

Socialförvaltningen

Handboksansvarig

Telefon

Datum

Sida

Tolk- och översättarservice

036-10 60 12

2021-05-18

1(12)

Handbok för tolkar

Innehållsförteckning

Handbok för tolkar	1
Tolk- och översättarservice (TÖS) uppdrag och upptagningsområde.....	4
Tilldelning av uppdrag	4
Kommunikation med tolkförmedlingen.....	4
Förfrågningar och tilldelning av uppdrag	4
Meddela om du inte är tillgänglig eller försenad	5
Din tillgänglighet och ditt schema.....	5
Meddela omedelbart förhinder eller försening	5
Vid sjukdom och vård av barn	5
Förklaringar av färgkoder i TAQS.Mobile schema.....	6
Avbokning och ersättningsuppdrag	6
Utförande av uppdrag	7
Tolketiska regler	7
Utdrag ur belastningsregistret	8
Tolkbricka/behörighetskort för tolk.....	8
Telefon- och bild-/videotolkning.....	8
Återrapportering och ersättning av uppdrag.....	8
Telefontolkning	8
Tolkning på plats	8
Meddelandeservice	9
Förlängning av uppdrag.....	9
Ersättning under obekväm arbetstid (ob-ersättning)	9
Ersättning för utlägg och resor	9
Ersättning vid informationsmöten	9
Ersättning för kursavgifter och auktorisationsprov	9
Arvodering enligt speciell kompetens.....	9
Tolkuppdrag inom rättsväsendet	10
Ersättning vid försening	10
Detta gäller när du känner en klient/patient (jäv)	10
Utbetalning av arvoden.....	10
Anmälan av bankkonto för utbetalning av arvode.....	10
Byte av bank, kontonummer	10
Löneprecifikation	11
Utbetalningsdatum	11
Arvodesunderlag	11
Grundutbildning	11

Validering av tidigare utbildningar/kurser	11
Dina uppgifter i vårt tolkregister	11
Så behandlar vi dina personuppgifter	11
Pension	12
Försäkring.....	12
Förslag och synpunkter	12
Besök oss	12
Kontakta oss	12

I denna handbok finns praktisk information för dig som är tolk hos Tolk- och översättarservice, omnämns som TÖS i handboken. Det enklaste och bästa sättet att regelbundet ta del av nyheter och information om TÖS är på www.jonkoping.se/tolk.

Tolk- och översättarservice (TÖS) uppdrag och upptagningsområde

Tolk- och översättarservice är en kommunal tolkförmedling som bedriver språktolkförmedling och översättningsservice. Vårt upptagningsområde är Jönköpings län förutom Gislaved, Gnosjö och Värnamo.

Tilldelning av uppdrag

Vi tillsätter uppdragen utifrån kompetens och lämplighet. Platstolkning ska i möjligaste mån även följa närhetsprincipen för att främja både miljö och ekonomi, utan att eftersätta kompetensnivån. Önskemål från kund kan också vägas in vid tillsättning av tolk.

Kommunikation med tolkförmedlingen

Du administrerar själv ditt schema via TAQS.Mobile. För att vi ska kunna erbjuda dig uppdrag är det viktigt att du hela tiden uppdaterar ditt schema med vilka tider du är upptagen. Återbud kan bara lämnas för oförutsedda akuta händelser.

Förfrågningar och tilldelning av uppdrag

Tolkuppdrag förmedlas först och främst via TAQS.Mobile, som finns tillgänglig via app eller webbsida, och i undantagsfall via mejl eller per telefon.

Akuta uppdrag som inkommer samma dag och avbokningar samma dag

Gäller bokningen samma dag kontaktar vi dig antingen via förfrågan i appen eller via telefon. Detta gäller samtliga tolkar.

Gäller det avbokning av uppdrag samma dag utbetalas arvode för uppdraget förutsatt att du är tillgänglig för att kunna ta nya uppdrag samma tid.

Vid avbokningar samma dag skickas ett meddelande till dig via appen. För mer information se [Avbokning och ersättningsuppdrag](#) här nedan.

Förfrågningar eller tilldelning av uppdrag via TAQS Mobile

Vi har två kategorier av tolkar när det gäller TAQS.Mobile, klar-direkt-tolkar och förfrågantolkar.

Klar-direkt-tolk:

De tolkar vi kallar klar-direkt-tolk skickas det inga förfrågningar till utan planerade uppdrag fördelas till dessa tolkar utan att någon svarsbekräftelse behövs. Som klar-direkt-tolk går du in i din app **varje dag efter kl. 17.00** för att se vilka uppdrag du har nästkommande dag.

Vid nya uppdrag som gäller samma dag tolkningen ska ske skickas en appförfrågan till dig som du ska besvara.

Förfrågantolk:

Förfrågantolkar är de tolkar som det alltid skickas en förfrågan till. Som förfrågantolk måste du acceptera eller neka till förfrågan om uppdrag så snart som möjligt. Nekar du till uppdrag läggs det automatiskt in i ditt schema att du är upptagen den aktuella tiden.

Meddela om du inte är tillgänglig eller försenad

Din tillgänglighet och ditt schema

Du bestämmer och administrerar själv ditt schema via TAQS.Mobile. För att vi ska kunna erbjuda dig uppdrag är det viktigt att du hela tiden uppdaterar ditt schema med vilka tider du är upptagen. Återbud kan bara lämnas för oförutsedda akuta händelser.

Meddela omedelbart förhinder eller försening

Under TÖS kontorstid ska du meddela akut förhinder eller försening per telefon 036-10 60 12. Utanför kontorstid kan du mejla oss på tolk@jonkoping.se. Meddela oss omedelbart om du misstänker att du blir sen till ett uppdrag. Uteblir du från ett uppdrag utan att ha meddelat tolkförmedlingen, arvoderas inte uppdraget. Vid upprepade fall av missade uppdrag och förseningar utan giltig orsak påverkas prioriteringsordningen.

Du kan inte lägga in frånvaro om du har ett uppdrag planerat eller bekräftat på dig, kontakta då tolkförmedlingen via telefon eller mejl.

Prioriteringsordningen kan påverkas om du upprepade gånger avbokar erhållna uppdrag utan giltig orsak. Vi förbehåller oss rätten att inte boka tolkar som inte meddelar oss när de kan tolka eller som vid upprepade tillfällen lämnar tillbaka bokningar som tolk tackat JA till.

Vid sjukdom och vård av barn

Vid sjukdom eller vid vård av barn ska du anmäla det även till Försäkringskassan eftersom du inte får någon sjuklön eller ersättning för vård av barn av Jönköpings kommun.

Förklaringar av färgkoder i TAQS.Mobile schema

Gul markering	Beställningen är preliminär. Planeringen är inte klar.
Grön markering	Uppdraget är bekräftat och klart; detta uppdrag ska du utföra. Vid akut förhinder meddela tolkförmedlingen snarast.
Grå markering	Uppdraget har ingen status.
Röd markering	Uppdraget har avbokats och arvoderas.
Blå markering	Uppdraget är prissatt/arvoderat.
Rosa markering	Uppdraget är återrapporterat.

Avbokning och ersättningsuppdrag

Om du meddelas att ett uppdrag är avbokat samma dag eller dagen innan efter kl.15.00 som uppdraget ska ske, har du rätt till arvode enligt beställd tid. Ett uppdrag anses vara avbokat vid den tidpunkt då förmedlingen meddelat dig via telefonmeddelande, personligt samtal, sms eller via TAQS.Mobile.

Du måste stå till tolkförmedlingens förfogande under hela tiden för det avbeställda uppdraget för att kunna ta ett så kallat ersättningsuppdrag. Om vi försöker nå dig och inte kan komma i kontakt med dig för att förmedla eventuellt ersättningsuppdrag förlorar du rätten till arvode för det tidigare avbokade uppdraget.

Utförande av uppdrag

För att vårt samarbete och dina uppdrag ska fungera på bästa sätt, tänk på följande punkter:

- Kontrollera adresser, resväg och parkeringsmöjligheter i förväg så att du säkert vet hur du ska ta dig till dina uppdrag och hur lång tid det tar.
- Kom i god tid till uppdragen. Meddela TÖS snarast om du ändå blir försenad så att vi kan meddela kunden.
- Stäng av och lägg undan din mobiltelefon innan du påbörjar ditt på platsuppdrag! Smartphones får i undantagsfall användas som redskap för att söka i virtuella lexikon och ska då vara inställda på ljudlöst. Om du vill använda mobiltelefonen på detta sätt, informera kund och klient/patient om det.
- Om tolksamtalet inte slutar inom beställd tid kan du fortsätta tolka så länge du inte måste gå för att komma i god tid till efterföljande uppdrag. Ett uppdrag ska ha pågått minst 5 minuter över bokad tid för att du ska få betalt för ytterligare en halvtimme.
- Om klient/användare inte dyker upp, vänta kvar under hela uppdragstiden på tolkstället, så länge du inte får ett tydligt besked om att tolkningen inte blir av.
- Vid hembesök möter tolkanvändaren dig utanför porten. Gå aldrig själv in till klienten för att vänta där. Om kunden inte dyker upp, ring till TÖS omgående. Vi söker kund och ringer tillbaka till dig med besked om när kund kommer eller om du kan gå hem. Lämna aldrig uppdraget utan att ha varit i kontakt med oss.
- Var neutralt klädd, använd inte parfym och tänk på att inte röka precis innan ett tolkuppdrag.

Tolketiska regler

Du ska följa nedanstående tolketiska regler vid alla tolkuppdrag

- Presentera dig och din roll som tolk innan du börjar tolka.

Exempel på 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.

(Jag är bokad till klockan (uppge klockslag) och måste avsluta uppdraget då eftersom jag ska vidare till nästa uppdrag.)

- 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. 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.
- I [Kammarkollegiets tolkföreskrifter 2017](#) och [God tolksed 2019](#), kan du läsa mer om tolkens roll och vad god tolksed innebär.

Utdrag ur belastningsregistret

För att få tolka för oss måste du lämna in ett utdrag ur belastningsregistret. Blanketten finns på polisens webbsida. Välj blanketten för övrigt arbete – barn. Vi måste ha tagit del av utdraget innan ditt första tolkuppdrag. Auktoriserade tolkar står under tillsyn av Kammarkollegiet och behöver därför inte lämna in utdrag ur belastningsregistret.

Tolkbricka/behörighetskort för tolk

Tolkbricka/behörighetskort för tolk ska alltid användas vid kontakt-/platstolkning och vara väl synlig vid uppdraget. Kontakta oss på TÖS om du inte har fått din tolkbricka/behörighetskort för tolk eller om du har förlorat den.

Telefon- och bild-/videotolkning

Telefon- och bild-/videotolkning ska ske inomhus, i ett rum där du är ensam och där det inte förekommer störande ljud. Vid bild-/videotolkning ska du sitta vid en dator (inte mobiltelefon) och du ska använda dig av ett headset för att ljudet ska bli så bra som möjligt.

Ibland dröjer kundens samtal. Du måste dock vara redo att tolka under hela den beställda tiden. Tänk på att kund kan ringa/kontakta dig mot slutet av beställd tid och endast behöva ett par minuters tolkning.

Om kund under pågående uppdrag frågar om de kan ringa upp/kontakta dig igen vid ett senare tillfälle utanför bokad tid ska du säga att det tyvärr inte är möjligt utan att en ny beställning görs via Tolk- och översättarservice i Jönköping.

Återrapportering och ersättning av uppdrag

Telefontolkning

Om tolkningen håller sig inom bokad tid ska du inte återrapportera i appen TAQS.Mobile.

Om en telefontolkning har pågått minst 5 minuter över bokad tid ska den återrapporteras via TAQS.Mobile. Rapporteringen ska ske i anslutning till uppdraget, dock senast 12 timmar efter utförd tolkning. Om rapportering inte är gjord efter 12 timmar prissätts uppdraget enligt bokad tid. Har du glömt av eller inte hunnit återrapportera överskjutande tid kontakta oss så ändrar vi så att din ersättning blir rätt.

Tolkning på plats

I dagsläget gäller återrapportering endast telefontolkningar. Vi kommer förhoppningsvis inom kort även kunna erbjuda återrapportering av kontakt-/platstolkningar.

Meddelandeservice

Meddelandeservice är ett kortare skriftligt meddelande på ca 1-3 meningar. Du ringer upp en klient/patient och meddelar muntligt det som står i meddelandet som du har tillgång via din app alternativt e-post. När meddelandet är lämnat skall återkoppling till TÖS ske enligt överenskommelse.

Förlängning av uppdrag

Om ditt uppdrag drar över tiden med minst 5 minuter får du arvode för ytterligare 30 minuter. Den faktiska tolkade tiden registrerar du vid åiterrapportering av uppdrag i TAQS.Mobile.

Ersättning under obekväm arbetstid (ob-ersättning)

För tolkuppdrag som utförs vardagar kl. 19.00 - 06.00 utgår 50 % i så kallad ob-ersättning. Under lördagar-söndagar utgår 60 % och under storhelger är tillägget 100 %.

Ersättning för utlägg och resor

Du får betalt för det antalet kilometer du åkt med bil för att ta dig till och från uppdrag, och/eller ersätts du för de utlägg du haft i samband med kontakttolkningen (på plats) såsom färdbiljetter och parkeringsavgifter. Observera att du endast har rätt till ersättning om dessa uppgifter är redovisade på rekvisitionen.

Du får även en restidsersättning som är schablonberäknad och baserad på antalet kilometer som du kört. Om du åker med buss/tåg eller med annat färdstätt baseras ersättningen på schablonberäknad tid.

För mer detaljerad information se senaste avtalet *Ersättning m.m. till timengagerade tolkar (uppdragstagare) i Jönköpings kommun.*

Ersättning vid informationsmöten

Vid anordnande av informationsmöten av TÖS utgår en mindre ersättning på ca 200 kr.

Ersättning för kursavgifter och auktorisationsprov

Om du går en utbildning inom ramen för tolkyrket och/eller gör Kammarkollegiets prov för auktorisation kan du få ersättning för kursavgift från TÖS under förutsättning att vi bedömer att utbildningen alternativt auktorisationen är till nytta för vår verksamhet. Ersättning kan även utgå vid förnyande av auktorisation samt vid prov för att erhålla speciell kompetens som sjukvårds- eller rättstolk.

En individuell bedömning görs för att bedöma dina ersättningsmöjligheter. Ersättningen reduceras i relation till din tillgänglighet och eventuellt kan den komma att delas upp mellan de förmedlingar där du är registrerad som tolk.

Arvodering enligt speciell kompetens

Auktoriserade tolk med speciell kompetens, som sjukvårdstolk och rättstolk, får arvode för denna kompetensnivå om tolkuppdraget är inom respektive sjukvård eller rättsväsendet.

Tolkuppdrag inom rättsväsendet

All tolkning som innefattas av Domstolsverkets taxor för tolkar ska arvoderas enligt dessa.

Ersättning vid försening

Meddela oss omedelbart om du misstänker att du blir sen till ett uppdrag. Uteblir du från ett uppdrag utan att ha meddelat tolkförmedlingen, arvoderas inte uppdraget. Vid upprepade fall av missade uppdrag och förseningar utan giltig orsak påverkas prioriteringsordningen.

Om du är försenad till ett tolkuppdrag eller inte är tillgänglig vid starttid för telefon-/bildtolkning görs avdrag för förseningen, vilket innebär arvode för faktiskt utförd tid.

Om kunden på grund av tolkens försening inte vill genomföra samtalet med tolk utgår ingen ersättning för uppdraget. Detta gäller dock inte om förseningen beror på omständigheter som du inte kunnat påverka enligt TÖS bedömning.

Detta gäller när du känner en klient/patient (jäv)

Kontrollera patienter/klienters namn i kommande uppdrag i god tid för att du ska kunna avsäga dig de uppdrag du inte kan ta på grund av så kallad jäv, exempelvis för en nära släkting eller någon i din bekantskapskrets. Läs mer om Kammarkollegiets råd om jäv i [God tolksed 2019](#).

Vid misstanke om att en jävsituation kan uppstå ska du kontakta oss och meddela detta så snart som möjligt. Om namnet på patienten/klienten inte finns noterat i uppdraget och du inte haft skäl att misstänka att en jävsituation kan uppstå, och du därmed på plats måste avsäga dig uppdraget på grund av jäv, får du full ersättning. Skriv en notering om jäv vid återrapportering av uppdraget i TAQS.Mobile eller på rekvisitionen.

Utbetalning av arvoden

Anmälan av bankkonto för utbetalning av arvode

Du behöver inte anmäla ditt kontonummer/bankkonto till Jönköpings kommun; Swedbank används som utbetalande bank. Du kan däremot behöva meddela ditt kontonummer till din bank:

- Om du är **kund i Swedbank** behöver du inte göra någonting.
- Om du är **kund i annan bank** kan du behöva anmäla ditt kontonummer till Swedbanks kontoregister (sök på ordet kontoregister på Swedbanks hemsida).

Byte av bank, kontonummer

Om du byter bank eller kontonummer behöver du göra en ny anmälan. Det gör du genom att själv anmäla ditt kontonummer, oavsett vilken bank du har, till Swedbanks kontoregister (sök på ordet kontoregister på Swedbanks hemsida).

Lönespecifikation

Du ser din lönespecifikation via din bankinloggning, internetbanken, bland inkomna dokument i samband med varje utbetalning.

Så här gör du för att få tillgång till dina lönespecifikationer:

- Om du är kund hos **Swedbank**:
anmäler du att du vill ha e-lönespecifikation på Swedbanks hemsida under *Elektroniska dokument*.
- Om du är kund hos **Nordea**:
anmäler du att du vill ha e-lönespecifikation under rubriken *Vardagsärenden* på Nordeas hemsida.
- Om du är kund hos andra banker än Swedbank och Nordea, det vill säga **övriga banker**:
Är du kund i en annan bank än Swedbank och Nordea behöver du skaffa e-legitimation för att få åtkomst till lönebeskedet. Kontakta din bank för mer information.

Utbetalningsdatum

Utbetalning av arvoden sker den 27:e varje månad och gäller uppdragen för föregående månad. Om den 27:e infaller under en helg, betalas arvodet ut vardag innan helg.

Arvodesunderlag

Via TAQS.Mobile kan du se ditt detaljerade arvodesunderlag. Om du har frågor om arvodet du fått, kontakta oss på 036- 10 60 12 eller mejla tolk@jonkoping.se.

Grundutbildning

Sammanhållna grundutbildning ges av studieförbund och folkhögskolor som Myndigheten för yrkeshögskolan (MYh) har ett övergripande ansvar för. Läs mer på myndighetens hemsida om tolkutbildning på www.blitolk.nu.

Validering av tidigare utbildningar/kurser

För information om vad som gäller vid validering gå in på www.blitolk.nu.

Dina uppgifter i vårt tolkregister

De uppgifter som finns inlagda i tolkregistret är de som du lämnade i samband med din intresseanmälan. Kom ihåg att meddela oss alla ändringar som exempelvis kontaktuppgifter eller uppgifter om din kompetens. Om du gått en utbildning, lämna en kopia på kursintyget till oss så registrerar vi det.

Så behandlar vi dina personuppgifter

Det är viktigt att du som är i kontakt med TÖS känner dig trygg med att vi behandlar dina personuppgifter på ett korrekt sätt.

All behandling av personuppgifter sker på ett säkert och lagligt sätt i enlighet med EU-förordningen GDPR, General Data Protection Regulation.

TÖS ansvarar för dina uppgifter, se GDPR information på baksidan av ditt avtal. Vi lämnar inte ut personuppgifter till andra bolag eller till myndigheter om vi inte är skyldiga att göra det på grund av lag, förordning eller myndighetsbeslut eller för att

skydda våra rättigheter eller tredje parts rättigheter. Vi vidarebefordrar, säljer eller byter aldrig dina personuppgifter för marknadsföringsändamål till tredje part utanför TÖS.

Pension

Som tolk är du uppdragstagare vilket innebär att Jönköpings kommun inte betalar in någon avgift till din tjänstepension. Däremot betalas allmän pension ut av staten till alla som har arbetat eller bott i Sverige och grundas på inkomstskatt. Observera att du därmed själv måste ombesörja för eventuellt pensionssparande utöver den allmänna pensionen.

Försäkring

Tolkförmedlingen har tecknat en gruppolycksfallsförsäkring som gäller för dig under uppdragets bokade tid samt resa till och från tolkuppdraget. Vid skador på bil gäller din egen fordonsförsäkring.

Förslag och synpunkter

Vi tar tacksamt emot förslag och synpunkter. Det finns en förslagslåda på kontoret och naturligtvis går det även bra att mejla in förslag och synpunkter till oss.

Besök oss

Du är alltid välkommen att besöka oss. Det finns ett uppehållsrum där du kan sitta ner, ta en kopp kaffe och kanske möta några tolkkollegor. I rummet finns en dator som du kan använda. Det finns även rum för telefontolkning.

Kontakta oss

Om du behöver komma i kontakt med tolkförmedlare eller enhetschefen för ett personligt möte ring oss för att boka in en tid på telefon 036-10 60 12 alternativt skicka ett mejl till tolk@jonkoping.se.