

SPRÅKEXPERTERNAS POLICY

SPRÅKEXPERTERNAS policy utgör ett övergripande och gemensamt regelverk för tolkar som jobbar hos oss. Denna policy har som grund rådande lagstiftningar samt villkor som ställs på oss i enskilda avtal.

SPRÅKEXPERTERNAS värdeord är kvalitet, modernitet och affärsmässighet. När du jobbar hos oss som tolk representerar du oss och dessa värderingar. Vi har utvecklat ett verktyg som underlättar ditt åtagande som tolk före, under och efter uppdrag. Ett ärligt och professionellt agerande är därför nyckeln för ett lyckat tolkuppdrag och visar din kunnighet och pålitlighet.

SPRÅKEXPERTERNA jobbar med principen att arbeta med optimala matchningar mellan uppdragstagare och kund.

För en optimal matchning av uppdrag ska du som tolk därför:

- hålla din tolkprofil uppdaterad med information om tillgänglighet (var och när du kan och vill jobba) samt kompetensnivå (1-4) genom kontakt med agent/förmedlare
- noga läsa igenom informationen du får från oss i beställningen (tid, plats, eventuell handläggare/klient och uppdragets art) innan åtagande av uppdrag
- bedöma din lämplighet för uppdraget (t.ex. jäv) innan åtagande. Det är alltid bättre att tacka nej till ett uppdrag du känner dig osäker på. Att tacka nej påverkar inte mängden uppdragsförfrågningar som skickas.

Åtagande av uppdrag innebär följande:

- utförande av alla uppdrag i enlighet med denna policy samt SPRÅKEXPERTERNAS avtalsdokument
- acceptering av avtalsspecifika villkor för avbokningstider, ersättningsvillkor samt våra redovisningsregler
- tillgänglighet i god tid för dina uppdrag. Om du riskerar att bli sen ska du meddela oss på förmedlingen direkt så att kunden kan informeras
- medvetenhet att innan uppdraget alltid presentera dig noga och tydligt, både på tolkspråket och på svenska, för kund och klient samt informera om din roll som tolk
- förstöring av egna anteckningar efter avslutad tolkning

08- 122 100 90

info@sprakexperterna.se

www.sprakexperterna.se

Strandbergsgatan 12, 6 tr, 112 51 Stockholm

Vid kontakttolkning:

- bär SPRÅKEXPERTERNAS tolkbricka väl synlig och legitimera dig vid begäran
- ha din mobiltelefon avstängd under tolkningen
- bär ej parfymerade hygien- och skönhetsprodukter vid tolkning
- rök ej strax innan uppdragets början för att undvika att föra in cigarettluk i lokalen
- respektera vedertagen klädkod
- tänk på att tolkupdraget redan börjar i väntrummet (eller motsvarande)

Innan du lämnar uppdraget ska tolkanvändaren signera att jobbet har utförts. Visa kunden alla uppgifter om uppdraget innan. Notera att vissa myndigheter har egna rutiner för avstämning av uppdraget.

Åtagande av uppdrag gällande telefontolkning gäller att:

- du ska sitta i ett enskilt rum där du kan tolka ostört
- du ska tala klart och tydligt då kund/patient/klient inte kan se dig
- uppmärksamma kunden om ljudkvaliteten inte är tillräcklig eftersom du ska kunna tolka allt som sägs
- du måste få arbeta helt ostört under hela tolkningen
- du ska finnas tillgänglig under hela den bokade tiden
- du ska ha ordlista, dator och andra hjälpmedel framme inför tolkningen
- du ska stämma av tiden med kund både vid start och efter avslutad tolkning

Återbud av uppdrag

Obs! Varje uppdrag som ej avvisats 48 timmar innan uppdragets start betraktas som accepterat. Accepterade uppdrag ska betraktas som ett ingånget avtal. I de fall en ersättare är möjlig att hitta i god tid kan du naturligtvis lämna tillbaka uppdraget. I annat fall utgår vi ifrån att du utför uppdraget i enlighet med beställningen.

Sjuk- och VAB-anmälan görs via telefon. Lämna helst besked om hur länge din anmälan gäller.

08- 122 100 90

info@sprakexperterna.se

www.sprakexperterna.se

Strandbergsgatan 12, 6 tr, 112 51 Stockholm



Viteskrav

Potentiella klagomål från kundens sida innebär att vi måste ställa krav på dig som tolk. SPRÅKEXPERTERNA förbehåller sig därmed rätten att belägga tolk som bryter mot gällande tolkpolicy med ett vite på 1 200 kr per uppdrag.

Reklamationer från kunder granskas av SPRÅKEXPERTERNA och viten kan bestridas av dig som tolk. Besvara alltid våra meddelanden gällande avvikelser så att vi tillsammans kan förklara för kunden bakomliggande orsak till den inkomna reklamationen. Gällande reklamationer ska du som tolk ej kontakta kunden själv. Reklamationshantering alltid sker mellan SPRÅKEXPERTERNA och kund.

08- 122 100 90

info@sprakexperterna.se

www.sprakexperterna.se

Strandbergsgatan 12, 6 tr, 112 51 Stockholm