

Handleiding tolken



Capio Live Interpreters application, version 1.3
Datum: 14 september 2021

Capio Live Interpreters:

Capio Live Interpreters BV (hierna te noemen: Capio) biedt een hoogwaardige service aan haar klanten. Tolken zijn belangrijk, daarom is Capio van mening dat een tolk volledige controle moet hebben over het eigen uurtarief en beschikbaarheid. Om kwaliteit te leveren, staat Capio alleen gekwalificeerde tolken toe om via haar applicatie te werken.

Capio verwacht dat tolken zich professioneel gedragen ten opzichte van haar klanten en hecht grote waarde aan de volgende gedragsrichtlijnen:

- Tolken behandelen het gesprek en de inhoud ervan als vertrouwelijk.
- Tolken werken als onafhankelijke tolk en zijn bij voorkeur ingeschreven in hun lokale register van de Kamer van Koophandel.
- Tolken zijn zich bewust van het feit dat achtergrondruis, achtergrondafbeeldingen en lichtreflecties erg storend zijn gedurende het gesprek.
- Tolken werken conform de meest recente Capio-gedragscode voor tolken.

De algemene werking van Capio:

- De Capio-applicatie is ontworpen om op afstand consecutief tolken met geluid en beeld te ondersteunen.
- De tolk vertaalt hetgeen er is gezegd en beoordeelt of de boodschap correct wordt begrepen door de gesprekspartners.
- Als de verschillende getaalde deelnemers samen één mobiele telefoon of tablet gebruiken dan richten ze de camera van hun mobiele telefoon of tablet op de deelnemer die het woord neemt. Vervolgens richten ze de camera van de mobiele telefoon of tablet op de andere deelnemer voor wie de tolk het gesproken woord omzet in zijn of haar taal. Op deze manier kan de tolk de verbale en non-verbale signalen van de deelnemers aan het gesprek optimaal benutten.
- Als klanten gebruik maken van een oortje en zij daarbij de microfoon uit hebben staan, dan kan de tolk simultaan vertalen. Iedere gespreksdeelnemer en de tolk hebben daarbij de camera gedurende het gesprek uitgezet.
- Als de gespreksdeelnemers zich op (enige) afstand van elkaar bevinden, gebruikt iedere gespreksdeelnemer zijn/haar eigen mobiele telefoon of tablet met een eigen Capio-app daarop geïnstalleerd.

Tolken werken niet vanuit een APP, maar werken via internet en vanuit het tolkenportaal. Ook installeren tolken GEEN software.

- De aanvrager die de tolkondersteuning in het gesprek aanvraagt, is getiteld 'Capio-klant' en bepaalt het moment waarop de genodigde deelnemers deelnemen aan het gesprek kunnen deelnemen en het gesprek eindigt.
- De Capio-klant staat het vrij om -indien gewenst- met de tolk een kort introductiegesprek te voeren, bijvoorbeeld om de doelstellingen van het gesprek duidelijk te maken.

Hoe wordt een gesprek met de tolk gestart?

Uitgangspunt bij ieder gesprek is:

Klanten kiezen geheel zelfstandig een tolk. Capio oefent geen enkele invloed uit gedurende dit keuzeproces en geeft geen voorkeurspositie aan bepaalde tolken. Weergegeven rangschikkingen van tolken op het scherm van de klant zijn telkenmale random.

Handleiding tolken

Als eerste stap kiezen klanten de gewenste taalcombinatie en specialisatie(s). Afhankelijk van de selectie krijgt de klant een lijst van beschikbare tolken op het beeldscherm.

Tolken die op dat specifieke moment online zijn en dus direct inzetbaar zijn, herkend de klant aan het groene bolletje bij de naam van de tolk. Daarnaast heeft de klant bij deze tolken de mogelijkheid om een afspraak te plannen in de agenda van de tolk.

Bij tolken met een grijs bolletje bij hun naam kan de klant uitsluitend in de agenda van de tolk een afspraak plannen.

De klant heeft de keuze om:

- 1) Direct de verbinding aan te gaan met de tolk
- 2) Een voorstel voor een afspraak (datum en tijd) in de agenda van de tolk te plaatsen

Als de klant direct ondersteuning van de tolk wenst, dan drukt deze op de 'knop verbinding openen'. Nadat de klant enkele controlevragen doorlopen heeft wordt de daadwerkelijke verbinding gelegd.

Bij u als tolk komt op de tablet, laptop of pc een pop-up op het beeldscherm en gaat een ringtoon af.

Opnemen doet u door te drukken op de 'groene' telefoonknop. Het gesprek start.

Als u onverhoopt een gesprek niet kunt opnemen, drukt u op de 'rode' telefoonknop in de pop-up.

De klant krijgt dan de mogelijkheid om een andere tolk te kiezen.

Mist u of negeert u de oproep, dan krijgt de klant de keuze om te wachten of een andere tolk te kiezen (doorgaans na 5 tot 8 x overgaan).

Bij een geplande afspraak verloopt de start van het gesprek op dezelfde manier.

Handleiding tolken



De voor tolken belangrijkste zaken op een rijtje:

Snel en eenvoudig uw beschikbaarheid regelen en afspraakverzoeken inzien (uitgebreide informatie staat elders in deze handleiding).

1. Er zijn 2 voorwaarden in de instellingen van de Capiro-applicatie voor tolken die noodzakelijk zijn om **real-time direct beschikbaar** te zijn voor klanten:
 - 1.1. Als tolk heeft u het Capiro tolkenportaal actief open staan in een internetbrowser en bent ingelogd.
 - 1.2. U heeft de 'online/offline' button op 'online' gezet.
2. Als u niet direct beschikbaar kunt of wilt zijn, dus **uitsluitend op afspraak** wenst te werken:
 - 2.1. Is het toereikend om als tolk de 'online/offline' button op 'offline' te zetten.
 - 2.2. Het Capiro tolkenportaal kan actief open blijven staan binnen uw internetbrowser. Als u ingelogd blijft heeft u eenvoudig en snel inzicht in afspraakverzoeken van klanten in uw agenda.

Tips:

1. Door met het tolkenportaal in een 2^e of 3^e internetbrowser te werken op laptop of tablet te werken kan deze permanent op 'actief' staan.
2. **Klanten zien in hun app of u direct oproepbaar bent en bepalen daar mede de keuze van de gewenste tolk op. Vergewis u dat het door klanten als zeer storend en onvriendelijk wordt ervaren als u zichzelf als real-time beschikbaar heeft ingesteld terwijl u dat eigenlijk niet wilt of kunt zijn. Klanten verwachten in die situatie namelijk dat hun oproep direct gehonoreerd wordt en zijn teleurgesteld als u niet opneemt.**

Aanmelden en registreren als tolk gaat op de Capiro website via onderstaande link: <https://portal.capioliveinterpreters.com/sign-up>

en druk op de knop 'Request translator access to Capiro'.

Uw inloggegevens (e-mail en wachtwoord) heeft u zeer regelmatig nodig, het is verstandig deze ergens te noteren.

Werken en u gegevens instellen doet u op onze website (www.capioliveinterpreters.com) binnen het tolkenportaal via link: <https://portal.capioliveinterpreters.com/login>

Klanten gebruiken de app.

Tolken werken via het tolkenportaal op de website van Capiro Live Interpreters. Er is geen installatie van software en er zijn geen kosten aan verbonden.

Handleiding tolken

Uw aanvraag en registratie als tolk:

Bent u als professionele tolk geïnteresseerd om te tolken voor klanten van Capiro Live Interpreters uit via het tolkportaal op de Capiro-website. Met uw registratie geeft u aan dat u de inhoud van de disclaimer, de privacyverklaring, de meest recente Capiro gedragscode voor tolken en de gebruiksvoorwaarden hebt gelezen, accepteert en er in uw werk naar zult handelen.

Aanmelden en registreren gaat op de Capiro website via onderstaande link:

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

en druk op de knop 'Request translator access to Capiro'.

Uw inloggegevens (e-mail en wachtwoord) heeft u zeer regelmatig nodig, het is verstandig deze ergens te noteren.

Na uw aanvraag en eerste registratie als tolk:

Nadat uw kwalificaties als tolk zijn gecontroleerd, ontvangt u een melding van Capiro. Capiro behoudt zich het recht voor om tolken niet toe te laten voor haar dienstverlening. Uw kwalificaties als tolk zijn bepalend, maar ook of u werkt als zelfstandige tolk. Het is aan de tolk om Capiro te overtuigen van de geschiktheid, de competentie en de onafhankelijkheid in de beroepspraktijk. Capiro controleert met regelmaat de kwalificaties van de tolken en behoudt zich het recht om tolken (tijdelijk) uit te sluiten voor werkzaamheden. Voor (tijdelijke) uitsluiting treedt Capiro in overleg met de betreffende tolk(en).

Na een positief bericht op uw eerste registratie als tolk kunt u uw profiel, tarief en beschikbaarheid aanvullen en actueel houden. Daarvoor logt u in het tolkenportaal. U gebruikt daarvoor dezelfde toegangsgegevens als bij eerste registratie (uw e-mailadres en wachtwoord).

Werken en u gegevens instellen doet u op onze website (www.capioliveinterpreters.com) binnen het tolkenportaal via link:

<https://portal.capioliveinterpreters.com/login>

De handleiding in detail.

Vul uw profiel aan en houd het up-to-date:

1. Vul uw profiel verder aan na het acceptatiebericht van Capiro. U komt in uw profielpagina door op uw naam in de rechterbovenhoek van het beeldscherm te klikken.
2. De volgende informatie is verplicht:
 1. Het uurtarief is wat u voor uw werk als tolk vraagt, aangegeven in euro's exclusief btw (belasting over de toegevoegde waarde). U kunt uw tarief op elk moment wijzigen. Na het wijzigen van uw tarief worden alle nieuwe afspraken en nieuwe activiteiten geregistreerd tegen het nieuwe tarief. Bestaande afspraken zijn geregistreerd tegen het oude tarief. Voor elke talencombinatie is er een bepaald gemeenschappelijk bereik in de tarieven die tolken in rekening brengen. Als tolk kent u uw eigen marktwaarde en kunt u uw tarief bepalen. Om te attenderen zal Capiro per e-mail tolken benaderen die hun uurtarieven onrealistisch laag of hoog instellen.
 2. Voer alle talen in die u spreekt. Voeg ook uw moedertaal toe. Als u bijvoorbeeld een Engelse tolk bent en uw moedertaal Nederlands is, vinkt u ook 'Nederlands' aan naast 'Engels'. Het aantal talen dat u kunt markeren is onbeperkt.
 3. Markeer uw gecertificeerde specialisatiegebieden. Het aantal specialisaties dat u kunt markeren is onbeperkt. Vanwege gebrek aan ruimte op het beeldscherm bij klanten, worden slechts 3 van uw specialisaties weergegeven. Bij het selecteren van de tolk houdt Capiro echter rekening met al uw specialisaties. Markeer alleen uw belangrijkste specialisaties.
Als u geen specifieke specialisatiegebieden heeft, markeer dan geen van de aangegeven specialisatiegebieden.
Met taalniveau markeert u het hoogste niveau van uw best aangeleerde taal (niet uw moedertaal). Vergelijk uw overeenstemming met de Europese CEF-normen, b.v. C2 is gelijk aan 'bijna native'.
U wordt uitsluitend als 'beëdigd tolk' geaccepteerd als u officieel bent beëdigd en geregistreerd in een officieel nationaal register van beëdigde tolken. Beëdigde tolken dienen hun registratienummer kenbaar te maken aan Capiro.
U wordt alleen geaccepteerd als 'tolk gebarentaal' als u officieel bent gecertificeerd. Tolken in gebarentaal dienen een kopie van hun certificaat aan Capiro ter beschikking te stellen.
 4. Als u lid bent van een tolkvakorganisatie of brancheorganisatie, voert u de organisatiennaam en uw lidmaatschapsnummer in. Als u geen lid bent van een professionele tolkvereniging, dient u Capiro een e-mail sturen om uw kwalificaties te bewijzen (CV, scans van diploma's, certificaten en getuigenverklaringen), kunt u de informatie sturen naar: interpreter@capiolive.com. Capiro gebruikt uw gegevens uitsluitend om uw kwalificaties als tolk te controleren.
 5. Een foto in uw profiel is niet verplicht. De foto is alleen bedoeld om klanten een vertrouwde indruk te geven tijdens het zoeken naar een tolk. Gebruik bekende formaten zoals jpg, png van ongeveer 45 kB. Uitsluitend uw foto is zichtbaar in de Capiro-app, de inhoud van uw is niet zichtbaar voor klanten.
 6. Als u uw achternaam liever niet vermeldt, kunt u het achternaamveld 'leeg' maken. We willen u er echter op wijzen dat het weglaten van de achternaam onprofessioneel over komt bij klanten.

Uw agenda:

1. In het portal kunt u uw beschikbaarheid op 2 manieren blokkeren:
 - a. Zet binnen in het portaal boven aan het scherm de knop op 'Offline'. U bent dan uitsluitend op afspraak te bereiken.

Handleiding tolken

b. Selecteer in uw agenda de dagen en tijden waarop u NIET via Capiro wilt werken met de knop 'afspraak maken'. U kunt uren binnen een dag of een periode van dagen blokkeren, bijvoorbeeld voor een vakantieperiode of het weekend.

Belangrijk: Capiro gaat ervan uit dat u altijd onmiddellijk inzetbaar bent om te tolken, tenzij u uw beschikbaarheid geblokkeerd heeft.

- Klik op 'Create a new appointment'
- Dubbel-klik in 'Start-date End-date' balk
- Selecteer een datum of datums
- 'Select time' en 'OK' verschijnen in beeld. Druk op 'Select time' en markeer de begin- en eindtijd. En druk op 'OK'
- Klik op 'Create appointment'

2. Controleer en update regelmatig uw 'Capiro-agenda' door de agenda-pagina te vernieuwen (refreshen).

Afspraken:

Minimaal 30 minuten voor uw afspraak worden u en de Capiro-klant per e-mail herinnerd. Het initiatief voor het starten van de afspraak ligt bij de klant van Capiro. Aan het begin van de afspraak start de klant het gesprek. Het is aan de klant hoe lang uw ondersteuning zal duren, tolken kunnen er geen rechten aan ontleen.

Klanten maken afspraken in blokken van 15 minuten, met een minimum van 30 minuten.

Op deze manier weet de klant dan dat de tolk beschikbaar is en niet door iemand anders is gereserveerd. Nogmaals: het is aan de klant hoe lang een gesprek daadwerkelijk duurt.

Als een klant een afspraak annuleert, wordt deze afspraak in uw agenda rood. Als u regelmatig geannuleerde afspraken van een gebruiker ontvangt, stuurt u Capiro een e-mail met de klantnaam, datum en tijd.

U kunt ook 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 vinden.

Annuleer 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.

De tijd die wordt weergegeven in uw afspraken is de tijdzone van uw eigen huidige locatie of CE(S)T. Bijv. voor Nederlandse tolken is dit de CE(S)T (= Midden-Europese (zomer) tijd) tijdzone.

Overzicht van uw verdiensten en de betaling:

1. In 'My call history' leest u wanneer en hoelang u getolkt hebt via Capiro. In de kolom 'price' kunt u lezen wat u hebt verdiend exclusief btw. Gebruik dit overzicht om uw maandelijkse factuur op te stellen. Capiro klanten betalen doorgaans binnen korte tijd na inzet van de ondersteuning. 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 bij uitzondering mogelijk.

2. De elektronische boekhouding/gegevensverwerking van Capiro is, tenzij schriftelijk tegenbewijs, leidend.

Welke systemen te gebruiken:

Het tolkenportaal werkt op elke -met redelijk actuele software voorziene- personal computer, laptop of tablet, ongeacht het besturingssysteem. Uiteraard dienen deze apparaten over een camera, microfoon en luidspreker(s) te beschikken. Laptops en tablets

Handleiding tolken

zijn vanwege camera kwaliteit en snelheid tegenwoordig vaak te prefereren boven een desktop.

Door een vaste internetverbinding of een stabiele wifi-verbinding te gebruiken, realiseert u topkwaliteit.

Het tolkenportal werkt het beste op de Firefox en Chrome internetbrowsers. Als u een van deze browsers gebruikt naast een andere browser voor uw andere internetwerk kunt de internetbrowser met het tolkenportaal permanent geopend laten en bij Capiro ingelogd blijven. Zo bent u snel en eenvoudig bereikbaar als u zichzelf online hebt gezet. Zo bent u snel en eenvoudig beschikbaar voor tolk-ondersteuning via Capiro terwijl u ander werk doet.

Uw internetbrowser vraagt mogelijk om toegang tot uw camera en microfoon.

Als u wilt, kunt u met uw laptop of tablet werken via een persoonlijke hotspot met uw mobiele telefoon.

Om kwaliteitsredenen werkt de Capiro Interpreter Portal niet rechtstreeks vanaf uw mobiele telefoon, het beeldscherm is namelijk gewoon te klein om een voldoende aantal deelnemers binnen het gesprek tegelijkertijd op het scherm te zien en te volgen.

De videokwaliteit op de schermen is afhankelijk van de gebruikte camera's.

Gebruik van een headset of oortje kan ondersteuning bieden.

Uw werkomgeving:

Tolken vereist een stille werkomgeving. Daarnaast is het belangrijk dat u rekening houdt met reflecties van (zon)licht en de achtergrond waar u werkt. Bent u tolk in gebarentaal zorg er dan voor dat u een onderscheidende kleur kleding draagt en een egale lichte achtergrond heeft in uw werkomgeving.

De verbindingen en verbindingskwaliteit:

Capiro ontwikkelde haar systeem met de grootste zorg voor een topkwaliteit video/beeld en audio. De verbindingskwaliteit is echter ook afhankelijk van de apparatuur, de camera (of webcam) en de verbinding (-provider). Het Capiro-systeem past automatisch video en audio aan om de verbinding binnen bepaalde marges te optimaliseren. Het is echter mogelijk dat de verbindingskwaliteit zo slecht wordt door lokale omstandigheden dat vertragingen in beeld en geluid optreden. De gespreksdeelnemer(s) en u handelen dan als volgt:

- a. Schakel de camera bij u als tolk en/of bij één of meer gespreksdeelnemers uit.
- b. Als de haperingen blijven voortduren, vraagt de aanvrager (klant) de tolk om de verbinding te verbreken en het gesprek opnieuw te starten. Zo ja, verbreek dan als tolk zelf de verbinding door op de 'rode telefoonknop' onderaan het scherm te drukken en daarna een refresh van de internet door te voeren. De aanvrager selecteert u vervolgens opnieuw als tolk en het gesprek kan hervat worden. Het is belangrijk dat u zelf op de rode knop drukt (dat wil zeggen het gesprek beëindigt) en een refresh uitvoert, anders kan de verbinding niet worden hersteld. De registratie van uw vergoeding toont de tijd van alle oproepen, inclusief de 'herstelde' oproepen.

Inloggegevens vergeten:

Als u uw e-mailadres en/of wachtwoord bent vergeten, informeer Capiro dan per e-mail. Mogelijk moet u zich opnieuw registreren als tolk, omdat op deze manier uw oude oproepgeschiedenis niet verloren gaan. Capiro zal u de instructies sturen.

Handleiding tolken

Updates en nieuwe releases:

In het geval van een update of nieuwe release stuurt Capiro haar klanten automatisch een melding. Indien nodig wordt een nieuwe handleiding verzonden. Nieuwe releases in het tolkenportaal verlopen automatisch op de achtergrond.

Nieuw geregistreerde tolken of wijzigingen in de kwalificaties van beschikbare tolken zijn direct zonder up-to-date voor de klanten beschikbaar. Na een update van de tolkenhandleiding wordt deze ter beschikken gesteld via de website of u toegestuurd.

Aansprakelijkheid van Capiro Live Interpreters BV:

Capiro aanvaardt geen aansprakelijkheid voor een verbindingfout, de verbindingkwaliteit of het onverwachte verlies van de verbinding.

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

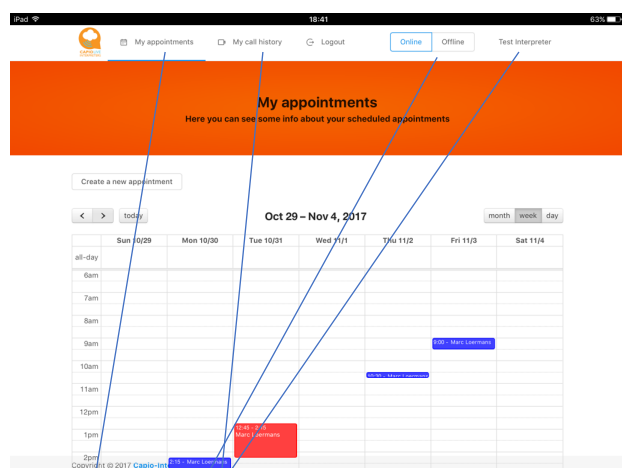
Capiro is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor het instellen en aangaan van de gesprekken, de gesprekstijden, de gespreksduur en de inhoud van het gesprek, evenals de inhoud en communicatie over opdrachten tussen de klant en de tolk.

Uw ervaringen zijn welkom:

Capiro is altijd in ontwikkeling en gebruikt graag uw ervaringen en opmerkingen. E-mail uw ervaringen of opmerkingen naar interpreter@capiolive.com.

Belangrijk:

1. Beëindig een gesprek altijd door op de rode telefoonknop te drukken, zelfs wanneer u incidenteel een oproep mist of het gesprek is onderbroken. Voer daarna altijd direct een refresh van de internetpagina uit. Alleen op deze manier blijven uw verbindingen open voor een volgend gesprek.
2. Capiro werkt realtime en daarom is het belangrijk dat u regelmatig de internetpagina binnen het tolkenportaal 'ververst' (een refresh) en zo actuele gegevens op uw beeldscherm verkrijgt. U doet dit door de internetpagina opnieuw te laden (refreshen).
3. Wij voeren regelmatig updates van onze software uit. Leeg daarom regelmatig de cache van uw internetbrowser.



Agenda tolk
 Online/offline knop
 Uw profiel
 My call history