



Bijlage bij de samenwerkingsovereenkomst voor het gebruik van het aanvullend aanbod niet-gecertificeerd sociaal tolken en vertalen

## Webcamtolken

### Voor welk type gesprek gebruik je een webcamtolk?

Onderstaande aanbevelingen kunnen een leidraad zijn om te beslissen om een gesprek al dan niet via een webcamtolk te laten verlopen

- Idealiter duren gesprekken max. 1 uur. Indien noodzakelijk zijn langere gesprekken wel mogelijk uiteraard.
- Tijdens het gesprek worden documenten gebruikt, toegelicht en ondertekend.
- Het gesprek is emotioneel zwaar(der)
- De non-verbale communicatie is belangrijk
- Het is een gesprek met meerdere personen. (Om de kwaliteit van zowel beeld als geluid optimaal te houden menen we dat een gesprek met max. 4 personen ideaal is).
- Pc/laptop/smartphone met micro en camera en een goede internetverbinding zijn een must
- De fysieke aanwezigheid van een tolk is niet gewenst/niet noodzakelijk/niet mogelijk.
- De partijen kunnen/mogen niet fysiek in dezelfde ruimte aanwezig zijn. Elke partij kan vanaf zijn eigen locatie inloggen.

### Hoe vraag ik een webcamtolk aan?

- Je vraagt een tolk aan via het webportaal: <http://verplaatsing.sociaalvertaalbureau.be>
- Je hebt een account nodig om een tolk te kunnen aanvragen. Om jouw account te activeren, kan je ons bellen of je kan aan een collega die al een actief account heeft, vragen om jouw account aan te maken. Zie handleiding.
- Maak je de eerste keer gebruik van webcamtolken, dan zal een medewerker van Brussel Onthaal een testgesprek met je voeren
- Om een gesprek via webcam te verlopen, raden wij Whereby aan. Heb je zelf een voorkeur voor een bepaald programma, neem dan contact op met onze dienst om de mogelijkheden te bespreken.



## Technische storingen

- Bij technische storing of bij het ongewenst beëindigen van de verbinding loggen beide partijen opnieuw in.
- Technische problemen bij de tolk: kan het gesprek niet doorgaan omwille van technische storingen bij de tolk, dan wordt het gesprek niet aangerekend. We kunnen ter compensatie een telefoontolk van 20min. aanbieden (mits beschikbaarheid van een telefoontolk op dat moment). U belt de matchers op 02/512 02 80 om het probleem te melden.
- Technische problemen bij de voorziening: kan het gesprek niet doorgaan omwille van technische storingen bij de voorziening/hulpverlener, dan wordt de opdracht laattijdig geannuleerd. Er wordt forfaitair 1u aangerekend. Indien gewenst kan de voorziening inbellen om het gesprek alsnog (deels) te laten verlopen via een telefoontolk voor een maximumduur van 20min. U belt de matchers op 02/503 27 40.
- Technische storingen bij de cliënt (indien deze vanaf een andere locatie inlogt): kan het gesprek niet doorgaan omwille van technische storingen bij de cliënt, dan wordt de opdracht laattijdig geannuleerd. Er wordt forfaitair 1u aangerekend.

Bij onduidelijkheden over wie technische problemen ervaart (tolk, hulpverlener of cliënt), worden er geen kosten aangerekend.

## Duur van het gesprek

De tolk blijft stand-by voor de volledige gereserveerde tijd. Bij laattijdig aanmelden door voorziening/hulpverlener of cliënt kan in overleg met de tolk, de gereserveerde tijd eventueel worden overschreden. De wachttijd en extra toltijd wordt aangerekend.

## Bevestiging duur tolkopdracht

De tolk bevestigt de duur van de tolkopdracht.

## Tarieven

Raadpleeg de website om de tarieven te kennen.

## Handleidingen en tips

Via de website kan je de nodige handleidingen en tips voor een geslaagd webcamgesprek raadplegen.