



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

Rapport från Rättstolkarnas möte med Hero Tolk den 27 maj 2019 i Almegas lokaler, Stockholm
Närvarande:

Hero Tolk: Magnus Molin, Adi Abdulahović

Rättstolkarna: Lotta Hellstrand, Anna Lundberg

Hero har och har haft stora problem med sitt it-system, men arbetar förstås intensivt med att lösa dessa. Förmedlingen har att hantera stora uppdragsvolymen samtidigt som bekräftelser och inloggning krånglar vilket resulterar i mycket långa telefonköer. Därför har man nu anställt en person, My, som under minst två månader kommer att arbeta enbart med it-support. Om man har problem relaterat till inloggning, rapportering eller annat supportbehov ska man maila direkt till My på support@hero-europe.com. Det kommer vidare inom kort att finnas faktureringsunderlag för alla tolkar på webbportalen, vilket förhoppningsvis ska minska antalet felaktiga fakturor. För frågor som gäller arvode, fakturor och rutiner ska man maila till Adi på adi@hero-europe.com.

Vad gäller förmedling av uppdrag inom det nya statliga ramavtalet har man avdelat två förmedlare för uppdrag som faller under Domstolsverkets taxa tabell 1 (dvs. domstolar) och en förmedlare för uppdrag enligt tabell 2 (övriga statliga myndigheter med undantag av Arbetsförmedlingen och Migrationsverket som ju har egna avtal). Förfrågningarna sköts manuellt och skickas i princip ut till en tolk i taget om inte svarstiden gentemot kund är alltför snäv. Om lång resa krävs kontrollerar Hero med kunden att resan ersätts.

Under vårt möte med Hero tog vi också upp den ibland lite irriterade ton som vi upplever att tolkarna kan mötas av från förmedlingens sida. Hero försäkrar att de vill ha ett gott samarbete med tolkarna och kommer att vinnlägga sig om att kommunikationen sker på ett respektfullt sätt. När man ibland har skrivit att samarbetet kanske inte kan fortsätta har det handlat om att tolken kanske inte kan fortsätta som fakturatolk, inte om att helt upphöra att förmedla uppdrag till den tolken. Hero ber oss alla att läsa igenom faktureringsrutinerna noga och följa dem för att minska antalet felaktiga fakturor och gärna höra av sig till Adi på ovan nämnda mailadress vid frågor. Hero frågar oss också hur vi ställer oss till att lämna tillbaka uppdrag med kort varsel. Vi svarar att det ska vara symmetriskt. Om tolkar kan bli avbokade 48 timmar i förväg utan att få ersättning så ska också tolken kunna lämna tillbaka uppdrag med samma tidsfrist vid oförutsedda händelser. Självklart får detta inte missbrukas.

Avslutningsvis konstaterades att både Hero Tolk och Rättstolkarna vill ha ett gott samarbete. Vi hoppas kunna träffas om en tid igen och uppdatera varandra.