



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

Möte mellan Språkservice och Rättstolkarna onsdagen den 26 augusti 2020 på Teams.

Närvarande från Språkservice: Jens Kofoed Hansen, VD samt Charlotta Mörk, vice VD
Närvarande från Rättstolkarna: Lotta Hellstrand, Mirjana Kotur Hallberg och Anna Lundberg
RT börjar med att ta upp statistiken som tolkförmedlingarna har skickat till Statens Inköpscentral. Det finns felaktigheter i den, bland annat anges det att Språkservice har tillsatt uppdrag med rättstolkar i språk där ingen auktorisation finns. Vad beror det på? Charlotta berättar att det beror på att uppdraget har fakturerats med rättstolkarvode. Om det är särskilt svårt att få tag i tolk kan kunden erbjuda tolken att få betalt enligt högre arvodesnivå trots att hen inte har den kompetensen. Det står dock aldrig RT eller AT på bekräftelsen till kunden, bara i statistiken till SIC.

Rättstolkarna anser att det vore bättre att dessa tolkar då yrkar en summa, och inte RT- eller AT-arvode, för tydlighetens skull. Dessutom borde myndigheterna själva föra statistik över vilka tolkkompetenser man har använt. Den statistik som förmedlingarna nu lämnar in är ju uppenbarligen inte korrekt vad gäller faktiskt använd tolkkompetens.

Rättstolkarna har flera gånger uppmärksammat att det på tolkbekräftelser till domstolar står andra tolkkompetenser än de i ramavtalet godkända RT, ST, AT, UT och ÖT. Språkservice förklarar att förmedlingen har olika steg internt för olika ÖT-tolkar, men den benämningen ska inte följa med ut till kunden. Man jobbar på att rätta till detta. Det blir ju förvirrat för kunden. Dock står det alltid korrekt på fakturorna från SpS till kunderna och det arvoderas enligt ramavtalets kategorier.

Vad gäller rapportering av tolkad tid kan rutinerna uppfattas som oklara av både tolkar och kunder. Hur ska tolken göra om kunden vill börja i förtid?

Enligt Språkservice måste förmedlingen ha ett underlag på att kunden har godkänt att börja tidigare. Därför måste kunden i nuläget ringa in till SpS och bekräfta att uppdraget har börjat tidigare. Under hösten kommer förmedlingen dock att lansera en kundapp. Kanske kan det i den finnas en funktion där kunden kan skriva att uppdraget började tidigare. Det skulle göra rapporteringen enklare. Språkservice tar med sig önskemålet. Rättstolkarna ber Språkservice att förtydliga rutinerna i utskick till tolkarna. Både Språkservice och Rättstolkarna är överens om att det finns ett tydligt behov av att fler kunder går tolkanvändarutbildningar och skulle önska att fler gjorde det.

Den digitala utvecklingen går oerhört snabbt och Språkservice arbetar hårt med den. Förutom den framtida kundappen kommer det en uppdatering av tolkappen någon gång efter jul.

Språkservice kommer att be tolkar om synpunkter inför uppdateringen. Rättstolkarna frågar om det skulle gå att ordna så att man kan fylla i alla kända uppgifter i förväg vid rapportering för att spara tid. Det kan vara möjligt, svarar SpS, men det skulle kunna bli problem med tolkar som trycker på bekräfta en lång stund efter det att kunden har skrivit under, för att få längre tolktid registrerad. I så fall kan SpS gå ut och rekommendera kunden att själv trycka på Bekräfta. Ett annat önskemål är att det skulle gå att lägga på tolkad tid vid rapportering i appen, om kunden exv. vill lägga på en halvtimme för att det har gått smidigt, de är nöjda och har sluppit ta pauser. SpS tar med sig förslaget. I detta sammanhang kan också nämnas att Språkservice inte



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

överväger att börja med förtroenderapportering, det vill säga att endast tolken rapporterar in, utan underskrift från kund, som andra förmedlingar har.

Vi tar också upp situationen med akuta uppdrag utan förvarning. Språkservice berättar att akuttolksystemet används alltmer i sjukvården, exv. där man inte vet om patienten kommer och om tolkbehovet finns. Det påverkas även av pandemin och efterfrågan på **den** tjänsten har ökat lavinartat under våren 2020. Även polisen använder systemet frekvent.

Rättstolkarna anser att det strider mot God tolksed att vid akut tillsatta uppdrag inte kunna bedöma innan om man är lämplig för uppdraget. RT berättar att Klas Ericson på Statens Inköpscentral på vår fråga svarade att han anser att det strider mot God tolksed och påpekar att det inte krävs i ramavtalet att uppdrag tillsätts inom fem sekunder. Vi har dock inte ännu fått svar från tillsynsdelen av Kammarkollegiet.

Det går troligtvis att ställa in i akuttolksystemet att tolken X inte tolkar åt vissa kunder. Jävskontroll går ej.

Förfrågningarna vid akuta uppdrag går först och främst till inklickade on demand-tolkar, även om det kommer från exv. polisen. Men SpS försöker vara tydliga med det mot kunden och exempelvis upplysa om att högre kompetens kan vara tillgänglig om man väntar lite.

RT påpekar att det måste finnas ett erbjudande och en accept. SpS tycker att accepten görs när man klickar in sig som tillgänglig.

Rättstolkarna lyfter också frågan om dubbelkommando i appen. Som det är nu finns det risk att man tackar ja till ett uppdrag av misstag, och det ställs ingen fråga om man är säker på att man vill ta uppdraget. Att det är svårt att lämna tillbaka uppdrag ens om man ringer SpS direkt komplicerar situationen ytterligare. SpS berättar att andra saker än dubbelkommando i appen har varit prioriterade, men det kan komma i uppdateringen efter jul.

Rättstolkarna har uppmärksammat att arvodet lägre för videotolkning hos advokater än för telefontolkning. SpS visste inte att det fortfarande är lägre men ska åtgärda detta.

Det är dock inget större intresse från kunderna för videotolkning. Lite inom konferens, men däremot vad gäller möten osv. inom SpS använder man mycket mer videosamtal för möten än tidigare. Dock har man alltså inte sett någon markant ökning av tolkningsuppdrag via video.

Något som Rättstolkarna länge har haft på önskelistan är att man ska kunna se vilket arvode som erbjuds när man får en förfrågan om uppdrag. Ibland är det omöjligt att avgöra vem kunden är, dvs. vilket avtal som gäller. SpS anger att funktionen kommer att finnas så småningom, kanske i form av en länk till rätt arvodeslista i varje förfrågan som skickas ut.

Om tolken lägger in en otillgänglighet kan hen själv ta bort den OM den inte redan är påbörjad. Men om den är påbörjad måste tolken ringa in till SpS och be förmedlaren ta bort otillgängligheten. All otillgänglighet som SpS har lagt på tolken, exv. om tolken ringer in och meddelar att hen måste vabba och SpS skriver in det, måste ändras av förmedlingen om det ska göras. SpS har diskuterat om det ska göras möjligt för tolken att ta bort egen påbörjad otillgänglighet. Det kan komma att införas framöver.

Rättstolkarna frågar om Språkservice prioriterar anställda tolkar till domstolsuppdrag. Svaret är nej, om det inte är så att det är samma kompetensnivå. SpS skickar anställda tolkar till domstol,



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

men då är det RT eller AT, om det inte har funnits någon rättstolk. Anställd rättstolk prioriteras före frilansande rättstolk, men inte om den anställde måste resa och den frilansande inte måste det. Rättstolkarna ber SpS gå ut med det förtydligandet i ett nyhetsbrev.

Hur prioriterar förmedlingen inom samma språk och kompetensnivå? Är dubbla specialkompetenser meriterande? Nej. Tolkar som har både RT och ST har inte förtur framför enbart RT i rätten eller enbart ST inom sjukvården. Påverkar det om tolken önskas ofta? Nej. Den tolk som har önskats tillsätts på det uppdraget om det går. Men det påverkar inte tillsättning på andra uppdrag. Det beror på att det kan finnas jävssituationer. I kundappen som kommer, många poliser har exv. pratat om det, ska det finnas möjlighet att ge feedback och betygsätta tolken. Rättstolkarna påpekar att feedback kan vara ett tveeggat svärd, på så sätt att kunderna inte alltid vet vad som krävs enligt god tolksed och kan ge positiv betygsättning för att tolken var trevlig att prata med, oavsett kompetens.

Språkservice tillsätter hellre små uppdrag med AT om det bara finns RT på långt håll.

Miljöaspekten tas med i beräkningen av förmedlingen, och frågan ställs då inte till kunden. Det är också för att hålla RT-tolken ledig för större uppdrag. Det finns geokoder i SpS:s system som mäter avstånd från tolkens bostadsadress till kunden. Dessa koder styr också vem förfrågan går till först inom samma kompetens. Om massförfrågningar någon gång görs, exv. vid kort varsel, så görs de alltid först inom samma kompetens. Rättstolkarna får alltid frågan först.

Har en tolk avvikelser hamnar tolken lägre ner på prioriteringslistan inom samma kompetensnivå.

Om det finns många tolkar inom samma kompetensnivå är det närhetsprincipen som avgör, även inom samma stad.

Vad betyder "svara senast"? Det betyder att förmedlingen har den tiden på sig att ge kunden svar, eller åtminstone den tiden som förfrågan ligger ute hos någon tolk. När förfrågan läggs ut, så läggs den ut inom samma kompetens. Till flera personer eller ej beroende på språk, framförhållning, tid på dagen, svårighet på uppdraget osv. Om ingen inom den kompetensen svarar så går det vidare till nästa kompetens, men rättstolken har fortfarande chans att få uppdraget om hen svarar först.

Rättstolkarna undrar också vad det innebär om ett uppdrag är grönt eller rött. Ledningen för Språkservice kan inte svara på rak arm, men lovar att ta reda på detta och återkomma.

Rättstolkarna ber att Språkservice ska uppdatera dokumentet om kompetensprincip som ligger på hemsidan så att det blir fylligare och mer aktuellt.

SpS frågar vad vi ska göra för att få fler AT. Vi diskuterar detta en stund och även villkor i branschen. Vi påminner om att de flesta tolkutredningar har nämnt tolkarnas arbetsmiljö och arbetsvillkor som en av de viktigaste faktorerna för att få fram fler och bättre tolkar.

Rättstolkarna är glada för den goda dialogen med Språkservice och hoppas på fortsatt gott samarbete. Ett nytt möte planeras i höst.