

Telefonische tolkdiensten van TVcN vergoed door AFA

Hieronder volgt een overzicht van de telefonische tolkdiensten van TVcN, die vergoed worden door het Arnhems Fonds Achterstandswijken met daarbij de werkwijze, die nodig is voor die vergoeding. Het gaat om de volgende diensten:

1. Direct beschikbare telefonische tolk (ad hoc)

2. Gereserveerde telefonische tolk

Vooraf zinnig voor tolkdiensten in een taal die niet vaak voorkomt. Op het gewenste tijdstip staat de juiste tolk voor u klaar. De tolk blijft tot 15 minuten na de afgesproken tijd voor u beschikbaar.

3. Conference call (ad hoc)

Telefonisch tolk in een telefonisch overleg met een patiënt. Aan een conference call kunnen maximaal drie personen deelnemen: u, uw patiënt en de tolk. TVcN hanteert dit maximum om zo de kwaliteit te kunnen waarborgen.

4. Gereserveerde conference call

Zie gereserveerde telefonisch tolk. Nu voor telefonisch overleg met een patiënt. Ook hierbij geldt het maximum aantal van drie deelnemers; u, uw patiënt en de tolk.

Is de patiënt een asielzoeker?

Het Ministerie van Justitie heeft de verantwoordelijkheid voor de tolk- en vertaaldiensten aan asielzoekers. Bij tolkdiensten voor asielzoekers gaat de rekening naar het COA. Daarom vraagt TVcN bij asielzoekers om het COA-zorgnummer.

Werkwijze

1. Een telefonische tolk direct beschikbaar (ad hoc):

- * *Stel vooraf vast welke taal de patiënt spreekt, en maak een inschatting van de mogelijke gespreksduur.*
- * *Maak gebruik van een telefoon met luidsprekerfunctie en zorg voor een rustige ruimte.*
- * *Zorg dat er niet teveel mensen tegelijkertijd aanwezig zijn in de ruimte waar getolkt wordt.*

- Bel TVcN op 088-255 52 22.
- Toets de klantcode **136477** in.
- Kies voor keuze 1.
- Geef de gewenste taal door
- Geef aan dat u op rekening van het Arnhems Fonds Achterstandswijken (AFARNHEM) een dienst wilt aanvragen en geef daarna de voorletters en achternaam van de huisarts, de postcode en huisnummer van de praktijk door.
- Meld altijd het COA zorgnummer wanneer uw patiënt een asielzoeker is.
- Indien u voorkeur heeft voor een tolk (m/v), geef dit dan door.
- TVcN verbindt u door met de gewenste tolk; in de regel is dat binnen 2 minuten.

- * *Stel uzelf kort voor aan de tolk en leg het doel van het gesprek uit.*
- * *Laat de tolk zichzelf ook even voorstellen aan de patiënt.*
- * *Spreek niet door elkaar en zorg dat er na iedere zin ruimte is, zodat de tolk op dat moment kan vertalen.*



2. Een gereserveerde telefonische tolk:

- * *Ga na om welke taal het gaat, op welk tijdstip u de tolk nodig heeft en hoe lang het gesprek ongeveer gaat duren.*
- * *Zorg voor een telefoon met luidsprekerfunctie in een rustige ruimte.*

- Bel TVcN op 088-255 52 22.
- Toets de klantcode **136477** in.
- Kies voor keuze 2.
- Geef aan dat u op rekening van het Arnhems Fonds Achterstandswijken (AFARNHEM) een dienst wilt aanvragen en geef daarna de voorletters en achternaam van de huisarts, de postcode en huisnummer van de praktijk door.
- Meld altijd het COA zorgnummer wanneer uw patiënt een asielzoeker is.
- Aan het einde van de reservering ontvangt u een referentienummer. Bewaar dit nummer goed, want dit heeft u nodig om de gereserveerde tolk aan de lijn te krijgen.
- Houd er rekening mee dat vanaf het tijdstip dat de dienst gereserveerd is de tolk 15 minuten voor u beschikbaar blijft. Daarna wordt de dienst automatisch geannuleerd.
- Op het tijdstip van de afspraak belt u weer met nummer 088-255 52 22 en u kiest hierbij de optie voor het doorverbinden met de gereserveerde tolk. Geef het referentienummer door en u wordt doorverbonden met uw gereserveerde tolk.

- * *Op het moment dat u de tolk aan de lijn krijgt, stelt u zich voor en informeert u de tolk over het doel van het gesprek.*
- * *Laat de tolk zichzelf ook voorstellen aan de patiënt.*
- * *Nu kan het gesprek plaatsvinden.*
- * *Spreek niet door elkaar en laat na iedere zin even wat ruimte over voor de tolk, zodat deze op dat moment kan vertalen.*

3. Conference call (ad hoc)

- * *Stel vooraf vast welke taal de patiënt spreekt, en maak een inschatting van de mogelijke gespreksduur.*
- * *Houd het telefoonnummer van de patiënt bij de hand*

- Bel TVcN op 088-255 52 22.
- Toets de klantcode 136477 in.
- Kies voor keuze 1.
- Geef aan dat u op rekening van het Arnhems Fonds Achterstandswijken (AFARNHEM) een dienst wilt aanvragen en geef daarna de voorletters en achternaam van de huisarts, de postcode en huisnummer van de praktijk door.
- Indien u voorkeur heeft voor een tolk (m/v), geef dit dan door.
- Onze medewerker zet vervolgens direct een Conference Call op tussen u en de tolk.
- Daarna hoort u precies hoe u zelf uw patiënt kunt bellen op het bij u bekende telefoonnummer.

- * *Stel uzelf kort voor aan de tolk en leg het doel van het gesprek uit.*
- * *Laat de tolk zichzelf ook even voorstellen aan de patiënt.*
- * *Spreek niet door elkaar en zorg dat er na iedere zin ruimte is, zodat de tolk op dat moment kan vertalen.*

4. Gereserveerde conference

- * *Ga na om welke taal het gaat, op welk tijdstip u de tolk nodig heeft en hoe lang het gesprek ongeveer gaat duren.*
- * *Houd het telefoonnummer van de patiënt bij de hand*

- Bel TVcN op 088-255 52 22.
- Toets de klantcode 136477 in.
- Kies voor keuze 2.



- Geef aan dat u op rekening van het Arnhems Fonds Achterstandswijken (AFARNHEM) een dienst wilt aanvragen en geef daarna de voorletters en achternaam van de huisarts, de postcode en huisnummer van de praktijk door.
- Aan het einde van de reservering ontvangt u per email een referentienummer en met daarin een duidelijk stappenplan.
- Op het tijdstip van de afspraak belt u weer met nummer 088-255 52 22
- Kies voor keuze 2.
- U krijgt instructies om uw klantcode en de laatste vier cijfers van het referentienummer van uw reservering in te toetsen
- Ons systeem herkent de gereserveerde dienst en belt vervolgens de tolk voor u.
- De tolk meldt zich aan bij u.

- * *Op het moment dat u de tolk aan de lijn krijgt, stelt u zich voor en informeert u de tolk over het doel van het gesprek.*
- * *Daarna belt u zelf uw patiënt op het bij u bekende telefoonnummer*
- * *Laat de tolk zichzelf ook voorstellen aan de patiënt.*
- * *Nu kan het gesprek plaatsvinden.*
- * *Spreek niet door elkaar en laat na iedere zin even wat ruimte over voor de tolk, zodat deze op dat moment kan vertalen.*

Incidentmeldingen

Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over de geleverde dienst, dan horen wij dat graag. U kunt contact met ons opnemen via telefoonnummer **088-255278**, onze website <http://www.tvcn.nl/nl/klacht/> of per email via sales@tvcn.nl. Uw melding wordt dan conform onze incidentmeldingsprocedure behandeld. U wordt na uw melding gebeld om de klacht telefonisch door te spreken. Wij nemen dan met u door op welke wijze de klacht wordt afgehandeld en wat u kan verwachten. Daarnaast zorgen wij ervoor dat tussen de eerste melding en de eerste schriftelijke terugkoppeling maximaal één werkdag zit.

Beschikbaarheid van TVcN

TVcN Tolk- en Vertaalcentrum Nederland is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar. Er is één telefoonnummer voor al onze diensten: 088 - 255 52 22.

088-255 52 22
24 uur per dag, 7 dagen per week

