

"DE KLANT OP EEN ZO GELIJKWAARDIG MOGELIJKE MANIER TOEGANG GEVEN TOT TELEFONIE, DÁÁR GAAT HET OM"

weet **Pascal Ursinus**,
*slechthorend en eigenaar van
projectbureau Berengroep.*

Tekst,
spraak
en beeld

"Veel medewerkers hier zijn zelf slechthorend of doof, of hebben affiniteit met deze doelgroep. Onze ervaringsdeskundigheid is van grote toegevoegde waarde bij onze projecten. De klanten van onze klanten, zijn vaak mensen met een auditieve beperking. We werken voor veel verschillende organisaties in de hoorsector en daarnaast ook aan onze eigen producten, zoals de website Doof.nl en het magazine Gezond Gehoor. Sinds 2012 hebben we ook Signcall aan dit lijstje toegevoegd. Er zijn in Nederland zo'n 1,2 miljoen mensen met een auditieve beperking. De meesten kunnen dankzij een hoortoestel prima zelf bellen, maar circa 25.000 kunnen dat niet. Zij kunnen gebruikmaken van tekst- en beeldbemiddeling van KPN Teletolk. Daartoe installeren ze de eenvoudig te gebruiken software van Signcall op computers, smartphones en tablets, zodat ze, al dan niet gelijktijdig, kunnen bellen via tekst, spraak én beeld. Het vergroot hun zelfredzaamheid en wordt daarom vergoed door alle zorgverzekeraars in Nederland."



Facts & figures

Berengroep bestaat nu **acht jaar**. Pascal Ursinus (ursus = beer) is samen met zijn zus Karin eigenaar van het bedrijf. Hij richt zich op de concepten, zij op de sales. **Berengroep is spin in het web binnen de hoorsector** en houdt ervan organisaties met elkaar te verbinden.

Het tolkcentrum, met een vast en flexibel team van zo'n **20 medewerkers**, bedient circa **1.000 vaste klanten**. In potentie is deze doelgroep 25-maal groter.

Total conversation (video, tekst en audio) is de standaard binnen Europa voor telefoniegesprekken voor de doelgroep

Gebarentolken werken gemiddeld **twee dagen per week** en zijn daarnaast als zzp'er actief
Circa 1.200 calls per maand

Pieken tussen 9 en 11 **in de ochtend**

Gesprekslengte varieert van 5 tot 45 minuten

Belangrijkste KPI is First Contact Right

“Door samenwerking met Hogeschool Utrecht bieden we afstudeerders een stageplek, met voldoende uitdaging, training en intervisie. Telkens hebben we tien studenten die we inwerken, opleiden en mee laten draaien. We roosteren ze flexibel in en zorgen dat we de service levels halen, die de toezichthouder ons verplicht. Zo’n service level zegt weinig over de kwaliteit die we willen leveren, maar de ACM heeft nu eenmaal behoefte aan dergelijke cijfers. De klant op een zo gelijkwaardig mogelijke manier toegang geven tot telefonie, dáár gaat het uiteindelijk om. We zorgen voor korte wachttijden, uitermate hoge typesnelheid en tevreden partners en eindgebruikers. Zolang er voor de doelgroep nog geen gelijkwaardige toegang is tot de samenleving, zijn we als bedrijf niet klaar. Zo was toegang tot het alarmnummer 112 nog onvoldoende geregeld. Dus hebben we hier actie op ondernomen, samen met het ministerie en de KLPD. Ook hebben we bijvoorbeeld op eigen initiatief kinderprogramma’s zoals Sesamstraat toegankelijk gemaakt voor dove kinderen, door de afleveringen te voorzien van een tolkgebarentaal.”

Service
levelsVan accountant
tot taxi

“Ruim een jaar geleden won KPN de tender om telefonie via een tekst- en beeldbemiddelingsdienst toegankelijk te maken voor deze doelgroep. De totale dienstverlening rondom KPN Teletolk is bij ons tolkcentrum ondergebracht. 24 uur per dag zijn we voor KPN in de weer. Dove en slechthorende klanten bellen omdat ze een afspraak willen maken met de huisarts, de Belastingdienst, een ziekmelding aan een werkgever willen doorgeven, om de jaarcijfers met de accountant door te nemen, een pizza te bestellen of een taxi te reserveren. Het is heel divers, van ’s ochtends vroeg tot ’s avonds laat. Onze medewerkers vertalen deze gesprekken voor zowel de dove als de horende partij. De dove of slechthorende voert zelf het gesprek. Ook bemiddelen we voor 112-gesprekken. Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Onze gebarentolken zijn allen gediplomeerd en geaccrediteerd en moeten jaarlijks studiepunten behalen. Naast het teletolken voeren we nu ook de tolk-op-afstand landelijk in. Dat scheelt enorm veel reistijd en vergroot de mogelijkheid om tolken voor allerlei situaties in te zetten.”



Tolken verzorgen het onderhoud van de site, de redactie van artikelen en declaraties met zorgverzekeraars, of editen filmpjes indien er geen calls zijn. **Pascal Ursinus: “We werken met verschillende groepjes met eigen aansturing.”**

VERLOOP **0%**
30 GEMIDDELTE
LEEFTIJD

Alle afzonderlijke klantsystemen worden geïntegreerd

Pijnpunt vormt de stabiliteit van de software bij eindgebruikers. “Sommigen gebruiken een matige tablet met een ontoereikende processorsnelheid en slechte microfoon, zodat de software niet tot zijn recht komt. Maar hardware wordt beter en 4G meer geaccepteerd. Ik heb er vertrouwen in dat het goed komt.”

Facts &
figures

Medewerkers afschalen gebeurt ‘s middags

Opnametijd binnen **20 seconden (in 85% van de gevallen)**

Sommige klanten **bellen dagelijks**, anderen **tweemaal per jaar**

Via speciale toetsenborden kunnen schrijftolken op hoge snelheid typen