

## Code of conduct voor tolken Capiro Live Interpreters

### Werken via Capiro Live Interpreters

Capiro Live Interpreters (verder aangeduid als Capiro) wenst een betrouwbare en hoogwaardige service aan haar klanten te leveren. Tolken zijn hierbij belangrijk. Capiro is daarom van mening dat iedere tolk volledige controle moet hebben over het eigen tarief en de beschikbaarheid. Om kwaliteit te leveren, laat Capiro alleen gekwalificeerde tolken toe om via haar applicatie te werken. Capiro probeert de tolken die Capiro gebruiken zo goed mogelijk te ondersteunen.

Na uw registratie als tolk, controleert en evalueert Capiro uw kwaliteiten. Capiro behoudt zich het recht voor om tolken af te wijzen. De kwaliteiten en ervaring als tolk zijn bepalend, maar ook of uw als zelfstandige tolk werkt. Tolken moeten als zelfstandige tolk actief zijn en hun tolkactiviteiten als ondernemer in het plaatselijke handelsregister van de Kamer van Koophandel hebben opgenomen. Als u niet bent geregistreerd als tolk bij de Kamer van Koophandel, moet u een kopie van uw identiteitskaart of paspoort als bewijs meesturen (bedek uw foto en identiteitsnummer). Capiro heeft dit grondige onderzoek nodig om ervoor te zorgen dat tolken voldoende capabel, competent en in staat zijn om te tolken via het Capiro-platform. Het hebben van de vereiste ervaring, diploma's en certificaten is onmisbaar. Om de geschiktheid en kwalificatie van de tolk te kunnen beoordelen, stelt de tolk scans van deze documenten en zijn of haar CV (Curriculum Vitae) ter beschikking aan Capiro via [interpreter@capiolive.com](mailto:interpreter@capiolive.com).

Tolken worden alleen als tolk 'Gebarentaal' geaccepteerd als ze volledig zijn gecertificeerd. Tolken gebarentaal dienen een scan van hun certificaat overdragen aan Capiro.

U wordt alleen als 'beëdigd tolk' geaccepteerd als u officieel bent beëdigd en geregistreerd. Uitsluitend een scan van deze registratie wordt geaccepteerd.

Nadat de tolk zich heeft aangemeld en zijn/haar registratie in het tolkportaal van Capiro heeft voltooid, zal Capiro de geschiktheid en kwalificatie van de tolk beoordelen op basis van de scans van bovengenoemde documenten. De tolk wordt via een persoonlijke kennisgeving op de hoogte gebracht van de beslissing.

### Wat verwacht Capiro van tolken?

De tolken die via Capiro werken, zijn van onbetwist gedrag en integriteit. Capiro gaat ervan uit dat u altijd representatief bent in woord en beeld, tijdens uw contacten met klanten via Capiro-platform. U, uw werkomgeving en de achtergrond kunnen immers in beeld zijn.

De tolken nemen strikte geheimhouding in acht - met uitzondering van wettelijke verplichtingen en wat verder in dit document wordt bepaald - van alles wat zij te weten komen over of in verband met de cliënt en de gelieerde bedrijven, de activiteiten en relaties van de cliënt en alle beschikbare informatie aan hen in verband met hun werk. Het is niet toegestaan om de interpretatieopdracht of de inhoud ervan met derden te bespreken. Als tijdens het gesprek een andere tolk de tolk helpt, zorgt de tolk voor de overdracht van relevante informatie.

De tolken zullen geaccepteerde tolkopdrachten persoonlijk uitvoeren, tenzij anders overeengekomen met de klant. Tolken nemen opdrachten alleen over van collega's na een akkoord met Capiro over de overname en de voorwaarden.

De tolken aanvaarden alleen opdrachten waarvoor zij de vereiste (taal) kennis en competentie en autoriteit hebben. De tolken zijn zich bewust van de grote verantwoordelijkheid die de taak van de tolk met zich meebrengt. Bij het uitvoeren van deze taak dienen zij hun volledige kennis en vaardigheden ten dienste stellen van de cliënt. Tolken zullen de klanten onmiddellijk op de hoogte brengen als zij zich niet in staat voelen de opdracht naar behoren uit te voeren.

De tolken dragen de volledige verantwoordelijkheid voor hun werk en hun prestaties.

Indien tolken niet of niet tijdig aan een verplichting kunnen voldoen, zullen tolken de klant informeren en/of met elkaar overleg plegen over de voortzetting of beëindiging.

Tolken zorgen ervoor dat hun professionele kennis en vaardigheden op peil blijven. Ze streven ernaar, zich bewust van hun verantwoordelijkheid, altijd de beste kwaliteit en optimale service te bieden. Ze doen nooit opzettelijk verkeerde vertalingen.

De tolken zorgen ervoor dat hun onpartijdigheid bij de uitoefening van hun beroep niet in gevaar komt. Ze onthouden zich van het uiten van persoonlijke meningen of het beïnvloeden van gespreksdeelnemers, b.v. door suggesties te doen.

Tolken getuigen respect voor personen met wie ze professioneel omgaan en onthouden zich daarbij van elke vorm van ongewenste verbale, non-verbale en fysieke intimiteiten. In de communicatie vindt Capiro het belangrijk om elkaar respectvol en fatsoenlijk te bejegen en te behandelen.

De tolken kunnen tijdens opdrachten gesprekken verwachten over verschillende onderwerpen. De gesprekken kunnen gaan over zakelijke transacties, zakelijke partnerschappen, enz. Vanuit de privésector kunnen onderwerpen religieuze overtuigingen, seksuele geaardheid, misdaden, oorlogsgeweld, seksuele delicten, traumatische ervaringen, enz. bevatten. Capiro verwacht dat tolken zich ten aanzien van deze onderwerpen neutraal opstellen en het hele gesprek vertalen.

Tolken onthouden zich van het gebruik van gegevens of informatie die zij tijdens de uitoefening van hun beroep tot zich krijgen. Ze interfereren zich niet in de zakelijke contacten tussen een klant, Capiro of respectievelijk klanten en overige gespreksdeelnemers.

De tolken onthouden zich van elke vorm van onwaardig gedrag en onwaardige concurrentie ten opzichte van elkaar en streven naar een wederzijdse relatie op basis van goodwill en vertrouwen.

De tolken dienen zelf voor hun werk een aansprakelijkheidsverzekering te hebben afgesloten.

### **Beschikbaarheid, bestellingen en inkomsten**

De Capiro-applicatie gaat uit van de situatie van continue beschikbaarheid van de tolken, wat betekent dat tolken moeten markeren wanneer zij 'niet beschikbaar' zijn.

Gedurende de periodes en tijden dat de tolk heeft aangegeven 'niet beschikbaar' te zijn of is overgeschakeld naar 'offline', zal Capiro geen ad hoc-opdrachten doorzetten.

Om misverstanden te voorkomen, is het meer dan raadzaam dat tolken hun persoonlijke agenda actueel houden. Capiro en haar klanten moeten kunnen rekenen op uw beschikbaarheid zoals aangegeven in uw agenda.

Tolken moeten op tijd 'aanwezig' zijn (lees: klaar zijn om te tolken). Bovendien accepteren tolken alleen opdrachten die passen binnen hun eigen planning en beschikbaarheid. Tolken zijn zich bewust van de gevolgen - voor alle betrokkenen - die voortvloeien uit het annuleren of afkappen van een opdracht.

Tolken kunnen zelf een afspraak weigeren of annuleren. Capiro-systemen informeren de klant onmiddellijk om een nieuwe afspraak met u te plannen of een andere tolk te zoeken en te selecteren. Tolken annuleren een afspraak niet binnen 24 uur voor de beoogde start. Opmerking: een afspraak te laat annuleren, uw afspraken regelmatig annuleren en zelfs no-shows worden geregistreerd en kunnen leiden tot maatregelen of het in rekening brengen van kosten.

Voor de diensten ontvangen tolken alleen de vergoeding die is vastgelegd in de Capiro-systemen. Tussentijdse veranderingen in het uurtarief, uitgevoerd door de tolken in hun persoonlijke tolk-profiel, worden vastgelegd in de systemen. Reeds gemaakte afspraken worden echter verricht tegen het oorspronkelijke tarief van het moment van maken van de afspraak.

Tolken factureren Capiro per kalendermaand op basis van de overzichten van hun persoonlijke portal. Klanten betalen Capiro onmiddellijk of kort na gebruik. In geval van niet-betaling of discussie over de dienst, behoudt Capiro zich het recht voor om de tolk te betalen na betaling door de klant. Vanwege de veelheid aan klanten zijn tussentijdse gedeeltelijke betalingen aan de tolken slechts beperkt mogelijk.

De elektronische boekhouding/gegevensverwerking van Capiro geldt, tenzij schriftelijk tegenbewijs, als bewijs.

Elke poging van derden om de tolkopdracht te beïnvloeden, moeten onmiddellijk aan Capiro worden gemeld.

Tolken is inspannend, een rustperiode na een gesprek wordt daarom aanbevolen. Gedurende die periode kunt u niet onmiddellijk worden gebeld, maar klanten kunnen nog steeds afspraken met u maken.

### **De techniek**

Tolken schakelen de elektronische apparaten als telefoon, mobiel, tablet of pc die zij niet direct bij de tolkopdracht nodig hebben uit, of zetten deze op 'stil'. Het is niet toegestaan om e-mails en/of oproepen van anderen tijdens het tolken te bekijken of te beantwoorden, tenzij de klant hier expliciet toestemming voor heeft gegeven.

De tolken moeten hun tolkopdrachten bij voorkeur uitvoeren via hun stabiele (vaste) internetverbinding of hun eigen wifi-verbinding. Het gebruik van mobiele telefoons tijdens de opdracht is alleen toegestaan als de klant toestemming heeft gegeven. De tolk zorgt dat de tolkopdracht wordt uitgevoerd in een rustige omgeving en waar derden niet mee kunnen luisteren.

Tolken moeten in een rustige omgeving werken en dienen rekening houden met het camerabeeld en de achtergrondbeelden bij alle deelnemers. Dit geldt ook voor achtergrondgeluiden van bijvoorbeeld huisdieren of kleine kinderen.

### **Aanmelden als tolk**

Registreren als tolk om te werken via de Capiro-systemen gaat eenvoudig en snel via onze website. Als tolk zijn uw registratie en werken via Capiro kosteloos. Omdat Capiro haar klanten hoogwaardige vertaaldiensten willen aanbieden, stellen wij eisen aan de tolken die zich aanmelden. Een tolk kan in eerste instantie een account voor zichzelf aanmaken, met vermelding van de interesse, taal (talen) en specialisme(n). Capiro beoordeelt deze aanvragen van nieuwe tolken zoals eerder beschreven. Capiro verwijdert meerdere accounts van een en dezelfde tolk.

### **Geïnteresseerd om te tolken?**

1. Meld u aan om uw interesse aan te geven via onze website:

<https://portal.capioliveinterpreters.com/sign-up>

2. Stuur ons (naar [interpreter@capiolive.com](mailto:interpreter@capiolive.com)) uw: Curriculum Vitae, scans van diploma's en certificaten en, indien van toepassing, een bewijs van inschrijving als tolk in het handelsregister of werkzaamheid als zelfstandige tolk. Heeft u deze niet, stuur dan een kopie van uw identiteitskaart of paspoort (vergeet niet uw foto en identiteitsnummer te vermelden).

3. Als u een beëdigde tolk bent stuur dan ook het bewijs dan ook uw registratie in de registers.

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

Als tolk kunt u uw activiteiten via Capiro zonder kennisgeving stopzetten, door uw account te deactiveren, kan dit ook tijdelijk worden gedaan. In deze situatie worden eventuele wederzijdse (financiële) verplichtingen in overleg correct afgesloten.

### **Tolken is het werk van mensen**

Misbruik of onaanvaardbaar gedrag kan ertoe leiden dat Capiro besluit de tolk (tijdelijk) uit te sluiten om via Capiro te tolken.

### **De klanten**

Capio verwacht van haar klanten dat zij de gesprekspartners en de tolk met respect bejegenen en de privacy en vertrouwelijkheid van de deelnemers, het gesprek en de gespreksinhoud in acht nemen. Tolken informeren Capio als een klant zich hier niet aan houdt.

### **Aansprakelijkheid van Capio**

Capio aanvaardt geen aansprakelijkheid voor een verbindingfout, de verbindingsskwaliteit of het onverwachte verlies van de verbinding.

De elektronische boekhouding en gegevensverwerking van Capio geldt, tenzij schriftelijk tegenbewijs, als bewijs.

Capio is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor het opstarten en aangaan van de gesprekken, de gesprekstijden, de gespreksduur en de inhoud van het gesprek, evenals de inhoud en communicatie over de opdrachten tussen de klant en de tolk.

### **Privacy verklaring**

Capio gaat zorgvuldig om met de persoonlijke gegevens van tolken en klanten. De gegevens en informatie kunnen worden gebruikt om overeenkomsten uit te voeren, een financiële administratie uit te voeren en klanten en tolken te informeren over de Capio-diensten. Capio kan rechtstreeks contact opnemen met een klant om de geleverde service te controleren.

Daarnaast kunnen gegevens en informatie worden gebruikt in het kader van de behandeling van klachten of verzoeken om service. Capio verzamelt en verwerkt geen gegevens of informatie uit gesprekken. Voor meer informatie, zie: [www.capioliveinterpreters.com](http://www.capioliveinterpreters.com).

### **Klantenservice en vragen?**

Indien er vragen zijn over het gebruik van de applicatie, suggesties om de applicatie te verbeteren, of als u ondersteuning nodig heeft, neem dan contact met ons op via [info@capiolive.com](mailto:info@capiolive.com)

### **Wijzig de gedragscode voor tolken**

Capio behoudt zich het recht voor om de tekst van de Gedragscode te wijzigen. Belangrijk is het daarom om regelmatig kennis te nemen van de tekst van deze Gedragscode ([www.capioliveinterpreters.com](http://www.capioliveinterpreters.com)).

's-Hertogenbosch (Nederland), 13 februari 2020