



# RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

Möte med Digitaltolk måndagen den 16 januari 2023 på Teams

Närvarande från Digitaltolk: Leyla Sarac, Christian Högberg, produktägare för Digitaltolk (tidigare Virpals roll, dvs. appen, webben och alla nya funktioner), Pega Abghari, community manager, ansvarig för rekrytering av nya tolkar och allmänt tolkansvarig, Elisabeth Svensson, jobbar med marknadsföring och event.

Närvarande från Rättstolkarna: Lotta Hellstrand, Ida Gure, Margareta McKenna, Mirjana Kotur Hallberg, Anna Lundberg

## **Kommer Digitaltolk att ändra sina rutiner i och med det nya SIC-avtalet?**

**Resa över länsgräns** Digitaltolk måste alltid stämma av gällande restid osv. Men kommer alla tolkar på nära håll att hamna i samma klump? Tidsgränsen är ju numera utökad. Leyla: RT får frågan först, och sedan nästa nivå. Det mäts automatiskt utifrån avstånd, dvs. RT närmast får frågan först och sedan RT längre bort inom tidsgränsen.

## **Akutbokningar. Digitaltolk är inte med på On demand, men det kommer nog att komma akuta uppdrag ändå. Hur tänker DT om möjligheten att tacka nej?**

Rättstolkarna framhåller att det vore bra med en pushnotis där man påminns om att man kan behålla sin tillgängliga tid. Bra ändå att vara avstängd automatiskt när man har ett annat uppdrag även när det tar slut, så att det inte kommer ett akut uppdrag medan det gamla fortfarande pågår, om det drar över.

Hos Digitaltolk har man alltid rätt att avsäga sig ett uppdrag. DT kommer aldrig någonsin att bestraffa en tolk som avsäger sig ett uppdrag när man har fått reda på det, även om det är akut tillsatt.

**Rättstolkarna påpekar att Digitaltolk betalar ut spilltid felaktigt. Det ska endast vara hela timmar enligt SIC-avtalet och DV-taxan.** Leyla har pratat med ekonomiavdelningen. De säger att det inte ska vara så och att alla domstolar godkänner hela timmar, förutom Hudiksvalls tingsrätt. DT har kommunicerat det till Kammarkollegiet. Leyla uppmanar alla tolkar som får fel att vända sig till DT.

Digitaltolk uppger sig ha justerat till den nya milersättningen för 2023. Den nya ersättningen för resa med egen bil är 25 +12 kr per mil vilket ger totalt 37 kronor istället för 30,50 som tidigare.

**Rättstolkarna upplever att utbetalningarna från Digitaltolk oftast blir rätt, men hanteringen när det inte blir det har fått en del klagomål. Digitaltolk har hävdad att inga rättelser kan göras om uppdragen är mer än 3 månader sedan.** Leyla har tagit upp det med ekonomiavdelningen. Om det är Digitaltolk som gjort fel ska det kunna gå att få en rättelse. Om det är några ändringar behöver kunderna få en chans att säkerställa att det är rätt i ändringarna. Det händer att kunderna nekar. DT måste fakturera en gång i månaden och välkomnar förslag på hur man kan lösa problemet. Förmedlingen har startat förhandsvisning av självfaktura så att



# RÄTTSTOLKARNA

## Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

tolken kan göra ändringar. Kunderna har två dagar på sig att neka om det som tolken har yrkat extra inte stämmer. Kunderna får nämligen mail från DT om det direkt.

RT anser att om man har fått ett utlägg godkänt, så är det så, även om tolken möjligen inte har fått in kvittot till DT inom tre månader. En fordran är en fordran.

Rättelse ska helst mailas till [ekonomi@digitaltolk.se](mailto:ekonomi@digitaltolk.se) enligt Leyla. På så sätt vet man vad som har kommit in och inte. Ring inte kundtjänst.

Rättstolkarna påtalar att det är bra att Digitaltolk har anpassat sig efter de nya skattereglerna och har börjat med förhandsvisning av ersättningen.

### **Tillsättning av uppdrag:**

**Används reklamation som kvalitetssäkring? Ibland kan det vara så att en tolk anses vara bra eftersom inga kunder klagat. Hur säkerställs att tolkar faktiskt är tillräckligt bra för uppdraget? Speciellt vad gäller domstolsuppdrag.**

Digitaltolk handplockar alla som skickas till rätten och som inte är AT eller RT. DT har nu slutat med att skicka ut förfrågningar till alla. Handplockningen sker utifrån tolkens kompetens, utbildning och kurser och om de har tolkat i domstol tidigare. DT uppmuntrar tolkar att vidareutbilda sig och betalar avgifter för auktorisationsprov. DT har språktester och har ibland tagit in andra tolkar för att bedöma personens tolkspråk. Ibland har DT spelat in samtal där tolken har gjort fiktiva intervjuer där andra RT och ST har lyssnat och bedömt.

DT tillsätter mycket få ÖT-tolkar i domstol. Leyla visar statistik där man ser att de ÖT-tolkar som tillsätts i domstol oftast har små språk med få eller inga AT eller UT.

Rättstolkarna påpekar att det är bra med flexibiliteten i att man erbjuds längre uppdrag även om man redan har ett kortare inbokat. Det är också smidigt att kunna avboka sig från uppdrag.

### **Appen:**

**Texten är för liten för synskadade, även om man har på största inställningen. Med tanke på medelåldern bland tolkar kan man nog också sluta sig till att det även kan bara svårt utan läsglasögon.**

Digitaltolk tackar för inputen. Man arbetar enligt VCargo och för att öka tillgängligheten och har dialog med synskadade hela tiden. Hela appen kommer att omdesignas 2023 och det kommer att bli en massa bra förbättringar.

**Det är fortfarande lite ologiskt när man ska registrera utlägg.**

DT tänker att det har varit mer logiskt att kunna ladda upp kvitton. DT gör stickprov på kvitton och kontrollerar att de har kommit in. Skatteverket är hårda på att man ska separera moms.

DT:s system behöver testas så att man kan se vad som blir bäst.

**Kvitton i pdf-format kan inte laddas upp.**

Det ska gå att ladda upp kvitton, men Leyla lovar att se över varför det inte fungerar för vissa.

Kommentar: Vid senare kontroll har det visat sig att det troligtvis går att ladda upp pdf-kvitton, men bilden visar en överkorsad symbol vilket gör att det verkar som om kvittot inte laddats upp.



# RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

När det gäller trängselskatt får man ju inte själv kvittot förrän två månader senare. Passagerna syns inte ens på Transportstyrelsens hemsida om man privatleasar sin bil och inte äger den. Christian ska se över hur det ska lösas.

Rättstolkarna framför att funktionen Tillgänglig är bra, men det vore bra om tillgängligheten för de kommande timmarna inte togs bort när man blir tillsatt.

## Vad är poängen med feedbacken?

Leyla: Användarna bedömde hela tiden tolken, men ingen samlade in synpunkter från tolken. Ett tolksamtal och dess kvalitet är ofta avhängigt av tolkanvändaren. Det är bra att få reda på om tolkanvändaren har brustit på något sätt, och tolkanvändare kan också bli glada av att få reda på om tolken tycker att tolkanvändaren har varit bra. En bekräftelse på om de gör rätt. Man kan alltid skriva fritext.

**Det vore bra om kunderna kunde få till sig att alltid meddela tolken om uppdraget inte blir av.** Leyla tänker att tolkanvändaren kan ha en knapp där de snabbt kan anmäla att det inte blir något uppdrag. Bra affärsutvecklingsidé!

Det går bra att kontakta Christian direkt om man har synpunkter på appen.

[christian@digitaltolk.com](mailto:christian@digitaltolk.com)