

## Telefon-Dolmetsch-Angebot in den Frühen Hilfen - Landeskoordinierende Frühe Hilfen -

Wir freuen uns, dass wir Ihnen erneut einen telefonischen Dolmetsch-Service für Ihre Arbeit in den Netzwerken Frühe Hilfen bereitstellen können.

Mit dem Angebot sollen die Partnerinnen und Partner in den Netzwerken Frühen Hilfen bei der Beratung von geflüchteten Familien mit kleinen Kindern unterstützt werden, indem die Kommunikation zwischen den Beratenden und den Familien erleichtert wird.

### Bitte beachten Sie folgende Punkte bei der Nutzung des Telefon-Dolmetsch-Angebots:

- **Sprachen**, die ins Deutsche verdolmetscht werden: Albanisch, Arabisch (Hocharabisch), Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Bulgarisch, Dari, Englisch, Französisch, Italienisch, Kurdisch (Kurmanci), Persisch (Farsi), Polnisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Türkisch, Ukrainisch und Ungarisch.
- Jede Sprache wird über eine **eigene Telefonnummer** angewählt, die Sie der beigefügten **Helpcard** entnehmen können (siehe Anlage).
- Nach Aufforderung muss die individuelle PIN eingegeben werden, die Sie ebenfalls der beigefügten Helpcard entnehmen können (siehe Anlage).
- Die Helpcard und die in der Helpcard enthaltenen Zugangsdaten **dürfen nicht** öffentlich verbreitet werden (z. B. über Soziale Medien) und nicht an Privatpersonen weitergegeben werden! Sie dienen ausschließlich dem dienstlichen Gebrauch.
- Für die Nutzenden entstehen **keine zusätzlichen Kosten** neben den regulären Telefongebühren.
- Das Angebot steht zur Verfügung: **Montag - Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr**.
- Je nach Auslastung dauert es bis zu 180 Sekunden bis die Verbindung zu einer Dolmetscherin hergestellt wird.
- Es werden ausschließlich diplomierte bzw. staatlich geprüfte weibliche Dolmetscherinnen eingesetzt.
- Die Dolmetscherinnen sind geschult im Umgang mit belastenden Gesprächsinhalten. Sie sind alle zur Verschwiegenheit verpflichtet.
- Die Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen (DSGVO) ist sichergestellt. Server und Telefoninfrastruktur befinden sich am Standort Deutschland.

Das Angebot ist zeitlich auf das Jahr 2025 begrenzt und besteht bis das Gesamtkontingent aufgebraucht ist. Über die Ausschöpfung des Kontingents wird per E-Mail und auf [www.fruehehilfen.de/plattform-fruehe-hilfen-und-flucht/telefon-dolmetsch-angebot/](http://www.fruehehilfen.de/plattform-fruehe-hilfen-und-flucht/telefon-dolmetsch-angebot/) informiert.

Bei manchen Telefonanlagen kann es zu Problemen bei der PIN-Eingabe kommen. Wenden Sie sich in diesen Fällen bitte direkt an den Auftragnehmer LingaTel: [kontakt@lingatel.de](mailto:kontakt@lingatel.de). Bitte geben Sie bei der Kontaktaufnahme an, dass es sich um das "Telefon-Dolmetsch-Angebot Frühe Hilfen" handelt, Sie über das Kontingent Bundesländer teilnehmen und wie Ihre Telefonnummer lautet.

Wenn Sie darüber hinaus noch Fragen haben, wenden Sie sich bitte an das NZFH ([redaktion@fruehehilfen.de](mailto:redaktion@fruehehilfen.de)).