



*„Das Audit ist eine Chance zur
Weiterentwicklung und Professionalisierung.“*

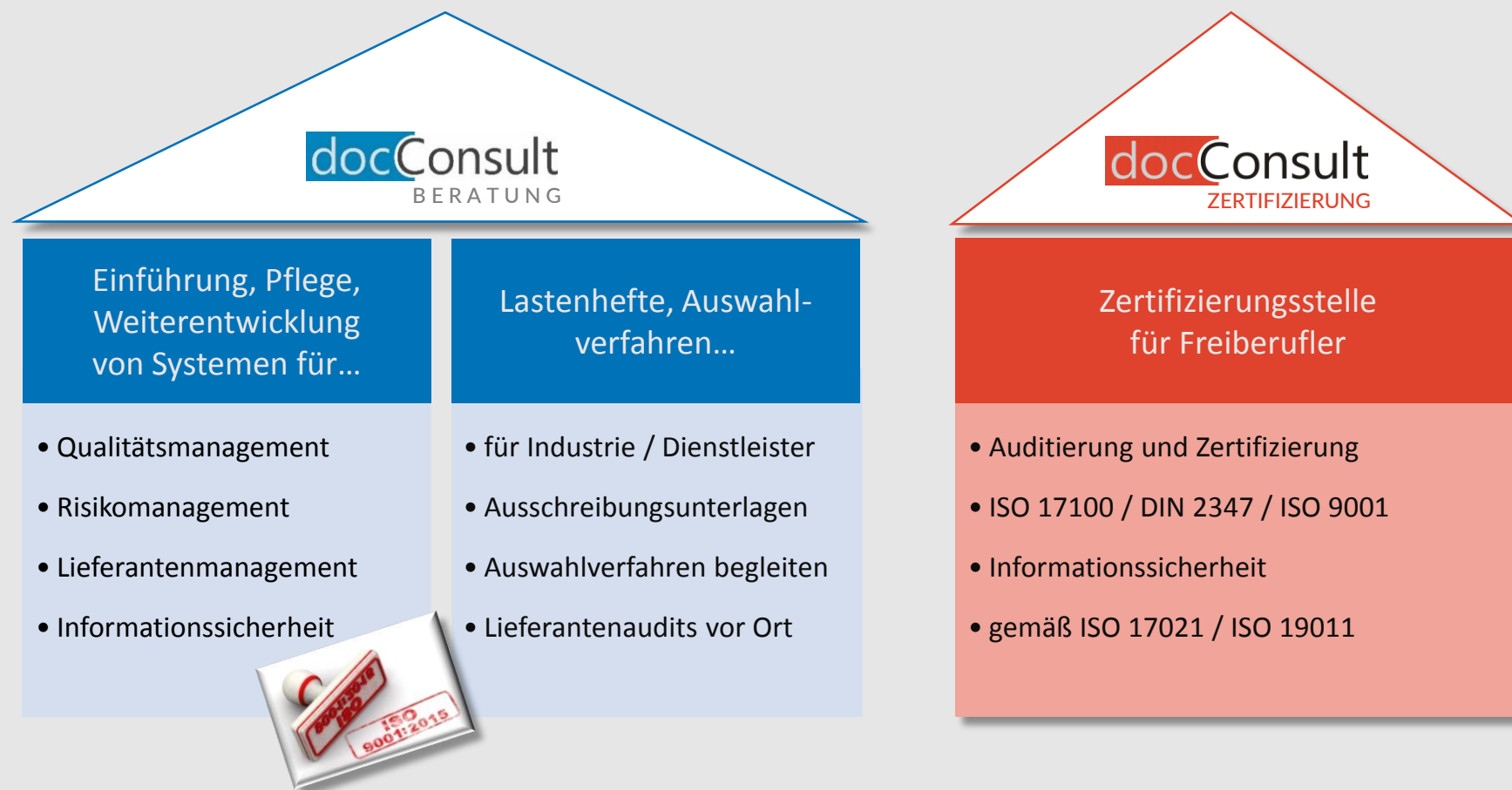


Zertifizierung von Freiberuflern – geht das?

Vortragsreihe, Germersheim, 01 Feb 17

Thomas Wedde (Leiter Zertifizierungsstelle)

Trennung Beratung von Zertifizierung



Übersicht

- Die Märchenwelt
- Die Normenwelt
- Die Trends
- Kein Widerspruch
- Das Vorgabemodell
- Die Informationssicherheit
- Zertifizierung: Schema, Ablauf, Kosten
- Das Wesentliche

Märchenwelt

- „alle Sprachen, alle Fachgebiete“
- „Unsere Übersetzung ist fehlerfrei und normengerecht“
- „Wir setzen nur Profis ein“
- „ Bei uns kommt niemand rein. Unsere Daten sind sicher“
- „Unsere Server fallen nie aus“
- „Wir haben Prozesse“
- „Informationssicherheit? Das macht unser Anwalt“
- „Wir prüfen immer alles komplett“
- „Selbstverständlich sind wir konform“

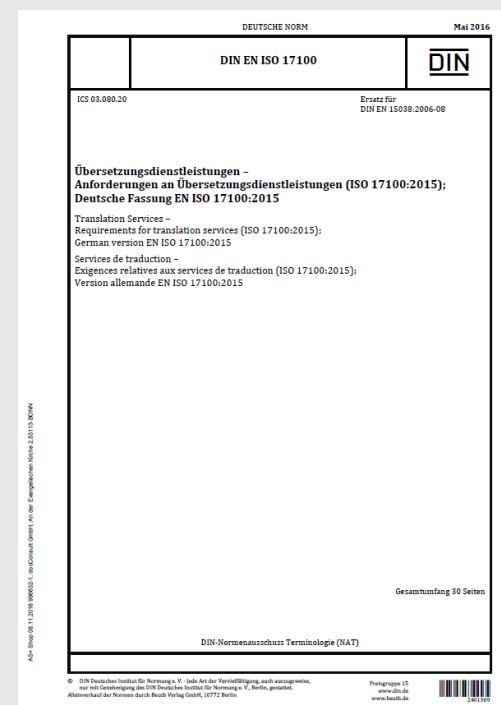
Märchen (Diminutiv zu mittelhochdeutsch *maere* = „Kunde, Bericht, Nachricht“) sind Prosatexte, die von wundersamen Begebenheiten erzählen. Märchen sind eine bedeutsame und sehr alte Textgattung in der mündlichen Überlieferung und treten in allen Kulturkreisen auf.
<https://de.wikipedia.org/wiki/märchen>

Normenwelt

- Formulierung, Herausgabe und Anwendung von Regeln, Leitlinien oder Merkmalen
- basieren auf gesicherten Ergebnissen von Wissenschaft, Technik und Erfahrung
- verbessern die Eignung von Produkten und Dienstleistungen für den geplanten Zweck
- erhöhen Standardisierung, Kompatibilität, Gebrauchstauglichkeit, Sicherheit
- Festlegungen werden im Konsens erstellt, von einer anerkannten Institution abgenommen
- Normungsinstitutionen: DIN, ÖNORM, SNV, CEN, ISO, IEC...
- branchenbezogene Standardisierungsorganisationen: VDE, VDI, VDA...
- Normen sind keine Gesetze, sondern streng genommen freiwillig
- werden durch Rechts- und Verwaltungsvorschriften eines Gesetzgebers oder durch Verträge, in denen ihre Einhaltung vereinbart wurde, verbindlich
- füllen unbestimmte Rechtsbegriffe aus „Stand der Technik“

Branchennormen

- zentral: rechtskonforme Einhaltung von Kundenanforderungen und Produktsicherheit
- beispielsweise Bluetooth, DIN A4, Sprach- und Länderkürzel, TMX, XLIFF, OLIF, SRX...
- **ISO 17100 (Fachübersetzung)**
- **DIN 2347 (Konferenzdolmetschen)**
- ISO 20228 (Legal Interpreting)
- ISO 13611 (Community Interpreting)
- ISO 18587 (Post-Editing)
- EN IEC 82079 (Redaktion)
- ANSI Z535.6 (Sicherheitshinweise, Warnsymbole)
- ASTM F2575 (Quality Assurance)
- SAE J 2450 (Fehlermessverfahren Werkstattliteratur)



Typische Gliederung

- Anwendungsbereich
- Qualifikation, Kompetenz, Aufrechterhaltung
- Anfrage, Machbarkeit,
- Angebot, Auftrag, Auftragsbestätigung
- Kundeninformation, Ablage
- Auftragsvorbereitung
- Auftragsausführung
- Auftragsnachbearbeitung
- Kundenrückmeldung

DIN 2347:2017-03 (D)

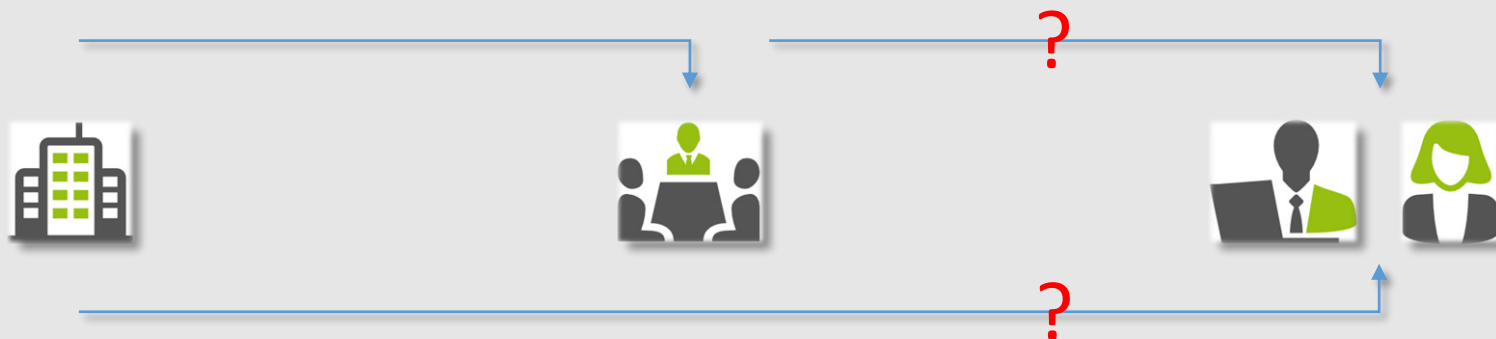
Übersetzungs- und Dolmetschdienstleistungen - Dolmetschdienstleistungen -
Konferenzdolmetschen

Inhalt	Seite
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
4 Grundlagen des Konferenzdolmetschens	8
5 Anforderungen an die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Dolmetschensätzen durch den Konferenzdolmetscher	8
5.1 Einleitung	8
5.1.1 Einsatzvorbereitung	8
5.1.2 Einsatzdurchführung	9
5.1.3 Einsatznachbereitung	9
5.1.4 Dokumentation des Dolmetschensatzes/Dolmetschauftrags	9
6 Anforderungen an den Ablauf des Konferenzdolmetschens	9
6.1 Einleitung	9
6.2 Allgemeine Faktoren	10
6.3 Vorbereitung des Dolmetschensatzes	10
6.4 Erbringung der Dolmetschleistung	10
6.5 Fortlaufende Qualitätssicherungsmaßnahmen	11
7 Vertragsgestaltung	12
8 Umgang mit projektbezogenen Informationen des Kunden	12
9 Kompetenzen des Konferenzdolmetschers	12
9.1 Allgemeines	12
9.2 Sprachkompetenzen	12
9.3 Dolmetschkompetenzen	12
9.4 Recherchekompetenz und Wissensmanagement	13
9.5 Interkulturelle Kompetenzen	13
9.6 Kommunikative Kompetenzen	13
9.7 Soziale Kompetenzen	13
9.8 Unternehmerische Kompetenzen	13
9.9 Kompetenz im Bereich der Konferenztechnik	13
9.10 Sach- und Fachkompetenzen	13
9.11 Kompetenzen im Bereich der Informationssicherheit	13
9.12 Nachweis der Kompetenzen	13
10 Qualifikation	13
11 Arbeitsbedingungen	14
Anhang A (informativ) DIN 2347 Arbeitsablauf beim Dolmetschen	15
Anhang B (informativ) Arbeitsbedingungen für Konferenzdolmetscher	16
B.1 Konferenztechnik	16
B.2 Arbeitsumfeld	16
B.2.1 Simultandolmetschen	16

- 1 -

Offensichtliche Trends

- Nachweise entlang der gesamten Prozesskette
- Qualifikation, Kompetenz, Qualitätssicherung, Informationssicherheit
- proaktives Lieferanten-Management
- Lieferantenaudits
- Berufsverbände zunehmend aktiv, z.B. ATICOM



Freiberufler und Normen: kein Widerspruch

- ISO 17100 hat EN 15038 abgelöst; mehr als marginale Änderungen
- enthält keine Forderung nach einem QM-System (Prozesseffizienz, Regelkreise)
- Fokus auf Standardisierung der Abläufe
- nicht nur für Dienstleister oder Sprachdienste
- Leistung des Übersetzers hoher Stellenwert
- keine reine Prozessnorm, sondern ein belastbares Vorgabemodell



Vorgabemodelle sind praktisch

- Freiberufler für ihren Part verantwortlich
- Nachweise einfacher zu erbringen
- komplette Prozessbeschreibungen sind nicht notwendig
- Voraussetzung: gute Selbst- und Büroorganisation, strukturierte Ablagen
- Vorkehrungen zur Informationssicherheit



„Wenn ein ÜDL einen Drittanbieter mit der Durchführung einer Übersetzungsdienstleistung oder eines Teils davon beauftragt, verbleibt die volle Verantwortung dafür, sicherzustellen, dass die Anforderungen dieser Internationalen Norm für diese Dienstleistung oder eines Teils davon erfüllt werden, bei dem ÜDL“

(ISO 17100 3.1.2)



ISO 17100 zur Informationssicherheit

3 Ressourcen

3.2 Technische und technologische Ressourcen

- sicherer und vertraulicher Umgang...
- Speichern, Abrufen, Archivieren...
- Entsorgen aller einschlägiger Daten

5 Produktionsprozess

5.1 Allgemeines

- Vereinbarung mit dem Kunden zur Mindestarchivierungsfrist

4 Produktionsvorbereitende Prozesse und Tätigkeiten

4.5 Umgang mit projektbezogenen Informationen des Kunden

- Verfahren zur Gewährleistung der Informationssicherheit sowie zur...
- sicheren Aufbewahrung...
- sicheren Rückgabe aller vom Kunden überlassenen Materialien

6 Produktionsnachbereitende Prozesse und Tätigkeiten

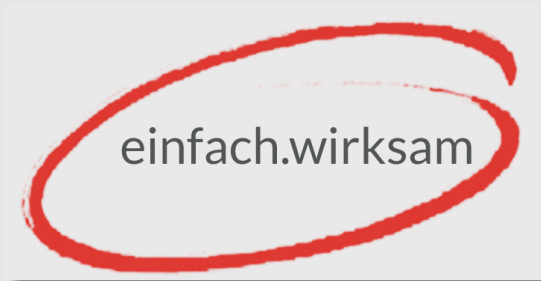
6.2 Abschließende verwaltungstechnische Vorgänge

- Verfahren zur Gewährleistung der Archivierung des gesamten Projekts
- Einhaltung aller rechtlichen und/oder vertraglichen Verpflichtungen in Bezug auf die...
- Erhaltung von Aufzeichnungen...
- Löschung von Aufzeichnungen...
- Datenschutz...

DIN 2347 (Entwurf) zur Informationssicherheit

6 Umgang mit projektbezogenen Informationen des Kunden

Der Dolmetscher muss über ein Verfahren zur Gewährleistung der Informationssicherheit verfügen. Darunter fallen geeignete Maßnahmen für die Aufrechterhaltung von Datensicherheit, Datensicherung und Datenschutz sowie sichere Aufbewahrung, Rückgabe oder Entsorgung aller vom Kunden überlassenen Materialien.



7.10 Kompetenzen im Bereich der Informationssicherheit

Datenschutz, Datensicherheit und Datensicherung müssen im Sinne der Informationssicherheit vom Konferenzdolmetscher mittels geeigneter Maßnahmen sichergestellt werden, siehe Abschnitt 6.

Wesentliches einfach und wirksam regeln

- Bewusstsein ist die halbe Miete
- Schutz vor äußerer Bedrohung
- Anmeldeinformationen, Authentifizierung
- Firewall, Schutz vor Schad-Software
- Wiederaufnahme des Geschäftsbetriebes
- Risiken ermitteln und dokumentieren
- Umgang mit schutzbedürftigen Informationen
- Umgang mit Kundeneigentum (Cloud)
- Verschlüsselung (Datenträger, Datentransport)
- Umgang mit mobilen Geräten, Datenträgern, Ausdrucken
- Vereinbarung mit Partnern, Kollegen, Lieferanten



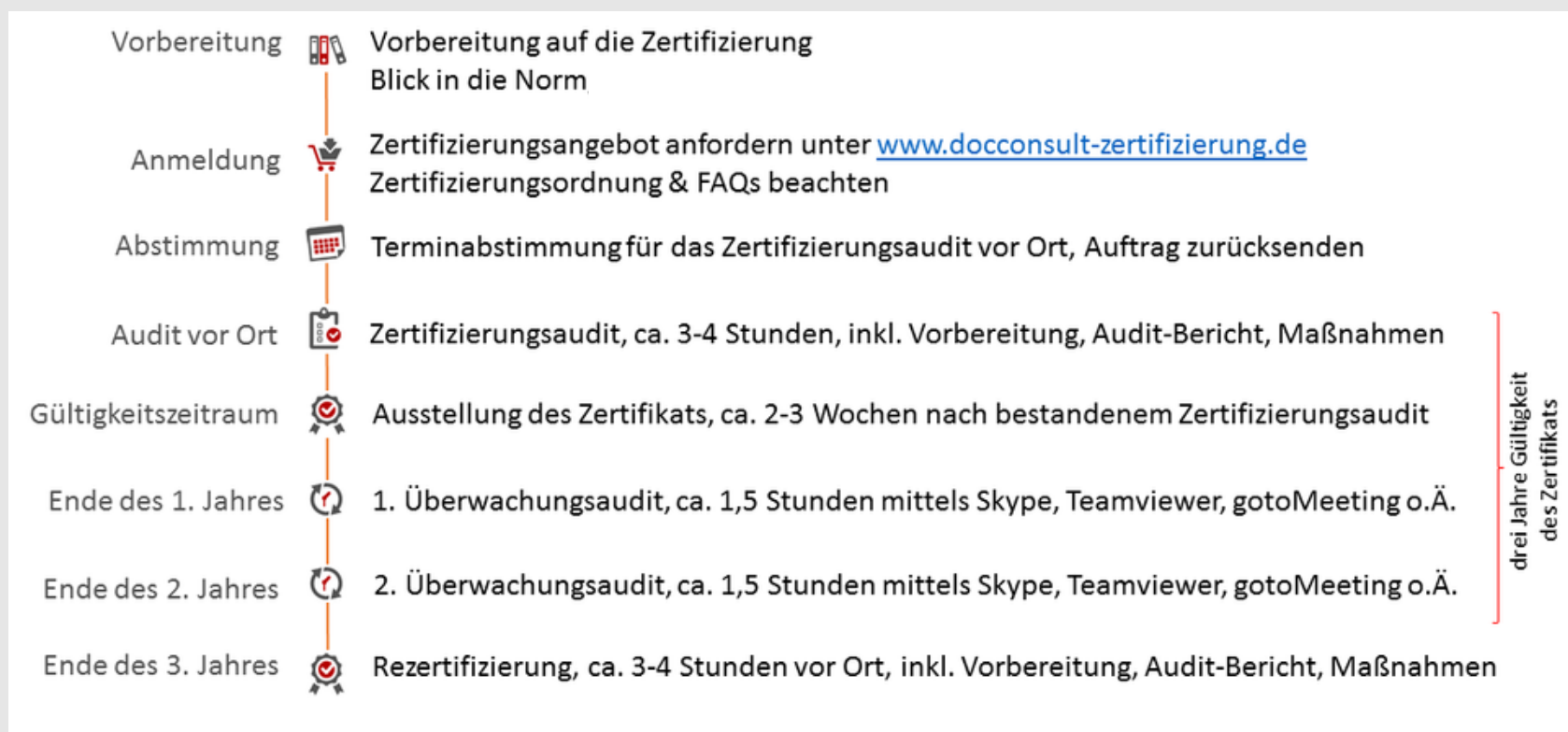
- (1) *Infizierung ungeschützter Computer*
- (2) *Eingliederung in das Botnet*
- (3) *Betreiber verkauft Dienste des Botnets*
- (4) *Nutzung des Botnets, etwa für Spam*

Zertifizierungsschema

- Vorgehensweise nach ISO 17021 für akkreditierte Zertifizierungsstellen
- Gültigkeit Zertifikat 3 Jahre (Zertifizierung, Überwachung)
- 16 Audit-Kriterien gemäß ISO 17100
- 18/19 Audit-Kriterien gemäß DIN 2347 (Entwurf)
- Geltungsbereich (Sprachkombinationen, Fachgebiete)
- Beobachtung, Bewertung, Feststellung, Ergebnis
- Momentaufnahme, Stichprobe
- Nachweis für Einhaltung der Normforderungen



Zertifizierungsfahrplan



Ein Audit ist keine Razzia!

- keine „Schuldige“ produzieren, sondern Fehler vermeiden
- befragen, beobachten, zuhören
- aufmerksam, verständnisvoll, angemessen
- Ethisches Verhalten
→ die Grundlage des Berufsbildes (Verschwiegenheit)
- Sachliche Darstellung
→ die Pflicht, wahrheitsgemäß und genau zu berichten
- Angemessene berufliche Sorgfalt
→ deren Anwendung sowie Urteilsvermögen
- Unabhängigkeit
→ Grundlage für Unparteilichkeit, Objektivität der Schlussfolgerungen
- Vorgehensweise, die auf Nachweisen beruht
→ rationale Grundlage für zuverlässige und nachvollziehbare Schlussfolgerungen

Kein Märchen: Ein Audit ist ein systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess zur Erlangung von Audit-Nachweisen und zu deren objektiver Auswertung, um zu ermitteln, inwieweit die Audit-Kriterien erfüllt sind.
ISO 9000:2005 (Grundlagen und Begriffe)

Zertifizierungsablauf

Audit-Planung

Audit-Kriterien

Notizen

Audit-Bericht

Zertifikat

Maßnahmen

Prüfergebnis

- Die Anforderungen der Audit-Grundlage sind erfüllt:
 - Zertifikatserteilung empfohlen
 - Fortbestand des Zertifikates empfohlen
 - Zertifikatsergänzung empfohlen
- Die Anforderungen der Audit-Grundlage sind **nicht** erfüllt:
 - Nach-Audit erforderlich
 - Einreichung von Nachweisen notwendig
 - Aussetzung / Entzug des Zertifikates empfohlen
 - Anerkennungsverfahren als Agentur vorgeschlagen

Geltungsbereich
Freiberufler/in bietet folgende Leistungen für diese Fachgebiete an:

...in den Sprachkombinationen:

geplanter nächster Termin / Termin für ein Nach-Audit:

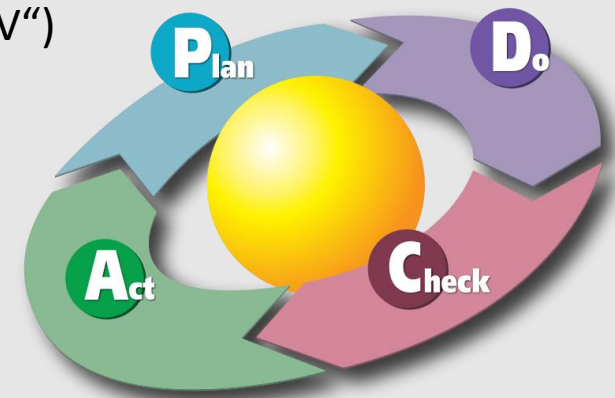
Zertifizierungsordnung (Auszug)

- Erster Gültigkeitszeitraum
 - 575 € erstes Jahr
 - 150 € zweites Jahr
 - 150 € drittes Jahr
- Kosten auf Dauer
 - 1.750 € für sechs Jahre
 - 292 € pro Jahr
 - 24 € pro Monat
- Kombi-Audit ISO 17100 + DIN 2347
 - 725 € erstes Jahr
 - 150 € zweites Jahr
 - 150 € drittes Jahr
- Reisekosten gemäß JVEG

Erster Gültigkeitszeitraum		
425 €	Zertifizierungsaudit ISO 17100 oder DIN 2347	nach Terminvereinbarung: vor Ort, etwa drei bis vier Stunden, inkl. Vorbereitung, Auditbericht mit Maßnahmen
575 €	Kombi-Audit Zertifizierung ISO 17100 und DIN 2347	nach Terminvereinbarung: vor Ort, etwa vier bis fünf Stunden, inkl. Vorbereitung, Auditbericht mit Maßnahmen
150 €	Ausstellung / Änderung des Zertifikates	einsprachiger Farbdruck (hochwertiges Papier), Rahmen, Versand, schreibgeschützte PDF-Version
150 €	1. Überwachungsaudit für eine Norm oder Kombi	Ende des ersten Jahres: etwa 1,5 Stunden, mittels Skype, gotoMeeting, TeamViewer o.Ä.
150 €	2. Überwachungsaudit für eine Norm oder Kombi	Ende des ersten Jahres: etwa 1,5 Stunden, mittels Skype, gotoMeeting, TeamViewer o.Ä.
Zweiter Gültigkeitszeitraum		
425 €	Rezertifizierungsaudit	Ende des dritten Jahres: vor Ort, etwa drei bis vier Stunden, inkl. Vorbereitung, Auditbericht mit Maßnahmen
575 €	Kombi-Audit Rezertifizierung ISO 17100 und DIN 2347	nach Terminvereinbarung: vor Ort, etwa vier bis fünf Stunden, inkl. Vorbereitung, Auditbericht mit Maßnahmen
150 €	Ausstellung / Änderung des Zertifikates	einsprachiger Farbdruck (hochwertiges Papier), Rahmen, Versand, schreibgeschützte PDF-Version
150 €	1. Überwachungsaudit für eine Norm oder Kombi	Ende des ersten Jahres: etwa 1,5 Stunden, mittels Skype, gotoMeeting, TeamViewer o.Ä.
150 €	2. Überwachungsaudit für eine Norm oder Kombi	Ende des ersten Jahres: etwa 1,5 Stunden, mittels Skype, gotoMeeting, TeamViewer o.Ä.
425 €	<i>optional: Voraudit, Wiederho- lungsaudit bei Nichtbestehen ISO 17100 oder DIN 2347</i>	<i>nach Terminvereinbarung vor Ort, etwa drei bis vier Stunden, inkl. Vorbereitung, Auditbericht mit Maßnahmen</i>
575 €	<i>optional: Voraudit, Wiederho- lungsaudit bei Nichtbestehen Kombi ISO 17100 + DIN 2347</i>	<i>nach Terminvereinbarung: vor Ort, etwa vier bis fünf Stunden, inkl. Vorbereitung, Auditbericht mit Maßnahmen</i>
75 €	<i>optional: Zertifikaterstellung je weitere Sprache</i>	<i>einsprachiger Farbdruck (hochwertiges Papier), Rahmen, Versand, schreibgeschützte PDF-Version</i>

Zusammenfassung

- Normen spiegeln Stand der Technik
- Zertifizierung nach ISO 17100 / DIN 2347 (Entwurf) ist keine Pflicht
- Trend: Nachweise entlang der Lieferantenkette
- Investition in die eigene Wettbewerbsfähigkeit
- auf Augenhöhe mit Übersetzungsdienstleistern, mit Abstand zu Agenturen
- geeignet als Kompetenznachweis, vereinfacht Preisdiskussionen
- nützlich bei der Selbst- und Büroorganisation („Büro-TÜV“)
- wertvoll bezüglich Informationssicherheit
- hilfreich zur Absicherung von Haftungsrisiken
- eine Registrierung ersetzt **niemals** die Zertifizierung
- Beitrag zur kontinuierlichen Verbesserung



Herzlichen Dank für Ihr Interesse

Thomas Wedde (Leiter Zertifizierungsstelle)
www.docconsult-zertifizierung.de
thomas.wedde@docconsult-zertifizierung.de
https://www.xing.com/profile/Thomas_Wedde

thomas@wedde.de
0049 228 24009456
0049 176 61713346



Bildquelle: 1. Fußball-Club Köln 01/07 e.V.