



Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven, vzw

Dendermondesteenweg 449, 9070 Destelbergen

✉ tolkaanvraag@cabvlaanderen.be - www.cabvlaanderen.be - www.tolkaanvraag.be

Ondernemingsnummer : 445491009

☎ 09/228 28 08 * 📠 09/228 18 14 * 📞 0473/92 33 11 * Nood 📞 0476/22 91 75

AFSTANDSTOLKEN : AANPASSING VAN GEBRUIKSREGELS

Het CAB heeft in februari van dit jaar vergaderd met de afstandstolken over de aanpak van complexe werksituaties. Daarna werden de voorstellen van de groep voorgelegd aan de stuurgroep van het project afstandstolken. De stuurgroep bestaat uit de oprichters van het project : VAPH, VDAB, FEVLADO en CAB.

Het resultaat is dat enkele gebruiksregels van het afstandstolken verbeterd of verduidelijkt worden. Wij willen hier over deze regels uitleg geven.

Situatie 1

De gebruiker X belt en de connectie (= verbinding gebruiker met tolk) valt uit. Daardoor wordt X automatisch de laatste in de wachtrij.

Aanpak : de andere wachtenden Y en Z worden geblokkeerd. X wordt eerst gecontacteerd om te proberen de verbinding te maken of te herstellen.

Situatie 2

Als een gebruiker X belt met zijn account, dan moet de tolk dat altijd noteren in een "registratieformulier" in het call-center. Dat gebeurt op vraag van de 2 overheden. Maar wat als gebruiker X belt via de account van zijn/haar partner Y ? Welke naam moet de tolk dan in het registratieformulier dan noteren ?

Aanpak : de naam van X moet genoteerd worden.

Situatie 3

Gebruiker X belt en heeft connectie met de tolk. Hoeveel gesprekken mag X uitvoeren ? Vroeger was er maar één belangrijke regel : maximum 30 minuten. Maar die regel was te algemeen, want er zijn verschillende scenario' s mogelijk. Er zijn nu afspraken in 3 scenario's.

Scenario 1

Gebruiker X wil een 2^o gesprek beginnen tijdens zijn connectie met de tolk. Ondertussen staan gebruikers Y en Z in de wachtrij.

Aanpak : als het 1^o gesprek afgehandeld is, dan zal de tolk de connectie beëindigen. De tolk zal eerst Y en Z bedienen. Pas daarna komt gebruiker X weer aan de beurt.

Scenario 2

Gebruiker X wil een 2^o gesprek beginnen tijdens zijn connectie met de tolk. Ondertussen staan er geen andere gebruikers in de wachtrij.

Aanpak : de tolk start met het 2^e gesprek. Maar het maximum van 30 minuten voor X blijft.

Scenario 3

Gebruiker X belt en heeft connectie met de tolk, maar de lijn van de gesprekspartner is bezet of er wordt daar niet opgenomen. Gebruikers Y en Z staan ondertussen in de wachtrij. Hoeveel keer mag de tolk opnieuw proberen met X ?

Aanpak : de tolk probeert een 2^e keer. Als het niet lukt wordt de connectie beëindigd.

Scenario 4

Gebruiker X belt en heeft connectie met de tolk, maar de lijn van de gesprekspartner is bezet of er wordt daar niet opgenomen. Er staan geen andere gebruikers in de wachtrij. Hoeveel keer mag de tolk opnieuw proberen?

Aanpak : de tolk probeert nog maximum 3 keer (met beetje tussentijd). Als het niet lukt wordt de connectie beëindigd.

Situatie 4

Sommige gebruikers willen niet lang in de wachtrij staan : daarom boeken ze bij het CAB enkele dagen op voorhand een afspraak. Dan zal het CAB de tolk vrijhouden voor die gebruiker. Hoe worden die "reservaties" verwerkt ?

Aanpak : de reservatietijd blijft maximum 30 minuten, ook als de gebruiker tijdens de connectie meerdere gesprekken voert. Alleen als geen andere gebruikers in de wachtrij staan, kunnen de 30 minuten uitzonderlijk overschreden worden. Maar dat mag niet lang duren (bv. enkele minuten).

Situatie 5

Gebruiker X heeft op voorhand tijd gereserveerd, maar de tolk ontvangt bij de start van de reservatietijd geen oproep van X

Aanpak : de tolk probeert zelf naar X te bellen. Als dat niet lukt, dan wacht de tolk 10 minuten en verwittigt ondertussen de CAB bemiddelaar. De CAB bemiddelaar probeert contact op te nemen met X.

Indien geen contact, dan zet de tolk de lijn open voor andere gebruikers.

Indien snel wel contact : CAB vraagt waarom hij niet online is. Indien de oorzaak een technisch probleem is, dan probeert de tolk mee een oplossing te zoeken. Indien geen technisch probleem, dan meldt het CAB aan gebruiker dat de reservatie vervalt.

Als u nog vragen of ideeën hebt over deze regels, stuur dan een boodschap naar Afstandstolk@cabvlaanderen.be

Het CAB bedankt u voor uw aandacht !
