

## **Möte med Språkservice**

**måndagen den 13 mars kl 13:00 i Språkservices lokaler i Malmö**

Närvarande: Pirkko T Kyllönen, Alexis Moya Kyllönen, Caroline Düberg Martinsson från Språkservice (SpS), Anna Lundberg och Mirjana Kotur Hallberg från Rättstolkarna (RT)

Mötet inleds med att Alexis berättar om Språkservices tolkråd. Tolkrådet består av representanter för Språkservice (Alexis är sammankallande) och utvalda tolkar med olika tolkspråk, formell kompetens samt både anställda och frilansare. Rådet bildades för att förbättra kommunikationen mellan Språkservice och frilanstolkarna och få bättre förståelse för varandra och varandras roller, och utifrån att det inte finns någon organisation som representerar ALLA tolkar. Tanken är att det som diskuteras under Tolkrådets möten ska föras vidare i Språkservices organisation för förbättringar och även till tolkkollegor, samt att tolkarna som är med också lyssnar in vad kollegor vill ta upp med Språkservice. Hittills har man haft två möten och kommer att fortsätta träffas vid behov. RT får sammanfattande anteckningar från de båda mötena som hittills varit.

Mötet fortsatte sedan med ett antal frågor som RT hade bett att få ta upp:

### **1. Frågan om God Tolksed/etisk kod/riktlinjer etc.**

RT har diskuterat frågan om att utarbeta riktlinjer för arbetet som tolk, med tanke på att God Tolksed nu inte finns längre. RT hänvisar till sin yrkesetiska kod och EULITA:s dito, men kommer inte att utarbeta något nytt dokument. SpS föreslår att förmedlingen arbetar fram ett förslag som sedan skickas till RT för påsyn. Detta kan också tas upp av Pirkko i Språkföretagen. Det kunde vara bra att flera aktörer i branschen ställer sig bakom så att vi får ett gemensamt styrdokument.

**2. Frågan om sociala avgifter vid tolkars med enskild firma arvodering vid domstolsuppdrag.** Pirkko berättar att SpS har försökt få klarhet i frågan hos både Domstolsverket och Skatteverket men får inga klara svar. Skatteverket vill inte lägga sig i hur företagare fakturerar då dessa själva är ansvariga för att det blir rätt. Nu har i alla fall Språkservice ändrat i sina system och alla tolkar får nu det belopp som står inom parentes i DV-taxan.

### **3. Kan Språkservice införa som rutin att alltid föreslå kunden att boka två tolkar vid långa domstolsförhandlingar? Även skicka ut handlingar till tolken?**

SpS föreslår alltid två tolkar till långa förhandlingar då möjlighet finns. Om bokningen är gjord elektroniskt går det inte alltid att få tag på kunden med en rimlig arbetsinsats, men om man pratar med kunden föreslår man från SpS:s sida alltid två tolkar till långa förhandlingar. Angående handlingar gäller samma sak. Det står visserligen redan nu att domstolen inte ska glömma att skicka handlingar till tolken. Men kanske missas det ofta av domstolen. SpS föreslår att marknadsavdelningen tittar på om något mer kan göras elektroniskt, t.ex. att kunden aktivt måste klicka i att inga handlingar ska skickas för att kunna komma vidare. Då medvetandegör man kunden.

**4. Hur kvalitetssäkras den tolkning som utförs via call center?** Frågan uppkom utifrån SpS:s nyhetsbrev där man efterlyser daritolkar att anställa. RT: Jfr EU-institutionerna där bedömare lyssnar även på fastanställda tolkar med lång erfarenhet för att säkerställa den goda kvaliteten. Vissa rättstolkare är oroliga för att call center-tolkare tar jobb från frilansande rättstolkare och auktoriserade tolkar. Man sitter hemma och är ledig och får sedan reda på att en icke auktoriserad tolk har tolkat i polisförhör samma tid.

SpS: Uppdraget är indelade i kategorier. Polis- och domstolsuppdrag går inte automatiskt till call center. Men om uppdraget kommer in akut så går det till call center i första hand för att det snabbt ska kunna tillsättas. Vad gäller just dari så var ökningen av behovet astronomisk under en period. Då anser SpS att det är bättre att anställa tolkar än att rekrytera frilansare och sedan bara släppa ut dem som uppdragstagare. Om man anställer kan man styra upp dem som blir bra och handleda dem, samt

matcha rätt tolk till rätt uppdrag på ett tydligare sätt. SpS har egentligen inget mandat att utbilda tolkar. Men man pushar och uppmuntrar tolkar att gå vidare och förkovra sig. Hur sköts då kvalitetssäkringen? Vad gäller att lyssna på skarpa tolkuppsdrag säger de flesta kunder att det inte är möjligt pga sekretess. Ändå kan man ibland lyssna med på delar av samtalet och då bara på svenskan. och ge feedback. Målet är att alla tolkar ska vilja öka sin kompetens. In house-tolkar får handledningssamtal, det finns också språkgrupper där tolkarna jämför terminologi mm. Viljan att kompetensutveckla sig är generellt högre hos in house-tolkar än ute på fältet. SpS tar inte heller emot en tolk som har avbrutit utbildning för att hen har börjat få uppdrag av en förmedling. Enligt SpS är det en ytterst liten andel av alla uppdrag som tillsätts med cc-tolkar, bara några procent. Man ser anställning av tolkar som ett sätt att äga kompetensen och kompetensutvecklingen.

#### **5. Den nya upphandlingen av det statliga ramavtalet: Hur planerar SpS inför den och hur planeras tillsättningen av uppdrag om SpS blir nummer ett? Hur ska rättssäkerheten tillgodoses?**

SpS försäkrar att huvudprincipen är att prioritera kompetens. Tolkar behöver inte vara oroliga för att de ska bli utan jobb om SpS vinner upphandlingen om de inte har tagit uppdrag för SpS på länge. Roboten väljer inom en kompetensgrupp baserat på hur man har tackat ja eller nej till tidigare uppdrag. Men det är bara inom kompetensgruppen. Systemet gör skillnad på olika typer av uppdrag. Undanber man sig sjukvårdsuppdrag och tackar nej till det, så kan man ändå bli erbjuden uppdrag inom rättsväsendet. SpS uppmanar tolkarna att vara så tydliga som möjligt med vilka uppdrag man vill ha och när man är tillgänglig.

Vad gäller andra åtgärder för att rättssäkerheten ska tillgodoses vill SpS se att kunderna blir bättre på att avvikelserapportera samt avbryta uppdraget om det inte fungerar. De måste också bli mer medvetna och utbildas om tolkens uppdrag. De måste fås att intressera sig för tolkanvändning, detta borde ingå i yrkesutbildningarna för exv. sjuksköterskor, socionomer och jurister. Kunderna måste här bli mer krävande.

I upphandlingsunderlaget är nu mycket tydligare definierat vad de olika kompetensnivåerna och beteckningarna (exv. GRT) betyder.

Angående att ändra i tolkars scheman så vill SpS gärna frigöra mer tid för detta, men det är svårt. Det kan dock bli lättare ju mer tillgång till tolkarnas tillgänglighet SpS har. Ett annat problem är avtalsklausuler som säger att SpS inte får byta ut den tolk som först är tillsatt, även om detta innebär en kompetenshöjning.

SpS undrar vad RT gör för att det ska bli fler rättstolkar. Svaret är att vi uppmuntrar kollegor att göra provet, berättar om vår förening, hänvisar till hemsidan och skickar gärna ut nyhetsbrev även till AT-kollegor. Vi har också i styrelsen pratat om att i våra kontakter med exv. domstolar lägga mer vikt vid skillnaden mellan auktoriserade tolkar och rättstolkar. Pirkko berättar att hon har föreslagit för KK att de ska ta hit bedömare från London exv. när det gäller RT-prov i somaliska, åtminstone för att bedöma somaliskan. På så sätt kan fler få den högsta kompetensnivån.

Vidare tar vi också upp frågan om ersättning för spiltid vid avbokade uppdrag. SpS har bett om förtydligande från KK och spiltiden ska ersättas eftersom den är avsatt för resa och tolken inte har kunnat planera in andra uppdrag under den. SpS vill dock påpeka att om man fakturerar för ett uppdrag som är avbokat så måste man också räkna av från fakturan om man har fått ett annat uppdrag under samma tidsrymd. Ett ärende har nu gått från en domstol upp till Kammarkollegiet där tolken har fakturerat för avbokat uppdrag, hela beloppet, trots att hen hade fått ett ersättningsuppdrag. Domstolen sa till hen att hen inte skulle få betalt för allt, men tolken insisterade. Det är viktigt hur man hanterar skattepengar.

SpS vill ge RT rådet att det är viktigt att välja sina ord i kontakt med exv. domstolar. Det får inte framstå som att vi tycker att vi har gått miste om inkomst. Vi bör i stället trycka på nationalekonomi, att det finns tolkar med AT- och RT-kompetens och deras utbildning och examination har kostat samhället si och så mycket. Här fick inte domstolen högsta kompetens trots att den fanns tillgänglig.

Slutligen berättar RT om vad föreningen just nu har i pipeline, bland annat årsmötet med paneldebatt, Domstolsverkets e-utbildning, samverkan med Åklagarmyndigheten och Förvaltningsrätten i Göteborg samt JK-ärendet mot Västmanlands tingsrätt och Domstolsverkets nya teknik för simultantolkning på distans. Vi är överens om att det är positivt att tolkfrågor verkar tas mer och mer på allvar på flera håll i myndighets-Sverige. SpS påpekar att den nya tekniken för simultantolkning på distans gör att tolkens arbetssituation blir mer lik konferenstolkars, och då är det ännu viktigare med två tolkar vid långa förhandlingar och högre kompetenskrav.