



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

Möte mellan Digitaltolk och Rättstolkarna måndagen den 26 oktober 2020 på Zoom

Närvarande från Digitaltolk: Leyla Sarac och Virpal Singh

Närvarande från Rättstolkarna: Lotta Hellstrand, Mirjana Kotur Hallberg och Anna Lundberg

Rättstolkarnas punkter i fetstil.

Hur sker tillsättning och kompetensprioritering? Stämmer det att feedback från kunderna spelar in? En av våra kollegor har berättat att ni har sagt att tolken kan be kunden om feedback för att på så sätt få fler positiva omdömen och som en konsekvens fler uppdrag.

Hur påverkas tillsättningen av feedback? Är det bara inom samma kompetensnivå?

Digitaltolk tar in feedback och registrerar avvikelser, men det gör aldrig att en tolk kan bli högre prioriterad än en annan tolk med högre kompetensnivå. Digitaltolk uppmuntrar tolkar att auktorisera sig och anser att kompetensprioritering är mycket viktig.

Anna berättar om Rättstolkarnas oro angående feedback. Man ska inte bli prioriterad för att man har smörat för kunden eller för att man har varit trevlig, utan för att man har kompetens inom yrket. Virpal betonar att så inte sker. Det är också viktigt för Digitaltolk att lyssna till vad tolkarna och deras organisationer tycker och hur vi tycker att Digitaltolk ska göra. Virpal och Leyla undrar vad Rättstolkarna tycker att förmedlingen ska göra om en tolk får många avvikelser.

Lotta problematiserar detta med avvikelser. Man kan få avvikelser för att man har följt God Tolksed. Leyla berättar att avvikelserna alltid utreds. Ett exempel var en ST som fick avvikelse för att han inte "kunde översätta" enligt kunden. Det visade sig att tolken inte hörde på grund av dålig utrustning, och inte ville sitta och gissa vad som sades. Då tas avvikelsen bort och det meddelas kunden. En och två stjärnor räknas som avvikelse, och alla avvikelser följs upp personligt. Om tolken ger feedback om tolkanvändarna kan det också följas upp med kunderna.

Systemet för tilldelning av förfrågningar är inställt för att välja alla kvalifikationer om kunden inte gör något aktivt val. Men om en kund från avtalet med Statens Inköpscentral (dvs. exv. domstolar och Polismyndigheten) bokar tolk är systemet inställt på att prioritera RT. ÖT och UT tas bort och förfrågan går enbart till RT och AT. Om det är svårt att tillsätta uppdraget läggs de andra kompetenserna till.

Om det är krav på tolk på plats måste DT återkoppla och fråga om exv domstolen vill utöka restiden eller gå längre ner i kompetensnivåerna.

Digitaltolk anser att andra förmedlingar har det som kryphål att inte tillsätta med RT och AT om kunden inte aktivt begär det. Det är fel enligt ramavtalet med SIC anser Digitaltolk. Digitaltolk har inga anställda tolkar och har därför ingen anledning att tillsätta uppdrag med lägre kompetens. I avtalet med Region Skåne prioriteras ST.



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

Hur snabbt och med vilka intervaller skickas förfrågningarna ut? Hur ser det ut med svarstiderna?

Förfrågningarna skickas aldrig till flera på en gång. Det är dock snäva bekräftelsetider. Om det är akut så kompetensprioriterar Digitaltolk alltid ändå. Icke akuta uppdrag skickas ut med intervaller på två timmar. Om tolk nummer ett inte svarar går förfrågan vidare men ligger ändå kvar hos tolk nummer ett, och så vidare. När tolkar upplever att de inte hinner svara förrän uppdraget är borta kan det bero på att uppdraget har legat tillgängligt för en eller flera andra tolkar en stund, och eftersom de inte har svarat inom två timmar har förfrågan gått vidare. Precis när nästa tolk får förfrågan tackar exempelvis tolk nummer ett ja, och då kan det verka som att det försvinner på en sekund. Digitaltolk arbetar på att optimera systemet, och det finns nu förslag på att förfrågan bara ligger tillgänglig för en tolk i taget att svara på. Då skulle det dock synas för tolk ett att hen har missat förfrågan och den har gått vidare till tolk två. Då skulle tolk ett ändå kunna notera i sin kalender att hen är tillgänglig. Om då tolk två tackar nej, så kan det gå till tolk ett igen.

Hur sker prioritering inom samma kompetensgrupp?

Digitaltolk efterlyser här synpunkter från Rättstolkarna och våra medlemmar. De undrar om vi inte tycker att en tolk som har många avvikelser ska prioriteras ned. Rättstolkarna vill hellre fokusera på tolkar som inte har avvikelser och hur urvalet då görs mellan tolkar som har samma kompetensnivå. Vi föreslår att erfarenhet kan vara ett sätt att prioritera inom en kompetensnivå. Man borde t ex kunna begära in ursprungsintyget om rättstolkkompetens för att verifiera.

Vi påpekar att om en namngiven tolk ofta önskas av kunden är det en indikation på att den tolken gör ett bra jobb men att önskemål om tolk inte får gå före kompetensprioritering.

Hur många uppdrag man tackar ja till är irrelevant för tillsättningen, berättar Digitaltolk.

Digitaltolk vill gärna att Rättstolkarna lämnar in konkreta förslag på förbättringar både vad det gäller tillsättning och i andra frågor.

Vi diskuterar att deras statistik ser bra ut vad det gäller procent av RT och AT som tillsätts men påpekar också att det verkar som om det finns några små fel i statistiken. Digitaltolk förklarar att det aldrig anges rättstolk felaktigt i statistiken bara för att tolken yrkar och får högre arvode. Vi tittar på statistik som enligt DT visar att det är högre andel hög kompetens hos dom jämfört med exv. Transvoice.

Övriga tillsättningsfrågor

En medlem har hört av sig och blivit uppringd mitt i natten om ett uppdrag för att sedan få höra att uppdraget gått till annan tolk när hen accepterade. Rättstolkarna understryker att det inte är acceptabelt att ringa och väcka folk i onödan. Vi diskuterar hur detta ska kunna undvikas.

Går det att till exempel frysa uppdraget i systemet om man ringer till någon? Leyla föreslår att Digitaltolk sätter upp en ny process, att man inte ringer förrän systemet absolut inte kan tillsätta uppdraget. Virpal tycker att det inte är något reellt problem eftersom det händer så väldigt sällan. Rättstolkarna understryker att det aldrig borde hända. Sällan räcker inte. Leyla säger att



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

man inte vill ringa och väcka någon utan att verkligen ha ett uppdrag till personen. Digitaltolk lovar att titta på det internt. Om det är ett problem med att frysa ett uppdrag medan man ringer eftersom man då kanske går miste om en tolk som skulle vilja tacka ja, så kanske ett annat meddelande kan skickas till den tolken föreslår Rättstolkarna. Förslagsvis något i stil med: "Just nu kan du inte acceptera uppdraget eftersom det redigeras, försök gärna igen" och att det då sedan släpps tillbaka till den tolken som ville acceptera, om det är så att tolken som blev uppringd avböjer uppdraget.

Diskrepans i bekräftelse gällande platstolk kontra telefontolk

Rättstolkarna har uppmärksammats på att det flera gånger har hänt att kunden väntar sig platstolk, men tolken har fått besked om att uppdraget ska ske på telefon. Det finns en möjlighet för kunden ange att de helst vill ha platstolk men att de accepterar telefontolk. I de fallen fanns en bugg som då angav platstolk i bekräftelsen till kund trots att token fått besked om att uppdraget var på telefon. Denna bugg ska nu vara fixad.

Appen:

Det kommer falska meddelanden om att det har kommit en bilaga inför kommande uppdrag. Ibland kommer en avisering i appen om att det finns en bilaga från kunden trots att det inte finns någon. Det betyder att det finns extra information till tolken. Digitaltolk kommer att ändra texten i den aviseringen så att det inte blir missvisande. Dessutom kommer det att buggfixas så att meddelanden inte skickas ut om det inte finns något där.

Finns det möjlighet att få en skriftlig bekräftelse av ett inbokad uppdrag?

Virpal berättar att förfrågan på mail är på gång. Virpal säger att DT kan bygga en funktion för skriftlig bekräftelse på mail, men det måste vara frivilligt så att tolken kan slå på och av det. Flera har sagt att de inte vill ha så många mail. Virpal tar med sig det. Det kan vara bra att ha en sida för utförda och en för avbokade uppdrag.

Rapportering av trängselskatt kräver att man anger momsats. Dessutom är det annat krångel vid momsredovisning.

Problemet med rapportering av moms och utlägg har noterats och ska åtgärdas.

Några tolkar har uppmärksammat att appens ljud för akuta meddelanden är ganska otrevligt.

Virpal berättar att man kommer att kunna byta signal i den nya appen som kommer under november.

Frågor om längre restid än två timmar

Rättstolkarna har noterat att det kan stå i bekräftelsen att kunden bara godkänner 2 timmars resa tur och retur, vi menar att ramavtalet anser att tolk med ENKEL resa 2 timmar anses som tolk på nära håll. Digitaltolk är av uppfattningen att det ska vara tur och retur. Efter mötet kontrollerar vi med ramavtalsansvarige Klas Ericsson som bekräftar att det som avses är enkel resa.

Hur fungerar det med längre resa? Måste tolken ringa och fråga om det är godkänt?

Restiden är inte godkänd bara för att uppdraget läggs upp i appen. Digitaltolk gör en länsvis matchning och söker tolk i länet i första hand. Om Digitaltolk inte kan tillsätta högsta kompetens på plats frågar Digitaltolk om utökad restid och frågar sedan om telefon och video. DT vill inte gå ner i kompetensnivå förrän i sista hand. Vi påpekar att det är viktigt med kommunikation och att tolkarna inte ska behöva ringa Digitaltolk i onödan. Det har varit svårt för tolkar att få tag på Digitaltolk för att få besked om restid. Digitaltolk berättar att det blir svårhanterat när en kund beställer rättstolk på nära håll när det inte finns några i hela länet. Rättstolkarna påpekar att vi har kontakt med portalutvecklarna. Vi har alltid påtalat att det inte ska gå att göra omöjliga



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

bokningar. Numera kan man inte begära rättstolk i portalen om det inte finns, exv. rättstolk i dari. Det måste ges relevanta och möjliga alternativ. Vi kommer att ta upp frågan om att justera portalen vad det gäller geografisk information så att den inte försvårar för förmedlingarna genom omöjliga beställningar.

Tolkars möjlighet till kontakt med Digitaltolk

Lotta frågar om det går att förbättra kommunikationen via telefon. Om det inte gäller akuta uppdrag så ska tolken ringa och lämna sitt nummer, sedan ringer Digitaltolk upp, men det är svårt för tolkar att vara tillgängliga på telefon. Leyla tar till sig det. Diskussionen pågår hos Digitaltolk. Förmedlingen har ju också växt i mycket snabb takt och inte hunnit rekrytera i samma takt.

Rättstolkarna påpekar att det är bra med förmedlare som kan tolkarnas kompetens och vet vilka tolkar som finns i dess stall. DT berättar att förmedlingen har kommit längre med sjukvårdstolkarna (både enskilda tolkar och föreningen) och deras respektive specialkompetenser. De uppskattar samarbetet och önskar samma typ av samarbete med Rättstolkarna.

Frågor och information från Digitaltolk till Rättstolkarna:

Digitaltolk är angelägna om att ha ett bra samarbete med tolkorganisationerna. Korrekt kompetensprioritering och att skicka bra tolkar är det viktigaste för dem. Digitaltolk vill prioritera de tolkar som är duktiga och uppskattade.

Vad tycker Rättstolkarna om att tolkar önskar kollega att samarbeta med? Vi ser inget problem med att en tolk önskar samarbeta med en specifik kollega, men detta får inte gå före kompetensprioritering.

Andra förmedlingar har enligt Digitaltolk inte kompetensprioritering vid akuta uppdrag i appen. Rättstolkarna betonar att on demand-tolkning strider mot God Tolksed enligt Kammarkollegiet. Leyla undrar hur Rättstolkarna tycker att Digitaltolk ska arbeta med viten. Rättstolkarna har uttalat sig tydligt om det i våra synpunkter till senaste upphandlingen. Lotta säger att vite inte bör drabba tolken, det är stor skillnad om förmedlingen får 3 000 kr i vite mot om tolken får det. Virpal tycker att det visst drabbar förmedlingen hårt eftersom förmedlingsavgifterna är så låga. Lotta tycker att det är väldigt synd att det är så mycket misstro i branschen att man måste ta fram piskan hela tiden. Rättstolkarna är av den uppfattningen att viten är dåligt över huvud taget. Hur kan vi tillsammans jobba för att det blir ett ramavtal som gynnar både de förmedlingar och de tolkar som sköter sig och levererar bra tjänster? Rättstolkarna har framfört till SIC att man inte ska upphandla efter lägsta förmedlingsavgift. Avtalet bör stipulera att en anställd tolk inte får gå före kompetensprioriteringen, anser Leyla. Det måste skrivas tydligt i avtalet.

Lotta ställer en fråga gällande systemet med simultantolkning på distans. Tar Digitaltolk upp detta med kunderna? Leyla säger att Digitaltolk skulle kunna bli bättre på att föreslå det. Det finns olika inställningar i Digitaltolks system för varje kund, beroende på att de har olika önskemål. Leyla undrar om det är så att kunden bokar en heldag, ska Digitaltolk då fråga dem om de vill boka ett simultanrum och ta det på distans i stället för på plats? Rättstolkarna anser att systemet för simultantolkning på distans bör erbjudas endast om alternativet är lägre kompetens på plats. Det bästa är naturligtvis tolk på plats men kunder som är mycket känsliga för resekostnader skulle kunna få rättstolk på distans istället för övrig tolk på plats.

Digitaltolk efterlyser Rättstolkarnas synpunkter och förslag. Digitaltolks system är mycket flexibelt och kan anpassas till varje kundkategori.

Rättstolkarna lovar att sammanställa konkreta förslag och återkomma med dem till Digitaltolk. Digitaltolk kan omsätta förslagen snabbt.



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

Digitaltolk har slutit avtal med Sjukvårdstolkarna med gemensamma riktlinjer. Digitaltolk är öppna för att göra detsamma med Rättstolkarna.