

Tolkdiensten voor Overige Basiszorg Oekraïense Ontheemden

1. Inleiding

In opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid levert Livewords tolken en taalassistenten specifiek voor de overige basiszorg in de taalcombinaties Nederlands/Engels > Oekraïens en Nederlands/Engels > Russisch. In Nederland zijn Oekraïense tolken schaars. Wij werken er met man en macht aan om deze tolkenpool uit te breiden, alsook de pool met taalassistenten. Deze kunnen worden ingezet bij eenvoudige gesprekken. Deze uitbreiding heeft echter tijd nodig.

Wij verzoeken u dan ook met klem om waar mogelijk tolken Nederlands – Russisch aan te vragen. Onze ervaring leert dat Russisch in de meeste gevallen als alternatief wordt geaccepteerd en hiermee heeft u de grootste kans op een beschikbare tolk. Als het niet mogelijk is een Russische tolk in te zetten, doen wij er uiteraard alles aan om aan uw vraag te voldoen.

2. Soorten tolkdiensten

Er zijn 4 typen tolkdiensten te onderscheiden die u kunt aanvragen:

1) Ad hoc 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. Wilt u liever telefonisch aanvragen? Bel dan naar het telefoonnummer voor de Overige Basiszorg Oekraïense Ontheemden **020 - 380 81 84**.

2) Gereserveerde Telefonische tolkdienst

Een telefonische tolkdienst **vraagt u aan via het klantportaal of de app**. De aanvrager ontvangt de opdracht- en tolkbevestiging per e-mail met een 6-cijferige pincode. De gespreksvoerder belt in op de zelfservicelijn **020 - 380 81 93** met de pincode.

3) Gereserveerde Videotolkdienst

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

4) Gereserveerde Tolkdienst op Locatie

Neem in geval van een crisissituatie telefonisch contact op via

020 - 380 81 84

Geef locatie-specifieke instructies op voor de tolk en de contactpersoon bij wie de tolk zich dient te melden. U ontvangt de opdracht- en tolkbevestiging per e-mail. Na afronding van de tolkdienst ontvangt u een e-mail om de tolktijden te bevestigen (of aan te passen indien nodig).



1. De werkwijze voor Telefonische Reserveringen

- a. Aanvragen voor gereserveerde telefonische diensten dienen minimaal 24 uur van te voren gereserveerd te worden via het klantportaal of de app. Lukt dit niet, vraag dan ad hoc een tolk aan via het Callcenter.
- b. U ontvangt een opdracht- en tolkbevestiging per e-mail met een 6-cijferige pincode voor de gespreksvoerder.
- c. **Het is van belang dat deze opdrachtbevestiging door de gespreksvoerder wordt ontvangen om met de pincode te kunnen deelnemen aan het gesprek.**
- d. De gespreksvoerder en overige deelnemers bellen niet eerder dan 5 minuten voor aanvang in op de zelfservicelijn **020 - 380 81 93** met hun eigen pincode.
- e. De pincode is geldig voor de gereserveerde duur van de telefonische tolkdienst.
- f. Mocht de verbinding verbreken tijdens het gesprek en binnen de gereserveerde tijd, belt u dan opnieuw in naar de zelfservicelijn **020 - 380 81 93**. Dan kunt u door middel van dezelfde pincode opnieuw verbonden worden met dezelfde tolk. Dit zonder tussenkomst van het callcenter.

Wij verzoeken u dringend om tijdig te reserveren, bij voorkeur minimaal 24 uur van te voren. U heeft dan de grootste kans op een beschikbare tolk.

2. De werkwijze voor Videotolkdiensten

- a. Livewords heeft een eigen systeem voor videotolkdiensten.
- b. Aanvragen voor videotolkdiensten dienen minimaal 24 uur van te voren gereserveerd te worden, maar bij voorkeur 72 uur van te voren. Aan een videotolkdienst kunnen maximaal 6 personen deelnemen.
- c. U ontvangt een opdrachtbevestiging met daarin een link naar de virtuele vergaderruimte en een pincode zodat u de gereserveerde tolk vanaf 5 minuten voor aanvangstijd kunt bereiken. **Het is van belang dat deze opdrachtbevestiging met de link door de gespreksvoerder en overige deelnemers wordt ontvangen om te kunnen deelnemen aan de videodienst.**
- d. De link naar de vergaderruimte is geldig voor de gereserveerde duur van de videotolkdienst.
- e. Mocht de verbinding verbreken tijdens de vergadering en binnen de gereserveerde tijd, dan kunt u met dezelfde link opnieuw verbonden worden met dezelfde vergaderruimte en tolk.
- f. Indien u voor een alternatief videoplatform kiest, ontvangt u bij de tolkbevestiging de gegevens van de tolk waarmee u zelf de tolk kunt voorzien van een link voor deelname aan het gesprek.

3. 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? Het **registratieproces** ziet er als volgt uit:

1. Vul het registratieformulier op interpreting.livewords.com/UKR in. Om in te loggen op ons klantportaal en app gebruikt u uw zakelijke e-mailadres van de zorginstelling en een wachtwoord. 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. Mocht u geen e-mail ontvangen, controleer dan uw Ongewenste Mail
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.

4. Instellen nieuw wachtwoord

Indien u eerder tolkaanvragen heeft gedaan bent u reeds bekend in ons systeem. Weet u uw wachtwoord niet meer? Maak dan gebruik van het 'Wachtwoord vergeten'-proces dat beschikbaar is op de inlogpagina van het klantportaal.

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

1. Ga naar <https://interpreting.livewords.com/clientportal> 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.

5. 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/clientportal>) of de app, kunt u beginnen met uw aanvraag. Zowel via het portaal als de app kunt u **ad hoc en gereserveerde diensten** aanvragen.

Hulp nodig? Neem contact op met de Servicedesk via tolken.servicedesk@livewords.com of via telefoonnummer 020 – 820 28 07.