

Handbok för tolkar

Diarienummer: 20/0005-2	Beslutad av: Förbundsdirektör
Uppdaterad: 2020-08-04	Granskad: 2020-04-23
Dokumentansvarig: Verksamhetschef	

Innehåll

Utdrag ur belastningsregister	4
Schema	4
Förfrågningar om uppdrag	4
Ändringar i befintliga uppdrag.....	4
Uppdrag längre fram i tid (+72)	4
Uppdrag nära i tid (- 72)	5
Akut tolk	5
Prioritering.....	5
Tolkbricka	5
Avbokning	5
Utföra tolkuppdrag	5
Särskilt vid telefontolkning/skrämtolkning	6
Yrkesetiska regler.....	6
Feedback.....	7
Jourtolkningar	7
Arvode	7
Tilläggsarvode.....	7
Justera tolktid.....	7
Vid försening	7
Justera resa	8
Ersättning vid jäv	8
Speciell kompetens	8
Specialuppdrag	8
Uppdrag inom rättsväsendet	8
Utbetalning av arvoden.....	8
Utbetalningsspecifikation från lönekontoret	8
Skatteavdrag.....	8
Försäkring, handledning och rapportering till A-kassa	9
Rapportering till A-kassa.....	9
Utbildning och kompetensutveckling	9
Grundutbildning	9
Fortbildning	9
Tolkbart- SRHR för tolkar	9

Ersättning för kursavgifter och auktorisationsprov.....	9
Behandling av personuppgifter	9

I denna handbok finns praktisk information för dig som är tolk hos Tolkförmedling Väst. Det enklaste och bästa sättet att regelbundet ta del av nyheter och information om TFV är på www.tolkformedlingvast.se. Där hittar du alltid denna handbok i senaste version.

Utdrag ur belastningsregister

För att få tolka för oss måste du lämna in ett utdrag ur belastningsregistret. Du hittar blanketten på Polisens hemsida, välj den för ”Övrigt arbete med barn”. Vi måste ha tagit del av utdraget innan du påbörjar vår introduktionskurs eller före ditt första tolkuppdrag.

Auktoriserade tolkar står under tillsyn av Kammarkollegiet och behöver därför inte lämna in utdrag ur belastningsregistret.

Schema

Du administrerar själv ditt schema i appen och lägger in när du är otillgänglig. Förfrågningar kommer skickas utifrån din lediga tid i kalendern. Om din kalender alltid är uppdaterad hjälper det oss i förmedlingsarbetet samtidigt som vi slipper störa dig med förfrågningar under tider som du inte kan ta uppdrag.

Du kan enkelt avboka ett uppdrag i appen. Om du vill avboka ett uppdrag som startar inom 24 timmar, kontakta oss.

Förfrågningar om uppdrag

Tolkuppdrag förmedlas via vår app eller webbtjänst. Om du använder appen så får du kontinuerligt notiser om förfrågningar.

Som uppdragstagande tolk är det ditt ansvar att läsa all information som finns angiven om uppdraget innan du tackar ja. Under ”Information till tolk” i appen finns det ofta kompletterande uppgifter om vad uppdraget gäller, dialekt eller liknande. Om du inte tar del av detta och inte klarar av att utföra uppdraget utgår inget arvode.

Förfrågningar om uppdrag skickas ut hela tiden. Beroende på när uppdraget ska utföras så varierar också svarstiden. Om förfrågan gäller ett uppdrag längre fram i tiden är svarstiden längre, om det istället är i närtid så är svarstiden kortare. Alla förfrågningar om tolkuppdrag måste accepteras eller nekas.

Om du får förhinder med kort varsel meddela oss så snart du kan.

Ändringar i befintliga uppdrag.

Vi kontakter dig vid ändringar som kommer in med mindre än 24 timmars varsel.

Uppdrag längre fram i tid (+72)

De uppdrag som ligger tre dygn (+72 timmar) eller längre fram i tiden planerar systemet hela tiden om. Tre dagar innan uppdraget ska utföras så får du en förfrågan att tacka ja eller nej till.

De uppdrag som hela tiden planeras om syns under ”Preliminära uppdrag”. Om du vet med dig att du inte kan ta något av uppdragen kan du tacka nej till dem direkt. På så sätt kan planeringen hela tiden göras om och du behöver inte få en förfrågan om ett uppdrag som du vet att du inte kan ta.

Uppdrag nära i tid (- 72)

De uppdrag som ska utföras inom tre dygn (-72 timmar) planeras av systemet direkt och förfrågningar skickas ut omgående.

Akut tolk

Akut tolk är en telefontolkningstjänst som är avsedd för akuta situationer. Förfrågan skickas ut direkt och du blir uppringd av kund kort efter att du har accepterat uppdraget. Om du inte vill utföra denna typ av uppdrag kan du ändra inställningarna i appen eller på webben.

Prioritering

Våra tolkuppdrags tillsätts enligt en prioritering baserad på kompetens. För att veta mer om de olika nivåerna, se [arvodeslistan](#) på vår hemsida.

Prioriteringen tar även hänsyn till:

- närhetsprincipen
- eventuella kundönskemål när specifika skäl anges
- avvikelser/allmänna kvalitetsbedömningar

Tolkbricka

Du ska alltid använda din tolkbricka och ha den väl synlig vid uppdraget. Om du behöver en ny tolkbricka, kontakta oss.

Avbokning

Om ett uppdrag avbokas senare än 24 timmar före uppdragets starttid har du rätt till arvode enligt beställd tid och ett tilläggsarvode om 80 kr om resa inte har påbörjats. I förekommande fall utgår OB ersättning och tilläggsarvode för faktisk resa (dock minst 80 kr).

Ett uppdrag anses avbokad vid den tidpunkt då förmedlingen meddelat dig.

Utföra tolkuppdrag

Här är några tips som är bra att använda när du ska utföra tolkuppdrag.

- Kolla upp adress, resväg och restid i god tid.
- Kom i tid och meddela oss om du tror att du blir försenad så meddelar vi kunden.
- Stäng av och lägg undan din mobiltelefon innan uppdraget börjar. Om du vill använda din telefon för att söka i lexikon, berätta det för kunden och ha telefonen på ljudlös.

- Om samtalet överskrider den beställda tiden kan du fortsätta tolka så länge du bedömer det möjligt för att inte påverka efterföljande uppdrag.
- Om kund kontaktar dig utan att ha gjort en beställning, be dem istället kontakta Tolkförmedling Väst för att göra en beställning.
- Om den tolkbehövande eller tolkanvändaren inte dyker upp, vänta kvar under hela uppdragstiden så länge du inte får tydligt besked om att tolkningen inte blir av. Tolkanvändaren kan välja att använda dig till ett annat samtal än det planerade.
- Vid hembesök hämtar/möter tolkanvändaren dig utanför porten. Möt aldrig den tolkbehövande själv. Om tolkanvändaren inte dyker upp, kontakta oss så försöker vi nå kunden. Om vi inte kan nå kunden, vänta kvar i minst 30 minuter utifall kunden infinner sig.
- Var diskret och neutralt klädd, använd inte stark parfym och tänk på att inte röka precis innan ett tolkuppdrag.

Särskilt vid telefontolkning/skrämtolkning

- Uppdraget ska utföras inomhus, i ett rum där du är ensam och där det inte förekommer störande ljud. Glöm inte att presentera dig och din roll som tolk.
- Ibland dröjer kundens samtal. Du måste dock vara redo att tolka under hela den beställda tiden. Tänk på att kund kan ringa mot slutet av beställd tid och endast behöva ett par minuters tolkning.
- Om kund under pågående uppdrag frågar om de kan ringa upp igen vid ett senare tillfälle utanför beställd tid ska du säga nej och istället be kunden göra en ny beställning.

Yrkesetiska regler

Alla tolkar ska följa de yrkesetiska regler som definieras i Kammarkollegiets tolkföreskrifter. Du hittar alltid senaste version på Kammarkollegiets hemsida.

- Presentera dig och din roll som tolk innan du börjar tolka.
- Uppträd alltid neutralt och opartiskt mot alla parter. Du får inte ge uttryck för dina åsikter och värderingar eller på annat sätt låta dem påverka tolkningen.
- Du får inte företräda den ena parten inför den andra eller utföra annan uppgift än att tolka det muntliga samtalet. Om det visar sig att du är jävig ska du avsäga dig uppdraget. Du har tystnadsplikt och omfattas av de sekretessregler som gäller på den myndighet där du tolkar. Du får inte utnyttja information som du fått i samband med uppdrag till fördel för dig själv eller någon annan, inte heller för att skada någon annan.
- Du ska tolka allt som sägs i rummet och återge all information så exakt som möjligt.

Exempel inledande presentation som sägs på båda språk:

Hej!
Jag heter [förnamn] och är tolk (i [språk]).
Jag har tystnadsplikt och är opartisk och neutral.
Jag ska tolka allt som sägs och det är viktigt att ni talar en i taget.
Jag är bokad till klockan ... och måste avsluta uppdraget då eftersom jag ska vidare till nästa uppdrag sedan.

Feedback

För att ständigt förbättra kvaliteten på våra tjänster och vårt arbete är det viktigt för oss att ta till vara på de synpunkter som våra uppdragstagare och kunder har. Feedback följs upp internt, återkopplas till berörda och används sedan som underlag i vårt utvecklingsarbete.

Jourtolkningar

På vardagar kl. 17.00–08.00 och på helger är det Akut tolk-tjänsten och vår jourservice som förmedlar tolkuppdragen. När du blir uppringd av jourservice talar de om att de ringer på uppdrag av Tolkförmedling Väst.

Arvode

Du har rätt till full ersättning för varje korrekt utfört uppdrag och som avbokats sent. Om kund eller förmedling gjort en felbokning eller dubbelbokning görs en utredning om vad som hänt och beslut om arvode görs i varje enskilt fall. Vid de uppdrag som genomförs på ett förmedlingskontor utgår tilläggsarvode.

Se alla arvodesdetaljer på www.tolkformedlingvast.se.

Tilläggsarvode

Tilläggsarvode ersätter dina resor och baseras på antalet resta kilometer i enlighet med aktuella arvoden. Arvodet täcker kostnader för resor oavsett färdstätt, därmed behöver du inte redovisa dina färdbiljetter, parkeringskvitton eller utlägg för trängselskatt.

Justera tolktid

Om tiden för ett tolkuppdrag har ändrats ska du justera tolktiden. Då anger du faktisk tolkad tid. Rapporteringen ska ske i anslutning till uppdraget.

Vid försening

Om du är försenad till ett tolkuppdrag/ej tillgänglig vid telefon- och skärmtolkning görs avdrag för förseningen, vilket innebär arvode för faktiskt utförd tid. Om kunden på grund av förseningen inte vill genomföra samtalet med tolk blir det ingen ersättning för uppdraget. Detta gäller dock inte om förseningen beror på omständigheter som du inte kunnat påverka, enligt Tolkförmedling Västs bedömning.

Meddela oss omedelbart om du misstänker att du blir sen. Uteblir du från ett uppdrag, utan att ha meddelat tolkförmedlingen, arvoderas inte uppdraget.

Justera resa

Vid uppdrag på plats så beräknas resan till och från uppdraget automatiskt. Du kan se antalet km på det aktuella uppdraget 24 timmar efter att det är avslutat. Om du av någon anledning behöver göra någon ändring, kontakta oss.

Ersättning vid jäv

Vid misstanke om jäv, kontakta oss. Ersättning utgår om du måste avsäga dig ett uppdrag på grund av jäv.

Speciell kompetens

Auktoriserade tolk med speciell kompetens som sjukvårdstolk och rättstolk får arvode för denna kompetensnivå oavsett inom vilken verksamhet uppdraget utförs.

Specialuppdrag

Ibland anlitas tolkar för olika sorters specialuppdrag. Det kan innebära tolkning som kräver mycket förberedelse, kunskaper inom ett specialområde eller viss tolkningsteknik. Dessa tolkningar kan ske i samband med utbildning, konferenser, större informationsmöten etc. Tolkförmedling Väst identifierar specialuppdrag och bedömer svårighetsgraden vid beställning. Det går inte att yrka om arvode för specialuppdrag i efterhand.

Uppdrag inom rättsväsendet

Uppdrag som omfattas av Domstolsverkets taxor arvoderas också enligt dessa.

Utbetalning av arvoden

En arvodesperiod från den första till den sista i varje månad. Utbetalning görs den 27:e varje månad, för de uppdrag som utförts till och med den siste föregående månad. Om den 27:e infaller på en helg betalas arvodet ut vardag innan helg.

För att kunna få ditt arvode behöver du anmäla ditt kontonummer till Nordea. En länk till anmälan finns på vår hemsida. Ange arbetsgivarnummer 645015.

Utbetalningsspecifikation från lönekontoret

Utbetalningsspecifikationen är elektronisk Om du har konto i Nordea eller Swedbank ansöker du om detta hos din bank. Om du har konto i en annan bank kan du få dina elektroniska lönespecifikationer via Kivra. Ansök om detta genom att gå in på www.kivra.com och aktivera brevlådan.

Du kan se ditt arvode i appen eller ett mer detaljerat arvodesunderlag på webben.

Skatteavdrag

Alla uppdragstagare läggs in med ett preliminärskatteavdrag på 30 % för sidoinkomst. Om du har Tolkförmedling Väst som din huvudsakliga uppdragsgivare kan du meddela att du vill ha skatteavdraget ändrat till tabellskatt. Kontakta oss för att få en blankett för ändring.

Försäkring, handledning och rapportering till A-kassa

Tolkförmedling Väst har olycksfallsförsäkring som gäller under uppdragstid samt resa till och från dina uppdrag.

Vid behov erbjuds handledning.

Rapportering till A-kassa

Om du behöver uppgifter till A-kassan kan du beställa ett intyg i appen eller webbtjänsten.

Utbildning och kompetensutveckling

Myndigheten för yrkeshögskolan (MYh) har ett övergripande ansvar för tolkutbildningen i Sverige, läs mer på www.blitolk.nu.

Tolkförmedling Väst har som krav att alla registrerade tolkar som saknar tolkutbildning ska genomgå grundutbildningen till kontakttolk inom två år. Vissa delkurser i grundutbildningen anordnar vi internt.

Grundutbildning

När en tolkaspirant/tolk deltar i testning och grundutbildning är utbildningen kostnadsfri. Ingen ersättning utgår. Läs mer om grundutbildningen på vår hemsida eller www.blitolk.nu.

Fortbildning

Tolkförmedling Väst erbjuder även kostnadsfri intern fortbildning.

Tolkbart- SRHR för tolkar

Alla tolkar ska även gå en utbildning i sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter (SRHR). Utbildningen syftar till att ge grundläggande kunskaper och tolkningsfärdigheter i ämnesområden som sexualitet, normer och normkritik (inklusive hbtq), anatomi, graviditet och sexuell ohälsa.

Ersättning för kursavgifter och auktorisationsprov

Utgifter för utbildningar och prov inom ramen för tolkyrket kan du ansöka om ersättning för. Blanketten hittar du på vår hemsida. Ansökan bedöms individuellt.

Behandling av personuppgifter

De uppgifter som finns inlagda i tolkregistret är de som du lämnade i samband med din intresseanmälan och registrering. Meddela oss alla ändringar om kontaktuppgifter eller uppgifter om din kompetens.

Läs mer om hur vi behandlar personuppgifter på www.tolkformedlingvast.se.