

Tess – Sign & Script –  
Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH,  
Johannes-Wilhelm-Geiger-Weg 8, 24768 Rendsburg

## **Qualitätsmanagement - Handbuch**

Dieses Handbuch ist Eigentum der Tess – Sign & Script – Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH, 24768 Rendsburg.

Kopien dürfen nur mit ausdrücklicher Genehmigung der Geschäftsführerin gemacht werden. Ebenso darf das Handbuch oder Teile davon nur mit deren Genehmigung verwendet werden.

Für eine bessere Lesbarkeit des Handbuches haben wir auf die weibliche Form verzichtet. Fühlen Sie sich als Frau bitte dennoch angesprochen.

Rendsburg, den 05. Mai 2012

gez. Sabine Broweleit

## Historie

2004	Abschluss eines Memorandum of Understanding zwischen der Deutschen Gesellschaft der Hörgeschädigten – Selbsthilfe und Fachverbände e.V. (DG) und der Deutschen Telekom AG (DTAG). Zielsetzung: Aufbau eines bundesweiten Telefondolmetschdienstes für hörgeschädigte Menschen
01.01.2005 - 31.12.2008	Durchführung des Projektes „Tess“ auf Basis des abgeschlossenen Memorandums of Understanding
02.03.2006	Gründung der Tess - Sign & Script - Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH. Die DG ist Vollgesellschafterin der gegründeten GmbH
01.01.2009	Überführung des Projektes Tess in einen Regelbetrieb
01.01.2009 - laufend	Bereitstellung eines bundesweiten Telefondolmetschdienstes für hörgeschädigte Menschen nach Vorgabe des mit der Bundesnetzagentur jeweils abgeschlossenen öffentlich-rechtlichen Vertrages
Dez. 2014	Verkauf von Anteilen der DG an weitere Gesellschafter

Tess beschäftigt 11 Mitarbeiter.

Von diesen sind vier im Bereich Verwaltung in Rendsburg beschäftigt. Hiervon arbeitet eine Mitarbeiterin 38,5 Stunden wöchentlich, zwei Mitarbeiterinnen arbeiten jeweils 25 Stunden wöchentlich, eine Mitarbeiterin ist geringfügig beschäftigt.

Zwei technische Mitarbeiter sind im Bereich Betrieb und Entwicklung in Bad Kreuznach in Vollzeit beschäftigt, vier weitere Mitarbeiter sind geringfügig beschäftigt. Davon arbeitet ein Mitarbeiter von Augsburg aus für den technischen Support und vertritt Tess auf Informationsveranstaltungen. Mit dem Betrieb und der Überwachung der für die Bereitstellung der Dolmetschdienste erforderlichen IP-Plattform wurde die Firma TOOLIBRI GmbH beauftragt.

Die für die Bereitstellung der Telefondolmetschdienste notwendigen Gebärdensprachdolmetscher und Schriftdolmetscher werden als Fremdleistung eingekauft: Für den gebärdensprachlichen Telefondolmetschdienst wurde ein entsprechender Vertrag mit der Telesign Deutschland GmbH (Telesign) abgeschlossen, für den schriftsprachlichen Telefondolmetschdienst besteht ein Vertrag mit der neue dienste Vogelsberg NDV GmbH (NDV).

## Geschäftsfelder

Viele gehörlose oder stark hörbehinderte Menschen können aufgrund ihrer Hörschädigung nicht oder nur bruchstückhaft telefonieren. Telefonieren ist jedoch ein Grundbedürfnis und sollte im privaten als auch beruflichen Alltag für hörbehinderte Menschen möglich sein. Die DG hat sich erfolgreich dafür eingesetzt, dass mit dem im Jahr 2004 novelliertem Telekommunikationsgesetz die Rechtsgrundlage für die Bereitstellung eines Telefonvermittlungsdienstes für hörbehinderte Menschen geschaffen wurde (§ 45 TKG).

Das Projekt „Tess – Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen“ der DTAG und der DG, das in der Zeit vom 1. Januar 2005 bis zum 31. Dezember 2008 durchgeführt wurde, diente dem Aufbau eines Telefondolmetschdienstes für hörbehinderte Menschen, der die unterschiedlichen Kommunikationsbedürfnisse der Betroffenen berücksichtigt. Es wurde ein Telefondolmetschdienst aufgebaut, bei dem hörbehinderte Nutzer in deutscher Schriftsprache oder in Deutscher Gebärdensprache telefonieren können.

Die Idee: Tess stellt eine technische Plattform zur Verfügung, über die hörbehinderte Menschen unter der Verwendung von vielfältigen technischen Zugangsmöglichkeiten zwei Relay-Dienste anrufen können.

Gebärdensprachdolmetschdienst TeSign:

Dieser Telefondolmetschdienst wird für gehörlose Menschen angeboten, die muttersprachlich in der Deutschen Gebärdensprache kommunizieren.

Hörbehinderte Menschen nehmen in Deutscher Gebärdensprache über eine Videoverbindung Kontakt mit einem Gebärdensprachdolmetscher auf. Dieser ruft den gewünschten hörenden Gesprächspartner an und übersetzt das Telefonat von Deutscher Gebärdensprache in deutsche Lautsprache und umgekehrt. Die Übersetzung erfolgt simultan.

Schriftsprachdolmetschdienst TeScript:

Dieser Telefondolmetschdienst wird für hörbehinderte Menschen angeboten, die aufgrund ihrer Hörschädigung nicht in der Lage sind, auf normalem Wege zu telefonieren und die keine Deutsche Gebärdensprache beherrschen. Mit einer Verbindung über Schriftsprache rufen hörbehinderte Menschen bei TeScript einen Schriftdolmetscher an. Sie teilen schriftlich ihren Telefonwunsch mit. Der Schriftdolmetscher stellt eine Telefonverbindung zu dem gewünschten hörenden Gesprächspartner her. Er überträgt nun die Gesprächsinhalte von deutscher Schriftsprache in deutsche Lautsprache und umgekehrt.

In beiden Diensten ist auch „Voice Carry Over (VCO)“ möglich: Hörgeschädigte Kunden mit guter Lautsprachkompetenz sprechen selbst zum hörenden Gesprächspartner. Die

Antworten des hörenden Gesprächspartners werden vom Dolmetscher für den hörgeschädigten Kunden übersetzt.

Hörende Menschen können den Telefondolmetschdienst ebenfalls in Anspruch nehmen, um mit hörbehinderten Menschen zu telefonieren.

Die Pilotphase mit Testnutzern vom 1.5.2006 – 1.06.2007 verlief so erfolgreich, dass die Überführung in den Regelbetrieb vorbereitet wurde und dieser seit dem 01.01.2009 bereitgestellt wird.

Zentrale Aufgaben von Tess sind:

- Bereitstellung einer technischen Plattform
- Telefondolmetschen für Menschen mit Hörbehinderung in Deutscher Gebärdensprache, Schriftsprache und Lautsprache im privaten und beruflichen Bereich

Mit diesen zentralen Aufgaben sind folgende Tätigkeitsfelder verbunden:

- Organisation, Überwachung und (Weiter)Entwicklung der technischen Plattform
- Einkauf von qualifizierten Gebärdensprachdolmetschern und Schriftdolmetschern
- Durchführung des Inkasso
- Technische Ausstattung und Überwachung der Dolmetsch-Arbeitsplätze
- Beratung von hörbehinderten Kunden sowie von Arbeitgebern
- Aufklärung und Information von möglichen Kostenträgern
- Öffentlichkeitsarbeit

Folgende Dienstleistungen sind ausgelagert:

- Bereitstellung eines Dolmetscherpools an Gebärdensprachdolmetschern
- Bereitstellung eines Dolmetscherpools an Schriftdolmetschern
- Bereitstellung eines gebärdensprachlichen Kundenservices
- Hosting der technischen Plattform

## Inhaltsverzeichnis

1.	Anwendungsbereich .....	8
2.	Normative Verweise .....	8
3.	Begriffe und Abkürzungen .....	8
4.	Kontext der Organisation .....	8
4.1	Verstehen der Organisation und ihres Kontextes .....	8
4.2	Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien.....	9
4.3	Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems .....	9
4.4	Prozesslandschaft .....	9
4.4.2	Allgemeines .....	9
5.	Führung.....	9
5.1	Führung und Verpflichtung .....	9
5.1.1	Kundenorientierung.....	9
5.2	Qualitätspolitik/ Qualitätsziele .....	10
5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse .....	11
6	Planung.....	11
6.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen.....	11
6.1.1	Prozessbeschreibung und Risikoanalyse.....	11
6.2	Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung.....	12
6.3	Planung von Änderungen .....	12
7.	Unterstützung.....	12
7.1	Bereitstellung von Ressourcen .....	12
7.1.1	Personelle Ressourcen: Anforderungen an das Telefondolmetschen .....	12
7.1.2	Infrastruktur .....	13
7.1.3	Arbeitsumgebung .....	13
7.1.4	Ressourcen zur Überwachung und Messung.....	13
7.1.6	Wissen der Organisation.....	13
7.2	Kompetenz/Schulungen .....	13
7.3	Bewusstsein .....	14
7.4	Kommunikation .....	14
7.5	Dokumentierte Information .....	15
7.5.1	Lenkung von Dokumenten und .....	15
7.5.2	Lenkung von Aufzeichnungen.....	15
8	Betrieb.....	15
8.1	Planung und Steuerung .....	15
8.1.1	Dolmetschen .....	16
8.2.2	Nutzungsbedingungen .....	17
8.2.2.1.	Mahnverfahren .....	17
8.3	Entwicklung .....	17
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen: Beschaffung.....	17
8.5	Dienstleistungserbringung .....	18
8.5.1	Steuerung der Dienstleistungserbringung.....	18
8.5.1.1	Für die Bundesnetzagentur und Telekommunikationsunternehmen .....	18
8.5.1.2	Für hörbehinderte Kunden und hörende Menschen.....	18
8.5.1.3	Für Firmen und Institutionen, die den Telefonservice für Firmen nutzen.....	19
8.5.1.4	Für die Telesign Deutschland GmbH.....	19
8.5.2	Eigentum des Kunden .....	19
8.5.3	Datenschutz .....	20

8.5.4	Statistik.....	20
8.6	Rückverfolgbarkeit der Dienstleistung .....	20
8.7	Steuerung nicht konformer Prozesse .....	20
8.7.1	Vertragswidriges Verhalten von Dolmetschenden .....	21
9.	Bewertung der Leistung .....	21
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung .....	21
9.1.1	Kundenbefragungen .....	21
9.2	Internes Audit .....	21
9.3	Managementbewertung.....	22
10.	Verbesserung.....	22
10.1.	Kundenrückmeldungen .....	22
10.2	Umgang mit Fehlern .....	23
10.3	Fortlaufende Verbesserung .....	23
11	Öffentlichkeitsarbeit.....	23
	Nachwort.....	24

## 1. Anwendungsbereich

Das QM-System gilt für das gesamte Unternehmen und genügt den Anforderungen der Norm DIN EN ISO 9001:2015.

## 2. Normative Verweise

Entfällt.

## 3. Begriffe und Abkürzungen

In diesem QM - System werden weitgehend die Begriffe der DIN ISO 9001:2008 verwendet. Verwendete Abkürzungen sind nachfolgend aufgeführt:

BNetzA	Bundesnetzagentur
DG	Deutsche Gesellschaft der Hörgeschädigten – Selbsthilfe und Fachverbände e.V.
DIN	Deutsches Institut für Normung
DTAG	Deutsche Telekom AG
ISO	Internationale Standard Organisation
NDV	neue dienste Vogelsberg NDV GmbH
QM	Qualitätsmanagement
Telesign	Telesign Deutschland GmbH
Tess	Tess – Sign & Script – Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH
TKG	Telekommunikationsgesetz
VCO	Voice Carry Over

## 4. Kontext der Organisation

### 4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Tess prüft regelmäßig externe und interne Themen auf ihre Relevanz, das Qualitätsmanagementsystem zu beeinflussen. Zu den Themen zählen gesetzliche, technische, wettbewerbliche, kulturelle, soziale oder wirtschaftliche Aspekte. Für Tess relevante Themen werden dokumentiert und bearbeitet.



## **4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien**

Neben den Themen, die Auswirkungen auf die Arbeit der Tess – Relay-Dienste haben, sind die Menschen, die hinter den Themen stehen relevant. Tess hat die interessierten Parteien und deren relevanten Anforderungen an das Unternehmen bestimmt, um diese nach Maßgabe der Relevanz zu erfüllen.

## **4.3 Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems**

Ein System bedeutet auch immer eine Systematik, also eine festgelegte Regel, nach der vorgegangen wird. Diese Systematik wird hier im Folgenden dargestellt.

## **4.4 Prozesslandschaft**

Abläufe werden als Prozesse verstanden, d.h. dass Tätigkeiten zielführend geplant werden. Es werden Management-, Schlüssel- und Unterstützungsprozesse unterschieden.

Die Schlüsselprozesse sind die Bereitstellung und der Betrieb der technischen Plattform, kundenbezogene Prozesse wie Support und Kundenservice und Rechnungswesen, Entwicklung und die Dienstleistungserbringung.

Managementprozesse sind die Benennung von Qualitätspolitik, Qualitätszielen, Durchführen der Managementbewertung, Management von Ressourcen und Qualitätsmanagement.

Die Unterstützungsprozesse sind Beschaffung, Dokumentation, Kommunikation und Buchhaltung.

### **4.4.2 Allgemeines**

Anforderungen müssen dokumentiert sein, damit sie für alle erkennbar und verständlich sind.

## **5. Führung**

### **5.1 Führung und Verpflichtung**

Mit diesem QM – Handbuch verpflichtet sich die Leitung, ein QM- System nach DIN EN ISO 9001:2015 einzuführen, aufrecht zu erhalten und weiter zu entwickeln.

#### **5.1.1 Kundenorientierung**

Der Kunde mit seinen Wünschen steht im Mittelpunkt der Arbeit. Im Bereich der Technik stellt Tess seinen Kunden eine Kommunikationsplattform zur Verfügung. Für diese werden fortlaufend Neuerungen getestet und gegebenenfalls eingebunden. Tess ermöglicht seinen Kunden den Zugang über ein breites Spektrum an Endgeräten.

Für die Unterstützung der Kunden stellt Tess an fünf Tagen in der Woche einen technischen Support zur Verfügung. Dieser ist direkt in Deutscher Gebärdensprache, deutscher Lautsprache sowie in deutscher Schriftsprache zu erreichen und für den Kunden kostenlos. Umfang und Versorgungsgrad, das bedeutet Öffnungszeiten, Festlegung der Dolmetschkapazitäten und Preisgestaltung der Relay- Dienste werden von der Bundesnetzagentur (BNetzA) festgelegt. Die Erreichbarkeit der Relay- Dienste wird durch eine ausreichende Bereitstellung von Dolmetschkapazitäten gewährleistet. Tess hat ein eigenes Statistiksistem entwickelt, mit dem die Auslastung der Relay-Dienste überprüft wird. Der BNetzA wird diesbezüglich berichtet und um Berücksichtigung bei der Gestaltung des Umfangs und Versorgungsgrades gebeten.

Im Bereich des Dolmetschens für hörbehinderte Menschen ist ein hohes Maß an Professionalität, sowohl im Hinblick auf Fachkenntnisse als auch im Hinblick auf Einfühlungsvermögen und Flexibilität im Umgang mit der Klientel, gefragt. Daher hat die entsprechende Auswahl besonders qualifizierter und zertifizierter Dienstleister, die mit der Bereitstellung der Dolmetschkapazitäten beauftragt wurden, besonderen Stellenwert.

Nähe zu unseren Kunden, um Rückmeldungen zu deren Zufriedenheit zu erhalten, ist uns wichtig. Deshalb haben wir einen Kundenservice eingerichtet, der sowohl in Deutscher Gebärdensprache als auch in deutscher Schriftsprache zu erreichen ist.

## 5.2 Qualitätspolitik/ Qualitätsziele

### **„Tess ermöglicht hörbehinderten Menschen barrierefreies Telefonieren“**

In Deutschland leben Millionen Menschen mit unterschiedlich ausgeprägten Hörschädigungen. In unserer modernen Kommunikationsgesellschaft stoßen viele von ihnen auf besondere, schwer zu überwindende Barrieren. Gehörlosen, ertaubten und stark hörgeschädigten Menschen war selbständiges Telefonieren ohne fremde Hilfe nicht möglich. Mit Tess werden Kommunikationsbarrieren überwunden. Hörbehinderte Menschen können eigenständig mit hörenden Menschen telefonieren.

Tess ermöglicht hörbehinderten Menschen mehr Selbständigkeit im Alltag und im Beruf. Mit Tess können sie je nach ihren Kommunikationsmöglichkeiten telefonieren. Um ihnen den Zugang so einfach wie möglich zu machen, bietet Tess neben einer hochqualifizierten technischen Plattform ein breites Spektrum an Zugangsmöglichkeiten an. Kunden können mit verschiedenen Endgeräten über Tess telefonieren.

Die Qualität unserer Dolmetschdienstleistungen halten wir durch einen engen Kontakt zu unseren Dienstleistern auf hohem Niveau.

Die Qualität und die Zufriedenheit der Kunden ist von Anfang an das Leitmotiv der Arbeit von Tess. Mit nachhaltigem Kontakt und durch besonderen Einsatz soll den Kunden das Gefühl der Wertschätzung und Verlässlichkeit gegeben werden. Falls dennoch Beschwerden auftreten, engagiert sich Tess, diese zeitnah und erfolgreich zu bearbeiten. Jede Beschwerde soll Anlass sein, systematische Fehler zu entdecken und hier für Abhilfe zu sorgen.

Dabei verfolgen wir folgende Ziele:

- Schaffung und Bereitstellung einer technischen Plattform auf modernem Standard und mit ständiger Weiterentwicklung
- Hörbehinderten Menschen sollen die Relay- Dienste so einfach wie möglich zugänglich sein
- Dolmetschen in Gebärdensprache und Schriftsprache auf hohem fachlichen Niveau

### **5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse**

Verantwortung und Befugnisse sind im Unternehmen festgelegt. Die Unternehmensstruktur ist dargestellt.

Für Mitarbeitende mit besonderen Zuständigkeiten sind Stellenbeschreibungen erstellt.

## **6 Planung**

### **6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen**

Tess bezieht die für das Unternehmen relevanten Themen und die erforderlichen Anforderungen interessierter Parteien in die QM-Prozesse der Tess – Relay-Dienste ein. Hierbei werden Chancen und Risiken berücksichtigt um unerwünschte Auswirkungen oder Verbesserungen zu erzielen.

#### **6.1.1 Prozessbeschreibung und Risikoanalyse**

Tess hat in einer Prozessbeschreibung eine Risikoanalyse der Managementprozesse, Schlüsselprozesse und unterstützenden Prozesse durchgeführt. Hierbei wurden neben der

Zielsetzung auch die Gegenmaßnahmen zum identifizierten Risiko sowie Eintrittswahrscheinlichkeit und die Schadenshöhe dokumentiert.

## **6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung**

Sich Ziele zu setzen ist nur sinnvoll, wenn man sich auch mit konkreten Maßnahmen auseinandersetzt, wie diese Ziele zu erreichen sind. Beides ist in einem Plan enthalten, der im engen Austausch mit den Gesellschaftern von Tess besprochen und im Rahmen der Management-Bewertung bewertet wird.

## **6.3 Planung von Änderungen**

Änderungen am QM-System erfolgen aufgrund von Neuerungen, Verbesserungen oder Fehlerbehebungen. Das Vorgehen erfolgt geplant anhand von Arbeitsanweisungen oder Verfahrensanweisungen.

# **7. Unterstützung**

## **7.1 Bereitstellung von Ressourcen**

Um die geforderten Arbeiten durchführen zu können, wird den Mitarbeitern sowie den Dolmetschern die benötigte Ausrüstung zur Verfügung gestellt. Tess ist bestrebt, die technische Ausstattung ständig auf aktuellen Stand zu halten.

### **7.1.1 Personelle Ressourcen: Anforderungen an das Telefondolmetschen**

Die personellen Ressourcen für das Telefondolmetschen werden von Tess als Fremdleistung eingekauft, die durch Tess zu lenken und zu überwachen ist. Es ist wichtig, dass die eingesetzten Gebärdensprachdolmetscher und Schriftdolmetscher den besonderen Anforderungen des Telefondolmetschens gerecht werden. Daher werden die jeweiligen Dienstleister vertraglich verpflichtet, ausschließlich entsprechend qualifizierte Dolmetscher einzusetzen.

Es liegen von allen durch Telesign eingesetzte Gebärdensprachdolmetscher entsprechende Qualifikationsnachweise vor. Telesign ist seit 2012 nach DIN ISO 9001:2008 zertifiziert. Die NDV, von der die Schriftdolmetschdienstleistung eingekauft wird, ist ebenfalls zertifiziert. Alle Dolmetscher haben eine Verschwiegenheitserklärung unterschrieben.

Die Anforderungen an das Telefondolmetschen sind in der Arbeitsanweisung für Dolmetscher festgelegt.

Praktikanten werden grundsätzlich nicht zugelassen, damit die Qualität der Dolmetscheinsätze nicht gefährdet wird. Auch sollen die Kunden nicht durch Praktikanteneinsätze verunsichert werden.

### **7.1.2 Infrastruktur**

Arbeitsmaterialien und Technik werden den wachsenden Anforderungen angepasst und ausgebaut. Hierzu werden vielfältige Kontakte zu Anbietern aufrechterhalten. Außerdem werden für die technische Entwicklung nach Bedarf externe Beraterinnen und Berater herangezogen.

### **7.1.3 Arbeitsumgebung**

Es wird darauf geachtet, dass die Arbeitsplätze der hauptamtlichen Mitarbeiter modernen Anforderungen genügen. Die Dolmetschstationen der Gebärdensprachdolmetscher werden technisch durch Tess ausgestattet und überwacht. Somit ist die Qualität der Arbeitsplatzausstattung gesichert und unter der Kontrolle von Tess.

Die Arbeitsplätze der Schriftdolmetscher werden durch den Dienstleister NDV in Absprache mit Tess ausgestattet.

### **7.1.4 Ressourcen zur Überwachung und Messung**

Zur Überwachung der IP-Plattform sowie zur Sicherstellung der Dienstleistungserbringung arbeitet Tess mit verschiedenen Systemen wie den Standortmeldungen, einer Redundanz der Plattform, der Rechenserver sowie des Internetproviders. Die personellen Kapazitäten stellt Tess außerhalb der Geschäftszeiten in Form eines Bereitschaftsdienstes zur Verfügung.

### **7.1.6 Wissen der Organisation**

Die Mitarbeiter der Tess – Relay-Dienste sind in der Arbeitsorganisation darauf bedacht, Wissen zu dokumentieren und weiterzugeben. Jeder Mitarbeiter hat einen Vertreter, der in die Arbeitsabläufe eingearbeitet wurde. Neue Mitarbeiter werden mit Arbeitsanweisungen und persönlicher Betreuung in den Arbeitsalltag integriert. Die Arbeitsanweisungen werden nach Vorgabe der Lenkung von Dokumenten aktualisiert oder bei Bedarf neu erstellt.

## **7.2 Kompetenz/Schulungen**

Damit die Mitarbeiter die nötige Qualifikation erhalten und ausbauen, um ihre Aufgaben durchführen zu können, werden sie regelmäßig geschult. Die Ermittlung des Schulungsbedarfs erfolgt einmal jährlich im Gespräch mit den Mitarbeitern. Dabei wird folgendes berücksichtigt:

- Welche Wünsche haben die Mitarbeiter?
- Welche Notwendigkeiten sieht die Geschäftsführerin?
- Welche gesetzlichen Änderungen gibt es, über die die Mitarbeiter informiert sein müssen?
- Notwendige Schulungen als Folge von Kundenbeschwerden

Die Schulungsbewertung und die Wirksamkeitsprüfung der Schulung werden von der Geschäftsführerin in einem Mitarbeitergespräch durchgeführt.

Die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung der Qualifikation der Dolmetscher liegt in der jeweiligen Verantwortung der Dienstleister Telesign und NDV.

Über Inhalte und Ergebnisse von Schulungen besteht ein enger Austausch mit den Dienstleistern.

Die Geschäftsführerin führt einmal jährlich Gespräche mit den hauptamtlichen Mitarbeitern zur Arbeitszufriedenheit durch. Ergebnisse dieser Gespräche sowie Zielvereinbarungen werden protokolliert.

### **7.3 Bewusstsein**

Die Mitarbeiter der Tess – Relay-Dienste kennen die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele und verfolgen diese bewusst. In einer monatlichen Teambesprechung wird über QM-relevante Themen gesprochen.

### **7.4 Kommunikation**

Die interne Kommunikation erfolgt auf dem direkten Weg zwischen den Mitarbeitern und der Geschäftsführerin.

Die Geschäftsführerin trifft sich einmal jährlich mit den Gesellschaftern zur Gesellschafterversammlung sowie alle zwei Monate zu Arbeitstreffen. Darüber hinaus besteht zu einem der Gesellschafter ein enger Kontakt für über das Tagesgeschäft hinausgehende notwendige Entscheidungen.

In wöchentlichen Teamsitzungen tauschen sich die Mitarbeiter und die Geschäftsführerin über laufende Arbeitsabläufe und neue Ideen aus. Die Teamsitzung mit dem Bereich Betrieb und Entwicklung erfolgt über eine Telefonkonferenz. Einmal im Jahr trifft sich das gesamte

Team an einem Standort, um gemeinsam über die Jahresziele zu sprechen und diese festzulegen.

Für die externe Kommunikation gibt es eine Mitarbeiterin für Öffentlichkeitsarbeit, die in Abstimmung mit allen Bereichen des Unternehmens Informationen bereitstellt. Ein PR-Konzept ist Grundlage der Kommunikation mit den interessierten Parteien.

## **7.5 Dokumentierte Information**

Dargelegt wird das QM- System in diesem Qualitätsmanagement-Handbuch (QM-Handbuch). Es setzt sich zusammen aus

- Grundlagenhandbuch
- Verfahrensanweisungen
- Arbeitsanweisungen
- Formularen
- Hilfen für Kunden
- Konzepten

Das QM – Grundlagenhandbuch steht allen Kunden und sonstigen Interessenten zur Einsichtnahme zur Verfügung. Es wird auf der Homepage von Tess ([www.tess-relaydienste.de](http://www.tess-relaydienste.de)) veröffentlicht.

Zur Darstellung der Abläufe wurden 2 Formen gewählt:

- Verfahrensanweisungen
- Arbeitsanweisungen

### **7.5.1 Lenkung von Dokumenten und**

### **7.5.2 Lenkung von Aufzeichnungen**

Die erstellten Qualitätsdokumente und -aufzeichnungen unterliegen einer geregelten Überwachung. Datenschutz wird berücksichtigt und Datensicherheit gewährleistet.

## **8 Betrieb**

### **8.1 Planung und Steuerung**

Die Dienstleistungserbringung ist geplant und in einer Prozessbeschreibung dokumentiert. Die Abläufe sind in Form von Arbeitsanweisungen und Verfahrensanweisungen dargelegt.

### 8.1.1 Dolmetschen

#### **Verträge und Honorar**

Die für eine personelle Besetzung der Telefondolmetschdienste von Tess erforderlichen personellen Ressourcen werden als Fremdleistung eingekauft. Für die notwendigen Kapazitäten an Gebärdensprachdolmetschern besteht ein Dienstleistungsvertrag mit Telesign. Für die notwendigen Kapazitäten an Schriftdolmetschern besteht ein Dienstleistungsvertrag mit NDV.

In den genannten Verträgen werden u.a. Vereinbarungen getroffen zu

- den notwendigen Kapazitäten (Stundenkontingente)
- den Bereitstellungszeiten
- der Qualifikation der Dolmetscher
- dem Datenschutz
- der Wahrung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen
- der Vergütung

Darüber hinaus steht Tess in einem regelmäßigen Austausch mit den genannten Dienstleistern.

#### **Hinweise zum Telefondolmetschen**

Die Dolmetschenden erhalten Hinweise zum Telefondolmetschen, Arbeitsanweisungen sowie ein Handbuch zur Nutzung der Software. Diese Unterlagen werden laufend aktualisiert.

### 8.2 Anforderungen an Dienstleistung

Zu den Kunden der Tess – Relay-Dienste zählen:

- Hörgeschädigte Menschen, die sich zur Nutzung der Relay-Dienste anmelden
- Firmen und Institutionen, die den Telefonservice für Firmen nutzen
- Bundesnetzagentur und Telekommunikationsunternehmen, in deren Auftrag die Tess – Relay-Dienste den Vermittlungsdienst für hörgeschädigte Menschen bereitstellen
- Telesign Deutschland GmbH, die die technische Plattform und den technischen Support der Tess – Relay-Dienste nutzt

Die nachfolgend beschriebenen Prozesse gelten ausschließlich für hörgeschädigte Menschen.



### **8.2.1 Kommunikation mit den Kunden**

Hörgeschädigte Kunden: Für die Nutzung der Telefondolmetschdienste ist eine Anmeldung erforderlich, die online erfolgt. Da wir die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden sehr ernst nehmen, ist es uns wichtig, die Anmeldung so einfach wie möglich zu gestalten.

Wünsche, die z. Zt. nicht erfüllt werden können, werden gesammelt. Häufen sich Anfragen dieser Art, wird geprüft, ob sich daraus eine erweiterte Dienstleistung entwickeln lässt oder der Zugang zu Tess um neue Endgeräte erweitert wird.

Darüber hinaus erhalten die Kunden laufend Informationsschreiben, die sie über Neuerungen oder Veränderungen in Kenntnis setzen.

### **8.2.2 Nutzungsbedingungen**

Die Nutzungsbedingungen der Telefondolmetschdienste sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie der Leistungsbeschreibung von Tess nachzulesen. Diese Dokumente sind auf der Homepage von Tess veröffentlicht.

Nichtkunden haben die Möglichkeit, die Telefondolmetschdienste mit einem einwöchigen Testzugang auszuprobieren.

#### **8.2.2.1. Mahnverfahren**

Bei offenen Rechnungen wird ein Mahnverfahren angewendet, welches in einer Arbeitsanweisung geregelt wird.

### **8.3 Entwicklung**

Die Entwicklung bezieht sich auf eine Erweiterung der technischen Plattform. Hierfür werden von dem Bereich „Betrieb und Entwicklung“, je nach Bedarf, Erweiterungen geplant und umgesetzt.

### **8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen: Beschaffung**

Die Beschaffung bezieht sich auf Dolmetschkapazitäten sowie Hard- und Softwareprodukte. Für die Beschaffung von Dolmetscherkapazitäten bestehen zu zwei Anbietern langfristige Geschäftsverbindungen. Für die Beschaffung von Hard- und Software werden von

verschiedenen Anbietern Angebote eingeholt und nach vorher festgelegten Kriterien eine Auswahl getroffen.

Die Bewertung der Lieferanten erfolgt einmal im Jahr im Zusammenhang mit der Management-Bewertung.

## **8.5 Dienstleistungserbringung**

### **8.5.1 Steuerung der Dienstleistungserbringung**

#### **8.5.1.1 Für die Bundesnetzagentur und Telekommunikationsunternehmen**

Tess wurde von verschiedenen Telekommunikationsunternehmen sowie der BNetzA mit der Bereitstellung des Telefonvermittlungsdienstes beauftragt.

Rechtsgrundlage für die Bereitstellung eines Telefonvermittlungsdienstes ist § 45 Telekommunikationsgesetz (TKG). Die Beauftragung für die Bereitstellung erfolgt durch die Bundesnetzagentur mittels Abschluss eines öffentlich-rechtlichen Vertrages. Weiterhin haben Telekommunikationsunternehmen die Möglichkeit, ihrer rechtlichen Verpflichtung der Bereitstellung eines Telefonvermittlungsdienstes durch eine den Vorgaben der BNetzA entsprechende Beauftragung eines Dienstleisters nachzukommen.

Die Vergabe durch die BNetzA erfolgt durch eine öffentliche Ausschreibung. Umfang und Versorgungsgrad des Telefonvermittlungsdienstes werden vor Beginn der öffentlichen Ausschreibung durch eine Allgemeinverfügung festgelegt.

Bei Beteiligung an der Ausschreibung nimmt Tess eine Leistungsbeschreibung „Ausgestaltung der Tess – Relay-Dienste“ vor, die den Vorgaben der Allgemeinverfügung entspricht. Sofern eine Zuschlagserteilung an Tess erfolgt, wird diese Leistungsbeschreibung verbindliche Anlage des dann abzuschließenden öffentlich-rechtlichen Vertrages und der bereits bestehenden oder auch neu abzuschließenden privatrechtlichen Verträge mit den Telekommunikationsunternehmen.

Die Telefondolmetschdienste von Tess werden auf Basis dieser Leistungsbeschreibung bereitgestellt.

#### **8.5.1.2 Für hörbehinderte Kunden und hörende Menschen**

Die Erreichbarkeitszeiten für die berufliche und private Nutzung der Tess – Relay-Dienste werden jeweils durch Allgemeinverfügungen der Bundesnetzagentur festgelegt.

Kundenservice und technischer Support sind über die Tess-Software oder per Mail kostenlos erreichbar.

Über die Zeiten und Möglichkeiten der Erreichbarkeit informiert die Homepage von Tess.

Alle Details zu der Dienstleistungserbringung sind zu finden in der Leistungsbeschreibung „Ausgestaltung der Tess – Relay-Dienste“.

### **8.5.1.3 Für Firmen und Institutionen, die den Telefonservice für Firmen nutzen**

Die Tess – Relay-Dienste bieten ein Servicetelefon für Firmen und Institutionen an. Dieses Servicetelefon beruht auf dem myMMX-Client und wird für jede Firma eigens entwickelt. Über das Servicetelefon können hörgeschädigte Menschen - ohne vorherige Registrierung - über die Tess – Relay-Dienste die Firmen oder Institutionen kostenlos anrufen. Das Servicetelefon wird von den Firmen oder Institutionen selbst angeboten und beworben. Die Kosten für die Einrichtung, die Grundgebühr sowie die anfallenden Gesprächsgebühren tragen die jeweiligen Institutionen oder Firmen selbst.

### **8.5.1.4 Für die Telesign Deutschland GmbH**

Telesign betreibt einen eigenen Telefondolmetschdienst für berufliche Telefonate gehörloser Menschen. Hierfür nutzt Telesign die Internetplattform von Tess.

Tess übernimmt für Telesign folgende Leistungen:

- Bereitstellung der technischen Plattform
- Technische Betreuung der im Telefondolmetschdienst von Telesign tätigen Gebärdensprachdolmetscher
- Technischer Support für die Kunden von Telesign

## **8.5.2 Eigentum des Kunden**

Als Eigentum des Kunden werden die personenbezogenen Daten verstanden, die der Kunde bei der für die Nutzung der Tess – Relay-Dienste erforderlichen Anmeldung hinterlegt. Der Umgang mit diesen Daten wird in dem von Tess entwickelten Dokument „Tess Datenschutz“ geregelt.

Als Eigentum des Kunden wird auch die von den Kunden verwendete technische Ausstattung für die Nutzung der Tess – Relay-Dienste verstanden. Um den Kunden bei der Lösung von technischen Problemen behilflich zu sein, die sich ausschließlich auf die Nutzung der Tess – Relay-Dienste beziehen, erfolgt auf Wunsch des Kunden ein Fernzugriff durch das technische Team von Tess auf seine technische Ausstattung.

Innerhalb dieses Fernzugriffs werden seitens Tess keine Veränderungen an der technischen Ausstattung des Kunden ohne dessen Zustimmung vorgenommen.

Für diesen Fernzugriff wird eine besondere Software eingesetzt. Hierbei muss der Kunde jeden Zugriff auf seine technische Ausstattung erlauben. Der Kunde kann den Fernzugriff jederzeit eigenständig beenden. Ein dauerhafter Zugriff ist durch den Einsatz dieser Software nicht möglich.

### **8.5.3 Datenschutz**

Tess hat ein eigenes Dokument zum Umgang mit dem Datenschutz entwickelt. Dieses Dokument „Tess Datenschutz“ trifft Regelungen zum Daten-, Geschäfts- und Betriebsgeheimnis und gilt für alle Mitarbeiter von Tess. Desweiteren ist ein Mitarbeiter aus dem Bereich Betrieb und Entwicklung mit der Überwachung der Einhaltung des Datenschutzes betraut worden.

Die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes werden berücksichtigt und eingehalten.

### **8.5.4 Statistik**

Das Telefonaufkommen in den Tess – Relay- Diensten wird durch ein Statistikmodul erfasst und ausgewertet. Diese Auswertung dient insbesondere der Überwachung der Auslastung der Dienste.

In der Statistik wird auch ausgewertet, mit welchen Endgeräten die Kunden die Relay-Dienste nutzen. Anhand dieser Auswertung kann entschieden werden, ob der Zugang zu den Relay- Diensten mit bestimmten Endgeräten noch erforderlich ist bzw. erweitert werden muss.

## **8.6 Rückverfolgbarkeit der Dienstleistung**

Welche Dolmetschstation zu welchen Zeiten in der Plattform eingeloggt sind, kann durch das durchgeführte tägliche Monitoring permanent verfolgt werden. Tess ist somit jederzeit in der Lage, gerade im Hinblick auf Beschwerden, den jeweils tätigen Dolmetscher umgehend zu ermitteln.

## **8.7 Steuerung nicht konformer Prozesse**

Wenn ein Fehler erkannt wurde, wird zunächst eine Korrekturmaßnahme eingeleitet. Um einen Fehler grundsätzlich zu beseitigen, wird bei jedem Fehler die Ursache analysiert.

Erst wenn die Ursache erkannt und beseitigt wurde, besteht die Wahrscheinlichkeit, dass der Fehler nicht mehr auftritt. Daher werden entdeckte Fehler auch offen kommuniziert, damit an einer anderen Stelle ggf. vorbeugend ein Fehler vermieden werden kann.

Neben dieser Vorbeugungsmaßnahme, die aus einem aufgetretenen Fehler heraus eingeleitet wird, werden auch vorausschauend Fehlermöglichkeiten erkannt, benannt und Maßnahmen zur Verhinderung eines Auftretens eingeleitet. Zu den Vorbeugungsmaßnahmen gehören auch Verbesserungsvorschläge. Diese können von Kunden als auch von Mitarbeitern eingehen.

### **8.7.1 Vertragswidriges Verhalten von Dolmetschenden**

Bei bekannt werden von vertragswidrigem Verhalten von Dolmetschern werden die jeweiligen Dienstleister umgehend informiert.

## **9. Bewertung der Leistung**

### **9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung**

Tess hat verschiedene Methoden, um die Leistung des QM-Systems zu messen. Hierzu zählen ein Kennzahlensystem, die Kundenumfrage, die Auswertung der Kundenrückmeldungen sowie der Fehlersammelliste und die Statistik. Die Ergebnisse werden in der Managementbewertung analysiert und ggf. Maßnahmen eingeleitet.

#### **9.1.1 Kundenbefragungen**

Zur Feststellung der Kundenzufriedenheit werden regelmäßig alle zwei Jahre Kundenbefragungen per Fragebogen durchgeführt.

Die Ergebnisse der Kundenbefragungen gehen allen Mitarbeitern und Dolmetschenden zur Kenntnis zu.

Bei Kündigung der Nutzung der Tess – Relay-Dienste durch den Kunden erfolgt eine Rückfrage mit der Bitte um Angabe des Kündigungsgrundes. Rückmeldungen der Kunden werden gesammelt und lassen so Rückschlüsse zu, ob gleiche Gründe mehrfach Anlass zu einer Kündigung waren und gegebenenfalls Maßnahmen einzuleiten sind.

### **9.2 Internes Audit**

Einmal im Jahr findet ein Internes Audit statt. Dieses Audit wird geplant und den Teilnehmenden rechtzeitig bekannt gegeben. Die Ergebnisse des Audits werden von der

Geschäftsführerin bewertet, Maßnahmen eingeleitet und den Mitarbeitenden bekannt gemacht.

### **9.3 Managementbewertung**

Das QM- System eines Unternehmens muss regelmäßig bewertet werden, denn es ist nicht Mittel zum Selbstzweck oder gar eine Arbeitsbeschaffungsmaßnahme. Vielmehr dient es der stetigen Weiterentwicklung des Unternehmens.

Die Bewertung findet einmal jährlich in der ersten Jahreshälfte gemeinsam mit einem Gesellschafter statt.

Inhalte der Bewertung sind:

- Rückmeldungen von relevanten interessierten Parteien
- Status von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- Kundenbefragungen/ Kundenrückmeldungen
- Ergebnisse aus internen Audits
- Lieferantenbewertung
- Prozessleistungen
- Kennzahlensystem
- Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
- Folgemaßnahmen vorangegangener Management-Bewertungen
- Qualitätspolitik/Qualitätsziele
- Änderungen, die sich auf das QM-System auswirken könnten
- Empfehlungen für Verbesserungen (auch Vorschläge von Mitarbeitern)

Die Auswertung der Kostenentwicklung findet monatlich durch die Geschäftsführerin statt. Ergebnisse werden in der jährlichen Sitzung mit den Gesellschaftern dargestellt und ausgetauscht.

## **10. Verbesserung**

### **10.1. Kundenrückmeldungen**

Rückmeldungen sind sowohl Lob als auch Kritik oder auch Verbesserungsvorschläge. Die Kunden sind aufgefordert, diese Rückmeldungen an die Geschäftsstelle von Tess oder den

Kundenservice zu geben. Der Umgang mit den Rückmeldungen ist in einer Arbeitsanweisung geregelt.

## **10.2 Umgang mit Fehlern**

Fehler treten in jedem Unternehmen auf. Das ist solange kein Problem, wie mit diesen Fehlern offen umgegangen wird. Eine gute Fehlerkultur bedeutet: Erkannte Fehler werden als Chance gesehen, erkannte Fehler bieten die Möglichkeit, besser zu werden. Daher werden Fehler nicht verschwiegen, sondern es wird offen mit ihnen umgegangen. Dazu wurde ein internes Fehlermeldesystem entwickelt, das von jedem Mitarbeiter angewandt werden soll.

## **10.3 Fortlaufende Verbesserung**

Die ständige Verbesserung ist das Ziel eines QM-Systems. Die Mitarbeiter von Tess arbeiten engagiert an deren Erreichung.

# **11 Öffentlichkeitsarbeit**

Eine gute Öffentlichkeitsarbeit zwecks Informationen an Kunden und Neugewinnung von Kunden hat für Tess eine hohe Bedeutung. Seit dem 01.03.2010 arbeitet für diesen Bereich eine Mitarbeiterin 25 Stunden wöchentlich.

Tess hat einen Internetauftritt ([www.tess-relay-dienste.de](http://www.tess-relay-dienste.de)), der ständig aktualisiert wird. Auf der Homepage finden Interessierte eine Referenzliste, in der zufriedene Firmenkunden aufgelistet sind. Auf dem Terminkalender finden Interessierte alle Veranstaltungen, auf denen sich Tess präsentiert.

Tess- Kunden werden mit ereignisbezogen Kunden-Infos per Email über technische Neuerungen oder Bedienhinweise informiert. Die breite Öffentlichkeit wird mit Pressemeldungen auf die Tess – Relay-Dienste aufmerksam gemacht. Darüber hinaus werden Prospekte bzw. Broschüren erstellt, die regelmäßig an Institutionen im Hörgeschädigten-Bereich versandt werden.

Auf Anfrage führen Mitarbeiter Informationsvorträge über die Tess Relay-Dienste bei Tagungen oder Versammlungen durch. Der regelmäßige Besuch von Fachveranstaltungen und Messen (z.B. Rehacare) ist ein weiterer wichtiger Beitrag zur Öffentlichkeitsarbeit von Tess.

Weiterhin bietet Tess ein besonderes Schulungskonzept für hörbehinderte Schüler und Multiplikatoren an, in denen die Grundsätze des Telefonierens sowie die Nutzung der Relay-Dienste vermittelt werden.

Tess fördert bundesweite Veranstaltungen der Hörbehindertearbeit, z.B. die Kulturtage der Gehörlosen.

Die regelmäßige Platzierung von Anzeigeninseraten in Special Interest Zeitschriften erhöht den Wiedererkennungswert von Tess.

## **Nachwort**

Mit diesem Handbuch geben wir einen Überblick auf unser Qualitätsmanagement. Dazugehörige Anlagen wie Verfahrens- und Arbeitsanweisungen befinden sich in gesonderten Büchern.

Wenn Sie noch mehr wissen möchten, fragen Sie bitte die Geschäftsführerin Sabine Broweleit oder die Qualitätsmanagement-Beauftragte Nadine Brohm. Sie stehen Ihnen gerne für weitere Informationen zur Verfügung.

Vielen Dank dafür, dass Sie unser Handbuch gelesen haben.