

## Gedragcode voor tolken via Capio Live Interpreters

### Werken via Capio Live Interpreters

Capio Live Interpreters (hierna te genoemd Capio) wenst een betrouwbare en kwalitatief hoge dienstverlening voor haar klanten. Tolken zijn daarbij van groots belang. Capio is daarom van mening dat een tolk zelf complete zeggenschap over het eigen tarief en beschikbaarheid dient te houden. Om kwaliteit te leveren laat Capio uitsluitend gekwalificeerde tolken via haar applicatie werken. Capio probeert daarbij de tolken die van Capio gebruik maken zo goed mogelijk te ondersteunen.

Nadat uw aanmelding om via Capio te werken is beoordeeld door de directie van Capio, krijgt u bericht. Capio behoudt zich het recht voor om tolken niet toe te laten in haar dienstverlening. De kwaliteit van het tolkwerk is doorslaggevend, maar ook of de tolk als zelfstandige tolk werkt. Tolken dienen werkzaam te zijn als zelfstandige tolk of als ondernemer hun tolk werkzaamheden ingeschreven hebben in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. De beoordeling door de directie van een nieuwe aangemelde tolk is er op gericht om vast te stellen dat de tolk voldoende geschikt, bekwaam is, en zelfstandig via het Capio platform de tolkdienstverlening kan uitvoeren. Het kunnen beschikken over de nodige diploma's en certificaten zijn daarbij onontbeerlijk.

### Wat verwacht Capio van tolken

Van de tolken die met Capio samenwerken wordt verwacht dat zij van onbesproken gedrag en integer zijn. Capio gaat ervan uit dat u altijd representatief, ook in woord en eventueel in beeld, bent tijdens uw contacten met klanten via Capio platform

De tolken nemen strikte geheimhouding in acht - behoudens wettelijke verplichtingen en wat verder in dit document wordt bepaald - van al hetgeen tot hun kennis komt of is gekomen omtrent en in verband met de opdrachtgever alsook de daaraan gelieerde ondernemingen, de activiteiten en relaties van de opdrachtgever en alle informatie waarover zij in verband met hun werkzaamheden beschikken. Het bespreken van de tolkopdracht of de inhoud daarvan met derden is niet toegestaan. Indien een tolk het gesprek door een andere tolk laat begeleiden dan zorgt de tolk voor de overdracht van relevante informatie.

De tolken nemen uitsluitend opdrachten aan waarvoor zij de vereiste (taal-)kennis en bekwaamheid en bevoegdheid bezitten. De tolken dienen zich bewust te zijn van de grote verantwoordelijkheid die de taak van tolk met zich meebrengt. Zij dienen bij de uitvoering van deze taak hun gehele kennis en bekwaamheid in dienst van hun opdrachtgever te stellen. Zij dienen hun opdrachtgever direct op de hoogte te brengen indien zij zich niet in staat achten de tolkopdracht naar behoren uit te voeren.

De tolken dragen zelf de volledige verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de door hen verrichte werkzaamheden.

De tolken zullen geaccepteerde tolkopdrachten in eigen persoon uitvoeren, tenzij anders afgesproken met de opdrachtgever. Tolken nemen uitsluitend een opdracht van een collega over indien met Capio expliciet overeenstemming is bereikt over de overname en voorwaarden waaronder de opdracht zal worden uitgevoerd.

Tolken stellen, zodra blijkt dat zij een verplichting niet tijdig of in het geheel niet kunnen nakomen, de opdrachtgever daarvan onverwijld in kennis en/of treden in overleg over het vervolg of het beëindigen.

De tolken dragen er zorg voor dat zij hun vakkennis en bekwaamheid op peil houden. Zij streven ernaar, in het besef van hun verantwoordelijkheid, steeds de beste kwaliteit en een optimale dienstverlening te verlenen. Zij verrichten nimmer opzettelijk een onjuiste vertolking.

De tolken zorgen ervoor dat hun onpartijdigheid bij de uitoefening van hun beroep niet in gevaar kan komen. Zij onthouden zich van het tot uitdrukking brengen van een persoonlijke mening of het beïnvloeden van gespreksdeelnemers bijvoorbeeld door het doen van suggesties.

Tolken getuigen van respect jegens personen met wie zij beroepsmatig omgaan en onthouden zich daarbij van iedere vorm van ongewenste verbale, non-verbale en fysieke intimiteiten. In communicatie vinden wij het tevens belangrijk dat er respectvol en fatsoenlijk met elkaar wordt omgegaan.

De tolken kunnen tijdens opdrachten gesprekken verwachten over uiteenlopende onderwerpen. De gesprekken kunnen gaan over zakelijke transacties, zakelijke samenwerkingen, geloofsovertuiging, seksuele geaardheid, misdrijven, oorlogsgeweld, zedendelicten, traumatische ervaringen etc. Maar ook vanuit de particuliere markt is een breed scala aan onderwerpen te verwachten. Wij verwachten dat de tolk ook bij dit soort onderwerpen een neutrale houding aanneemt en het volledige gesprek vertaalt.

Tolken onthouden zich ervan gegevens, dan wel informatie, waarvan zij tijdens de uitoefening van hun beroep kennis hebben gekregen, ten eigen voordeel te gebruiken. In het bijzonder mengen zij zich niet in de zakelijke contacten tussen een opdrachtgever, Capiro of respectievelijk klanten en andere gespreksdeelnemers.

De tolken onthouden zich van elke vorm van onwaardig gedrag en onwaardige concurrentie jegens elkander en streven naar een onderlinge verhouding die berust op welwillendheid en vertrouwen.

De tolken beschikken zelf over een aansprakelijkheidsverzekering voor hun werk.

### **Beschikbaarheid, opdrachten en beloning**

Capiro gaat in principe uit van de continue beschikbaarheid van de tolken, wat inhoudt dat van een tolk verwacht wordt dat hij/zij zelf aangeeft 'niet beschikbaar' te zijn.

Gedurende de perioden en tijdstippen welke de tolk zelf aangegeven heeft 'niet beschikbaar' te zijn, of zich 'offline' zet, zal Capiro geen ad hoc opdrachten doorzetten.

Advies is het daarom dat uw agenda goed is bijgewerkt, dat voorkomt misverstanden. Capiro en haar klanten moeten kunnen rekenen op uw beschikbaarheid zoals u dat heeft aangegeven in uw agenda.

Tolken dienen op tijd 'aanwezig' (lees: beschikbaar te zijn). Voorts zullen tolken uitsluitend opdrachten aannemen die qua tijdsplanning passen in de eigen planning en beschikbaarheid passen. Tolken zijn zich bewust van de gevolgen – voor alle betrokkenen – die voortvloeien uit het afzeggen of afkappen van een opdracht.

Voor de diensten ontvangen tolken uitsluitend de in de Capiro systemen vastgelegde beloning. Tussentijdse wijzigingen in het uurtarief, die een tolk zelf in het eigen Capiro profiel door voert, worden bijgehouden in de systemen.

Tolken factureren Capiro maandelijks per kalendermaand op basis van de overzichten uit hun persoonlijke portaal. Capiro vergoedt de tolk op het moment dat de klant heeft betaald. Door de veelheid van opdrachtgevers zijn tussentijdse deeltbetalingen mogelijk.

De elektronische boekhouding/gegevensverwerking van Capiro geldt, behoudens schriftelijke tegenbewijs, als bewijs.

Elke benadering door derden met het doel de tolkopdracht te beïnvloeden dient direct gemeld te worden bij Capiro.

Tolkwerk is inspannend, een rustperiode na een voorgaand gesprek is daarom aan te bevelen. Gedurende de periode dat u niet direct oproepbaar bent, kunnen klanten wel een afspraak met u inplannen.

### **De techniek**

Tolken dienen standaard hun mobiele telefoon of andere elektronische apparatuur zoals tablet en laptop tijdens de tolkdienst uitgeschakeld te hebben behalve het apparaat dat als hulpmiddel dient tijdens de tolkdienst. Het is dus niet de bedoeling dat u e-mails en/of oproepen van anderen tijdens het tolkgesprek bekijkt of beantwoordt, tenzij de klant hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven.

De tolken voeren spraakgerichte tolkopdrachten uit via hun stabiele (vaste) internetverbinding of eigen Wifi verbinding. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen mogelijk indien de klant toestemming heeft gegeven en de tolk zich op een rustige plek bevindt waar niet kan worden meegeluisterd door derden.

Tolken dienen in een rustige omgeving werken en dienen rekening houden met het feit dat zij zelf en hun achtergrond in beeld is bij de gebruikers. Dit geldt tevens voor achtergrond geluiden, zoals huisdieren of kleine kinderen.

### **De klanten**

Ook van klanten verwacht Capiro dat zij respectvol en met inachtneming van de vertrouwelijkheid van het gesprek, privacy en geheimhouding met de tolk omgaan. Capiro verneemt onverwijld van de tolk indien een klant hieraan niet voldoet. Op die manier kan Capiro ook aan klant-kant de processen steeds beter borgen.

### **Aansprakelijkheid van Capiro**

Capiro aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de verbindingstotstandkoming, de verbindingkwaliteit, of het onverwacht wegvallen van de verbinding.

De elektronische boekhouding en gegevensverwerking van Capiro geldt, behoudens schriftelijke tegenbewijs, als bewijs.

Capiro is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor het tot stand komen van de gesprekken, de gesprekstijdstippen, de gespreksduur en de gespreksinhoud, alsmede niet over de inhoud en communicatie over opdrachten tussen opdrachtgever en tolk.

### **Privacystatement**

Capiro gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens van tolken en klanten. De gegevens worden gebruikt om overeenkomsten uit te voeren, het voeren van een financiële administratie en het informeren over de diensten van Capiro. Capiro kan rechtstreeks contact opnemen met een klant om de dienstverlening te evalueren.

Daarnaast kunnen gegevens worden gebruikt in het kader van het behandelen van klachten of verzoeken om service. Capiro verzamelt en verwerkt geen inhoudelijke gegevens of informatie direct afkomstig uit gesprekken. Voor uitgebreide informatie wordt verwezen naar: [www.capioliveinterpreters.com](http://www.capioliveinterpreters.com).



### **Klantenservice en vragen?**

Indien er vragen zijn over het gebruik van de applicatie, suggesties ter verbetering van de applicatie of wanneer u ondersteuning nodig heeft bijvoorbeeld in een verschil van inzicht met een klant of andere vragen heeft aan Capiro neemt u dan contact op via [info@capiolive.com](mailto:info@capiolive.com)

### **Aanmelden als tolk**

Wilt u zich aanmelden als tolk, vul dan het formulier in op [www.capioliveinterpreters.com](http://www.capioliveinterpreters.com) Een tolk kan slechts een account voor zichzelf aanmaken, binnen het account geeft u uw taal (talen) en specialisme (specialismen) aan. Uw aanmelding als nieuwe tolk zal door Capiro zoals eerder omschreven worden beoordeeld. Meerdere accounts door dezelfde tolk, zullen door Capiro worden afgesloten.

### **(Tijdelijk) Afmelden als tolk**

Als tolk kunt u zonder opzegtermijn uw werkzaamheden via Capiro stopzetten, door uw account te deactiveren, dit kan ook tijdelijk. In deze gevallen worden eventuele wederzijdse (financiële) verplichtingen in samenspraak correct afgerond.

### **Tolken is mensenwerk**

Misbruik of onacceptabel gedrag kan aanleiding zijn dat Capiro besluit tot (tijdelijke) uitsluiting van tolkwerkzaamheden.

### **Wijziging Gedragscode voor tolken via Capiro Live Interpreters**

Capiro behoudt zich het recht voor om de tekst van de Gedragscode aan te passen. Het is daarom van belang om regelmatig kennis te nemen van de tekst van deze Gedragscode ([www.capioliveinterpreters.com](http://www.capioliveinterpreters.com)).

's-Hertogenbosch, 27 oktober 2017