

# Videodolmetschen in der Bewährungshilfe

---



VIDEODOLMETSCHEN  

---

EINFACH.PERSÖNLICH

DBH Bundestagung in Heidelberg 10.Oktober 2018

# Inhalt

---



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH.PERSÖNLICH

- Über uns
- Technologie
- Datenschutz
- DolmetscherInnen
- Sprachangebot Tagesservice
- Optionale Zusatztools
- Vorteile von Videodolmetschen
- Branchenaufstellung – SAVD
- Einsatz VD bei Neustart Österreich
- Einsatz VD bei der Bewährungshilfe Baden-Württemberg
- Fakten zu Videodolmetschen – Umfrage 2017

# Fakten



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH.PERSÖNLICH

- Ursprung Pilotprojekt: Plattform Patientensicherheit in Kooperation mit dem Bundesministerium für Gesundheit und Institut für Translationswissenschaft der Universität Wien
- 2014: SAVD Videodolmetschen wird gegründet
- Einsatzbereiche:
  - Gesundheitswesen
  - öffentliche Einrichtungen, kommunales Umfeld, ProstSchG
  - Justiz und Justizvollzug
  - Polizei und Asylwesen
  - Gerichte
  - NGOs
  - Bildungswesen

✓ **1.250.000** Min. Videodolmetschen seit 2014

✓ **23.500** AnwenderInnen im DACH-Raum

✓ Über **60** Sprachen im Angebot

✓ **1.550.000** Min. Telefondolmetschen seit 2016

✓ Rund **400** Einrichtungen nutzen Videodolmetschen

✓ Mehrere **100** VideodolmetscherInnen abrufbar

# Technologie

---



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH.PERSÖNLICH

- Gemeinsam mit dem Weltmarktführer Cisco entworfen
- Speziell für SAVD weiterentwickelt und den Bedürfnissen beim Videodolmetschen angepasst
- Webbasierte Lösung
- Funktioniert auf jedem Endgerät

# Datenschutz

---



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH.PERSÖNLICH

- DolmetscherInnen verpflichten sich zur Unterzeichnung des Ehrenkodex & der Verpflichtungserklärung
- Verpflichtung besteht auch nach Beendigung der vereinbarten Tätigkeit
- Gewährleistung der Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Vorgaben der deutschen bzw. österreichischen Rechtsordnung
- Umfangreiches IT-Sicherheitskonzept in Vorbereitung auf die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO; Anwendung seit 25.5.2018)
- Datenübertragung mittels Punkt-zu-Punkt Verschlüsselung
- Haftpflichtversicherung in Höhe von € 5. Mio. für Personen- und Sachschäden (inkl. abgeleiteter Vermögensschäden) sowie € 200.000,- für reine Vermögensschäden

# DolmetscherInnen

---



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH.PERSÖNLICH

## Voraussetzungen

- Abgeschlossenes Studium, fremdsprachliche Kompetenz, Vereidigung, Erfahrung
- Dolmetsch- bzw. Übersetzungskompetenz (Dolmetschstrategien, Notiztechniken)
- Soziale, kulturelle und interkulturelle Kompetenz (Wissen über Werte, Normen und Intentionen)
- Kommunikative Kompetenz (Verständigung mit verbalen und non-verbalen Mitteln)

# Sprachangebot Tagesservice

Mo - Fr 8 -18 Uhr



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH. PERSÖNLICH

SAVD ad hoc Sprachen max. Wartezeit: 120 Sekunden	SAVD Terminsprachen Bitte erfragen Sie die aktuelle Wartezeit über die Hotline				
Albanisch	Amharisch	Georgisch	Kurdisch - Sorani	Portugiesisch	Tschetschenisch
Arabisch - Hocharabisch	Armenisch	Griechisch	Lettisch	Punjabi	Tigre
BKS	Aserbaidshanisch	Hausa	Litauisch	Slowenisch	Tigrinya
Bulgarisch	Bengalisch	Hebräisch	Malinke	Somali	Twi
Dari	Berberisch	Hindi	Mandinka	Soninke	Ukrainisch
Farsi	Chinesisch	Igbo	Mazedonisch	Spanisch	Urdu
Kurdisch - Kurmanci	Englisch	Italienisch	Mongolisch	Suaheli	Vietnamesisch
Polnisch	Filipino (Tagalog)	Kinyarwanda	Nepalesisch	Susu	Wolof
Rumänisch	Französisch	Kirundi	Oromo	Tamilisch	Zarma
Russisch	Fula	Koreanisch	Paschtu	Thailändisch	
Slowakisch					
Tschechisch					
Türkisch					
Ungarisch					

# Benutzeroberfläche: Sprachauswahl



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH.PERSÖNLICH

VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH.PERSÖNLICH  
Wien · Berlin · Zürich

Hotline

CISCO  
NTFW  
NTS  
plantronics  
BDÜ  
Plattform  
Patientensicherheit  
universität  
wien

SAVD Videodolmetschen GmbH  
Geiselbergstraße 17 / 2 / 50G  
A-1110 Wien  
www.videodolmetschen.com  
office@videodolmetschen.com

Arabisch  
Bosnisch / Kroatisch / Serbisch  
Dari  
Farsi  
Türkisch  
Rumänisch  
Russisch  
Albanisch  
Amharisch  
Armenisch  
Aserbaidshanisch  
Bengalisch

Online

**Ad Hoc Sprachen** sind von Mo-Fr (werktags) von 8:00-18:00 Uhr erreichbar und können direkt angewählt werden. Sie werden direkt mit Ihrem/r DolmetscherIn verbunden.

**Terminsprachen** müssen über die Hotline angemeldet werden.

Offline

# Sprachangebot Wochenend-, Feiertag- & Nachtservice



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH.PERSÖNLICH

## Optionales Zusatztool

- Deckt den Zeitraum von 18:00 – 8:00 Uhr, Wochenende und Feiertage ab
- Responsezeit der DolmetscherInnen in diesem Zeitfenster: max. 15 Min.
- Die Sprachauswahl wird nach den Kundenbedürfnissen und der Nachfrage sukzessive erweitert

Die folgenden Sprachen sind im **WFN-Service** innerhalb von **max. 15 Min.** erreichbar

Arabisch	Russisch
Farsi	Slowakisch
Kurdisch - Kurmanci	Tschechisch

# 📶 Verbindung



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH.PERSÖNLICH





# Tool zur Verrechnungszuordnung

## Optionales Zusatztool

- Möglichkeit nach dem Anklicken der Sprache, zusätzliche Daten einzugeben
- Zwei Felder für numerische (Feld 1) & alphanumerische (Feld 2) Informationen
- Die Dolmetschung kann direkt einem/r InsassIn/ KlientIn zugeordnet werden

The screenshot displays the Videodolmetschen interface. On the left, there is a logo with the text 'VIDEODOLMETSCHEN EINFACH.PERSÖNLICH' and 'Wien • Berlin • Zürich', along with a red 'Hotline' button. The main area shows a vertical list of language options: 'Arabisch', 'Bosnisch', 'Dari', and 'Farsi'. The 'Bosnisch' option is currently selected, and a pop-up window titled 'Gesprächsdateneingabe' is overlaid on it. This pop-up contains two input fields: 'Feld1:' (numerical) and 'Feld2:' (alphanumeric), with 'Zurück' and 'Weiter' buttons at the bottom. To the right of the 'Bosnisch' option, the text '/ Serbisch' is visible.

# Qualifizierte Digitale Signatur



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH.PERSÖNLICH

## Optionales Zusatztool

- Durch die Qualifizierte Digitale Signatur können Kunden die per Video zugeschalteten DolmetscherInnen rechtsicher elektronisch unterschreiben lassen. Mögliche Einsatzbereiche sind:
- Öffentliche Einrichtungen, wie Ausländerbehörde, Jugendamt, Ordnungsamt: Vaterschaftsnachweise, Anträge, Rechtsbelehrungen, Zustimmungserklärungen
- Justizwesen: Protokolle zu stattgefundenen Aufklärungsgesprächen der InsassInnen
- Polizei: Niederschriften zu Einvernahmen

Signator: 10036 Datum: 19.12.2017 16:22

Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument ist gem. §4 Abs. 1 Signaturgesetz einem handschriftlich unterschriebenen Dokument grds. rechtlich gleich gestellt.

Dieses Dokument ist digital signiert!





# Vorteile von Videodolmetschen

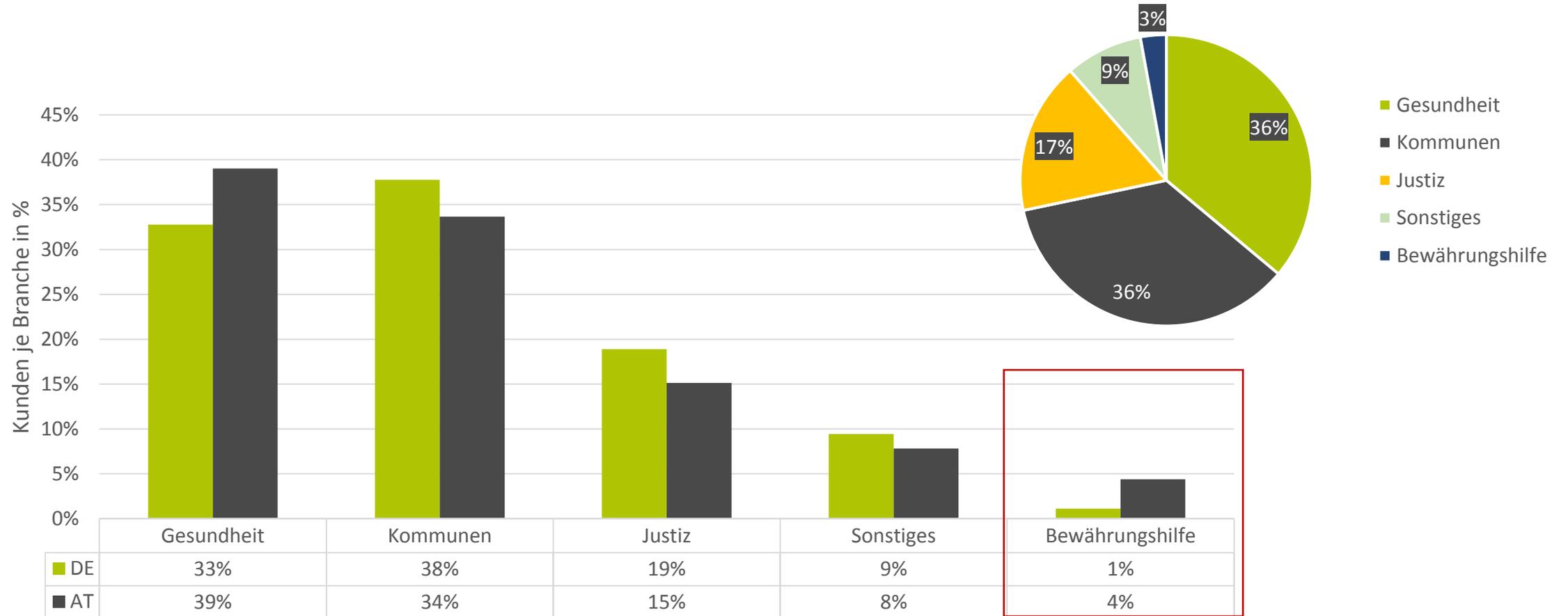
---

- Keine Wartezeit bei DolmetscherInnen – Verbindung in max. 120 Sek.
- Ausgebildete DolmetscherInnen, die neutral und transparent handeln (unterliegen der Verschwiegenheitspflicht)
- Umfassende Kenntnisse der speziellen Terminologien aus dem Justizbereich (JVAs, Neustart)
- Vorurteilsfreie und auf das Thema sensibilisierte Dolmetschsitzungen
- Geschlechterspezifische Buchung von DolmetscherInnen
- Vermeidung von persönlicher Befangenheit durch die geografische Streuung der DolmetscherInnen (kein Kontakt mit dem lokalen Milieu)
- Reduzierung des Haftungsrisikos bei folgenreichen Rechtslagen
- Datenschutzkonform
- Bis zu 50% Kostenreduktion im Vergleich zu vor Ort DolmetscherInnen (keine An- & Abreisekosten)
- Minutengenaue Abrechnung

# Branchenaufstellung – SAVD



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH. PERSÖNLICH



# Einsatz VD bei Neustart Österreich



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH.PERSÖNLICH



## • Einsatzbereiche

- Hauptsächlich in kurzfristigen Gesprächen
- Für die Klärung zur gemeinnützigen Arbeit
- Im außergerichtlichen Tatausgleich  
(Wiedergutmachung ohne gerichtliches Urteil)

## • Statements

- „Ein großer Vorteil ist die flexible Disponierbarkeit.“
- „Für die Rechtssicherheit braucht es eine gewisse Qualität, diese bietet SAVD.“

Herr Alfred Kohlberger MAS

Kontakt – Neustart AT



# Einsatz VD bei Neustart Österreich (Jän.17-Aug.18)



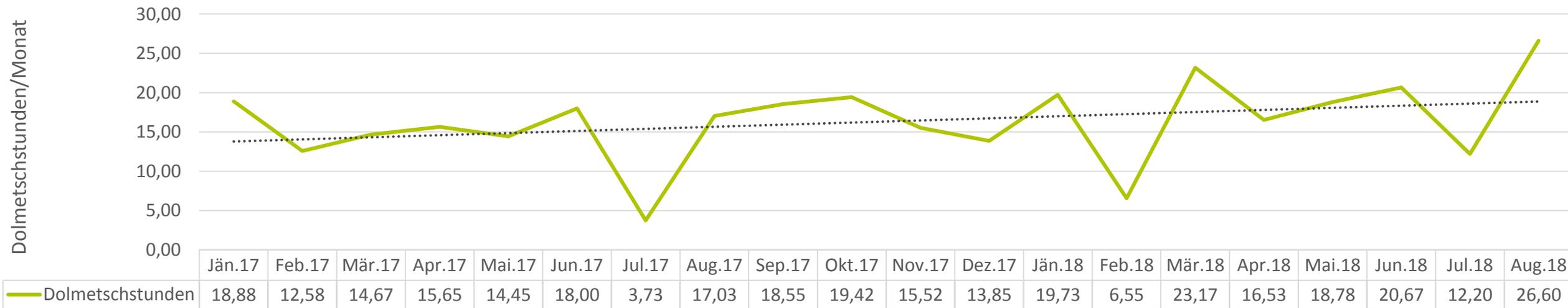
VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH.PERSÖNLICH

## • Zahlen im Jahr 2017:

- 3 Bundesländer
- 266 Dolmetschungen insgesamt
- Über 180 Dolmetschstunden insgesamt

## • Seit Beginn 2018:

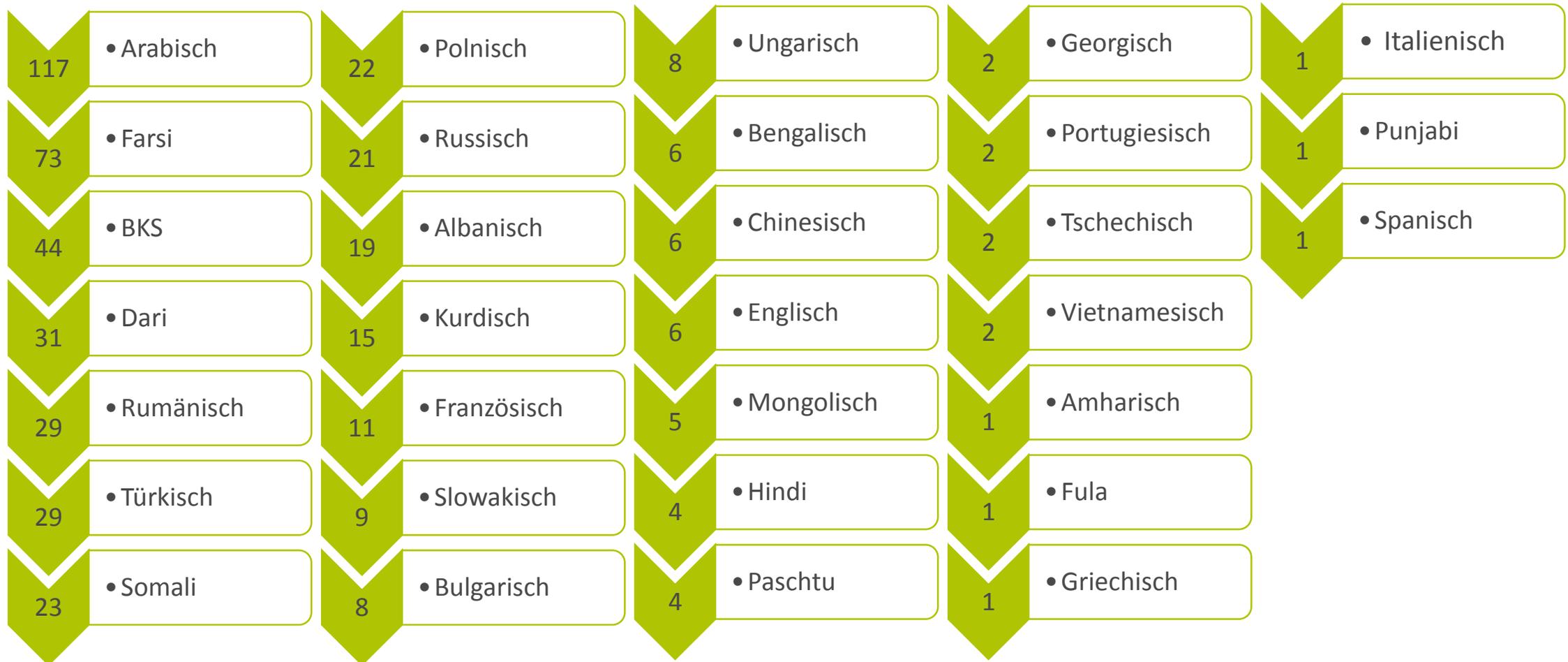
- Roll-out im März 2018 auf alle 9 Bundesländer
- 252 Dolmetschungen insgesamt
- Über 166 Dolmetschstunden insgesamt



# Sprachverteilung bei Neustart Österreich (Jän.17-Aug.18)



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH.PERSÖNLICH



# Einsatz VD bei der Bewährungshilfe Baden-Württemberg (Aug. 17-Aug.18)



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH. PERSÖNLICH

- Zahlen seit August 2017:

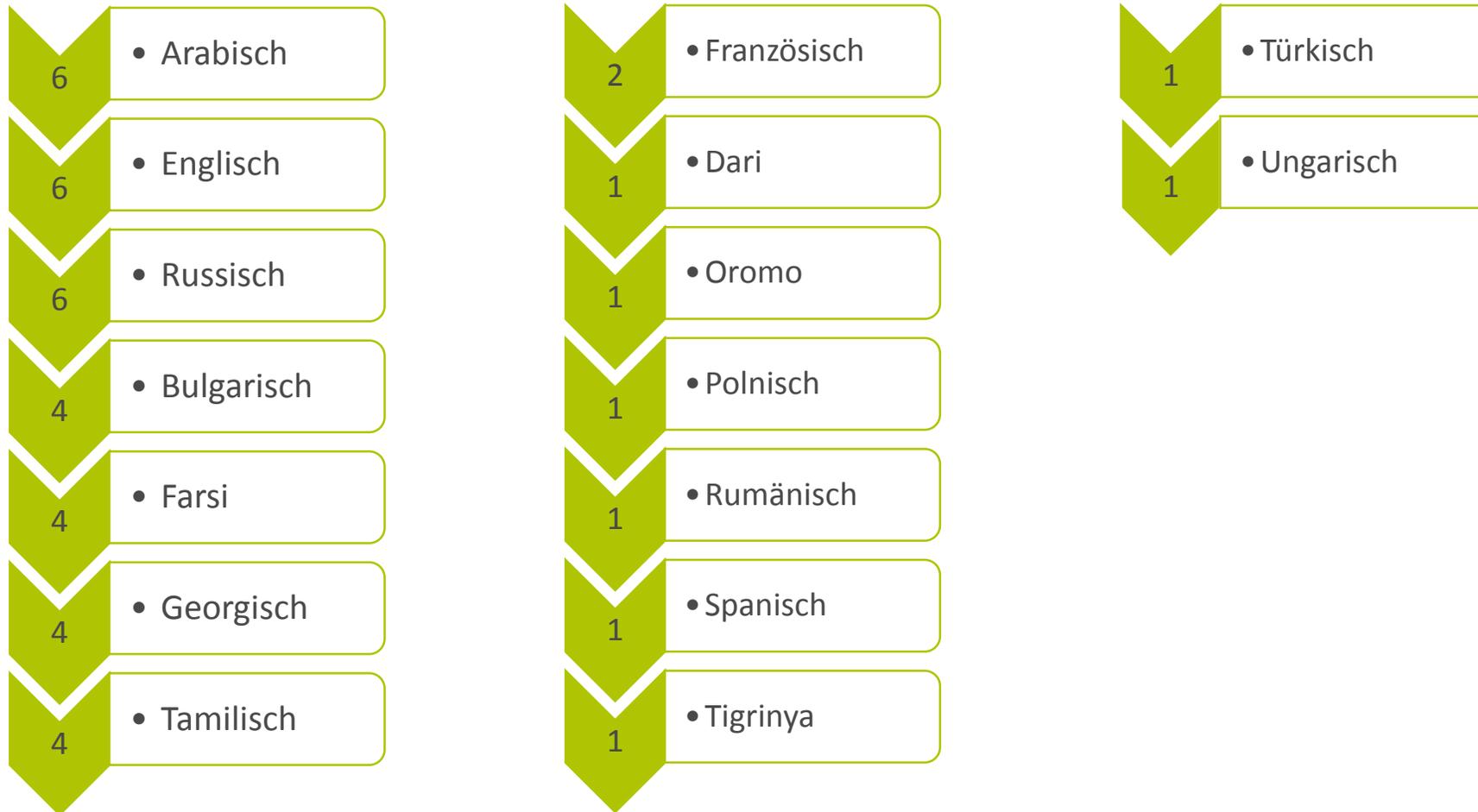
- 3 Standorte
- 97 Dolmetschungen
- Über 59 Dolmetschstunden



# Sprachverteilung bei der Bewährungshilfe Baden-Württemberg (Aug. 17-Aug.18)



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH.PERSÖNLICH



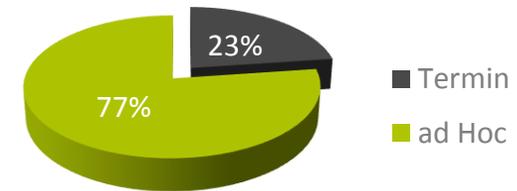
# Fakten zu Videodolmetschen – Umfrage 2017

---



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH.PERSÖNLICH

- Gesamtsample der TeilnehmerInnen: 305
- Umfragezeitraum: November 2017 – Dezember 2017
- Mit einem Mittelwert von ca. 77% wird Videodolmetschen überwiegend ad hoc genutzt.



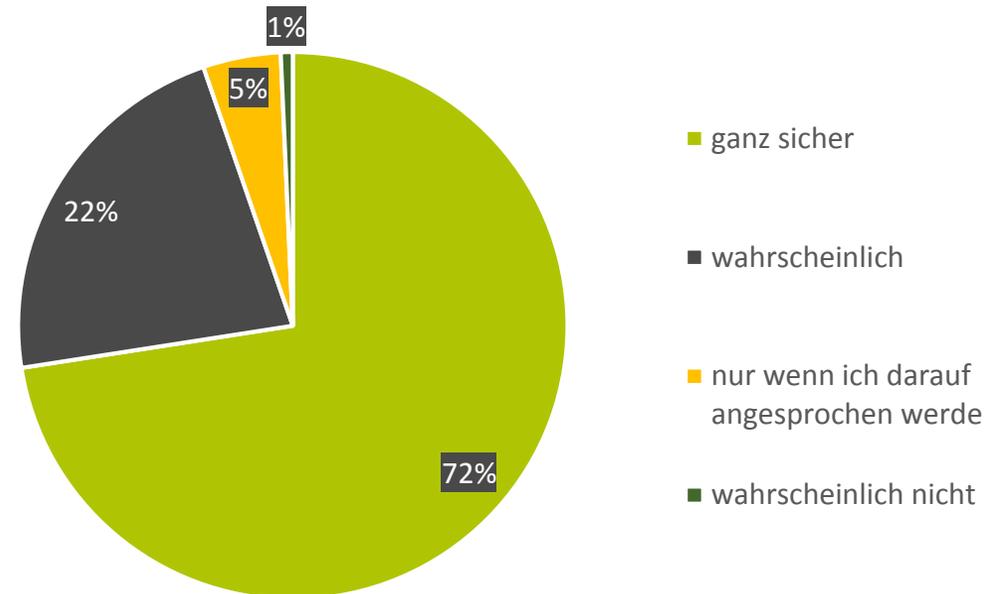
- Auch die Eigenschaften „Professionalität/Kompetenz“ sowie „Transparenz/Neutralität“ wurden mit einem Median von je 92% bewertet.
- Speziell die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft unserer DolmetscherInnen wird von 75% der Befragten mit mindestens 9 von 10 Punkten bewertet.

# Fakten zu Videodolmetschen – Umfrage 2017



VIDEODOLMETSCHEN  
EINFACH.PERSÖNLICH

99% der AnwenderInnen würden  
Videodolmetschen weiterempfehlen!



# Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



VIDEODOLMETSCHEN  

---

EINFACH.PERSÖNLICH

**SAVD Videodolmetschen GmbH**

Geiselbergstraße 17, Stiege 2, 5.OG, 1110 Wien, Österreich

Kontakt:

Silvia Tischberger – Senior Customer Relations Managerin

Mail: [s.tischberger@videodolmetschen.com](mailto:s.tischberger@videodolmetschen.com) Tel.: +49 8654 4579481

