



## Umgang mit Aufträgen bei dolpöp

### Auftrag anlegen

- Menüpunkt **Aufträge** → + **Auftrag anlegen**
- Pflichtfelder:
  - Auftragsbeschreibung
  - Klient:innen-ID (anonymisiert, dauerhaft gültig)
  - Datum, Beginn, Dauer
  - Sprache (bei mehreren Sprachen: je ein Auftrag)
  - Bemerkungen (Treffpunkt, Ansprechpartner:in, Telefonnummer, besondere Anforderungen)
  - Begründung (bei nur mehr als 3 Aufträgen pro Klient:in/Jahr)

### Auftragsvergabe und Absagen

- **Vergabe:** dolpöp prüft Angaben, vermittelt Dolmetscher:in, Bestätigung per E-Mail
- **Ablehnung:** wenn keine Dolmetscher:in verfügbar, falsche Angaben oder Auftrag nicht im Vertragsrahmen
- **Absagen:**
  - Dolmetscher:in sagt ab → Ersatz wird vermittelt (wenn ausreichend Zeit ist)
  - Einrichtung sagt ab → Dolmetscher:in + dolpöp informieren
  - Klient:in *erscheint nicht* → *Dolmetscher:in* erhält Honorar für 1 Stunde (Bestätigung durch Einrichtung)
- **Folgetermine:**
  - Keine direkten Folgetermine mit Sprachmittler:innen vereinbaren
  - Jeder Auftrag wird neu ausgeschrieben (faire Vergabe)
  - Wünsche nur in Ausnahmefällen (z. B. Kinderschutz)
  - Sprachmittler:innen übersetzen wortwörtlich, keine Beziehungsarbeit
  - Beziehungsgestaltung liegt bei der Fachkraft



## Honorarrechnung

- Für kostenfreie Sprachmittlung: Einsatzbestätigung → Einrichtung unterschreibt, stempelt
- Falls die Einrichtung die Kosten selbst trägt: Dolmetscher:in stellt Rechnung

## Stolperfallen vermeiden

- Maximal 3 Einsätze pro Klient:in/Jahr (Ausnahmen nur mit Begründung)
- Klient:innen-ID anonymisiert, dauerhaft, 5 Jahre aufbewahren
- Aufträge rechtzeitig einstellen (7–14 Tage vorher)
- Folgeaufträge immer neu über Plattform einstellen
- Sprachmittlung nur für direkte Arbeit mit Klient:innen oder Elternabende

## Tipps für den Ablauf

- Vorbereitung:
  - Planen Sie das Gespräch im Voraus.
  - Verwenden Sie kurze, einfache Sätze, damit die Sprachmittlung reibungslos funktioniert.
- **Sitzordnung:** Dreieck (neutral)
- **Beginn:** Vorstellung aller Beteiligten, Hinweis auf Schweigepflicht
- **Gesprächsführung:**
  - Direkt an Klient:in sprechen
  - Pausen einlegen
  - Körpersprache normal einsetzen
  - Blickkontakt halten
  - Dolmetscher:in übersetzt wörtlich, keine Erklärungen