



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

Möte med Linguacom 210902

Michael Larsson, VD på Linguacom, Patrik Daun, kundservicechef på Linguacom. Jenny Laziz, marknadsansvarig på Linguacom.

Från yrkesorganisationen Rättstolkarna var Lotta Hellstrand, Mirjana Kotur Hallberg, Ida Gure och Anna Lundberg närvarande.

Det vi tog upp på mötet var:

1. **Återrapportering av uppdragen**, konsekvensen av att inte rapportera in i tid, möjlighet till längre frist 48/72 timmar, och om det möjligt att med de nya reglerna för inrapportering **tidigarelägga utbetalning av lönen/fakturan**, kvaliteten på ekonomipersonal varierar-tolkarna får olika svar.

Linguacom: Ingen från ekonomiavdelningen är med på mötet. Vi återkommer med skriftligt besked. Det är inte så att man inte får ersättning om man inte rapporterar inom 24 timmar.

Linguacom svarar senare skriftligt på frågan:

“Inom 24 timmar efter avslutat uppdrag ska tolken återrapportera uppdraget i appen och fotografera rekvisitionen samt kopior på eventuella utläggskvitton. Bilden skickar tolken sedan till oss via e-postadressen *rekvisition@linguacom.se* och skriver uppdragsnumret i ämnesraden på mailet. Uppdrag som är via telefon eller video ska endast återrapporteras via appen.

Skulle tolken missa en rekvisition eller glömma något, så är sista dagen för att få ersättning för sina tillägg den 25e nästkommande månad för respektive uppdrag.

Det innebär att rekvisitioner som inkommer efter den 25e varje månad och gäller uppdrag utförda föregående månad inte kommer ersättas (gäller tillägg såsom tidsspillan, OB, utlägg, mil-ersättning samt traktamente).

Vi ser dock att tolken helst skickar in rekvisitioner **inom 24 timmar** efter avslutat uppdrag, då det underlättar för alla. Ett viktigt led i samarbetet är att tolken återrapporterar uppdraget så skyndsamt som möjligt samt skickar in en kopia av sin rekvisition.”

2. **Utläggen**, kollegor upplever att de ligger ute med pengarna för resor och logi väldigt länge, andra tar inte uppdrag för Linguacom eftersom deras utlägg (resa och logi) lagts till på lönen och sedan beskattats

Linguacom: Tolken kan be förmedlingen att boka resa och logi för att slippa ligga ute med pengar. RT påpekar att Linguacom är sist i branschen på att betala ut, även om det inte är många dagar efter andra.



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

3. **Arvodesunderlag**, upplevs som svårt att tyda, ej överskådlig, förvirring om tolkad tid och avdrag för lunch.

Linguacom: Vi står i ett systemskifte och kommer att se över just detta område.

4. **Rekvisioner**, när ska det slutas med pappersrekvisitioner och gå över till elektroniska? Så som det är nu så faller dessa väldigt lätt isär.

Linguacom: Vårt mål är att gå mot en digitalisering, det finns många vinster med det. Det ligger i pipelinen för det nya systemet men kommer inte att vara högprioriterat.

5. **Registrera ledighet**, upplevs som krångligt ifall man har en aktiv förfrågan just då, registreras att man nekat till uppdraget, påverkar det framtida uppdrag? 2-3 dgr framförhållning

Linguacom: Nekade uppdrag påverkar inte framtida förfrågningar alls. Det kommer framöver att ändras hur tolkar kan lägga in ledighet. Det vore även bättre för Linguacom om Linguacom kan få reda på sådant så tidigt som möjligt.

Det kommer att gå att inrapportera att man har en lucka och är tillgänglig.

IT-systemet är gammalt och låst i sitt utförande. Arbetet med att revidera det pågår.

6. **Tillsättning av uppdrag**

- **Kompetensprincipen**, hur gör man för att säkerhetsställa den? Många kollegor upplever att uppdrag tillsätts med lägre kompetens fast de varit lediga, att det till på-platsuppdrag tillsätts tolkar med lägre kompetens samt att dessa har längre resa.

Linguacom: Det första är vad kunden vill. Det kommer önskemål av olika slag, närhet, dialekter, varit med på polisutredningen och önskas vid domstolsförhandling. Vi har ingen anledning att tillsätta uppdrag med lägre kompetens.

Det finns ingen otillbörlig representation eller gåvor numera. RT påpekar hur viktigt det är att prioritera högsta kompetens även i polisutredningar. Vi har konkreta uppdrag med uppdragsnummer som vi kan skicka där rättstolkar inte har fått fråga trots tillgänglighet. Linguacom avstyrde senast i förra veckan domstolsuppdrag där tolken inte någonsin hade tolkat i domstol. RT påpekar att det inte bara handlar om domstolsvana utan om dokumenterad kompetens.

Linguacom: Vi följer avtalet. Vi förmedlar ingen tolk som vi inte tror kan utföra uppdraget. Vad gäller polisuppdrag är det svårt att tillsätta entimmesuppdrag med rättstolkar två veckor i förväg. Alla RT väntar på mer lukrativa uppdrag.

KamK:s portal: Om vi får in en bokning med krav AT går det inte att boka in en RT.

- **Vilka tolkar prioriteras?** Kompetens eller trevliga tolkar?

Linguacom: Kompetensen gäller och önskemål från kunden, geografi etc.

- **Ändringar i tolkars schema?** Kompetensförsörjning på det sättet eller är en tolk med högre kompetens borta ur systemet när den åtar sig ett kortare uppdrag?

Linguacom: Den tolken syns i systemet även om hen har ett kortare uppdrag eller har lagt in ledighet och kan därför tillfrågas om längre uppdrag. Det går dock inte att ändra hur nära inpå som helst eller under alla omständigheter.

- **2 tolkar till förhandlingar**, hur tänker man när man tillsätter med en RT samt en UT/ÖT till samma förhandling, vem gör jobbet där? (Vi tar upp ett konkret exempel från en medlem).

Linguacom: Målet är alltid två rättstolkar.

- **Ej tillsatta bokningar där det ändå funnits tillgängliga RT,**

- **Linguacom:** Ibland så får Linguacom förfrågningar med att tillsätta uppdrag då rangordnad förmedling misslyckats med att tillsätta tolk. Det handlar om väldigt korta svarstider och i vår konkreta förfrågan så lyckades inte Linguacom hitta tillgänglig tolk med kort varsel, eftersom det handlade om kontakttolkningar.



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

- **Kvällar och helger**, tilldelning av uppdrag, många kollegor upplever att de aldrig blir tillfrågade fast de har ringt och påpekat att de är tillgängliga för dessa uppdrag, hur tillsätts kväll- och helg uppdrag? Ringer man eller finns det möjlighet att genom appen göra förfrågningar om akuta uppdrag? En annan sak vi funderar på är jouten på helgerna. De verkar inte ha tillgång till det vanliga bokningssystemet och tolkregistret. Tidigare har det gjorts att om man blir sjuk på helgen och har ett långt uppdrag på måndagen finns det ingen som kan boka en ersättare, även om man själv skulle kunna tipsa om ledig kollega. Det kan skapa lite stress. Vi vet dock inte om det fortfarande är så eller om det är åtgärdat.
Linguacom: Man anmäler sig till Linguacoms jourlista. Det finns kompetensprioritetsordning och det är också beroende på kund. Den som svarar och tar uppdraget får uppdraget. Man går inte i bokstavsordning. Det går att ta emot avbokningar under helgen, blir man sjuk och anmäler det under helgen så är det lika giltigt. Men i det gamla systemet finns begränsningar och det kommer att bli bättre vid översynen av det.
- **Ryska**, hur många uppdrag och tillsättning av dessa? Inte bara ryska utan rumänska, persiska, BKS, mm.
Linguacom: Örebro, Falu och ibland Sundsvalls tingsrätter bokar ryska. (Västmanlands tingsrätt direktförordnar tolkar) Vi tillsätter med rättstolk och därefter närhetsprincipen. Vi har inget syfte med att tillsätta med lägre kompetens. Vi är medvetna om att vissa orter kan vara närmare uppdragsorten än vad avtalet ger vid handen i och med att avtalet är uppdelat i län.

Rättstolkarna ställde en konkret fråga gällande uppdragsvolymen i ryska, om det är många uppdrag och var finns de flesta uppdragen, geografiskt?

Linguacom: "Angående er frågeställning om Linguacoms uppdragsvolym i språket ryska så bedömer vi att antalet uppdrag utgör en information som omfattas av kommersiell sekretess, likaså uppdragens geografiska placering. Således väljer vi att inte kommentera frågeställningarna ytterligare."

Appen, den känns klumpig och inte användarvänlig. Sen vore det toppen om man kunde redovisa ett uppdrag när det är slut även om den bokade tiden inte gått ut. Dels för att det blir gjort direkt men även så att de ser att man är klar och tillgänglig ifall de behöver hjälp med ett akut uppdrag.

Linguacom: Det går inte att skicka akuta uppdrag i appen på kvällstid. Det kommer att gå att rapportera in avslutade uppdrag innan de är slut när systemet har reviderats senare. Man kan också maila eller ringa in till Linguacom så noteras det.

Funderingar kring årets tolk, vilka kriterier används?

Linguacom: Vi diskuterar detta i ledningsgruppen. Det är svårt att definiera kriterier. Det handlar om utbildningshöjande åtgärder, antal uppdrag och om man har gjort något speciellt. Vi vill inte låsa oss och säga att det är de eller de kriterierna.



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

Det finns ingen ekonomisk koppling till utmärkelsen utan bara ett kort och en blomma och tolken får höra att hen är uppskattad. RT nämner att det nog stack lite i ögonen att förra årets tolk inte har någon formell tolkutbildning alls.

Förra årets tolk är nu UT i tre språk.

Positiv feedback:

Vissa kollegor upplever att det är **lätt** att samarbeta med Linguacom, att de är **tolkvänliga** och att det **inte** är svårt att avboka sig från uppdrag. Det är en **personlig** förmedling med **korta** kontaktvägar. De är **snabba** på att svara, de är trevliga och serviceinriktade. Vi **uppskattar** att de ej är så digitala och att det är kontinuitet på de som arbetar där och att det faktiskt går att få tag på en **riktig människa** utan att behöva gå genom olika led innan man kan nå en tolkförmedlare. Deras **personal** och **lättillgängligheten** är deras styrka. **Utbetalningarna** fungerar bra. **Självfakturan** bra. Lätta att få kontakt med, ringa. Tillräckligt **god tid** att svara på förfrågan.

Linguacom: Roligt att höra! Vi kommer att fortsätta att värna om det personliga. Det ska gå att ringa hit och få prata med samma person. Gör vi fel ska vi anstränga oss för att rätta till det. Man kan skicka synpunkter direkt till VD eller till Patrik Daun så tas det upp i ledningsgruppen. RT:s medlemmar inbjuds att komma med förslag på förbättringar i appen.