

## Handleiding tolken Jeugdzorg

De telefonische tolkdiensten worden besteld als ondersteuning bij het bieden van jeugdzorg aan de COA-kinderen. In 2019 worden de kosten voor de tolken vergoed door het COA.

De voorwaarden hierbij zijn dat de tolk besteld wordt bij Livewords en het kind een geldig COA-zorgnummer heeft.

### Soorten telefonische tolkdiensten

Er zijn twee soorten tolkdiensten te onderscheiden:

#### 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

Dit betreft een tolkdienst die niet op het moment van aanvraag, maar op afspraak wordt verwezenlijkt. Reserveren kan op werkdagen tussen 08:00 en 22:00 uur.

Voor alle aanvragen is Livewords bereikbaar op **020 – 820 28 92**

### Proces op hoofdlijnen

1. De afnemer belt voor alle soorten tolkdiensten naar 020 – 820 28 92. De callagent vraagt naar de naam van de instelling en het COA-zorgnummer. De callagent inventariseert onder meer de soort tolkdienst, de gewenste taal, de beoogde duur van de tolkdienst en specifieke wensen.
2. Bij een ad-hoc-tolkdienst wordt de tolkdienst gematcht en wordt de verbinding met de tolk binnen 3 minuten tot stand gebracht.
3. Bij een gereserveerde tolkdienst verstrekt de callagent een reserveringsnummer.
4. 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, COA-Zorgnummer, soort tolkdienst en de beoogde duur van de tolkdienst.
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 Tolken en vertaalcentrum (TVCN) in te schakelen voor het uitvoeren van de tolkdienst.
6. Livewords stuurt uiterlijk 72 uur voor aanvang van de tolkdienst de definitieve opdrachtbevestiging per e-mail naar de Afnemer.

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.

## Annuleringen

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

### 1. Annulering door Livewords

Indien een tolk de dienst niet kan leveren draagt Livewords zorg voor een geschikte vervanger. As dit niet lukt wordt onmiddellijk contact opgenomen met de afnemer om te zoeken naar een passende oplossing.

### 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 het COA in rekening.
- Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van de tolkdienst brengt Livewords 100% van het bemiddelingstarief bij het COA in rekening.

## Klachtenprocedure

Livewords hanteert een vaste klachtenprocedure. Alle klachten kunnen worden gemeld aan de Livewords Helpdesk via **helpdesk@livewords.com**.

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.

## COA-zorgnummer

Asielzoekers kunnen middels hun zorgpas aantonen dat zij aanspraak maken op zorg volgens de RMA. Op deze zorgpas staat een COA-zorgnummer. Dit nummer is vereist bij de bestelling van tolkdienst.

The image shows a 'Zorgpas Health insurance card' on the left and a registration form on the right. The card features the GZA logo and the text 'gza healthcare'. The form contains the following fields:

Naam		
Geboortedatum	Geslacht	
COA zorgnummer		
Uzovi	3355	Regeling Medische Zorg Asielzoekers

At the bottom, there are logos for 'gza healthcare' (www.gzasielzoekers.nl) and 'rma healthcare' (www.rmasielzoekers.nl), along with the contact information: 'Praktijklijn: 088 112 2 112'.