

# Handleiding Tolkdienstverlening

COA Zorg Asielzoekers

## Over Global Talk

Al bijna 50 jaar zorgt Global Talk dat in Nederland en daarbuiten taal- en cultuurbarrières worden weggenomen. Dat doen we door de inzet van ruim 2400 goed opgeleide en zeer ervaren tolken en cultuurspecialisten in meer dan 200 talen. Vanaf 13 januari 2025 voert Global Talk de tolkdienstverlening voor het COA uit ten behoeve van asielzoekers met een COA-zorgnummer. In deze handleiding leggen we je graag uit hoe je gemakkelijk een tolk aanvraagt voor jouw client.

Meer weten over Global Talk? [Kijk dan op onze website.](#)

## Registratie Global Talk

### Klantregistratie nieuwe klant Global Talk

Voor het aanvragen van een tolk heb je een Tasnet-account nodig. Heb je nog geen account? Vul dan hier je gegevens in [Online Account Aanvragen - Global Talk](#). Je ontvangt binnen één werkdag een e-mail om je account te activeren.

Mocht de organisatie waar jij werkzaam bent nog niet eerder een tolk aangevraagd hebben bij Global Talk, dan hebben we wat aanvullende gegevens nodig om een klantaccount voor jouw organisatie aan te maken. Vul dan dit formulier in: [Klant worden - Global Talk](#). Weet je niet zeker of dit voor jouw organisatie van toepassing is? Neem dan even telefonisch contact op met onze customerservice via 088 – 255 52 22.

### Bestaande gebruiker Global Talk

De meeste zorgorganisaties gebruiken de tolkdienstverlening van Global Talk al. Met je eigen Tasnetaccount kunt je vanaf 13 januari 2025 ook voor een anderstalige met COA-zorgnummer een tolk via Global talk aanvragen. Je hoeft hier geen apart account voor aan te maken. Je kunt natuurlijk ook telefonisch een tolk aanvragen via de tolkentelefoon op 088 – 255 52 22



### Tasnet

Tasnet is het online portal van Global Talk en is bereikbaar via de webbrowser of als mobiele app op je telefoon. Klik op een van de onderstaande buttons om naar de appstore te gaan om de Tasnet-app te downloaden.



## Type tolkopdrachten

Onder de overeenkomst tussen COA en Global Talk vallen diverse soorten tolkdiensten:



### Telefonische tolk

Je kunt **24 uur per dag en 7 dagen per week** gebruikmaken van een telefonische tolk. Je kunt hierbij kiezen uit twee verschillende manieren om een tolk in te zetten.

> **Een ad hoc tolk inschakelen:** vraag de tolk aan via ons [online portal Tasnet](#) of via de tolktelefoon op 088- 255 52 22, en je wordt binnen enkele minuten doorverbonden met een tolk in de door jou gewenste taal.

> **Gereserveerde telefonische tolk:** voor schaarse talen is het mogelijk om een telefonische tolk te reserveren voor een later moment. Een reservering maak je via Tasnet of via de onze customer servicedesk via 088 – 255 52 22.



### Conference call

Een conference call is mogelijk met maximaal zes personen: jij, de cliënt/relatie, de tolk en maximaal drie andere gesprekspartners. Een conference call is inzetbaar wanneer jij en de anderstalige zich beiden op een andere locatie bevinden en er telefonisch contact gezocht wordt. De conference call kan via ons online portal Tasnet, of telefonisch worden aangevraagd. Dit kan voor zowel ad-hoc als gereserveerde tolkdiensten.



### Videotolk

In sommige gevallen kan het een meerwaarde zijn dat de gespreksvoerder, anderstalige en tolk elkaar kunnen zien. Dan biedt een videotolk uitkomst. Een videotolk reserveer je via Tasnet. Voor het aanvragen van een videotolkdienst moet door de aanvrager gebruik gemaakt worden van een videoplatform dat toegankelijk is via een link, bijvoorbeeld Microsoft Teams of Webex. De link kan bij de aanvraag doorgegeven worden door de aanvrager. Een videotolk kan alleen ingezet worden als gereserveerde tolkdienst.



### Tolkdiensten op locatie

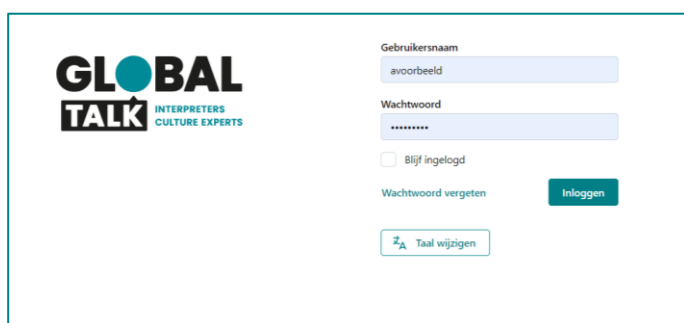
Het is niet mogelijk om een tolk op locatie te reserveren onder deze COA-regeling.

## Het aanvragen van een tolk via Tasnet

Voor het aanvragen van een tolk kun je gebruik maken van ons online portal [Tasnet](#) of de Tasnet-app. Hieronder wordt stapsgewijs uitgelegd hoe dit werkt:

### Stap 1 - Log in met je gebruikersnaam en wachtwoord.

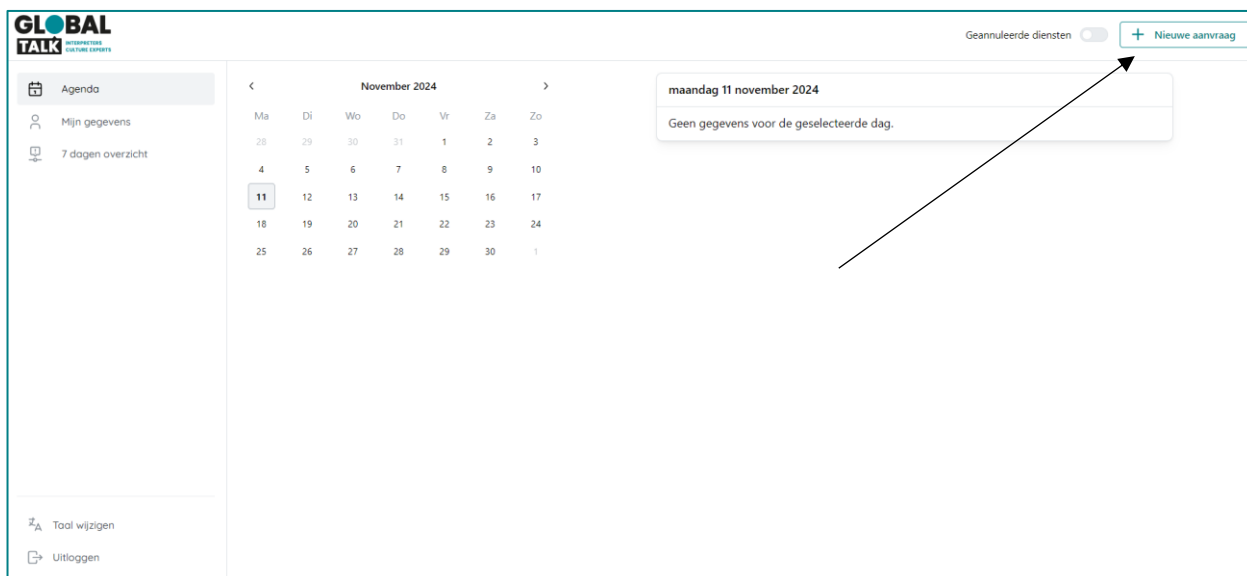
Heb je nog geen inloggegevens? Op pagina 2 van dit document onder 'Klantregistratie nieuwe klant' wordt uitgelegd hoe je een Tasnet account kunt aanvragen.



The screenshot shows the login interface. On the left is the Global Talk logo. The main area contains a login form with the following elements:

- Gebruikersnaam:** A text input field containing the placeholder text 'voorbeeld'.
- Wachtwoord:** A password input field with masked characters '\*\*\*\*\*'.
- Blijf ingelogd
- Wachtwoord vergeten (link)
- Inloggen (button)
- Taal wijzigen (button with a flag icon)

### Stap 2 - Kies rechtsboven voor de knop 'nieuwe aanvraag'



The screenshot shows a user dashboard. On the left is a navigation menu with options: Agenda, Mijn gegevens, and 7 dagen overzicht. The main area features a calendar for November 2024. The date '11' is selected. On the right, there is a summary card for 'maandag 11 november 2024' with the text 'Geen gegevens voor de geselecteerde dag.' In the top right corner, there is a toggle for 'Geannuleerde diensten' and a button labeled '+ Nieuwe aanvraag'. A black arrow points from the bottom right towards this button.

### Stap 3 - Vul de gegevens van de tolkdienst in

**Tolkdienst aanvragen**

Soort

Taal

Duur

**Facturatie**

Regeling

Jouw referentie  
Wordt weergegeven op de factuur

- Kies bij 'soort' de type dienst die je wenst in te zetten. Je kunt kiezen uit 'Nu telefonisch (adhoc)' als je direct een tolk wil spreken of 'Telefonische tolkdienst (reservering)' als je een tolk voor een later moment wil reserveren. Ook 'Conference call' of 'Video tolkdienst' kunnen gekozen worden.
- Selecteer de taal en de verwachte duur van het gesprek.
- Bij het maken van een reservering voor een later moment moet ook **de datum** en **tijd** ingevuld worden.

### Stap 4 - Kies de juiste regeling

**Facturatie**

Regeling

Standaard dienstverlening

Cliënt met COA zorgnummer (asielzoeker)

Oekraïne

**Opmerkingen**

Kies **Cliënt met COA zorgnummer (asielzoeker)** als uw client een *COA-zorgnummer* heeft. Voor alle andere tolkdiensten, kies je 'Standaard dienstverlening'.

COA-zorgnummer  
Wordt weergegeven op de factuur

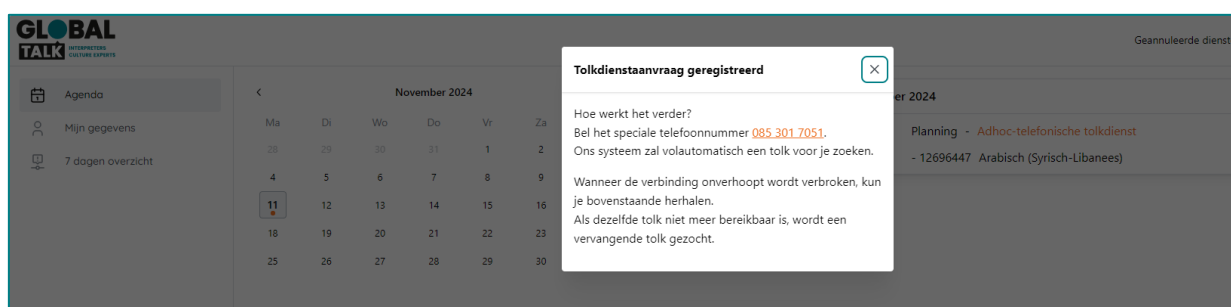
- Kies de regeling 'Client met COA-zorgnummer (asielzoeker)'

#### COA-zorgnummer

Wanneer je COA-zorgnummer geselecteerd hebt, vul je het COA-zorgnummer van de asielzoeker in. Er wordt automatisch gecontroleerd of het ingevoerde COA-zorgnummer actief is. Het COA-zorgnummer bestaat uit 10 cijfers en begint met 9010 of 9030. Het nummer staat op de zorgpas van de anderstalige. Wanneer het COA-zorgnummer niet actief is kan er geen tolk geleverd worden onder deze regeling.

## Stap 5 - Aanvraag indienen

1. Er wordt een venster getoond met een uniek gegenereerd telefoonnummer.
2. Bel dit unieke telefoonnummer. Dit kan vanaf een vast of mobiel telefoonnummer. Dit telefoonnummer is alléén actief voor deze specifieke tolkaanvraag.
3. Ons systeem zoekt de best beschikbare tolk in de gekozen taal.
4. Na afloop verbreek je de verbinding en wordt de tijdsduur van de dienst automatisch opgeslagen.
5. Bij een gereserveerde tolkdienst ontvang je een bevestiging per e-mail.



## Wanneer online aanvragen niet lukt

Wanneer je niet in de gelegenheid bent om via Tasnet een tolk aan te vragen kun je dit ook telefonisch doen via onze customer service. Bel dan met 088 – 255 52 22 en onze medewerkers helpen je verder. Het is hierbij belangrijk dat je aangeeft dat het om een anderstalige met een COA-zorgnummer gaat. De medewerker van Global Talk voert het nummer in en controleert het. De servicedesk van Global Talk is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.

## Annuleren van de tolkopdracht

Het kan voorkomen dat een gereserveerde telefonische tolkdienst niet door kan gaan. De dienst moet dan geannuleerd worden. Dat werkt als volgt:

### Annulering door aanvrager

Een gereserveerde tolkdienst kan door de aanvragen eenvoudig geannuleerd worden via [www.tasnet.nl](http://www.tasnet.nl). Ook telefonisch via 088 – 255 52 22 kan de annulering doorgegeven worden. Global Talk zorgt voor de verwerking en afhandeling van de annulering conform de afspraken met COA. Aan een annulering zitten kosten verbonden voor COA, het is van belang een annulering zo snel mogelijk door te geven aan Global Talk.

### Annulering door Global Talk

Uitgangspunt is dat Global Talk iedere aangevraagde tolkopdracht levert. Toch kan het incidenteel voorkomen dat er geen tolk beschikbaar is, door bijvoorbeeld ziekte of overmacht. Global Talk kan dan de tolkdienst niet leveren. Als dit voorkomt, wordt er direct contact gezocht met de aanvrager om eventuele alternatieven te bespreken. Mocht dit niet lukken, dan wordt er een niet-leveringsverklaring verzonden waarin kort omschreven staat waarom Global Talk geen tolk kon leveren.

### **Niet tevreden? Laat het ons weten.**

Het kan voorkomen dat je niet tevreden bent over de dienstverlening van Global Talk of de kwaliteit van de vertolking. Dit horen we graag van je zodat we onze dienstverlening blijvend kunnen verbeteren. Je kunt je opmerkingen en klachten eenvoudig met ons delen via [dit formulier op onze website](#). Het is ook mogelijk om je feedback te mailen naar [klachten@globaltalk.nl](mailto:klachten@globaltalk.nl). Vermeld dan duidelijk het referentienummer van de tolkdienst. Binnen één werkdag wordt er contact met je opgenomen over de afhandeling van de klacht.

### **Contact**

Heb je een vraag of hulp nodig bij het online aanvragen van een tolk? Neem dan contact op met onze customerservice via **088 – 255 52 22** of [customerservice@globaltalk.nl](mailto:customerservice@globaltalk.nl)