



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

Möte mellan Rättstolkarna och Språkservice fredagen den 12 februari 2021 på Teams

Närvarande från Rättstolkarna: Mirjana Kotur Hallberg, Alexander Karlsen, Yasmina Kebaier Dombrovicki, Anna Lundberg.

Närvarande från Språkservice: Jens Kofoed Hansen, VD, Ziyene Melki, marknads- och försäljningschef på SpS samt Henrik Nävstrand, chef på kundtjänst och förmedling samt tillfälligt för kvalitet och säkerhet.

Många av Rättstolkarnas frågor har med Språkservices app att göra. Språkservice håller på att utveckla en helt ny tolkapp från grunden. Inga ändringar kommer därför att göras i den nuvarande appen i nuläget. Utvecklingen påbörjas under våren 2021, men det finns ingen prognos för när det blir klart. Språkservice tar mycket gärna emot feedback och förslag.

* Vi har tidigare tagit upp vårt önskemål om dubbelkommando i appen, dvs. att man efter att ha tackat ja får frågan "Är du säker på att du kan ta uppdraget?" eller liknande. Det skulle minska risken för att man tackar ja till uppdrag av misstag. Enligt Språkservice finns detta nu med i kravställningen inför nästa app.

* Går det att ha exv. ett pling i appen när ett uppdrag har tilldelats en inom systemet Tolka Nu? Det är också tillagt i kravställningen, enligt Ziyene. Det är även kravställt att man ska kunna pausa sin tillgänglighet. I nuläget måste man helt logga ut från Tolka Nu-systemet om man ska diska i fem minuter och kan då missa förfrågningar om uppdrag som ska äga rum senare under dagen. Ziyene säger att man även skulle kunna ha en femtonminutersspärr, alltså att jag aldrig får helt akuta uppdrag.

* Flera medlemmar har uppmärksammat Rättstolkarna på problemet med att det är otydligt vem som är kund i vissa förfrågningar. Skulle det gå att ha arvodesuppgifter i appen redan vid förfrågan? Ja, Språkservice har föreslagit det inför den nya appen, där både myndighetens namn och kundnamnet skulle framgå i förfrågan. Dessutom skulle det kunna finnas en länk som går direkt till arvodet. Det är alltså med i kravställningen. Det kan dock hända att det inte kan ordnas av tekniska skäl.

* Det har förekommit att det står fel tolkningsadress i bokningen som går ut till tolken. Inga faktureringsadresser eller liknande som riskerar att leda till att tolken går fel ska vara med i bokningen till tolken, tycker Rättstolkarna. Det kan vara en felinställning i avtalsinställningen, säger Språkservice. Rättstolkarna uppmanas att skicka in exempel på bokningsnummer detta om det händer. Språkservice håller med om att det inte ska finnas mer information än det som är nödvändigt för tolken. Adress som tolkningen inte ska äga rum på ska bort ur informationen som går till tolken. Det är också viktigt att tolken läser all information innan man accepterar uppdraget. Kanske kan det stå i en annan färg om tolken exv. ska sitta på hemlig ort med klienten, så att det blir tydligt för tolken? Språkservice tar till sig synpunkten.

* Rättstolkarna efterlyser också möjlighet även i appen att anmäla extra kostnader exv. för telefonsamtal om man ringer upp kunden.

* Många har också hört av sig till Rättstolkarna om att förfrågan påfallande ofta är borta när man kommer in i appen, även om man går in direkt när aviseringen kommer. Kan det bero på en



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

bugg? Enligt Språkservice kan det bero på vilken telefonmodell man har och hur ofta telefonen uppdateras. Språkservices teknikavdelning utvecklar appen gentemot 11 olika telefonmodeller.

Nästa punkt gäller förfrågan och uppdrag.

* Hur ställer sig Språkservice till Kammarkollegiets uttalande att s.k. on demand-tolkning strider mot God Tolksed? Klas Ericsson på Statens Inköpscentral har tagit upp detta med Språkservice. Språkservice anser dock att det är svårt att hålla emot från förmedlingens sida när kunderna kräver att det finns ett sådant system. När Språkservice säger att det behövs minst femton minuters behandlingstid för att tillsätta ett uppdrag får förmedlingen mycket kritik från kunderna. Rättstolkarna berättar hur vi förbereder oss på uppdrag och varför det är viktigt att ha åtminstone några minuter på sig att exv. ta fram relevanta ordlistor. Språkservice tycker att förmedlingen kan bli bättre på att fråga kunden om vad uppdraget avser, och även be kunderna att börja samtalet med att upplysa tolken om vad uppdraget avser. Språkservice lägger beställning på detta i dag så att det skickas ut med nästa utskick till kund. Det bör också kommuniceras ut till tolkarna, anser Rättstolkarna. Språkservice lovar att skriva det på sin hemsida när det är färdigutvecklat och tar även då med det i nästa utskick till tolkarna. Vi är överens om att det är viktigt att Språkservice kommunicerar mer till tolkarna om vad som gäller.

*Vissa kollegor upplever fortfarande att det är korta svarstider vid förfrågan. Ibland står den tiden som Språkservice har på sig att bekräfta till kund med i förfrågan till tolken, och detta missuppfattas ibland som att det gäller den tid tolken har på sig att svara. Språkservice lovar att detta kommer att korrigeras i kommande tolkapp. Information som inte är relevant för tolken ska inte vara med. Det kommer att vara tydligt om det är flera tolkar som får förfrågan eller om det är exklusivitet. Språkservice är själva bekymrade över de korta svarstiderna till kund enligt det statliga ramavtalet. Det är onödigt att SIC (och även andra upphandlade myndigheter) har så bråttom att få svar. Språkservice har pratat med SIC om detta.

* Tillämpar Språkservice närhetsprincipen vid tilldelning även om alla tillgängliga rättstolkar bor på s.k. "nära håll"?

Jens: Så ska SpS inte jobba, dvs att skicka tolk från orimligt långt avstånd när det finns tolk närmare med samma kompetens. SpS utgår från närhetsprincipen men försöker dela upp det jämt inom en viss radie (inom samma kompetens förstås). SpS efterfrågar bokningsnummer.

* Rättstolkarna undrar om det finns förmedlare med särskilt ansvar för olika språk/språkgrupper. Har varje tolk "sin" förmedlare? Svaret är nej. För att minimera risken för fel och missförstånd och för optimal resurshantering har Språkservice delat upp sina förmedlare geografiskt när det gäller tillsättning av uppdrag inom SIC-avtalet. Påföljden av den geografiska indelningen blir dock att tolkarna oftast har samma förmedlare.

* Många kollegor tycker fortfarande att det är svårt att komma i kontakt med Språkservice vid akuta ärenden. Kan man ha ett akutnummer i appen? Det kan finnas en risk för missbruk, men kanske kan man ha en kod i appen med ett telefonnummer eller en kod som är kopplat till just



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

det uppdraget och som bara är aktivt exv. tio minuter innan tolkuppdraget ska börja. Diskussioner pågår internt på Språkservice om detta.

Vi tar också upp några frågor vi har till Språkservice gällande domstolar.

* Vi har kollat upp tolkbekräftelser från olika domstolar i landet där SpS är etta och det är glädjande att se att problemet med felaktig benämning av övrig tolk vad vi kan se har upphört. Vi har några frågor om tillfällen då det verkar ha angetts att tolken är exv. RT utan att vara det. Språkservice kollar upp dessa specifika ärenden och det visar sig att felaktigheterna inte stämmer utan det är rätt skrivet i bekräftelse till kund. Språkservice uppskattar att det sägs till om det blir något fel. Samtidigt måste det finnas utrymme för mänskliga misstag. Rättstolkarna ifrågasätter också att Språkservice enligt en bekräftelse skickade en ÖT till domstol. Språkservice kontrollerar det uppdraget och vem förfrågan har gått till. Endast en RT och två AT var tillgängliga men tackade nej. Språkservice anser att man har byggt bort riskerna för vänskapskorruption genom systemet.

* Tolkens personuppgifter bör inte förekomma på offentliga handlingar som tolkbekräftelser. Hur ser Språkservice på detta i nuläget? Här bör Rättstolkarna maila till myndigheter och kräva sekretessbeläggning. Att tolkens namn och kontaktuppgifter ska vara med i bekräftelsen är som regel ett krav. SpS skickar bara personnummer om SpS har fått ett mail från myndigheten där de begär ut det. Språkservice har sett över sina bekräftelsemallar senast förra året. Allt som inte är krav har tagits bort.

* Slutligen vill vi också informera om vårt ställningstagande mot att tolken går med klienten ner i medhörningsrum. Rättstolkarna informerar om att vi går ut med detta till våra medlemmar och önskar Språkservices stöd i detta. Det är viktigt att ta hänsyn till detta om det skulle komma in en avvikelse från någon domstol om att tolken har vägrat gå med ner i medhörningsrum. Språkservice tycker att vi borde göra en gemensam insats här. Språkservice föreslår även att kunderna kan ombes att lägga in i beställningen om uppdraget omfattar att sitta i medhörningsrum, så att tolkarna kan välja om de vill tacka nej från början. Rättstolkarna tycker inte att det är en bra lösning, bland annat eftersom beslutet om detta oftast fattas på plats och inte i förväg. Vi kommer överens om att Rättstolkarna skriver ett uttalande tillsammans med SAT och Vision Rikstolk, som vi skickar till Språkservice så att Språkservice kan skicka ut detta till sina domstolskunder. Uttalandet ska även innehålla förslag på alternativa lösningar, exv. att telefoner används.

Rättstolkarna tar också upp att vissa medlemmar har påpekat att bemötandet från Språkservices förmedlare ibland kunde vara bättre. Språkservice säger att man självklart förväntar sig att bli schysst behandlad med en trevlig ton. Tolkförmedlarna går oftast en grundkurs i att arbeta som tolk. De får också träning i kundbemötande och att förstå avtalen. Tillgängligheten för tolkarna är mycket bättre nu, och det är viktigt att både kunder och tolkar kan ringa in. Undersökningarna visar inte att det generellt är dåligt bemötande.

Slutligen påpekar Rättstolkarna att Språkservice bör skicka signaler till Kammarkollegiet om de språk där det är brist på rättstolkar och vilka språk som är lätta att tillsätta, för bättre planering av auktorisationsverksamheten. Språkservice ska tala med Kammarkollegiet om detta. Språkservice



RÄTTSTOLKARNA

Rätt tolk för rättsväsendet är en rättstolk

vill också att Rättstolkarna sätter press på Statens Inköpscentral så att det inte införs krav på tolk från callcenter i det nya ramavtalet. Rättstolkarna berättar att vi vet att Migrationsverket har det så. Vi är överens om att kompetensen sänks om uppdragen går till callcentertolkar.

Sammanfattningsvis har vi haft ett positivt och konstruktivt möte, och ser fram emot fortsatt god dialog.