



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). Bij voorkeur logt elke partij ook afzonderlijk in of wordt er gebruik gemaakt van een externe camera/micro zodat alle partijen duidelijk zichtbaar/verstaanbaar zijn.
- Pc/laptop/smartphone met (externe) micro en (externe) 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.

Hoe vraag ik een webcamtolk aan?

- Je vraagt een tolk aan via het webportaal: [SVBBBO | sociaal tolken en vertalen \(sociaalvertaalbureau.be\)](https://svbbbo.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 op onze website: [Instructiefilmpjes | Sociaal Vertaalbureau](#)
- Maak je de eerste keer gebruik van webcamtolken, dan kan je een testgesprek aanvragen met een medewerker van Brussel onthaal vzw
- Om een gesprek via webcam te laten verlopen, kan u zelf uw voorkeur voor een medium (google meet, whereby, Teams, Zoom, etc.) meegeven. Gesprekken via WhatsApp worden best vermeden om de privacy van de tolk te garanderen.
- Geef ook meteen bij aanvraag de te gebruiken link mee (indien van toepassing)



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. De prestatie wordt 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. De prestatie wordt aangerekend.

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

Duur van het gesprek

De tolk blijft minstens een half uur standby. Op vraag van de voorziening blijft de sociaal tolk ook de rest van de gereserveerde tijd wachten. Bij laattijdig aanmelden door Voorziening of cliënt kan in overleg met de tolk, de gereserveerde tijd eventueel worden overschreden. De wachttijd en extra tolktijd wordt aangerekend.

Kan het gesprek niet onmiddellijk starten, dan brengt de Voorziening de Dienstverlener hiervan op de hoogte, zodat vervolgens de tolk op de hoogte kan gebracht worden. Bij opdrachten buiten de kantooruren, neemt de Voorziening rechtstreeks contact op met de tolk. Het telefoonnummer van de tolk staat dan vermeld in de bevestigingsmail.

Annulatieregeling

Zie regels rond annulatie in het afsprakenkader.

Bevestiging duur tolkopdracht

De tolk bevestigt de duur van de tolkopdracht, de Voorziening valideert vervolgens de duur.

Tarieven

Raadpleeg onze website om de tarieven te kennen.

Handleidingen en tips

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

[Instructiefilmpjes](#) | [Sociaal Vertaalbureau](#)