



Gebruikershandleiding

Raamovereenkomst Tolkdiensten

ten behoeve van COA: de Zorg Asielzoekers

Livewords voor tolkdiensten Zorg Asielzoekers

Sinds 1 januari 2015 verzorgt Livewords de tolkdienstverlening voor de Zorg Asielzoekers (COA), en ook de komende 4 jaar blijven wij uw vertrouwde leverancier. **Per 1 juni 2021** gelden er nieuwe afspraken ten aanzien van de tolkdienstverlening. Dit heeft tot gevolg dat Livewords een aantal zaken gaat veranderen in de tolkdienstverlening zodat wij u nóg beter van dienst kunnen zijn.

Wij lanceren met trots een **nieuw klantenportaal en nieuwe app**, en ook een nieuw telefoonnummer. U kunt op drie verschillende manieren een tolkaanvraag doen: via uw smartphone of het klantportaal (beide **zónder tussenkomst van het Callcenter**), of via het Livewords Callcenter, zoals u gewend bent.

1. Soorten tolkdiensten

Livewords levert tolken in alle talen en alle taalcombinaties. Conform de voorwaarden onder de overeenkomst met het COA levert Livewords uitsluitend tolkdiensten op afstand; hiervan kan niet worden afgeweken. Er zijn drie typen tolkdiensten te onderscheiden die u 24/7 kunt aanvragen:

1) Telefonische tolkdienst

Een ad hoc tolkdienst betreft een telefonische tolkdienst die direct bij aanvraag wordt verwezenlijkt. **Deze vraagt u aan via het klantportaal of de app**, waarna u zonder tussenkomst van het Callcenter **rechtstreeks en binnen 3 minuten** wordt doorverbonden met de tolk. Ook kunt u een telefonische tolkdienst **reserveren** via het klantportaal en de app. Bijvoorbeeld, wanneer het een zeer schaarse taal betreft.

2) Conference call

Een conference call is een telefoongesprek waaraan **minimaal 2 personen en een tolk** deelnemen die zich op verschillende locaties bevinden. Een conference call kan worden aangevraagd via het klantportaal en de app.

3) Videotolkdienst

De zorgverlener heeft de mogelijkheid een videotolkdienst aan te vragen waarbij de zorgverlener, tolk en cliënt **via een videoverbinding** met elkaar in contact worden gebracht. Een videotolkdienst kan worden aangevraagd via het klantportaal de app en het portaal.

Liever telefonisch aanvragen?

Het Callcenter van Livewords is vanaf 1 juni 24/7 bereikbaar op:

020 380 81 82



2. Registratie Livewords-klantportaal en app

Om gebruik te maken van het Livewords-klantportaal en de app heeft u een Livewords-account nodig. Heeft u nog geen account? Deze kunt u als **zorgverlener** aanmaken op de website www.livewords.com/coa.

Indien u een e-mail ontvangen heeft voor het instellen van een wachtwoord, dan kunt u deze onderstaande stappen overslaan en de instructies in de e-mail volgen voor het activeren van uw Livewords-account.

Het **registratieproces** ziet er als volgt uit:

1. Vul het registratieformulier op www.livewords.com/coa in. Hier vragen wij naast uw naam en contactgegevens ook om de zorginstelling waar u werkzaam bent te selecteren. Voor het inloggen in onze klantportaal en app is zowel uw zakelijke e-mailadres van de zorginstelling en een wachtwoord noodzakelijk. Dit wachtwoord moet minimaal uit 8 karakters bestaan, waaronder 1 hoofdletter, 1 kleine letter, 1 cijfer en een speciaal karakter.
2. Wanneer alle verplichte velden (met een *) ingevuld zijn kan het formulier verzonden worden door op de button 'Registreren' te klikken.
3. Op het opgegeven e-mailadres ontvangt u een bericht voor het activeren van uw Livewords-account. Deze e-mail bevat een link naar de activatie-pagina.
4. Op de activatie-pagina vindt u de button 'Activeer mijn account'. Na het klikken op deze link is uw Livewords-account actief en kunt u inloggen in het klantportaal en de app.

3. Instellen nieuw wachtwoord

Indien u eerder toekaanvragen heeft gedaan op basis van een actief Zorgnummer, dan bent u reeds bekend in ons nieuwe systeem. U kunt dan gebruik maken van het 'Wachtwoord vergeten'-proces dat beschikbaar is op de inlogpagina van het klantenportaal.

Het **'Wachtwoord vergeten'-proces** ziet er als volgt uit:

1. Ga naar <https://interpreting.livewords.com/clients> en klik op de link 'Wachtwoord vergeten?'.
2. Vul uw e-mailadres in dat bekend is bij Livewords en klik op 'Versturen'.
3. Op het opgegeven e-mailadres ontvangt u een bericht voor het (opnieuw) instellen van uw wachtwoord. Klik op de button 'Wachtwoord instellen' in deze e-mail.
4. In een nieuwe formulier vragen wij naast uw e-mailadres in dat bekend is bij Livewords en een wachtwoord noodzakelijk. Dit wachtwoord moet minimaal uit 8 karakters bestaan, waaronder 1 hoofdletter, 1 kleine letter, 1 cijfer en een speciaal karakter.
5. U kunt het formulier verzenden worden door op de button 'Opslaan' te klikken.
6. U kunt het zojuist ingestelde wachtwoord gebruiken om in te loggen in het Livewords-klantportaal en de app, in combinatie met uw e-mailadres.

4. Gebruik Livewords Klantportaal en App

Nadat u uw account heeft geactiveerd, kunt u de Livewords App downloaden op uw smartphone. De naam van de app in zowel de App Store als de Google Playstore is:

Livewords App

Uw gebruikersnaam is het e-mailadres waarmee u zich heeft geregistreerd op de website. Nadat u bent ingelogd via uw browser (<https://interpreting.livewords.com/clients>) of de app, kunt u beginnen met uw aanvraag. Zowel via het portaal als de app kunt u **ad hoc en gereserveerde diensten** aanvragen.

5. 24-uursbeschikbaarheid

Livewords is voor de bemiddeling van tolkdiensten 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar via de app en het portaal, en via het telefoonnummer **020 - 380 81 82**.

De Servicedesk is 24/7 bereikbaar via 088 – 625 21 92 en tolken.servicedesk@livewords.com voor vragen en klachten.

6. Tolkprofiel

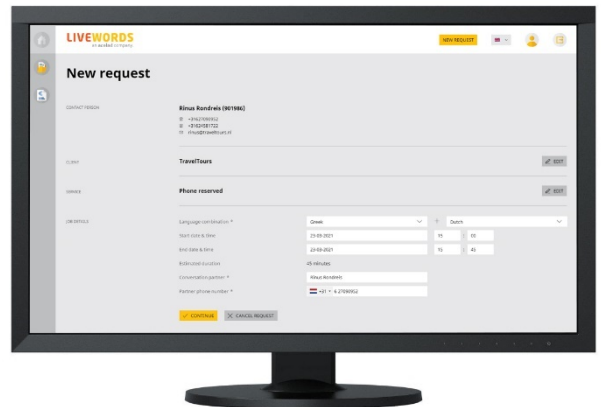
Alle tolkdiensten ten behoeve van het COA en de Zorg Asielzoekers kennen een afnameplicht uit het Register beëdigde tolken & vertalers (Rbtv). Er zijn twee tolkniveaus, C1 en B2. Voor de Zorg Asielzoekers geldt dat beide tolkniveaus kunnen worden ingezet. Indien er geen Rbtv-tolk beschikbaar is kan in overleg met de zorgverlener worden uitgeweken naar een tolk van de Noodlijst. Deze tolk beschikt over een VOG en voldoet 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. De tolken die Livewords in zet hebben reeds 6 jaar of langer ervaring met de tolkdienstverlening aan de Zorg Asielzoekers.

7. Tolkproces op hoofdlijnen

- Tolkaanvragen worden **uitsluitend** in behandeling genomen op basis van een **actief COA-Zorgnummer** en alternatieve aanvraagcodes zoals expliciet door het COA aangegeven. Indien er geen of een inactief COA-Zorgnummer wordt doorgegeven, wordt de aanvraag niet in behandeling genomen.
- De Besteller doet de aanvraag bij voorkeur via de app of het portaal (zonder tussenkomst van het Callcenter). Vervolgens selecteert het systeem van Livewords automatisch de tolk die de opdracht uitvoert.
- Indien de verbinding wordt verbroken volgt de Besteller het proces om opnieuw in verbinding gebracht te worden met dezelfde tolk.
- Indien een tolkdienst niet kan worden geleverd, stuurt Livewords per ommegaande een niet-leveringsverklaring met een motivatie voor niet-levering. Indien de Besteller een niet-leveringsverklaring heeft ontvangen, staat het de Besteller vrij een derde in te schakelen voor het uitvoeren van de tolkdienst.

- Livewords stuurt uiterlijk 24 uur voor aanvang van de gereserveerde tolkdienst de opdrachtbevestiging per e-mail naar de Besteller.
- Voor het uitvoeren van de gereserveerde telefonische tolkdienst belt de Besteller Livewords onder vermelding van de pincode. Livewords brengt vervolgens de verbinding met de tolk tot stand. De tolk wordt altijd minimaal de gereserveerde tijd vergoed, ook als het gesprek onverhoopt later begint.



Voor het volledige en gedetailleerde tolkproces verwijzen wij u naar het Livewords-klantportaal via <https://interpreting.livewords.com/clients>.

8. 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 Besteller om te zoeken naar een passende oplossing, of er wordt per ommekeer een niet-leveringsverklaring verzonden.
- 2) **Annulering door Besteller** via tolken.servicedesk@livewords.com;
 - **Tot 24 uur** voor aanvang van de tolkdienst annuleert de Besteller tegen een vergoeding van € 10,- die bij het COA in rekening wordt gebracht.
 - Bij annulering **tussen 24 tot 4 uur** voor aanvang van de tolkdienst brengt Livewords 50% van de gereserveerde tijd van de tolkdienst bij het COA in rekening.
 - Bij annulering **binnen 4 uur** voor aanvang van de tolkdienst brengt Livewords 100% van de gereserveerde tijd van de tolkdienst bij het COA in rekening.

9. Klachtenprocedure

Indien de Besteller onverhoopt niet tevreden is over de geleverde dienstverlening, dan is het erg belangrijk dat wij dit weten zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Livewords hanteert een vaste klachtenprocedure. Alle klachten kunnen per e-mail worden gemeld aan de Livewords Servicedesk via tolken.servicedesk@livewords.com. Dit is het primaire aanspreekpunt voor klachten. Er bestaan twee soorten klachten:

- 1) Klacht ten aanzien van de dienstverlening van Livewords
- 2) Klacht ten aanzien van de kwaliteit en integriteit van de Rbtv-tolk of tolk van de Noodlijst

Na aanmelding van de klacht door de Besteller vindt binnen 1 werkdag terugkoppeling plaats door de Livewords Servicedesk. Livewords verifieert de inhoud van de klacht op basis van hoor en wederhoor met de Besteller en de tolk, en stemt concrete vervolgacties af met de Besteller welke op dezelfde dag per e-mail worden bevestigd. Tussen de eerste schriftelijke terugkoppeling en de oplossing zit maximaal 3 werkdagen. Klachten worden geregistreerd en gerapporteerd aan het contractmanagement van het COA. Het centrale contractmanagement leest mee en blijft geïnformeerd over de gang van zaken.

10. Feedback

Bestellers die hun feedback op de tolkdienstverlening kenbaar willen maken kunnen terecht bij de Livewords Servicedesk en hun bericht per e-mail sturen aan tolken.servicedesk@livewords.com. Feedback op het tolkgesprek kunt u in de app of in het klantenportaal na afloop van het gesprek achterlaten. Dit doet u door eenvoudig te kiezen voor 1 tot 5 sterren. Uw feedback gebruiken wij om de dienstverlening doorlopend te verbeteren.

11. Storingsprotocol

Livewords garandeert een 98% beschikbaarheid van haar systemen en eventuele storingen zijn binnen 60 minuten opgelost. In geval van een storing wordt het contractmanagement van het COA geïnformeerd wanneer Livewords langer dan 15 minuten niet bereikbaar is. De GZA Praktijklijn wordt separaat geïnformeerd.

12. Gedragsregels informatiebeveiliging

Livewords is ISO 27001 (Informatiebeveiliging) gecertificeerd. Dit betekent dat ons informatiebeveiligingsmanagementsysteem volgens de vereisten die deze norm voorschrijft is ingericht. Er wordt zorgvuldig om gegaan met persoonsgegevens en deze worden uitsluitend verwerkt indien de tolkdienstverlening dit vereist.

Alle medewerkers van Livewords beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Alle tolken beschikken over een VOG en hebben een geheimhoudingsverklaring getekend. Bovendien conformeren alle tolken zich aan de Gedragscode Rbtv.

Wij staan klaar om met veel enthousiasme de tolkdienstverlening aan de Zorg Asielzoekers te continueren!