

Ethikrichtlinien

Die folgenden in 6 Themengebiete gegliederten Richtlinien beschreiben den von der avl dolmetscher gmbh (AVL) gepflegten Umgang mit Kunden, mit Mitarbeitenden – sowie derjenige von Mitarbeitenden untereinander -, mit externen Dienstleistern und mit Behörden und sind für alle Mitarbeitenden verbindlich im Sinne eines minimalen Standards. Diese Ansprüche gelten in jeder Hinsicht für die von AVL beauftragten Dolmetscher, Übersetzer und Partner (im Folgenden ebenfalls Mitarbeitende genannt). Grundlage sind die geltende Rechtsordnung, Normen sowie allgemeine Grundsätze ethischen und moralischen Verhaltens. Auch nach Beendigung der Zusammenarbeit wird vom ausscheidenden Mitarbeitenden weiterhin ein Verhalten gemäss den vorliegenden Richtlinien erwartet und sämtliche Grundsätze, deren Umsetzung durch die Beendigung der Zusammenarbeit nicht verunmöglicht oder hinfällig werden, bleiben verbindlich.

Rechtsordnung einhalten - *Die Einhaltung von in der Schweiz gültigen Gesetzen und Verordnungen wird vorausgesetzt.*

Alle Mitarbeitenden halten sich an die geltende Rechtsordnung.

Als Agentur für Sprachdienstleistungen und Brückenbauer zwischen Personen unterschiedlicher Herkunft und Muttersprache betont AVL insb. die Einhaltung des Diskriminierungsverbots und die Gleichbehandlung von Personen sämtlicher ethnischer, kultureller und religiöser Hintergründe.

Exzellentes Service leisten - *AVL erwartet von jedem Mitarbeitenden jederzeit ein vorbildliches Verhalten.*

Bei der Erbringung von Dienstleistungen für einen Kunden handelt der Mitarbeitende stets vorbildlich, verlässlich und respektvoll.

Terminvereinbarungen mit Kunden oder anderen Mitarbeitenden sind stets einzuhalten.

Offenheit und Neutralität gegenüber allen Kunden ist selbstverständlich.

Der Mitarbeitende verhält sich hilfsbereit, kooperativ und lösungsorientiert, sowohl während der Auftragsabwicklung als auch vor Ort beim Kundenanlass.

Kollegialität leben - *Die Einhaltung von Grundwerten wie Höflichkeit, Verantwortungsbewusstsein, Hilfsbereitschaft oder das Bemühtsein um konstruktive Kritik bilden die Grundlage der Zusammenarbeit.*

Gegenseitiges Wohlwollen und Vertrauen ist die Basis der Zusammenarbeit aller Mitarbeitenden von AVL.

Die Mitarbeitenden begegnen sich mit Respekt und Höflichkeit und pflegen eine ehrliche und offene Kommunikation.

Negative Aussagen über andere Mitarbeitende, Kunden oder Partner von AVL werden unterlassen.

Feedback darf in einer konstruktiven und lösungsorientierten Art jederzeit und gegenüber Mitarbeitenden aller Hierarchiestufen angebracht werden.

Die Kommunikation untereinander ist stets respektvoll.

Vertraulichkeit gewähren - *Das von Dolmetschern und Übersetzern natürlicherweise erwartete Mass an Diskretion und Vertraulichkeit gilt gleichermassen für alle Mitarbeitenden.*

Vertrauliche kommerzielle, finanzielle, technische oder andere Daten sowie als vertraulich eingestufte interne Dokumente von AVL oder ihren Kunden dürfen nicht verbreitet werden.

Das materielle oder geistige Eigentum von AVL oder ihren Kunden ist nicht in unrechtmässiger Weise zu nutzen.

Mitarbeitende sind verpflichtet, die Geheimhaltungsvereinbarung (NDA) des Kunden strikt einzuhalten (falls vorhanden und unterschrieben).

Auch ohne NDA wird gemäss Berufsethik jeder Auftrag vertraulich behandelt.

Unternehmerisches Denken und Weiterentwicklung fördern - AVL unterstützt das unternehmerische Denken und Handeln jedes Mitarbeitenden, sowie dessen persönliche Weiterentwicklung im Sinne eines lebenslangen Lernens.

Jeder Mitarbeitende setzt sich aktiv für einen erfolgreichen Aufgabenabschluss ein und ist sich seiner Möglichkeiten und Verantwortung diesbezüglich bewusst.

AVL erwartet ein gemeinschaftliches Streben nach dem gemeinsamen Ziel zufriedener Kunden und Mitarbeitenden.

Unter Anerkennung der Tatsache, dass sich Personen, Dienstleistungen und Praktiken entwickeln und verändern, streben die Mitarbeitenden nach persönlicher Weiterentwicklung und lebenslangem Lernen.

Alle Mitarbeitenden unterstützen sich gegenseitig mit konstruktiven Rückmeldungen und Verbesserungsvorschlägen.

Die sorgfältige Vorbereitung zu erledigender Aufgaben wird vorausgesetzt.

Dolmetscher und Übersetzer verbessern kontinuierlich ihre Sprach- und Transferkenntnisse sowie ihr Kontext- und Kulturverständnis.

Partnerschaftlichkeit stärken und Interessenskonflikte verhindern - Situationen, die zu Interessenkonflikten zum Nachteil von AVL führen würden, werden vermieden.

Externe Mitarbeitende verhalten sich gegenüber AVL loyal und partnerschaftlich und führen ohne Einverständnis von AVL keine Aufträge für Kunden der AVL direkt aus.

Situationen, die einen externen Mitarbeitenden in unmittelbare Konkurrenz zu AVL versetzen oder die zu Interessenkonflikten zum Nachteil von AVL führen würden, werden vermieden.

Jeder Mitarbeitende ist dazu angehalten, AVL aktiv bei der Durchsetzung dieser Verhaltensgrundsätze zu unterstützen.

Mitarbeitende sind nicht nur bei ihrer persönlichen Tätigkeit zur Einhaltung der vorliegenden Richtlinien verpflichtet, sondern sollen auch andere Mitarbeitende bei der Einhaltung unterstützen.

AVL wird die ordnungsgemässe Einhaltung dieser Verhaltensgrundsätze überwachen und dankt allen Mitarbeitenden für die gute Zusammenarbeit!



Annette von Lerber
Mitinhaberin & Dolmetscherin



Jean-Jacques Nyffenegger
Mitinhaber & Dolmetscher

Karin Melzer
Kundenbetreuerin & Leiterin Finanzen

Liridona Rexhaj
Kundenbetreuerin