarter Termin von Seite der dolmetschenden Person unabgemeldet nicht eingehalten, so wird dem Auftraggeber eine Dolmetschstunde, mindestens jedoch die Hälfte der vereinbarten Einsatzzeit gutgeschrieben.
- D 12. Für Einsätze in der Nacht, übers Wochenende und an kantonalen Feiertagen werden die ordentlichen Preise für Dolmetschleistungen um 50% erhöht.

Dies gilt für folgende Zeiträume:

Nacht-Einsatz	ab 22.00 Uhr bis 07.00 Uhr
Wochenend-Einsatz	Samstag ab 17.00 Uhr bis Montag 07.00 Uhr
Feiertage	Es gilt die gesetzliche Feiertagsregelung des Kantons, in dem der Einsatz stattfindet.