



## HANDLEIDING LW GO COA

LIVEWORDS 2019

## LW GO COA voor de Zorg Asielzoekers

Wanneer u als zorgverlener wel eens gebruikt maakt van een tolk voor een asielzoeker op basis van een COA-Zorgnummer bent u gewend te bellen naar Livewords.

Nu biedt Livewords een extra aanvraagmethode waardoor u nóg sneller een tolk aan de lijn heeft. Zonder tussenkomst van de Tolkendesk van Livewords, en op ieder gewenst moment. Met de tolkenapp Livewords GO COA voert u met uw smartphone razendsnel een gesprek vanaf elke gewenste locatie.

Let op: met de tolkenapp kunt u uitsluitend telefonische ad hoc aanvragen doen.

Na registratie op onze website kunt u de app voor IOS en Android downloaden in de Appstore en Google Playstore.

### Registratie gebruiker

U kunt zich registreren voor LW GO COA op de volgende website:

<https://interpreting.livewords.com/customers/coago>

### Registratieformulier

Het registratieformulier voor LW GO COA ziet er als volgt uit:

Registreren van uw LW GO COA account

---

**Account aanmaken**

E-mailadres \*

Wachtwoord \*

Bevestig wachtwoord \*

**Uw gegevens**

Aanhef \*

Dhr.  Mevr.

Voorletters \*

Voornaam \*

Voor u als **zorgverlener** geldt dat uw zakelijke e-mailadres van de zorginstelling de gebruikersnaam is waarmee u zich registreert.

Het wachtwoord moet minimaal bestaan uit: één hoofdletter, één kleine letter, één leesteken, één cijfer en moet minimaal 9 tekens lang zijn.

Wanneer alle verplichte velden (de velden met een '\*') zijn ingevuld, klikt u op 'Registreren van uw LW GO COA account' onderaan de pagina.

U krijgt de volgende melding: "Er is een e-mail verzonden naar uw e-mailadres met een link om uw account te activeren."

Registratie op basis van een groepsaccount is niet mogelijk mede omdat de controle van de

facturen onnodig veel tijd zou kosten. Gesprekken via de app dienen daarom altijd aangevraagd te worden op het persoonlijke account van de medewerker, zoals ook bij de telefonische aanvraag het geval is.

## Account activeren

Wanneer u zich heeft geregistreerd ontvangt u een e-mail van [interpreting@livewords.com](mailto:interpreting@livewords.com); met als onderwerp "Activeer uw LW GO COA account".

Wanneer u hierop klikt ziet u de volgende melding: "Uw account is geactiveerd".

## Wachtwoord wijzigen

Wanneer u uw wachtwoord wilt wijzigen klikt u in het inlogscherf van de app op 'Wachtwoord vergeten?'

**Wachtwoord vergeten**

Vul uw e-mailadres in, dan ontvangt u van ons een e-mail zodat u uw wachtwoord kunt resetten.

U vult uw e-mailadres in en ontvangt de volgende melding:



U ontvangt een e-mail van [noreply@livewords.com](mailto:noreply@livewords.com) met een gele knop "Uw wachtwoord wijzigen".

Wanneer u hierop klikt komt u in het volgende scherm:

Maak een nieuw wachtwoord aan.

Gebruikersnaam \*

Nieuw wachtwoord \*

Herhaal je nieuwe wachtwoord \*

Opslaan

*Het nieuwe wachtwoord van de gebruiker dient minimaal bestaan uit: één hoofdletter, één kleine letter, één leesteken, één cijfer en moet minimaal 9 tekens lang zijn. Tevens kan het niet hetzelfde zijn als een eerder gebruikt wachtwoord.*

Wanneer u een geldig nieuw wachtwoord heeft opgegeven, klikt u op 'Opslaan'. U krijgt de melding "Uw wachtwoord is succesvol veranderd".

## Gebruik applicatie

Nadat u zich heeft geregistreerd en uw account heeft geactiveerd via de link in uw e-mail, kunt u de LW GO COA downloaden op uw smartphone. De naam van de app in zowel de App Store als de Google Playstore is:

## Livewords GO COA

Uw gebruikersnaam is het e-mailadres waarmee u zich heeft geregistreerd op de website. Nadat u bent ingelogd, kunt u beginnen met uw aanvraag.

## Aanvraag op basis van een COA-Zorgnummer

Nadat u bent ingelogd voert u een geldig Zorgnummer in. Vervolgens selecteert u de plaats en de zorginstelling waarvoor de tolkdienst is.

Dat doet u in het volgende scherm:

Voer het zorgnummer in

Amstelveen ▼

Livewords ▼

Burgemeester Haspelslaan 15  
1181 NB  
Amstelveen

Bevestigen

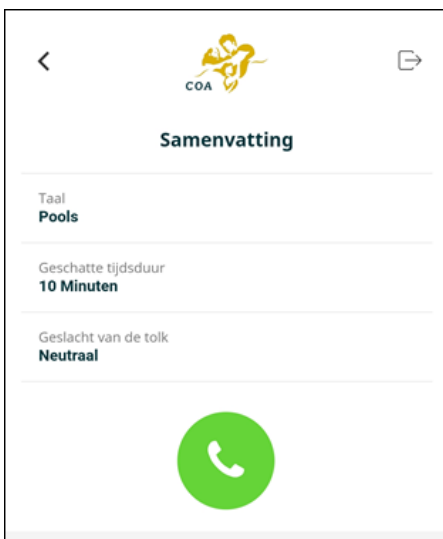
*De 'Bevestigen'-knop onderaan het Scherm wordt actief nadat er een geldig zorgnummer is ingevuld.*

*Uitzonderlijke 'zorgnummers' kunnen niet gebruikt worden in de LW GO COA app.*

In het volgende scherm kiest u de taal, de geschatte duur van de tolkdienst en een eventuele voorkeur voor een mannelijke of vrouwelijke tolk. Daarna klikt u op 'Start gesprek'.



In het volgende scherm ziet u een samenvatting van uw aanvraag. Wanneer u op de belknop onder in beeld klikt, zoekt de app naar een beschikbare tolk.



Mocht het zoekstelsel onverhoopt geen tolk kunnen vinden, wordt u automatisch doorverbonden naar onze Tolkendesk waar onze collega's 24/7 voor u klaar staan.

### **Servicedesk**

Zoals u gewend bent van Livewords ontvangt u een bevestigingsmail met het projectnummer van de tolkdienst.

Als u vragen heeft over de LW GO COA app kunt u contact opnemen met de Servicedesk via [tolken.servicedesk@livewords.com](mailto:tolken.servicedesk@livewords.com) of via 020 – 820 2807.