



Ny rutin för bokning och avbokning av tolk

Boka och avboka tolk

Görs på kundwebben taqs.se

Det finns några undantag vid bokning och avbokning där du måste kontakta Tolkförmedlingen via mail eller telefon.

Boka tolk inom 48 timmar

För att boka tolk inom 48 timmar behöver du maila tolkformedlingen@harnosand.se

Var tydlig, bokningen ska innehålla följande:

- Datum
- Språk/dialekt
- Typ av tolkning
- Tid (från klockan - till klockan)
- Om det är okej med telefontolk i händelse av att en platstolk inte finns ledig
- Kundnummer
- Adress
- Var tolken blir uppmött
- Vem tolken ska träffa
- Kontaktuppgifter till beställaren
- Eventuella önskemål eller krav

Avboka tolk inom 24 timmar

Om du behöver avboka inom 24 timmar måste du maila Tolkförmedlingen under öppettiderna, mån-fre 09.00-15.00.

Glöm inte att ange kundnummer och eventuellt bokningsnummer/uppdragsnummer.

Avbokning av en beställning inom 24 timmar debiteras.

Kundwebben taqs.se

Du loggar in i kundwebben med:

- Kund ID: 21-K + kundnummer
- Egen mailadress
- Lösenord

Maila Tolkförmedlingen om du saknar inloggning och kundnummer.

På kundwebben kan du:

- Boka/avboka tolk
- Se aktuell status på egen och kollegors gjorda tolkbeställning
- Se bekräftelse på bokad tolk och tolkens telefonnummer
- Få fakturaunderlag
- Beställa meddelandeservice och översättningar
- Lämna avvikelser och synpunkter på beställt tolkuppdrag

Viktigt: Uppge alltid din arbetsplats kundnummer och eventuellt bokningsnummer vid tolkarenden.

Tidsändra en bokning

För att tidsändra din bokning behöver du avboka din beställning och sedan göra en ny bokning med den nya tiden.

Meddelandeservice

Meddelandeservice är ett utmärkt hjälpmedel när du vill ha snabb kontakt med någon som inte talar svenska. Kanske vill du boka eller ändra tiden för ett besök eller framföra ett kortare meddelande till en anhörig, kund eller klient. Du som beställare får återkoppling så snart tolken utfört uppdraget.

Tänk på att:

- tolkförmedlingen behöver meddelandet skriftligt i jag form.
- inga frågor ska finnas med i meddelandet.
- klienten kan ha flera telefonnummer, skriv då med det i beställningen av meddelandeservice.

Meddelandeservice görs i taqs.se, **sätt datumet minst 48 timmar framåt**. Skriv eller bifoga meddelandet. Vi jobbar direkt med meddelandet även fast det ligger minst 48 timmar framåt.

Tolkförmedlingen debiterar 30 minuter för meddelandeservice även om tolken ej får tag på klienten.

Inför ett möte

Innan ett bokat tolkmöte bör du kontrollera så att det inte blivit någon förändring i tolkbeställningen. Det gör du på kundwebben.

Akut beställning av tolk - när Tolkförmedlingen har stängt

Har du akut behov av tolk, eller behov av tolk efter stängningstid, ring 0611-34 83 32 så kopplas du automatiskt till vår samarbetspartner SOS alarm. Det tillkommer då en extra akutavgift på 150 kr ex moms per uppdrag.

Kom ihåg att uppge ditt kundnummer och övriga kontaktuppgifter. SOS Alarm har endast tillgång till tolkarnas namn och deras mobilnummer. SOS alarm kan endast ta emot akuta beställningar för samma dag, övriga ärenden och frågor görs via mail, kundwebb eller till tolkförmedlingens telefontider.

Avbokning av en beställning inom 24 timmar debiteras



Nyfiken på Tolkförmedlingen?

Vi på Tolkförmedlingen kommer gärna på ett APT eller besök och informerar om tolkning, tolkar, tolkbokning, språk, kundwebben, tolk- och kundutbildning eller förmedlingsinformation.

Mer info om Tolkförmedlingen hittar du på harnosand.se/tolkformedlingen