



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

Möte mellan Rättstolkarna och Järva Tolk & Översättning torsdagen den 21 september 2023 kl. 09:00 på Zoom.

Närvarande från Järva Tolk & Översättning: Ronayi Inanc, operativ chef, Filisia Mikayel, ekonomiavdelningen, Patrik Daun, affärsområdeschef, Linnea Sellgren, teamchef, arbetar även med avtalen.

Närvarande från Rättstolkarna: Lotta Hellstrand, Mirjana Kotur Hallberg, Anna Lundberg, Ida Gure, Friederike Gerlach

Rättstolkarna hade i förväg skickat de frågor vi ville ta upp till Järva.

Järva: Vi vet att vi ligger efter i tekniken, och mycket av era frågor är relaterade till våra system. Mycket görs manuellt hos Järva. Vi förstår att det blir tidskrävande för både oss och er. Vi tittar på att utveckla det. Detta med att kunna registrera otillgänglig tid kommer att fixas när vi har en app på plats.

RT: Vi fick samma svar i mars, att ni "jobbar på det".

J: Redan i mars blev vi lovade en app som skulle vara klar för två månader sedan, men sakerna gick inte vår väg och vi fick börja om från noll. Det har varit jobbigt och stressigt. Vi har gjort ganska mycket justeringar av det som ni lyfte i mars. Exempel: Vi har tagit in att målnumret ska vara med automatiskt osv. Den förändringen har vi gjort i vårt befintliga system som en "nödlösning". Men vi ligger efter.

RT: Vem ansvarar för vad? Vilka frågor kan man ta med vem? Vem ska jag skicka faktura till?

J: Guicela är inte kvar. I och med det hittar vi nya rutiner med hennes uppgifter. Vi har pratat med ekonomiavdelningen om att den som skickar ut fakturaunderlaget, Amgad from nu, ska informera tolkarna via mail. Informationen ska komma ut snart. Amgad måste vara tydlig i sin kommunikation, det ska finnas ämnesrad med faktura och info att faktura ska skickas till honom. Vi har strikt bevakning på Guicelas mail så att inget missas. Allt detta kommer att stå i mailen som kommer.

RT: Men rent administrativa frågor, vart ska de adresseras?

J: Linnea kan svara på sådant och även Patrik.

RT: Den informationen måste ges till alla tolkarna, annars blir det rörigt. Vissa tolkar säger att de inte jobbar åt Järva för det är för rörigt. Bättre info om vem man vänder sig till bör gå ut till tolkarna även innan ett nytt system är på plats.

J: Vi vet om rörligheten och har gjort förändringar i organisationen hos oss. Vi vågar inte ge tidsperspektiv för nytt system eftersom det inte funkade sist. Men vi har ingen avsikt att hålla på avtalet i fyra år utan att förbättra vårt system.

RT: Registrera otillgänglig tid: Det måste införas nu. Till exempel fick en tolk sju förfrågningar på mail och tre telefonsamtal, för samma dag, trots att hon vid första förfrågan sa att hon var upptagen hela dagen.

J: Vi har en flik där man kan lägga in tillgänglig tid.



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

RT: Nej, det handlar om otillgänglig tid. Tillgänglig tid kan förändras varje timme på vardagar, det kommer aldrig att vara aktuell information och därför vilseledande för er.

J: Vi har utvecklat delen med tillgänglig tid, men den blev bristfällig. Det är så klart jättejobbigt för förmedlarna men vi strukturerar upp det nu och det ska förbättras.

RT: Men vi tog upp det här i mars. Det borde ha kunnat förändras.

J: Fliken tillgänglig tid är bristfällig från det hållet vi ser det, därför fungerar det inte att bara göra om den till en otillgänglig tid-flik. Systemet riskerar att krascha, det är en tung process IT-mässigt.

RT: Men då måste ni skaffa er ett parallellt system där tolkarnas schema registreras så att förmedlarna kan så upp detta.

J: Vi försöker lösa det. Vi försöker hitta ett bättre system för att ni inte ska bli nerringda.

RT: Den här bristen kan få så många följder. Det måste bli otroligt mycket slöseri med resurser. Det riskerar att uppdrag inte tillsätts med högst kompetens. När ni ringer är tolken kanske inte tillgänglig även om tolken skulle vara det tio minuter senare. Det är ett enormt stressmoment. Även om ni skickar mail är det många knapptryckningar innan man kan tacka ja.

J: Vi måste gå till högst kompetens först och då gör vi det genom att ringa.

RT: Men ni kan skicka sms vid akuta uppdrag! Om det inte är akut bör det skickas mail plus sms.

J: Vi noterar att det känns mycket bättre för er att vi sms:ar till dess vi har ett bättre system.

RT: Förfrågan ska vara i sms:et.

RT: Om uppdraget ligger längre fram i tiden måste det vara exklusiv förfrågan.

J: Linnea har pratat med alla förmedlare om att det ska vara exklusiv förfrågan om uppdraget börjar längre fram. Men ibland kräver kunden snabbt svar.

RT: Kunden har inte rätt att kräva så snabbt svar enligt ramavtalet, och det är nästan bara uppdragen i SIC-avtalet vi är intresserade av. Dessutom är det fortfarande förmedlare som skickar massförfrågningar även om uppdraget är långt fram, och massförfrågningar tar inte alltid hänsyn till närhetsprincipen eller kompetensprincipen.

J: Vi tar till oss det. Det är rutin för oss. Jag vill veta konkreta exempel på vad som inte fungerar.

RT: Friederike skickar exempel. Vi andra också när vi blir uppmärksammade på det.

RT: Det är också en nackdel för tolkarna att inte få omedelbar bekräftelse vid accepterat uppdrag.

J: Vi jobbar manuellt. Förmedlaren måste aktivt skriva en bekräftelse.

RT: Oacceptabelt att inte får bekräftelse förrän efter helgen vid förfrågan före helgen och uppdrag under helgen. Dessutom kan man inte redovisa längre tid efter helgen.

J: Nej, så kan vi inte ha det. Vi arbetar med att bekräftelsen till att börja med och som en nödlösning kan skickas ut som sms.

RT: Det är okej som en nödlösning.

J: Jag ska genast ta upp detta med att man måste kunna gå in och rapportera helgens uppdrag i efterhand.

RT: Nästa fråga gäller löneredovisningen. Underlagen som skickas ut är för röriga. Det måste redovisas uppdrag för uppdrag som tidigare. Guicela sa att ändringen berodde på att det var för



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

många uppdrag. Det kanske inte stämmer. Alla uppdrag måste vara specificerade med utlägg osv. När vi rapporterar in uppdrag måste uppdraget finnas kvar så att man kan kontrollera.

J: Vi tittade på det inför mötet. Spilltid och antal timmar är specificerade, men inte summor.

Uppdragsnumret står och så är det uppdelat i taxa 1 och 2.

RT: Det är summorna som saknas på uppdraget. Det måste anges för varje uppdrag. Det bästa systemet är när jag får en mailbekräftelse direkt efter uppdraget så att jag vet vad jag har rapporterat.

Nuvarande system slösar tid för alla. Tolkarna måste lägga tid på att reda ut vad det står, och er personal måste lägga tid i telefon med tolkar som ringer om fel.

J: Vi ska prata med ekonomi om hur man kan lösa det.

RT: Vi kollade med KamK om de inte har minimikrav på hur administrationen ska se ut hos förmedlingar. Men det har de inte. De tittar dock på det och inför nästa upphandling kommer RT att påpeka att upphandlarna bör ha en hel del krav på ekonomihantering i förhållande till tolkarna.

RT: Vid sen avbokning kan man inte rapportera tidsspillan. Det måste man kunna göra eftersom man har rätt till det.

J: Jag har inte vetat om det förrän nyligen (Linnea). Det är en bugg i systemet så det måste ju lösas, annars drunknar Serdar i mail från tolkar om det. Och han går in manuellt och korrigerar det.

RT: Tillsättningsfrågor. Försöker ni möblera om i schemat när en rättstolk får längre uppdrag?

J: Ja.

RT: Det har vi också märkt och tycker att det fungerar jättebra. Något som uppskattas.

RT: Hur resonerar ni med uppdrag på längre håll?

J: Vi prioriterar kompetens. Avstånden är som de är. Vi tar alltid RT om det finns inom angivet avstånd, även om någon med lägre kompetens bor bredvid domstolen. Men vi erbjuder alltid olika alternativ till kunden. Det blir kompetensprioritering utifrån närhetsprincipen.

RT: Men hur gör ni sen, när domstolen säger att de godkänner resande tolk? Vi har ett exempel där en tolk skickades Norrland till Linköping före tolk från Stockholm.

J: Vi kan fråga resande tolk, och vid godkännande tar vi alltid närmaste resande tolk. Vi vill veta detaljer om just det exemplet och forska i det. Vi använder oss av Google maps och googlar fram adress till adress och mäter avstånd. Man lär sig var folk bor och var saker ligger. Vi noterar att vi kanske behöver ha ett möte med geografiskt inslag så att förmedlarna lär sig.

RT: Om man har tackat nej till ett uppdrag, är man då blockerad?

J: Nej, vi ser att man har tackat nej en viss tid, men vi kan då erbjuda andra uppdrag för andra kunder den tiden. Vissa tolkar vill inte tolka åt FK, men åt domstol, eller inte brottmål men gärna tvistemål. Ingen spärr alltså.

RT: Fråga om spilltid och utlägg. Om vi förstår ramavtalet rätt så har en domstol godkänt restid och reskostnad om de inte uttryckligen anger att de inte gjort det. En förmedling behöver inte kontrollera tolkens yrkande om inte kunden särskilt begär det. Stockholmstolkarna har hört av sig mycket till oss, och de säger att domstolen har godkänt spilltid till Stockholmsdomstolar men Järva ifrågasätter.



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

J: Vi är medvetna om det nu. I början av avtalsperioden var det en person hos oss som kontrollerade resor och inte tänkte på att spiltid även omfattar väntetid med mera. Ronayi förklarade att det inte är förmedlingens jobb. Hoppas att det har blivit bättre. Om kunden har ifrågasatt skickar vi bollen till tolken och tolken får svara kunden direkt. Vi behöver inte ha den diskussionen, det behövs inte.

RT: Precis, tolken vill ju komma ju i god tid pga bla säkerhetskontroller mm, och då är det konstigt att förmedlingen inte godkänner tiden bara för att det inte stämmer med Google maps. Det är också ovanligt med krav på kvitto för små summor. T ex SL-biljetter för 39 kr. Begär kunden kvitto för det?

J: Ja, ibland, stickprovsmässigt. Vi måste ha det tillgängligt för att kunna lägga fram.

RT: Tidsfristen för att lämna in kvittona är väldigt kort, särskilt vid jämförelse med de andra förmedlingarna. Särskilt gällande trängselskatt kan man inte lämna in kvitto förrän två månader efteråt.

J: Det blir problem om vi inte får ut våra fakturor i tid. Kommer det sedan komplettering med trängselskatt någon månad efteråt blir det mycket extraarbete.

RT: Men det behöver inte vara 48 timmar. Man skulle kunna komma överens om att enbart skicka in kvitton på större utlägg, men kvitton för mindre utlägg endast på begäran. Och: Ska vi fortfarande skicka in kvitton på utlägg för trängselskatt?

J: Vi tar med oss allt detta och talar med ekonomiavdelningen om det.

RT: Tolkens kompetensnivå ska anges korrekt på tolkbekräftelsen. Ni har fortfarande felaktiga beteckningar på tolkar som inte är AT eller UT.

J: Vi har haft många olika kompetensnivåer sedan tidigare och andra avtal. I dag måste förmedlarna manuellt ändra kompetensen så att det inte står GT eller GT+ eller vad det nu är.

RT: Varför gör ni inte det manuellt en gång för alla?

J: Vi har pratat med ekonomi, och de nämnde andra avtal. Vissa avtal kräver fler kompetenser.

RT: KamK är ett gigantiskt avtal och ni är etta i åtta län. Ni måste ändra på tolkens kort, inte för varje uppdrag.

J: Det blir fel i våra system när tolken är ÖT. Förmedlingen har missat att göra ändringarna.

RT: Ni får lite tid på er, men om det inte blir en bättring kommer vi att anmäla det till Kammarkollegiet. Vi har arbetat med detta i många år. Det är oerhört viktigt.

J: Ni har helt rätt och vi kommer att åtgärda det i systemet från början. Vi måste minimera de manuella ändringarna som vi gör. De övriga tolkarna har fler profiler i sitt kort, och det måste bort.

RT: Kammarkollegiets avtal måste prioriteras, och ska det göras manuella ändringar så ska det vara i andra avtal.

RT: Det är också mycket positivt som kommer om Järva från våra medlemmar. Speciellt uppskattas att ni byter upp uppdrag och att ni är vänliga och tillmötesgående i telefon.

RT: Ni sa i mars att ni skulle utarbeta ett nytt uppdragsavtal. Hur går det?

J: De håller på och tittar på det. Det står på att göra-listan, men vi har inte haft tid. Vi har fått alla era synpunkter.

RT: Vi vill också lyfta sättet tolkarna blir tilltalade i Järvas kommunikation. Tonen i den skriftliga kommunikationen bör inte förekomma tycker vi. Vi är ju era uppdragstagare, underleverantörer,



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

och så ska man inte bemötas. Det är något misstänksamt i tonen och mycket imperativ. Vi levererar professionella tjänster.

J: Vi tar till oss det. Det är oacceptabelt att ni känner att ni blir illa tilltalade.

RT: Det märks ju inte heller i personlig kontakt. Den är trevlig.

J: Vi vill självklart rätta till om vi har gjort fel, och vill att saker ska gå rätt till.

RT: Vi uppskattar verkligen att ni lyssnar på oss och tar oss på allvar. Vi återkommer med specifika frågor om det finns och dubbelkollade personliga exempel. Tack för ett bra och konstruktivt möte.