

LIVEWORDS

CONNECTING CULTURES



Handleiding

Raamovereenkomst

Tolkdiensten

ten behoeve van

COA en de Zorgverlening aan Asielzoekers

Algemeen

Vanaf 1 januari 2015 verzorgt Livewords de tolkdienstverlening voor het COA. **Vanaf 1 juli 2018 vervalt de vergoeding door het COA van persoonlijke tolkdiensten op locatie voor zorginstellingen met een actief zorgnummer. Voor het COA blijft de tolkdienstverlening ongewijzigd. De vergoeding van persoonlijke tolken bij groepsprogramma's op COA-locaties blijft ongewijzigd.**

Soorten tolkdiensten

Het beleid gaat uit van de inzet van een telefonische tolkdienst. Uitsluitend om moverende redenen en onder specifieke voorwaarden kan hier van worden afgeweken.

Er zijn 2 soorten tolkdiensten te onderscheiden, namelijk:

1) Ad hoc telefonische tolkdienst

Dit betreft een telefonische tolkdienst die direct bij aanvraag wordt verwezenlijkt. De tolkdienst wordt gematcht en de verbinding wordt binnen 3 minuten tot stand gebracht. Voor deze dienst is Livewords 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar.

2) Gereserveerde telefonische tolkdienst, videoconferencing, conference call

Dit betreft een tolkdienst die niet op het moment van aanvraag, maar op afspraak wordt verwezenlijkt. De Afnemer (COA-medewerker en zorgverlener) heeft de mogelijkheid een videoconferencing aan te vragen waarbij de tolk en de Afnemer/cliënt via een videoverbinding met elkaar in contact worden gebracht waardoor er oogcontact is. Een conference call is een telefoongesprek waaraan minimaal 2 personen en een tolk deelnemen. Reserveren kan op werkdagen tussen 08:00 en 22:00 uur.

3) Gereserveerde persoonlijke tolkdienst

Dit betreft een tolkdienst waarbij de tolk in persoon aanwezig is op de locatie waar het te tolken gesprek plaatsvindt. Reserveren kan op werkdagen tussen 08:00 en 22:00 uur. Vanaf 1 juli 2018 vervalt de vergoeding door het COA van persoonlijke tolkdiensten voor zorgverleners met een actief zorgnummer.

Voor alle aanvragen is Livewords bereikbaar op

020 – 820 28 92

Algemene opdrachten

Alle tolkdiensten ten behoeve van het COA en de Zorgverlening aan Asielzoekers zijn Algemene tolkopdrachten. Dit houdt in dat er geen afnameplicht uit het Register beëdigde tolken & vertalers (Rbtv) geldt.

Tolkprofiel

Alle in te zetten tolken hebben minimaal het niveau van tolken op de Uitwijklijst. De tolken moeten voldoen aan een basisprofiel en bijbehorende competenties. Hierbij is het van belang dat de tolk de boodschap correct overbrengt, kennis heeft van de gewoontes en culturen van de gebruiker van de vreemde taal, informatie vertrouwelijk behandelt en professioneel is. Livewords ziet erop toe dat de in te zetten tolken aan deze kwaliteitsnormen voldoen en affiniteit hebben met het gehanteerde jargon in de zorgsector.

Geheimhouding

Alle tolken en medewerkers van Livewords tekenen een geheimhoudingsverklaring. Alle tolken, zowel met als zonder Rbtv-status, beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) of een integriteitsverklaring. Bovendien conformeren alle tolken zich aan de Wbtv (Wet beëdigde tolken en vertalers)-gedragscode.

Tolkproces

Livewords selecteert de tolk en de tolk voert de opdracht uit. Bij gereserveerde diensten inventariseert Livewords:

- of er een voorkeurstolk is (de inzet van de voorkeurstolk is niet gegarandeerd en wordt in overleg bepaald);
- of er behoefte tot overleg is voorafgaand aan de tolkdienst;
- of de naam van de tolk vooraf bekend gemaakt dient te worden (indien gewenst kan de Afnemer om een andere tolk vragen);
- of de tolk op aangeven van Afnemer wordt aangewezen door Livewords.

Talen

Er wordt onderscheid gemaakt tussen standaard en overige talen. De standaard talen zijn de 20 meest aangevraagde talen. De overige talen zijn alle talen die hierbuiten vallen. De talenlijsten zijn dynamisch en worden jaarlijks aangepast op basis van de top 20-talen en nieuwe talen.

Zowel in de top 20 als in de overige talen kan er sprake zijn van schaarste. Schaarste in een bepaalde taal kenmerkt zich door een tekort aan tolken, bijvoorbeeld door een sterke toename in het aantal aanvragen in die taal. Livewords stelt periodiek een lijst beschikbaar met schaarse talen. Voor deze talen is het raadzaam een tolk te reserveren omdat de ad-hoc-beschikbaarheid niet optimaal kan zijn.

Livewords ziet erop toe dat er per taal voldoende tolken beschikbaar zijn en werft deze actief. Gebarentaal behoort tevens tot een taal waarvoor Livewords tolken aanbiedt.

Voor 2018 zijn de twee lijsten met standaard talen aangepast op basis van het aantal aanvragen in 2017:

Top 20 Talen COA			
1. Arabisch (Syrisch-Libanees)	6. Arabisch (Irakees)	11. Koerdisch (Sorani)	16. Oromo (Ethiopië)
2. Tigrinja (Eritrea, Ethiopië)	7. Arabisch (Marokkaans)	12. Frans	17. Pular (Fular)
3. Farsi (Iran)	8. Russisch	13. Arabisch (Algerijns)	18. Turks
4. Dari (Afghanistan)	9. Arabisch (Soedanees)	14. Somali	19. Albanees
5. Arabisch (Standaard)	10. Kurmanji (Syrië, Irak)	15. Koerdisch (Bahdini)	20. Georgisch
Top 20 Talen Zorg Asielzoekers			
1. Arabisch (Syrisch-Libanees)	6. Russisch	11. Frans	16. Turks
2. Arabisch (Standaard)	7. Arabisch (Irakees)	12. Somali	17. Pular (Fular)
3. Farsi (Iran)	8. Armeens Oost (Armenië, Iran)	13. Arabisch (Marokkaans)	18. Pashto (Afghanistan)
4. Dari (Afghanistan)	9. Kurmanji (Syrië, Irak)	14. Georgisch	19. Oromo (Ethiopië)
5. Tigrinja (Eritrea, Ethiopië)	10. Koerdisch (Sorani)	15. Koerdisch (Bahdini)	20. Albanees

Dienstverlening

Reguliere beschikbaarheid

In de reguliere beschikbaarheid is Livewords op werkdagen tussen 08:00 en 22:00 uur bereikbaar voor de bemiddeling van gereserveerde telefonische tolkdiensten. Deze gereserveerde diensten kunnen plaatsvinden op werkdagen tussen 08:00 en 22:00 uur en in het weekend tussen 08:00 en 20:00 uur.

24-uursbeschikbaarheid

Livewords is voor de bemiddeling van ad-hoc-tolkdiensten 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. Voor afstemming en overleg is Livewords op werkdagen beschikbaar tussen 08:00 en 22:00 uur. In geval van spoed is Livewords ook buiten deze tijden bereikbaar.

Livewords garandeert een 98% beschikbaarheid van haar systemen en eventuele storingen zijn binnen 60 minuten opgelost. In geval van een storing wordt dit door Livewords gemeld.

Proces op hoofdlijnen

Stap 1. De Afnemer belt voor alle soorten tolkdiensten naar 020 – 820 28 92. De callagent vraagt naar het BO-/Zorgnummer. De Callagent inventariseert onder meer de soort tolkdienst, de gewenste taal, de beoogde duur van de tolkdienst en specifieke wensen. Bij een reservering voor een GGD-groepsvoorlichting hoeft geen Zorgnummer te worden opgegeven. De callagent inventariseert het thema van de groepsvoorlichting en de naam van de locatie.

Stap 2. Bij een ad-hoc-tolkdienst wordt de tolkdienst gematcht en wordt de verbinding met de tolk binnen 3 minuten tot stand gebracht.

Stap 3. Wanneer het een gereserveerde tolkdienst betreft, kan de aanvraag via het e-mailadres tolk@livewords.com worden aangevraagd. COA-medewerkers kunnen de aanvraag via de webapplicatie Livewords Extranet <https://extranet.livewords.com> indienen. Inloggegevens voor Livewords Extranet kunnen via de Helpdesk helpdesk@livewords.com worden aangevraagd. Na de intake verstrekt de callagent een reserveringsnummer.

Stap 4. Bij een gereserveerde tolkdienst voor het zorgdomein geldt dat de dienst maximaal 2 uur mag duren. De voorlopige opdrachtbevestiging voor reserveringen wordt binnen 24 uur per e-mail verzonden. De opdrachtbevestiging bevat alle voor de tolkdienst relevante informatie als de taal, BO-/Zorgnummer, soort tolkdienst en de beoogde duur van de tolkdienst.

Stap 5. Indien de tolkdienst niet kan worden geleverd, stuurt Livewords binnen 16 werkuren een niet-leveringsverklaring. Indien de Afnemer een niet-leveringsverklaring heeft ontvangen, staat het de Afnemer vrij een derde in te schakelen voor het uitvoeren van de tolkdienst.

Stap 6. Livewords stuurt uiterlijk 72 uur voor aanvang van de tolkdienst de definitieve opdrachtbevestiging per e-mail naar de Afnemer.

Stap 7. Voor het uitvoeren van de gereserveerde telefonische tolkdienst belt de Afnemer Livewords onder vermelding van het reserveringsnummer. Livewords brengt vervolgens de verbinding met de tolk tot stand.

Stap 8. Bij een persoonlijke tolkdienst meldt de tolk zich op de afgesproken datum en tijd op de betreffende locatie. De tolkdienst wordt naderhand geaccordeerd door de Afnemer, bij voorkeur via de Livewords Pocket op de smartphone van de tolk en anders via een papieren werkbrief. De tolk heeft hierin de verantwoordelijkheid. **Persoonlijke tolkdiensten kunnen vanaf 1 juli 2018 enkel onder de COA-overeenkomst worden afgenomen door het COA en de instellingen die in opdracht van het COA groepsprogramma's verzorgen op COA-locatie. Voor het COA gelden geen beperkingen. Voor de zorginstellingen kunnen aanvragen maximaal 12 weken van te voren worden aangevraagd. De callagent inventariseert het thema van de groepsvoorlichting en de locatie. De duur van een tolkdienst is gemaximeerd op 5 uur.**

Livewords kan gedurende de contractperiode het interne werkproces aanpassen, mits de gegarandeerde kwaliteitsnormen en bemiddelingspercentages worden gehandhaafd.

Annuleringen

Het kan voorkomen dat een gereserveerde tolkdienst wordt geannuleerd. Hierin zijn 2 situaties te onderscheiden:

- 1) Annulering door Livewords, bijvoorbeeld wanneer de tolk de dienst niet kan leveren. In dit geval draagt Livewords zorg voor een geschikte vervanger. Indien dit niet lukt wordt onmiddellijk contact opgenomen met de Afnemer om te zoeken naar een passende oplossing. Livewords vergoedt per annulering € 35,- aan Opdrachtgever
- 2) Annulering door Afnemer.
 - Tot 72 uur voor aanvang van de tolkdienst annuleert de Afnemer kosteloos.

- Bij annulering tussen 72 en 24 uur voor aanvang van de tolkdienst brengt Livewords 50% van het bemiddelingstarief bij Opdrachtgever in rekening.
- Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van de tolkdienst brengt Livewords 100% van het bemiddelingstarief bij Opdrachtgever in rekening.
- Bij annulering binnen 4 uur voor aanvang van de tolkdienst op locatie brengt Livewords 100% van het bemiddelingstarief en reiskosten en reistijd bij Opdrachtgever in rekening.

Reiskosten

Bij persoonlijke tolkdiensten worden lange reistijden door Livewords zoveel mogelijk tot een minimum beperkt. Voor reiskosten wordt aan de tolk € 0,19 (excl. btw) per kilometer vergoed. De reiskosten zijn gemaximeerd op 3 uur reizen en 260 kilometer per reisopdracht (heen- en terugreis inbegrepen).

Klachtenprocedure

Livewords hanteert een vaste klachtenprocedure. Alle klachten kunnen worden gemeld aan de Livewords Helpdesk via helpdesk@livewords.com. Dit is het primaire aanspreekpunt voor klachten. Er bestaan twee soorten klachten:

- 1) Klacht ten aanzien van Livewords
- 2) Klacht ten aanzien van de tolk

Na aanmelding van de klacht vindt binnen 24 uur terugkoppeling plaats. Tussen de eerste schriftelijke terugkoppeling en de oplossing zit maximaal 3 werkdagen. Escalatie naar hoger niveau is altijd mogelijk. Klachten worden geregistreerd en kunnen leiden tot uitsluiting van de tolk voor het uitvoeren van opdrachten.

Evaluatie

Afnemers die hun feedback op de tolkdienstverlening kenbaar willen maken kunnen terecht bij de Livewords Helpdesk en hun bericht per e-mail sturen aan helpdesk@livewords.com. Feedback op een specifieke tolkopdracht kan ook achtergelaten worden in het feedbackformulier. Dit formulier is bereikbaar via de link in de bevestigingse-mail van de betreffende tolkopdracht.