

FRILANSTOLKRUTINENE

**Samarbeid med og formidling av
tolkeoppdrag til frilanstolker**

**Ressurskontor for frilansområdet
NAV Hjelpemiddelsentral**

Versjon 11, mai 2024

Innhold

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Innledning..... | 4 |
| 2 | Tolkens tilhørighet | 5 |
| 2.1 | Primærtolketjeneste | 5 |
| 2.2 | Registrering av nye tolker | 5 |
| 2.3 | Registrering i TiND | 5 |
| 2.4 | Registrering i WebSak | 5 |
| 2.5 | Etablering av lønn | 5 |
| 2.6 | ID-kort | 5 |
| 2.7 | Endring av personlige opplysninger | 6 |
| 2.8 | Når tolken slutter som frilans | 6 |
| 2.9 | Kontaktperson for nyutdannede tolker | 6 |
| 2.10 | Tips | 6 |
| 3 | Arbeidstid og bestillingstid | 7 |
| 3.1 | Tolkens oppdragstid | 7 |
| 3.2 | Dersom tolken ikke kan møte til oppdrag/ønsker fri | 7 |
| 3.3 | Når bruker ikke kommer | 7 |
| 3.4 | Når bruker avlyser direkte til tolken | 8 |
| 4 | Forberedelse..... | 9 |
| 4.1 | Ekstraordinær forberedelse | 9 |
| 4.1.1 | <i>Mal for forberedelse til enkelte typer oppdrag</i> | <i>9</i> |
| 4.2 | Forberedelse ved skriveolkeoppdrag | 10 |
| 4.2.1 | <i>Utlevering av tolket materiale.....</i> | <i>10</i> |
| 4.3 | Forberedelse ved videotolking..... | 10 |
| 5 | Kostgodtgjørelse, reiseutgifter og overnatting..... | 11 |
| 5.1 | Statens særavtaler for reiser innenlands/utenlands | 11 |
| 5.2 | Måltidstrekk og overnatting | 11 |
| 5.2.1 | <i>Særskilt for Eikholt.....</i> | <i>11</i> |
| 5.3 | Kost ved dagsoppdrag..... | 11 |
| 5.4 | Når måltidet er en del av oppdraget..... | 11 |
| 5.5 | Når overnatting ikke er strengt nødvendig..... | 12 |
| 5.6 | Ansvar for å ordne reise..... | 12 |
| 5.7 | Refusjon av flybilletter ved kansellering eller avbestilling..... | 12 |
| 5.7.1 | <i>Hvis frilanstolken er syk eller av andre personlige årsaker må trekke seg fra oppdraget:12</i> | <i>12</i> |
| 5.7.2 | <i>Hvis flyselskapet kansellerer flygningen:.....</i> | <i>12</i> |
| 5.7.3 | <i>Hvis NAV, arrangør eller bruker avlyser oppdraget:</i> | <i>12</i> |
| 5.8 | Reisebestilling og fakturering av det..... | 12 |
| 5.9 | Ved tolking for personer med døvblindhet i utlandet | 13 |
| 5.10 | Andre utgifter..... | 13 |
| 6 | Reisetid og ventetid | 14 |
| 6.1 | Reisetid..... | 14 |
| 6.2 | Ventetid..... | 14 |
| 6.3 | Ventetid i pauser og mellom oppdrag samme dag..... | 14 |
| 6.4 | Reisetid og ventetid før og etter tolkeoppdrag med overnatting | 14 |
| 7 | Avlyste oppdrag og erstatningsoppdrag | 15 |
| 7.1 | Rutine for tildeling av erstatningsoppdrag | 15 |
| 7.2 | Forsøksordning «24-timersregel» | 15 |
| 7.2.1 | <i>Oppsummert.....</i> | <i>15</i> |
| 7.3 | Tolkens betingelser ved erstatningsoppdrag..... | 16 |
| 7.3.1 | <i>Tolkens honorar ved avlyste oppdrag</i> | <i>16</i> |
| 7.3.2 | <i>Urimelig merbelastning.....</i> | <i>16</i> |
| 7.3.3 | <i>Tolkens tilgjengelighet.....</i> | <i>16</i> |
| 7.3.4 | <i>Når tolken ønsker fri, er syk, blir forhindret eller trekker seg fra oppdrag.....</i> | <i>16</i> |
| 7.3.5 | <i>Honorar til medtolke</i> | <i>16</i> |
| 7.3.6 | <i>Akuttoppdrag som erstatningsoppdrag</i> | <i>16</i> |
| 7.3.7 | <i>Avlønnning ved akuttoppdrag.....</i> | <i>17</i> |
| 8 | Annen betaler | 18 |
| 8.1 | Generelt om annen betaler..... | 18 |
| 8.2 | Feriereiser i utlandet..... | 18 |
| 8.3 | Rettsolking | 18 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 9 | Praktisering av skjønn | 19 |
| 10 | Saksgang ved konflikt | 20 |
| 10.1 | Brudd på vilkår/konflikt | 20 |
| 11 | Informasjon | 21 |
| 12 | Honorar, reiseregning og refusjon av utlegg | 22 |
| 12.1 | Honorarkrav | 22 |
| 12.1.1 | <i>Innsendingsrutiner</i> | 22 |
| 12.2 | Reiseregning og refusjon av utlegg i Unit4 T&E..... | 22 |
| 12.3 | E-postsignatur | 22 |
| 13 | Kontaktinformasjon | 24 |
| 14 | Vedlegg: Begrepsavklaring | 25 |

1 Innledning

Frilanstolkrutinene skal være til hjelp i samarbeidet mellom frilanstolker og tolketjenester. Rutinene skal sikre lik behandling i alle fylker. Rutinebeskrivelsen er utarbeidet på grunnlag av gjeldende regelverk og i samarbeid med hjelpemiddelsentralene.

Rutinebeskrivelsen skal være et levende dokument. Derfor vil dokumentet bli endret og utvidet etter hvert som nye utfordringer dukker opp. Det samme gjelder ved endringer i rundskrivene og annet regelverk.

Ressurskontor for frilansområdet er lokalisert ved NAV Tolketjenesten Oslo. Vi behandler honorarkrav og reiseregninger for alle frilanstolker som samarbeider med NAV og veileder tolker og tolketjenester på spørsmål rundt honorar, reiseregulativ, oppdragsbetingelser i tillegg til andre spørsmål og tilbakemeldinger.

Ressurskontor for frilansområdet tar imot forslag til rettelser og forbedringer i Frilanstolkrutinene med takk.

2 Tolkens tilhørighet

2.1 Primærtolketjeneste

Tolken har vanligvis sin primære kontakt med tolketjenesten i bostedsfylket sitt. Det kan være mulig å ha et nært samarbeid med flere tolketjenester, dersom praktiske hensyn tilsier dette.

Tolketjenestene har ansvar for å gi tilbud om faglig oppfølging til sine tolker. Tolkens primære tolketjeneste har også ansvar for å følge opp tilbakemeldinger til og fra tolken.

Tolken bør ha en startsamtale med sin primærtolketjeneste, for å etablere et godt samarbeid og gode rutiner fra starten av. Dette gjelder både nyutdannede tolker, tolker som flytter til et nytt fylke og tolker som går fra fast ansatt til frilans.

En startsamtale bør inneholde:

- Forventningsavklaring
- Gjennomgang av Frilanstolkrutinene
- Bekreftelse på gjennomført tolkestudie/vitnemål
- Opplæring i føring av honorarkrav
- Signering av databehandleravtale m/sjekkliste og taushetsplikterklæring, (kompetanse- og) personopplysningskjema.
- Settes på epost-liste for mottak av informasjon
- Opplæring i tolkebestilling.nav.no og applikasjonen
- Ta bilde til ID-kort

2.2 Registrering av nye tolker

- Tolkens primærtolketjeneste melder tolken inn i TiND ved å dele kompetanse- og personopplysninger med utviklerne i TiND.
- Tolkens primærtolketjeneste sender dokumentene (databehandleravtale m/sjekkliste og taushetsplikterklæring, og vitnemål deles via vitnemålsportalen) fra oppstartsamtales pr e-post til Ressurskontor for frilansområdet.
- Ressurskontoret registrerer tolken i WebSak og legger inn dokumentene, og bekrefter dette gjort til primærtolketjenesten.
- Primærtolketjenesten registrerer deretter personopplysningskjema i WebSak som x- notat med skjermet tilgang.
- Ressurskontoret registrerer tolken i lønningssystemet Agresso.
- Når tolken er registrert i Unit4/Agresso vil ressurskontoret sende tolken et ressursnummer til bruk ved honorarkrav og andre henvendelser.

2.3 Registrering i TiND

Tolkens primærtolketjeneste melder tolken inn i TiND ved å sende kompetanse- og personopplysningskjema til utviklerne i TiND.

2.4 Registrering i WebSak

Tolkens primærtolketjeneste sender dokumentene fra oppstartsamtales pr e-post til Ressurskontor for frilansområdet.

Ressurskontoret registrerer tolken i WebSak og legger inn dokumentene.

Personopplysningskjema registreres i WebSak som x- notat med skjermet tilgang for primærtolketjenesten.

2.5 Etablering av lønn

Alle nye tolker skal registreres i lønningssystem Agresso. Dette gjøres av Ressurskontor for frilansområdet. Når tolken er registrert vil hen motta et ressursnummer til bruk ved honorarkrav og andre henvendelser.

2.6 ID-kort

ID-kort blir produsert og sendt tolken av Ressurskontor for frilansområdet. Send et passfoto med nøytral bakgrunn i jpeg eller jpg-format til frilanstolk@nav.no. Kortet er på norsk og engelsk, og gyldig i 10. år. Kortet returneres til ressurskontoret om man ikke lenger er frilanstolk.

2.7 Endring av personlige opplysninger

Tolken må informere Ressurskontor for frilansområdet om endringer som gjelder navn, kontonummer, bostedsadresse, telefonnummer og e-postadresse. Tolken har også ansvar for å informere sin primærtolkjetjeneste. Ved flytting må tolken selv etablere kontakt med eventuell ny primærtolkjetjeneste.

2.8 Når tolken slutter som frilans

En inaktiv tolk blir meldt ut av TiND etter ett år. Dersom hen begynner som tolk igjen, må hen ta kontakt med sin primærtolkjetjeneste for å reetableres som frilanstolk. Primærtolkjetjenesten gir Ressurskontor for frilansområdet beskjed om reetableringen, slik at lønnsopplysninger blir oppdatert.

2.9 Kontaktperson for nyutdannede tolker

Kontaktpersonen har ansvar for oppfølging av nyutdannede tolker, for å etablere en tilknytning til tolketjenesten og skape et godt samarbeid.

Forslag til møtestruktur:

- August: Første møte med nye tolker hvor man avklarer forventninger, snakker om etikk, får presentert honorarskjema og gir opplæring i dette. Ressurskontor for frilansområdet deltar gjerne via videokonferanse når honorarskjema, regelverk og frilanstolkrutinene skal gjennomgås.
- November/desember: Hvordan går det? Fins det problemstillinger tolken ønsker å ta opp? Man kan snakke om tolkerollen, om viktigheten av å prøve seg på varierte oppdrag, om det å se egne ferdigheter og eventuelle begrensninger. Det er åpent for mange temaer - alt etter tolkens behov.
- April/mai: Avklare forventninger til samarbeidet fremover.

Tolkjetjenesten kan være med nye tolker ut på oppdrag for observering og veiledning, dersom tolken ønsker dette. Formidlerne bør ha en oversikt over nye tolker, for å bestrebe en best mulig tilpasning av oppdrag. Tolken har et eget ansvar for å informere om sin kompetanse og skal i henhold til Tolkeloven §3 vurdere denne med tanke på oppdrag som tilbys.

2.10 Tips

Som frilanstolk er det noe du selv må passe på:

- Sykepenger – Som frilanser har du ikke rett på sykepenger i arbeidsgiverperioden, det vil si de 16 første kalenderdagene. Ønskes sykepenger i denne perioden må du som frilanser kjøpe egen forsikring for dette. Etter arbeidsgiverperioden har du rett på sykepenger fra folketrygden, på samme måte som en ansatt person.
- Forsikring – Som frilanstolk er det viktig å ha en god reiseforsikring som også dekker tjenestereiser. Dersom du som tolk ikke kan møte til oppdrag, uansett av hvilken grunn, vil du selv være ansvarlig for påløpte kostnader. (som for eksempel flybillett, eventuelle forhåndsbetalinger etc.) Du har heller ingen yrkesskadeforsikring gjennom jobben. Dette må du også eventuelt kjøpe selv.
- Skattetrekk – Du må selv passe på at du har riktig skattetrekk i henhold til forventet årsinntekt. Skattetrekket kan du enkelt endre ved å logge deg inn på din side på skatteetaten.no, og endre forventet årsinntekt.
- Pensjon – Som alle yrkesaktive som betaler skatt opparbeider du deg alderspensjon gjennom folketrygden, men du blir ikke automatisk innmeldt i noen pensjonskasse for opparbeidelse av tilleggspensjon. Det finnes mange pensjonsparingsordninger, men dette må du kjøpe selv.

3 Arbeidstid og bestillingstid

3.1 Tolkenes oppdragstid

Oppdragsavtalen skal inneholde start og slutt på tolketid, eventuelt start og slutt på ventetid, og avtaler gjort rundt kost, reise eller forberedelsestid. Dette skal også tolkebruker bli informert om og eventuelt *rådspurt* om i kartleggingen av når behovet for tolk er størst og minst, når det kan holde med én tolk og når det er strengt nødvendig med to eller flere.

Alle tolkeoppdrag har et start- og sluttidspunkt. Hvis arbeidstiden ikke er lik differansen mellom disse to tidspunktene, må arbeidstiden fremgå av en arbeidsplan som vedlegges oppdraget. Arbeidsplanen skal klart vise når den ene og andre (og eventuelt tredje osv.) tolken skal jobbe. Arbeidstid er den tid man arbeider, *ikke* «fravær fra hjemmet», *ikke* «fra man reiser ut til man kommer hjem», *ikke* «den tiden man ikke sover».

Tolk skal endre status fra tildelt til dekket i tolkebestillingsløsningsapplikasjonen snarest etter at oppdraget er utført.

Dersom oppdraget starter før og/eller varer lengre enn oppsatt tid, skal dette registreres i applikasjonen, når tolken kvitterer ut oppdraget.

Dersom oppdraget slutter tidligere, skal dette registreres snarest i applikasjonen. Når tolken registrerer i applikasjonen at hen er ferdig før bestilt tid blir tolken automatisk satt opp som ledig med lønn, og blir tilgjengelig for andre oppdrag. Tolk må da selv gi beskjed om hen ikke ønsker å stå ledig med lønn.

3.2 Dersom tolken ikke kan møte til oppdrag/ønsker fri

Dersom tolken blir syk, eller av andre grunner forhindret fra å møte på oppdrag skal hen snarest avlyse oppdraget i applikasjonen ved å velge "avlyst av tolk". Tolketjenesten varsler deretter tolkebruker og eventuelt medtolk.

Vi minner om betingelsene rundt oppdragsavtalen, i ["Vilkår ved frilanstolkoppdrag"](#) sier at hver av partene kan fri seg fra avtalen inntil 14 dager før oppdragsstart. Oppsigelsen skal være skriftlig. Dette innebærer at avtalen om oppdrag er bindende for begge parter når det er 14 dager eller mindre til oppdragsstart. Bakgrunnen for denne regelen er at det skal være forutsigbart for tolk og formidler, men mest av alt; for bruker. Samtidig vet vi at «livet skjer», man kan bli syk eller ha syke barn og andre ting kan dukke opp. Det er da viktig å ha dialog med tolketjenesten. Først og fremst ved å trekke seg i appen og legge en forklaring der, men gjerne med en epost eller SMS i tillegg om det er kort tid til oppdraget.

Dersom tolken ønsker fri hele eller deler av oppdragstiden, istedenfor å stå ledig for erstatningsoppdrag etter en avlysning, må tolken snarest trekke tilgjengeligheten i tolkebestillingsløsningen. Honoraret bortfaller tiden tolken har fri.

Dersom tolken takker nei når et erstatningsoppdrag presenteres etter at det avbestilte oppdraget skulle vært påbegynt, og erstatningsoppdraget er praktisk mulig å gjennomføre uten urimelig merbelastning for tolken, bortfaller honorar fra dette tidspunktet.

Dersom tolken trekker seg fra oppdrag, blir syk eller av ulike grunner blir forhindret fra å møte til oppdrag/videotolkoppdrag bortfaller retten til honorar.

3.3 Når bruker ikke kommer

I noen tilfeller opplever vi at bruker ikke kommer til den tiden oppdraget er bestilt. Tolk må da forsøke å kontakte tolketjenesten og/eller bruker og avklare situasjonen. Dersom man ikke får beskjed eller svar fra bruker eller tolketjeneste, går man etter 20 minutter. Når bruker ikke kommer skal tolk endre status fra tildelt til avlyst av bruker i applikasjonen. Tolk blir da satt opp som ledig med lønn, og er tilgjengelig for andre oppdrag. Tolk som ikke ønsker stå ledig med lønn og dermed fraskriver seg retten til honorar, må logge seg inn på tolkebestilling.nav.no, finne det aktuelle oppdraget og tilbaketrekke sin tilgjengelighet.

3.4 Når bruker avlyser direkte til tolken

Tolkebrukere skal avbestille/avlyse til tolketjenesten, men i noen tilfeller er det tolken som får beskjed. Når bruker avlyser direkte til tolken (for eksempel via SMS eller e-post) skal tolk endre status fra tildelt til avlyst av bruker i applikasjonen.

4 Forberedelse

"I tolketaksten inngår ordinære forberedelser til tolkeoppdraget tilsvarende inntil 50 % av tolketiden. Ved tolking som krever ekstraordinære forberedelser, kan det gis godtgjørelse utover dette til forberedelser som er nødvendige og hensiktsmessige. Omfanget av slike ekstraordinære forberedelser fastsettes av NAV Hjelpemiddelsentral i forkant av oppdraget. Det kan ikke utbetales godtgjørelse for forberedelser som NAV Hjelpemiddelsentral ikke har gitt skriftlig forhåndssamtykke. Forberedelser til tolkeoppdrag godtgjøres med den til enhver tid gjeldende tolketakst."

4.1 Ekstraordinær forberedelse

Ved *spesielt krevende* oppdrag er det mulig å gi forberedelsestid utover det som ligger innbakt i frilanstaksten (1/2 time forberedelse pr tolketime). Tolkeoppdragets karakter og tolkens kompetanse må vurderes før ekstra forberedelse tilstås.

Eksempel på oppdrag der det kan være behov for ekstra forberedelse:

- Konferanser
- Kirkelige handlinger og andre seremonielle handlinger
- Teater/musikk
- Oppdrag med tolking til/fra engelsk eller andre fremmedspråk
- Undervisningstolking ved spesielt krevende studier

Listen er ikke uttømmende!

4.1.1 Mal for forberedelse til enkelte typer oppdrag

Det er bestemt et minimum av forberedelse til enkelte typer oppdrag:

- Kirkelige/seremonielle handlinger: 1 time tolking = 1 1/2 time ekstraordinær forberedelse pr tolk, 3 timer dersom man tolker oppdraget alene (pluss halvtimen inkludert). Kaffe/middag/selskap eller lignende i etterkant ses for seg, som et «vanlig» oppdrag.
- Teater/forestillinger: 1 time tolking = 6 timer ekstraordinær forberedelse pr tolk + se forestillingen på forhånd (direkte eller opptak). Dette gjelder «offentlige» arrangement, ikke skoleforestilling, juleavslutning og lignende, det forventes der et noe mindre behov for forberedelse.
- Konsert/sanger på konserter/scenepptredener: 1 time pr sang. Dette gjelder «offentlige» arrangement, ikke skoleforestilling, juleavslutning og lignende, det forventes der et noe mindre behov for forberedelse.

NB: Formidler skal alltid legge antall timer forberedelse i avtalte betingelser på oppdraget, også det som er bestemt som et minimum.

Tolker på samme oppdrag kan bli tilstått ulik forberedelsestid, avhengig av kompetanse og annen forkunnskap.

Forberedelse honoreres med samme takst som ordinær takst (dagtakst for døve) uavhengig av når på døgnet forberedelsen eller oppdraget finner sted, og uavhengig av brukergruppe. All forberedelse skal godkjennes av tolketjenesten som har formidlet oppdraget. Gjennomført forberedelse til et oppdrag som senere blir avlyst honoreres. Ved uforutsett behov for forberedelse må tolken kontakte formidler neste virkedag for godkjenning, og formidler må føre det i avtalte betingelser.

Forberedelse som ikke er gjennomført eller ikke er godkjent honoreres ikke.

Å møte 10-15 minutter før oppdragsstart for å orientere seg, ordne praktiske ting som plassering og lys, hilse på brukere mv, er en naturlig del av den forberedelse som ligger innbakt i taksten. Særskilt behov for tilrettelegging og eventuelle forberedelser sammen med bruker kan vurderes dersom oppdraget ellers krever forberedelse opp til eller over den halve timen pr. time tolking.

Presisering: Det er det totale behov for forberedelse (praktiske forberedelser samt lesing av manus/pensum, se en forestilling som senere skal tolkes, forberedelse sammen med medtolk og/eller bruker) som skal legges til grunn når behovet for ekstra forberedelse vurderes. Dersom det totale behovet overstiger den innbakte forberedelsen, kan det søkes om ekstra forberedelse. Oversikt over når forberedelsen er gjennomført, må noteres i kommentarfeltet i honorarkravet.

4.2 Forberedelse ved skriveoloppdrag

Ved skriveoloppdrag tilstås det inntil 30 minutter ekstra tid til nødvendig rigging pr. oppdrag. Denne ekstra tiden honoreres på lik linje med ekstraordinær forberedelse med forberedelsestakst. I de tilfeller rigging ikke er nødvendig, for eksempel ved oppdrag over flere dager der rigging kun skjer på første dag, faller denne ekstratiden bort de påfølgende dager.

Dersom tolken må låne/benytte utstyr fra tolketjenesten, vil tid brukt til henting og/eller levering av dette utstyret honoreres som reisetid.

4.2.1 Utlevering av tolket materiale

Tolkebruker kan be om utlevering av tolket materiale. Viser til retningslinjene rundt dette, som du finner på nav.no, under [rettigheter](#).

4.3 Forberedelse ved videotolking

I forbindelse med tolking på skjerm, kreves det ofte noe ekstra forberedelse til innlogging, til å sikre god lyd og godt bilde, at alle deltakere blir invitert og får koblet seg på. Det tilstås derfor inntil 30 minutter ekstra tid, til nødvendig forberedelse ved videotoloppdrag. Dette føres på honorarkravet som forberedelse. Ved skriveoloppdrag på skjerm tilstås det forberedelse etter 4.3, ikke 4.2.

5 Kostgodtgjørelse, reiseutgifter og overnatting

5.1 Statens særavtaler for reiser innenlands/utenlands

Tolker plikter å gjøre seg kjent med og holde seg oppdatert på bestemmelsene i

- Særavtale om dekning av utgifter til reise og kost innenlands
- Særavtale om dekning av utgifter til reise og kost utenfor Norge

5.2 Måltidstrekk og overnatting

Når måltider er påspandert og dekket av andre, skal det foretas måltidstrekk i kostgodtgjørelsen i tråd med bestemmelsene i Særavtale om dekning av utgifter til reise og kost innenlands* § 9.2 og Særavtale om dekning av utgifter til reise og kost utenfor Norge* § 9.3.

*heretter kalt særavtalen

Oppdragsgiver kan bestille overnatting med måltider inkludert, eller gi tolken fullmakt til å gjøre bestillingen selv. I så fall skal det foretas måltidstrekk for de bestilte måltidene selv om tolken velger å spise annet sted.

Dersom tolken må* innta et måltid utenfor oppdragsstedet, dekkes dette etter regning (mineralvann inngår ikke), og måltidstrekk for det bestilte måltidet foretas.

*«må» innebærer at bruker velger å forlate oppdragsstedet og dermed forhindrer tolken fra å benytte seg av de bestilte måltidene.

Når det er mulig, bør tolketjenesten bestille overnatting med måltider inkludert, eller pålegge tolken å gjøre dette. Dersom tolketjenesten unnlater å bestille overnatting med måltider inkludert, eller unnlater å pålegge tolken å gjøre dette, kan tolken bruke satsene for ulegitimert kostgodtgjørelse.

5.2.1 Særskilt for Eikholt

Kost og overnatting på Eikholt dekkes direkte av NAV. Eikholt serverer mat og tolkene skal benytte seg av dette, og foreta måltidstrekk i honorarkravet. Dette gjelder også når tolken er der på dagsoppdrag. For at kjøkkenet skal ha oversikt over hvor mange det skal dekkes til må tolkene (både de som er der på dagsoppdrag og de som overnatter) krysse av på en liste ved siden av resepsjonen. På listen skriver tolken sitt navn, krysser av for eventuell overnatting, alle måltider som faller innenfor oppdragstiden og om man er frilans eller ansatt. Eikholt sender deretter en samlet faktura til NAV, med navnelisten på frilanstolkene vedlagt for kontroll. Ansatte tolker må selv legge ut for måltidene og eventuell overnatting.

5.3 Kost ved dagsoppdrag

Ved dagsoppdrag er tolken ansvarlig for å ordne egne måltider. Har man krav på kost i henhold til særavtalen, får man utbetalt kostgodtgjørelse etter gjeldende sats. Har man ikke krav på kost, vil man måtte bekoste mat selv. Det finnes noen unntak, for eksempel dersom tolken er alene på oppdrag, der det kan være aktuelt med utgiftsdekning mot kvittering (mineralvann inngår ikke). Dette må i så fall avklares på forhånd med eier av oppdraget.

5.4 Når måltidet er en del av oppdraget

Tolkene skal legge ut for egne måltider i henhold til særavtalen, og i utgangspunktet ikke betale for kurspakker, dagpakker, kuverter inkl. alkohol o.l. Unntak kan være arrangementer med et begrenset antall plasser der arrangør krever betaling for alle som opptar en plass, eller det er vanskelig å få tak i annen mat. Tolken må forsikre seg om at det er bestilt mat til hen.

Det er viktig at alle tvilstilfeller og unntak blir avklart med den tolketjenesten som er eier av oppdraget på forhånd, og at det er skrevet i avtalte betingelser i tolkebestillingsløsningen.

Der NAV definerer måltidet som en viktig del av oppdraget og utgiften overstiger kostsatsene, eller vilkårene for ulegitimert kostgodtgjørelse ikke er til stede, vil dette kunne dekkes i henhold til særavtalen 9.2.9 § 9 punkt 2. I slike tilfeller skal tolken/tolketjenesten kontakte arrangør og forhøre seg om muligheter for en redusert kuvert, fjerning av alkohol fra kuverten og andre besparende tiltak. Tolken får ved slike unntak dekket sine utgifter etter kvittering vedlagt honorarkravet.

5.5 Når overnatting ikke er strengt nødvendig

Ved oppdrag der tolken ønsker å overnatte, og dette ikke er strengt nødvendig, skal det gjøres en avveining av tolkens behov for hvile opp mot kostnadene ved overnattingen. En tommelfingerregel er at tolken bør kunne få minst 8 timer reell hvile. Praksis må være forsvarlig og gi tolken mulighet til å utføre jobben på en god måte.

Dersom det er rimeligst for staten at tolken overnatter framfor å reise hjem, er dette noe tolketjenesten kan legge til grunn ved tildeling av oppdraget.

5.6 Ansvar for å ordne reise

Tolken har selv ansvar for å ordne reise til og fra oppdrag. Ut fra klimahensyn skal nødvendigheten av en reise alltid vurderes før den foretas. Reisen skal etter en samlet vurdering foretas på den for staten hurtigste, rimeligste og mest miljøvennlige måte så langt dette er forenlig med en effektiv og forsvarlig gjennomføring av reisen jf. særavtalen 9.2.3 § 3 punkt 1.

Bare ved enkeltoppdrag med svært høye reiseutgifter og/ eller svært kompliserte reiser vil det helt unntaksvis være mulig å bruke NAVs reisebyråavtale for direktefakturering (se punkt 5.7). I slike tilfeller må tolketjenesten som eier oppdraget sikre at reiseregningen blir kontrollert mot fakturaen, ved å sende beskjed til Ressurskontor for frilansområdet.

Bruk av taxi må godkjennes av tolketjenesten på forhånd, og føres i avtalte betingelser i TiND. Ved uforutsette hendelser må tolken kontakte formidler neste virkedag for godkjenning av utgifter, og formidler må føre det i avtalte betingelser. Dersom godkjenning ikke blir innhentet refunderes ikke utlegget.

Man skal reise kollektivt når det er mulig og hensiktsmessig. Region-/ lokaltog skal fortrinnsvis benyttes framfor flytog og flybuss. Dersom det samlet blir rimeligere å velge egen bil skal dette forhåndsgodkjennes⁸ og føres i avtalte betingelser. Ved bruk av flytog eller flybuss framfor andre transportmiddel (eller andre transportmidler ikke er tilgjengelig) skal dette redegjøres for.

5.7 Refusjon av flybilletter ved kansellering eller avbestilling

5.7.1 Hvis frilanstolken er syk eller av andre personlige årsaker må trekke seg fra oppdraget:

Frilanstolken må selv søke å få refundert utlegget fra egen reiseforsikring. NAV dekker ikke utlegg til flybilletter i disse tilfellene.

5.7.2 Hvis flyselskapet kansellerer flygningen:

Frilanstolken må selv sende krav til flyselskapet/reiseselskapet om refusjon av flybillettene. NAV dekker eventuelle restbeløp flyselskapet/reiseselskapet ikke dekker.

5.7.3 Hvis NAV, arrangør eller bruker avlyser oppdraget:

Ved lavprisbilletter: NAV dekker hele beløpet.
Ved fleksible billetter: (Man skal alltid reise på, for staten, billigst mulig måte.)
Refusjon kreves av flyselskapet/reiseselskapet.
NAV dekker eventuelle restbeløp flyselskapet/reiseselskapet ikke dekker.
Dokumentasjon på dekket beløp må vedlegges.

5.8 Reisebestilling og fakturering av det

Tolken bestiller selv sin reise gjennom flyselskap, direkte på hotell osv. Unntaksvis ved sammensatte reiser kan et reisebyrå benyttes.

Ved høye kostnader (over kr 10 000,- for reisen/oppholdet) eller andre særlige grunner, er det mulig å få sendt faktura for utgiften til NAV. I de tilfeller må følgende skje:

Tolken ber tolketjenesten om godkjenning av reisen og av direktefakturering (tolketjenesten = den tolketjenesten som formidler oppdraget)

Bestillingen gjøres gjennom Porten av formidler av oppdraget, se lenke: [Bestilling av reise med faktura//Navet](#)

Rutinen i korte trekk:

Det er NAV Økonomitjeneste (ØT) som gjennomfører bestilling av reiser via fakturasystemet til Berg-Hansen. Bestilling sender du til ØT i Porten. Velg «Meld sak om reise/refusjon av utlegg»

Følgende opplysninger må være med:

- Navn og ressursnummer for frilanstolk
- Telefonnummer
- Informasjon om flyreise. Avreisetidspunkt og navn på flyplass for utreise og retur
- Informasjon om evt. hotell
- Ident B101374, til ressursperson som skal godkjenne faktura i Eye-Share
- Send beskjed til frilanstolk@nav.no om den godkjente reisen

Vi minner på at denne muligheten skal brukes kun i unntakstilfeller, der reisen enten er svært kostbar og/eller komplisert og/eller det er andre tungtveiende grunner for at tolken ikke kan legge ut for reisen.

5.9 Ved tolking for personer med døvblindhet i utlandet

Ved dagliglivets gjøremål skal utgiftene til «tolk nr. 1» dekkes av bruker. Tolk nr. 2, 3 mv dekkes av NAV på samme måte som ved oppdrag i Norge. Tolk nr. 1 har krav på det samme som tolk nr. 2, 3 osv. Tolken leverer krav som vanlig, og NAV fakturerer bruker for dette i etterkant. Bruker skal dekke reise, kost og losji, tilsvarende det en eventuell tolk 2 får/ville ha fått utbetalt. Reise- og tolketimene dekkes av NAV. Reiseutgiftene i Norge fra hjemmet til utreisested og en eventuell overnatting før utreise dekkes av NAV. Det samme ved hjemreise, fra innreisested i Norge til hjemmet. Kompensasjonstillegget er skattepliktig, og dekkes av NAV.

Dersom reisen er i forbindelse med jobb, eller obligatorisk ved høyere utdanning, dekker NAV utgiftene for alle tolkene.

5.10 Andre utgifter

Tolken kan få dekket utstyr i forbindelse med oppdrag. Tolken bør først undersøke om leie/ lån av utstyr er mulig, før eventuelle innkjøp. Dette gjelder utstyr man ikke kan forvente at man eier fra før. Eksempler på dette kan være pensumlitteratur, spesialutstyr i forbindelse med friluftsliv, vaksinerings ved utenlandsoppdrag med mer. Alle innkjøp må avklares med tolketjenesten på forhånd. Alt innkjøpt utstyr tilhører NAV, og skal leveres den lokale tolketjenesten straks det er mulig, med unntak av engangsutstyr. NAV dekker ikke utstyr som støvler, regntøy, varme hansker og annet man kan forvente at man har fra før.

En tolk som tar skrivetolkoppdrag forventes å eie egen pc og eventuelt eksternt tastatur.

Ved uforutsette utgifter må tolken kontakte formidler neste virkedag for godkjenning, og formidler må føre det i avtalte betingelser.

6 Reisetid og ventetid

6.1 Reisetid

Det gis et nødvendig tillegg til tolken for nødvendig reise før og etter oppdraget. Reisetiden beregnes etter *Forskrift om stønad til tolkehjelp for hørselshemmede/tolke- og ledsagerhjelp for døvblinde §3 første ledd*. Det gis minimum en time reisetid i forbindelse med oppdrag. Reisetid før og etter oppdraget legges sammen.

6.2 Ventetid

Tid mellom reise og selve tolkeoppdraget og tid mellom to oppdrag samme dag der det ikke er hensiktsmessig å reise hjem, kan regnes som ventetid.

6.3 Ventetid i pauser og mellom oppdrag samme dag

Ofte utfører tolken flere oppdrag samme dag. I de tilfeller det ikke er mulig eller hensiktsmessig å dra hjem, og få minst en time hjemme, vil tiden mellom oppdragene kunne regnes som ventetid og honoreres som reisetid. Tolken forventes å kunne stille til andre oppdrag, der dette er mulig og hensiktsmessig.

Pauser i oppdrag til og med en time regnes som tolketid og honoreres med tolketakst. Pauser over en time regnes som ventetid og honoreres som reisetid.

Dette punktet gjelder også ved videotolking utført hjemmefra.

6.4 Reisetid og ventetid før og etter tolkeoppdrag med overnatting

Reisen begynner idet tolken forlater sin bopel og varer frem til tolken er hjemme igjen.

Det kompenseres ikke for reisetid mellom kl. 22:00 – kl. 06:00 hvis tolken har rett på natttillegg eller benytter soveplass. Jf. Særavtalen 9.2.10 §10.

Tildeles tolken et oppdrag hvor det er nødvendig å starte reisen dagen før tolkestart, begynner reisen idet tolken forlater sin bopel og varer frem til tolken ankommer oppdragsstedet. Tid frem til kl. 22.00 reisedagen og tiden fra kl. 06.00 og frem til tolkestart neste dag, er å anse som ventetid og honoreres med vente-/reisetakst

Dersom tolken velger å reise tidligere enn strengt nødvendig, tilstås ikke ventetid i differansen mellom valgt reisetidspunkt og nødvendig reisetidspunkt.

Tildeles tolken et oppdrag som avsluttes så sent at overnatting er nødvendig honoreres tiden mellom tolkeslutt og frem til klokken 22:00 og tiden fra klokken 06:00 neste morgen og frem til tolken kommer hjem med vente-/reisetakst. Hjemreisen skal starte så tidlig som mulig, etter åtte timers hviletid.

Tiden mellom avsluttet tolking den ene dagen og oppstart av tolkingen neste dag regnes ikke som ventetid og honoreres derfor ikke.

Ventetid skal regnes sammen med reisetiden og godtgjøres som den. Reisetid før og etter tolkeoppdraget skal legges sammen.

Ventetid kan ikke brukes til å gjøre tolkeoppdrag mer attraktive for tolken.

Illustrasjon:

| 12-17 | 17-22 | 22-06 | 06-10 | 10-18 | 18-22 | 22-06 | 06-10 | 10-18 | 18-22 | 22-06 | 06-10 | 10-15 | 15-18 | 18-01 |
|-------|-------|-------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|
| Reise | Vente | Natt | Vente | Tolke | Fritid | Natt | Fritid | Tolke | Fritid | Natt | Fritid | Tolke | Vente | Reise |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Tolke-sats dag og kveld | | | | | | | | | | | | |
| | | Vente 60% av dag / reise døve | | | | | | | | | | | | |
| | | Fritid/natt ingen betaling | | | | | | | | | | | | |

7 Avlyste oppdrag og erstatningsoppdrag

Utdrag fra rundskriv til folketrygdloven § 10-7 f:

Et tolkeoppdrag er en avtale mellom NAV og tolken. Avtaleforholdet reguleres gjennom gjeldende regelverk, herunder rammedokument – fastsatt av Arbeids- og velferdsdirektoratet og «Vilkår ved frilanstolkeoppdraget» fastsatt av NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.

....

Dersom et tolkeoppdrag bortfaller, og det ikke kan skaffes nytt tolkeoppdrag, gis det avtalt honorar i henhold til gjeldende takster for inntil 14 dager regnet fra da tolkeoppdraget bortfalt. Det betales kun for den delen av det bortfalte tolkeoppdraget som eventuelt faller innenfor disse 14 dagene. Ved tilleggsavtale om tolking i arbeid og utdanning kan perioden utvides til 30 dager. Retten til honorar bortfaller hvis tolken ikke er tilgjengelig for erstatningsoppdrag som ikke innebærer urimelig merbelastning innenfor den opprinnelige oppdragstiden. Ved bortfall av tolkeoppdrag gis det bare dekning for allerede påløpte kostnader og gjennomførte forberedelser. Det gis ikke erstatning for tillegg som kunne påløpt om oppdraget hadde blitt gjennomført.

7.1 Rutine for tildeling av erstatningsoppdrag

Tolken som er avlyst fra oppdrag blir automatisk registrert i tolkebestillingsløsningen som tilgjengelig ressurs i en liste over avlyste tolker med lønnskrav/ledig med lønn.

Fullstendig rutine ligger i formidlingsrutinen på Navet

Har man en tolk som er "ledig med lønn" skal denne tolken vurderes først, også i tilfeller der bruker har ønsket seg en annen tolk. Utvis likevel skjønn rundt brukers ønske/ behov og rett tolk på rett sted. Vaktene på nasjonal Akuttvakt Tolk benytter denne listen.

7.2 Forsøksordning «24-timersregel»

NAV ønsker, etter forslag fra en av tolkenes organisasjoner, å komme tolkene i møte og prøver ut følgende fra 1. juni 2024 og ut året. Informasjon sendt ut pr epost 2.mai 2024.

«For å redusere belastningen for frilanstolken ved endringer tett opptil det avlyste oppdragets start, blir det slik at du de siste 24 timer før det opprinnelige oppdragets start selv følger med i listen over ledige oppdrag for den avlyste oppdragstiden og melder deg til erstatningsoppdrag. Du vil de siste 24 timer før det avlyste oppdragets start ikke motta henvendelser om erstatningsoppdrag. Du vil likevel motta honorar for det avlyste oppdraget (hvor oppdraget er å regne som én SA).

Henvendelser fra NAV om erstatningsoppdrag skal komme fra NAV til frilanstolken innen 24 timer før oppdragets start. Frilanstolken har ansvar for å forsikre seg om at det ikke er kommet henvendelser fra tolketjenesten før stoppunktet på 24 timer før oppdragsstart på det avlyste oppdraget.

Når du selv melder din ledige kapasitet til å ta erstatningsoppdrag, skriver du i kommentarfeltet til oppdraget at dette er et erstatningsoppdrag.

Ved avlyste oppdrag utover de 24 timene, er det den ordinære 14 dagers regelen som gjelder.»

7.2.1 Oppsummert

- Du blir ikke kontaktet av formidling om erstatningsoppdrag når det er mindre enn 24 timer til det avlyste oppdraget skulle startet. Dette gjelder også akuttoppdrag.
- Du har ansvar for å forsikre deg om at formidling ikke har kontaktet deg før fristen på 24 timer. Har formidling kontaktet deg før fristen, må du besvare dette så fort du har mulighet og avklare eventuelt erstatningsoppdrag på vanlig måte i henhold til den ordinære 14-dagersregelen.
- Du går selv inn i listene over ledige oppdrag og forsøker å finne et annet oppdrag som du har kompetanse til å ta, melder deg interessert til dette og skriver at dette er erstatningsoppdrag. Dersom du ikke finner oppdrag du kan ta, gjør du ikke noe mer. Denne ordningen er basert på samarbeid og tillit.
- NB: et oppdrag er én SA. Er du avbestilt flere dager på rad eller har på flere oppdrag samme dag, er det den enkelte SA både du og formidler forholder dere til.

7.3 Tolkens betingelser ved erstatningsoppdrag

7.3.1 Tolkens honorar ved avlyste oppdrag

Tolken skal ha honorar for den delen av det opprinnelige oppdraget som faller innenfor en 14-dagers periode regnet fra den dagen tolkeoppdraget bortfaller. Avlysningsdagen er dag 0, og vi teller 14 dager deretter (en avlysning gitt en tirsdag gjør at tolken får lønn til og med tirsdagen to uker senere). Tildeles det erstatningsoppdrag som er tilsvarende eller kortere i tid enn det opprinnelige oppdraget, honoreres tolken for det opprinnelige. Eventuell avtalt mertid ved erstatningsoppdrag skal honoreres.

Det kan gis beskjed om at tolken skal være klar som tilgjengelig tolk på et angitt sted. Dette må varsles i god tid, og skal ikke medføre urimelig merbelastning eller ekstra reisetid. Tolken skal kun være tilgjengelig i tidsrommet for den opprinnelige avtalte oppdragstiden. Dersom det opprinnelige oppdraget ville medført overnatting hjemmefra, kan tolketjenesten også forvente å bruke tolken til oppdrag med overnatting et annet sted.

7.3.2 Urimelig merbelastning

Erstatningsoppdrag kan avvike fra det opprinnelige i innhold, men skal ikke føre til «urimelig merbelastning». Hva som er akseptabelt og hva som er «urimelig merbelastning» vil variere, og må avklares gjennom dialog mellom tolken og tolketjenesten. I avklaringen skal tolkens vurdering vektlegges, og det skal alltid tas hensyn til eventuelle behov for forberedelse ved erstatningsoppdrag. I dialogen kan det avtales forskyving eller forlengelse av oppdragstiden, der mertid utenfor opprinnelig avtaletid alltid skal honoreres. Tolken kan avvise forskyving eller forlengelse under henvisning til den opprinnelige oppdragsavtalen. Tolken har et eget ansvar for å informere om sin kompetanse, og for å vurdere denne med tanke på oppdrag som blir tilbudt.

7.3.3 Tolkens tilgjengelighet

Ved avlyst oppdrag skal tolken være tilgjengelig på telefon i den opprinnelige avtalte oppdragstiden. Dersom tolken ikke er tilgjengelig på telefon/ ikke har dekning/ ikke svarer/ ikke ringer tilbake innen rimelig (med «rimelig tid» mener vi 2-3 oppringninger fra formidler innenfor 15-20 minutters tid) tid vil tolken bli trukket i honorar fra det tidspunktet tolken ble forsøkt kontaktet og ut dagen. Tolketjenesten sender e-post til Ressurskontor for frilansområdet med tolkens navn og tidspunkt for når tolketjenesten har forsøkt å ringe, slik at ressurskontoret har oversikt over når tolken skal ha honorar.

Står tolken ledig med lønn, kan hen bli kontaktet av akuttvakt. Akuttoppdrag som erstatningsoppdrag har samme vilkår som andre erstatningsoppdrag.

Hadde det opprinnelige oppdraget utløst døvblindtakst, skal denne taksten benyttes for hele den opprinnelige oppdragstiden, mens eventuell mertid honoreres etter takst for det faktisk tolkede oppdraget. Dette følger av bestemmelsen i *Vilkår ved frilanstolkeoppdrag* om at «Frilanstolkens betaling skal tilsvare det opprinnelige oppdraget hvis erstatningsoppdraget er mindre enn det avtalte og skal følge erstatningsoppdraget hvis det er større».

7.3.4 Når tolken ønsker fri, er syk, blir forhindret eller trekker seg fra oppdrag

Se kapittel 3.2

7.3.5 Honorar til medtolk

Hvis en av tolkene blir syke eller trekker seg fra oppdraget ved et fler-tolk-oppdrag, kan det føre til at oppdraget endrer karakter og «avviker uforholdsmessig» fra det opprinnelige oppdraget for medtolken(e). Medtolken(e) vil dermed fortsatt ha krav på honorar.

7.3.6 Akuttoppdrag som erstatningsoppdrag

Står tolken ledig med lønn, kan hen bli kontaktet av Akuttvakt Tolk.

Akuttvakt tolk er en nasjonal døgnåpen telefonvaktjeneste som administrerer akutte behov for tolk som oppstår utenfor tolketjenestens arbeidstid.

Definisjonen av «akutt» er situasjoner som oppstår plutselig og som vil få urimelig store konsekvenser for brukerne våre om de må vente til neste virkedag.

Akuttoppdrag slik det er omtalt i rutinen, er oppdrag som er formidlet av Akuttvakt tolk. Vakten vil alltid være i dialog med tolken før oppdrag tildeles.

Dersom det oppstår akutte situasjoner, og tolker opplever å bli oppringt direkte av bruker eller andre bestillere må akuttvakt tolk informeres om utrykningen slik at vi unngår dobbeltarbeid og kan følge opp sak og avlønning til tolken.

Tolken skal sende e-post til nav.akuttvakt.tolk@nav.no når oppdraget er avsluttet, med start- og slutt-tid for oppdraget.

Akuttvakten vil benytte tolker som er ledige med lønn. I de tilfeller hvor akuttvakten ringer en frilanstolk som er meldt ledig med lønn, og vedkommende ikke besvarer anrop eller ringer tilbake innen rimelig tid, bortfaller honorar fra dette tidspunktet. Dersom tolken takker nei når et erstatningsoppdrag presenteres og erstatningsoppdraget er praktisk mulig å gjennomføre uten urimelig merbelastning for tolken, bortfaller honorar fra dette tidspunktet og ressurskontoret får beskjed om dette.

7.3.7 Avlønning ved akuttoppdrag

Ved akuttoppdrag (tildelt av Akuttvakt Tolk) får man tolketakst fra man reiser hjemmefra til man kommer hjem, minimum to timer.

8 Annen betaler

8.1 Generelt om annen betaler

Der retten til tolk følger annen lovgivning enn Lov om folketrygd vil det være den aktuelle etat/instans som vil være ansvarlig for bestilling av, og utgifter til, tolk.

Når NAV formidler et oppdrag og tolken sier ja til oppdraget, så er det NAV tolken inngår avtale med. NAV er ansvarlig for at frilanstolkene får betalt for alle oppdrag som tolketjenesten formidler, uavhengig av om oppdraget belastes folketrygden eller skal dekkes av en annen instans. Tolken sender sitt krav om honorar for alle oppdrag til Ressurskontor for frilansområdet.

Når tolken har utført et oppdrag der en annen instans har betalingsansvaret vil hen påfølgende dag motta en e-post med en lenke til en oppdragskvitting. Her blir tolken bedt om å fylle ut informasjon om oppdraget. (Reisetid/-kostnader, eventuell kostgodtgjørelse etc.). Purringer vil sendes ut dersom tolken glemmer å fylle dette ut. Denne informasjonen danner grunnlaget for fakturaen NAV sender til betalingsansvarlig. I TiND registreres alle oppdrag i henhold til oppdragets art (dagligliv, helse, utdanning eller arbeid), og ikke i henhold til hvor betalingsansvaret ligger. Det er fakturaansvarlige på hver tolketjeneste som følger opp dette.

8.2 Feriereiser i utlandet

Ved feriereise i utlandet (dagliglivets gjøremål) dekker bruker selv reise og opphold for tolken(e). Personer med døvblindhet dekker reise og opphold for tolk nr. 1, øvrige tolker dekkes av NAV.

Honorar og kompensasjonstillegg utland dekkes av NAV.

8.3 Rettstolking

Ved rettstolking må oppdragskvitting mottatt per e-post fylles ut. I tillegg må skjema «arbeidsoppgave og salærfastsettelse» fylles ut, signeres og legges ved samme e-post som honorarkravet, for å få utbetalt domstolsats. Skjemaet finner du [HER](#). Det er kun side 1 og 5 som skal fylles ut.

9 Praktisering av skjønn

Hver enkelt tolketjeneste har ansvar for å svare på spørsmål og problemstillinger fra sin tolk i første omgang.

Rutinebeskrivelsen skal være en hjelp i dette arbeidet, og gi føringer som skal sikre lik behandling i alle fylker. Rutinebeskrivelsen er utarbeidet på grunnlag av gjeldende regelverk og i samarbeid med hjelpemiddelsentralene og fagorganisasjonene.

Dersom man er i tvil, kan Ressurskontor for frilansområdet rådføres.

Rutiner det er uenighet om, nye områder det må tas stilling til og lignende, vil bli tatt opp fortløpende. Rutinebeskrivelsen er et levende dokument, som endres og utvides etter hvert som nye utfordringer dukker opp. Det samme gjelder dersom det regelverk vi er satt til å følge endres.

10 Saksgang ved konflikt

Vilkår ved frilanstolkeoppdrag

Dette er en bekjentgjøring av oppdrag. Oppdraget er en avtale mellom NAV og frilanstolken. Avtalen er gjeldende fra det tidspunktet avtale om oppdrag ble inngått.

Når avtale om oppdrag er inngått gjelder følgende:

Plikter og ansvar:

Her vises til gjeldende Rammedokument besluttet av NAV, se også nav.no/tolk.

Oppdragsavtalen:

Hver av partene kan fri seg fra avtalen inntil 14 dager før oppdragsstart (30 dager ved tilleggsavtale om tolk i arbeid eller utdanning). Oppsigelsen skal være skriftlig.

Hvis tolkeoppdraget bortfaller senere enn 14 dager før avtalt oppdragsstart skal oppdraget honoreres med ordinær tolketakst i inntil 14 dager regnet fra datoen da tolkeoppdraget bortfalt. Det utbetales ikke honorar for den delen av det bortfalte tolkeoppdraget som eventuelt går ut over disse 14 dagene (ved tilleggsavtale om tolking i arbeid og utdanning kan perioden utvides til 30 dager).

Retten til honorar faller bort hvis tolken ikke er villig til å ta erstatningsoppdrag. Tolken kan bare avvise erstatningsoppdrag under henvisning til manglende kompetanse eller at erstatningsoppdraget avviker mye fra det bortfalte oppdraget.

Et erstatningsoppdrag kan avvike fra det opprinnelige oppdraget i innhold og omfang, men kan ikke pålegge tolken urimelig merbelastning. Hva som anses som urimelig merbelastning vil kunne variere og det bør vises smidighet i dialogen mellom tolken og hjelpemiddelsentra- len som har formidlet oppdraget.

Frilanstolkens honorar skal tilsvare det opprinnelige oppdraget hvis erstatningsoppdraget er mindre enn det avtalte og skal følge erstatningsoppdraget hvis dette er større. Ved bortfall av tolkeoppdrag gis det bare dekning for kostnader og forberedelser som er påløpt. Det gis ikke erstatning for tillegg som kunne påløpt om oppdraget hadde blitt gjennomført.

10.1 Brudd på vilkår/konflikt

Brudd på vilkårene bør føre til en samtale, eventuelt et møte. I noen tilfeller vil tolketjenesten tilby veiledning. En innkalling må alltid redegjøre for møtets agenda og bakgrunn, slik at tolken kan forberede seg på en god måte. Tolken har anledning til å ta med en bisitter. Dette informeres det om i innkallingen. Det er en fordel om det skrives referat på møtet, og underskrives av alle deltagere ved møtets slutt. Referatet vil kunne formuleres som en skriftlig advarsel og arkiveres i WebSak.

Dersom brudd på vilkår/konflikt påvirker tolkens honorarkrav, skal Ressurskontor for frilansområdet informeres.

Brudd på avtalen kan føre til sanksjoner. Sanksjoner kan være at tolken ikke får tilbud om oppdrag på ett eller flere områder i et gitt tidsrom eller i ytterste konsekvens på permanent basis.

11 Informasjon

Viktig informasjon sendes alltid på e-post til alle.

Informasjon som gjelder frister, rutiner og annen relevant informasjon publiseres i Ressurskontor for frilansområdet sin facebook-gruppe. Alle frilanstolker og andre med tilknytning til tolketjenesten eller hjelpemiddelsentralen kan bli medlem der. Gruppen heter "Ressurskontor for frilansområdet". Samme informasjon sendes samlet en gang pr. måned i e-post til tolker som har meldt fra at de ønsker informasjon på e-post.

Tolkene forventes å være oppdatert på [nav.no/tolk for frilanstolker](http://nav.no/tolk%20for%20frilanstolker) og [Kunnskapsbanken](http://kunnskapsbanken)

Det oppfordres til at frilanstolkene også får lokal informasjon direkte fra tolketjenesten i sitt hjemfylke. Lokalt informasjonsbrev kan også sendes Ressurskontor for frilansområdet, slik at de har oversikt over hva som skjer hos de ulike tolketjenester.

12 Honorar, reiseregning og refusjon av utlegg

12.1 Honorarkrav

Honorarkrav skal sendes på e-post.

Veiledning for innsending av honorarkrav finner du på nav.no/tolk, under «[Frilanstolker](#)»

Oppdatert skjema for honorarkrav ligger på nav.no/tolk. Tolken har selv ansvar for å bruke skjema som stemmer med perioden honorarkravet gjelder. Ved bruk av feil skjema avvises kravet, og kravet må sendes inn på nytt på riktig skjema. Kontakt Ressurskontor for frilansområdet om skjemaet du trenger ikke ligger på nav.no. Tolken må sørge for å lagre skjemaet i et ordinært Excel-format, som Ressurskontor for frilansområdet kan motta, åpne og redigere.

Honorarkrav skal sendes til: frilanstolk@nav.no

12.1.1 Innsendingsrutiner

[Innsendingsrutiner finner du her.](#)

Honorarkrav som ikke følger denne oppskriften returneres avsender med informasjon om nødvendig endring, og tilbud om hjelp til hvordan dette skal gjøres.

1. Alle må ha e-postsignatur – se frilanstolkrutinen punkt 12.3.
2. I emnefeltet til e-post med honorarkrav skal fristen for innsendingen stå med åtte siffer. Eksempel: 22.01.2024 Det er viktig at akkurat dette datoformatet brukes.

12.2 Reiseregning og refusjon av utlegg i Unit4 T&E

All refusjon av utlegg og krav om kost i forbindelse med oppdrag skal skje gjennom Unit4 T&E. Dette gjelder både dagsoppdrag og overnattingsreiser, både innland og utland.

[Veiledning til T&E](#)

12.3 E-postsignatur

Tolken må egen epost-adresse. Tolken må ha e-postsignatur med følgende opplysninger:

- Navn
- Ressursnummer
- Telefonnummer
- E-post
- Postadresse
- Primærtolketjeneste
- Faglært/ufaglært

Ved henvendelser til Ressurskontor for frilansområdet må alltid e-postsignatur være med.

13 Kontaktinformasjon

Vår epostadresse er: frilanstolk@nav.no

Vår postadresse er:

Ressurskontor for frilansområdet
NAV Hjelpemiddelsentral Oslo
Seksjon tolk
Pb 324 – Alnabru
0614 Oslo

For informasjon til frilanstolkene, se [her](#). Ansatte på Ressurskontor for frilansområdet finner du også på denne siden. Send eventuelt henvendelsen til frilanstolk@nav.no, så blir du kontaktet.

Har du spørsmål som gjelder et ferdig behandlet honorarkrav, kontakt den som har behandlet honorarkravet.

14 Vedlegg: Begrepsavklaring

- Primærtolketjenestefylke – vanligvis tolketjenesten i fylket man bor i
- Erstatningsoppdrag – oppdrag tolken blir tildelt som erstatning for avlyst oppdrag
- Tolk 1/Tolk 2 – Begrep brukt om tolker ifm. døvblindoppdrag, i de tilfeller der bruker skal dekke utgifter for den første tolken, mens NAV dekker for øvrige tolker
- Medtolk – den andre tolken
- E-postsignatur - en signatur man lager selv som blir sendt automatisk når man sender og videre sender e-poster
- Applikasjonen NAV Tolkebestilling– applikasjon på mobiltelefon som gir deg oversikt over tildelte oppdrag.
- TiND – internt navn på formidling/tolkebestillingssystem i NAV (kalles også tolkebestillingsløsningen eller Salesforce)
- WebSak – NAVs system for arkivering