



DEN
NATIONALE
TOLKE
MYNDIGHED

Redegørelse 2017

Indhold

Indledning	3
Brugerantal	4
Bevillingerne.....	5
Tolketyper.....	9
Forsøg med performancetolkninger	11
Godkendelse af skrivetolke.....	12
Udækkede tolkninger.....	13
Udbud af fysisk tolkning	13
Klagesager over udbud	14
Ankesager.....	14
Kursus i tegnsprog for kolleger.....	15
Tolkemyndighedens Fjerntolkeservice.....	15
Projekt "Tekst til tegnsprog"	16
Tilsyn.....	17
Økonomi.....	18
Projekter 2018.....	19

Indledning

2017 blev et rigtigt udbudsår! I foråret blev levering af Tolkemyndighedens fjerntolketjeneste sendt i udbud, og levering af fysisk tolke blev udbudt i efteråret. Begge udbud blev gennemført gennem hvert sit elektroniske udbudssystem. Ved begge udbud tilsluttede en hel række andre myndigheder sig udbuddet, så vi nu kan lade disse myndigheder oprette i Tolkeportalen, og dér finde tolke til egne opgaver.

Fjerntolkning er fortsat et område i udvikling. Med en ny leverandør, forventes det, at vi i 2018 får etableret et kø-system, så brugerne kan vide, om der er lang kø til systemet, og at det herved også bliver nemmere at dimensionere antal åbne studier.

Forsøget med ekstra forberedelse til performancetolkninger blev afsluttet i foråret. Forsøget viste, at forberedelsen til tolkning af teater- og musikforestillinger er et helt særligt område af tolkefaget, hvor tegnsprogets visuelle udtryk gøres endnu mere poetisk og udtryksfyldt, men også et særdeles tids- og ressourcekrævende område. Tolkenes ambitioner om at gøre arbejdet bedst muligt var meget høje, hvorfor forventningerne til forberedelsesbevillingerne steg betydeligt. Uden en særlig pulje, ville forsøget med tiden kunne dræne Tolkemyndighedens ordinære bevilling. Omvendt er vi sikre på, at en stor gruppe brugere har fået store oplevelser af de gennemførte tolkninger.

Fysisk har Tolkemyndigheden flyttet lokaler i Odense, og er nu placeret på Edisonsvej 1 i dejlige lyse lokaler. Vi oplever, at der oftere kommer besøg fra brugerorganisationer og tolke – og det er vi rigtig glade for.

Odense 2018

Brugerantal

Antallet af brugere steg i 2017 med 28. Den stabilisering i brugertallet, man i tolkelovens forarbejder forudså, ville ske ved et brugertal på 2.500, skønnes således at være indtruffet, med et brugertal på godt 3.100.

Der er meget få unge brugere, der søger om optagelse, hvilket utvivlsomt skyldes, at alle døvfødte spædbørn siden 2000 har fået tilbudt CI operation. Der er således kun 4 nye brugere under 18 år.

Årstal	Januar 2010	December 2010	December 2011	December 2012	December 2013	December 2014	December 2015	December 2016	December 2017
Brugere	1858	2.451	2.677	2826	2977	3075	3196	3102	3130
Tilvækst		593	226	149	151	98	121	-94	28

Tabel. 1 Udvikling i antallet af tolkebrugere i 2010-2017

Af brugerne er 3,3 % døvblinde, 73,5 % døve og 23,2 % med hørenedsættelse.

De nye brugere i 2017 havde følgende fordeling: 2,4 % døvblinde, 42,9 % døve og 54,8 % med hørenedsættelse. Der er således en tydelig tendens, at der kommer færre nye døve brugere.

Aldersfordelingen af de nye brugere viser, at der udover fraværet af børn, er det karakteristisk at nye hørehæmmede brugere er midaldrende, og nye døve brugere er overvejende yngre.

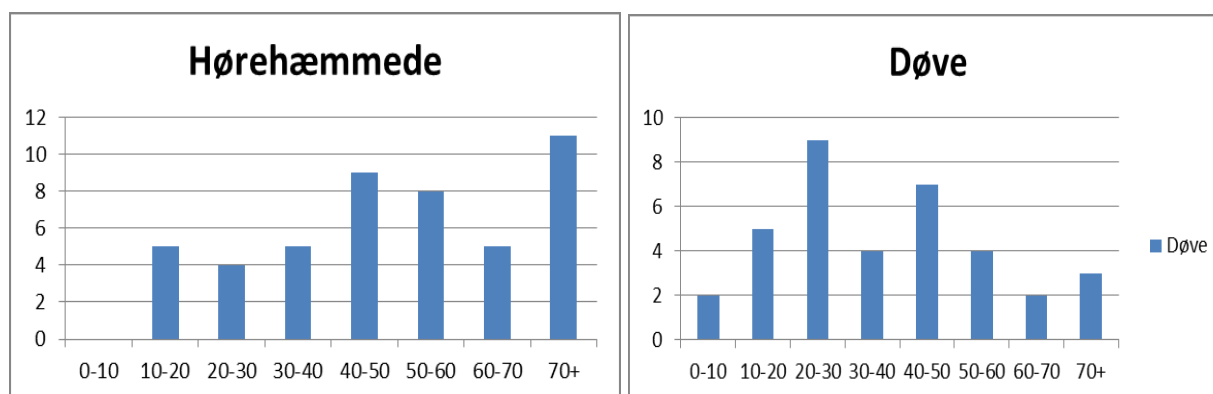


Diagram 1: aldersfordeling af nye brugere

En oversigt over de 10 mest aktive brugere, ses i tabel 2.

	Antal tolkninger	Timer	Pris
Bruger 1	212	727	807.814
Bruger 2	219	660	761.177
Bruger 3	145	696	662.677
Bruger 4	230	604	554.097
Bruger 5	256	400	549.892
Bruger 6	204	514	546.072
Bruger 7	235	686	406.014
Bruger 8	102	404	357.133
Bruger 9	52	198	300.975
Bruger 10	63	182	268.082

Tabel 2: De 10 brugere med højeste forbrug af tolkning. Samlet pris: 5,2 mio. kr.

Bevillingerne

Antal bevillinger

	Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark	I alt
Januar	723	277	41	100	452	1.593
Februar	730	251	54	115	408	1.558
Marts	903	362	69	127	561	2.022
April	686	307	76	109	426	1.604
Maj	809	331	70	174	548	1.932
Juni	742	465	67	153	476	1.903
Juli	357	101	50	114	258	880
August	726	279	52	133	522	1.712
September	925	362	55	164	670	2.176
Oktober	830	352	71	142	509	1.904
November	858	364	60	151	652	2.085
December	625	342	58	105	425	1.555
	8.914	3.793	723	1.587	5.907	20.924

Tabel 3: Oversigt over bevillinger fordelt efter måned og region.

Der er i 2017 bevilliget 20.924 tolkninger, hvilket er 1.743 bevillinger i gennemsnit hver måned. Bevillingerne fordeler sig med 42 % i hovedstaden, 28 % i Syddanmark, 17 % i Midtjylland, 8 % i region Sjælland og 3 % i Nordjylland.

Årstidsvariationen følger mønstret fra de foregående år, nemlig med flest tolkninger i efteråret og i foråret, og et dyk i juli måned, hvor der holdes sommerferie fra fritidsaktiviteter, ligesom der er få aktiviteter i handicaporganisationerne.

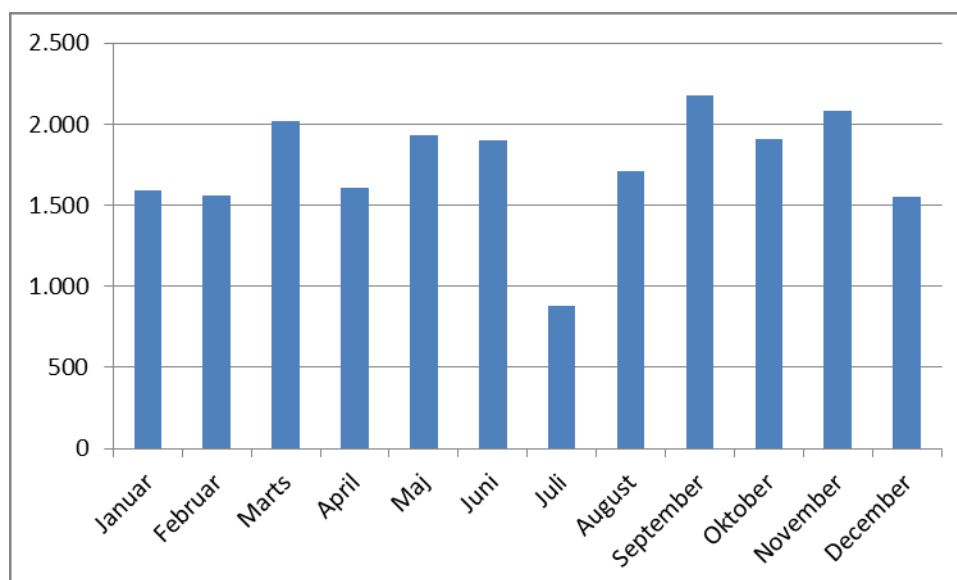


Diagram 2: Årsfordeling af bevillinger

Tolkemyndigheden kan bevillige tre typer af tolkninger:

1. Tidsubegrænset tolkning, hvor der bevilliges tidsubegrænset tolk til en given aktivitet.
2. Timebankstolkning, hvor bevillingen trækkes fra brugerens timebank.
3. Puljer (Bevillingsbegrænset tolkning) til bestemte aktiviteter, der ellers ville have været timebankstolkninger.

Ad1) Tidsubegrænset tolkning

	Antal	Timer	Faktureret	Gns. tid	Gns. pris
Aktiviteter i handicaporganisationer	2.456	9.437	11.451.012	3,84	4.662
Praktiserende læge	2.802	2.744	1.814.429	0,98	648
AVU	999	2.384	1.422.597	2,39	1.424
Kørekort, speedbåd - Undervisning	615	1.355	1.254.401	2,20	2.040
Bolig	607	1.016	1.012.614	1,67	1.668
Ulønnet frivilligt arbejde	281	828	810.482	2,95	2.884
Speciallæge	1.080	1.112	736.349	1,03	682
Fagforening/a-kasse/klubmøde	322	763	727.674	2,37	2.260
FVU	369	910	641.107	2,47	1.737
Fysioterapeut, kiropraktor, ergo/fodterapeut	944	934	620.541	0,99	657

Tabel 4: De 10 tidsubegrænsede tolkninger, sorteret efter faktureret forbrug

Af tabel 4 ses, at selvom lægekonsultationer ved egen læge er den hyppigst forekommende aktivitet, er aktiviteter i handicaporganisationer den aktivitet, der anvendes flest midler til. I modsætning til lægebesøg, er der her tale om lange tolkesessioner, og disse ligger typisk i aften- eller weekendtimer, hvilket medfører yderligere tillæg.

Tolkning til AVU/FVU er steget efter en ankeafgørelse i 2017, hvor Ankestyrelsen fastslog, at når en person bliver afsluttet fra jobcenter, er det DNTM der skal bevillige

tolk til eksempelvis AVU/FVU forløb.

Indtil 2017 har Ankestyrelsen stadfæstet, at denne situation var omfattet af sektoransvaret.

Der blev i 2017 leveret 28.152 timer tidsubegrænset tolkning til brugerne.

Ad 2) Timebankstolkning

Timebankstolkninger	Antal	Faktureret
Aktiviteter HF/gymnasium (barn o/18 år: Timebank)	6	7.750
Aktiviteter i andre trossamfund (Timebank)	3	5.066
Dyrlæge og dyrehospital (Timebank)	33	23.016
Frisør, wellnes osv.(Timebank)	36	31.221
Jule-påske-familefrokost (Timebank)	84	215.196
Koncert, foredrag, rundvisning, o. lign. (Timebank)	105	203.502
Køb/salg af TV, mobil, pc, bil båd osv. (Timebank)	124	89.656
Privat (timebank)	593	796.687
Privat fest (Timebank)	141	368.504
Private uddannelser (Timebank)	23	50.071
	1.148	1.790.669

Tabel 5: Timebankstolkninger bevilliget 2017

Den hyppigst anvendte timebankstolkning er private aktiviteter. Det vil sige aktiviteter, hvor brugeren ikke angiver nærmere, hvad tolkningen skal anvendes til, og som ikke er tidsubegrænset tolkning.

Mange af disse tolkninger anvendes, når en bruger eksempelvis skal besøge pårørende på hospitalet, eller hvis brugeren skal til samtale eller anden aktivitet ved anden myndighed, men ikke ønsker at ansøge den pågældende myndighed om en tolk, da de oplever, at det kan være svært at opnå bevilling til tolk hos andre myndigheder.

Tolkemyndigheden tillader brugeren at anvende sin timebank til sådanne aktiviteter. Eneste begrænsning er, at der skal være tale om kommunikation mellem personer – man kan således ikke benytte bevillingen af "privat" til oversættelse af tekster osv.

En del brugere ønsker en tolk til at oversætte tekster, men her henvises brugeren til at kontakte sin kommune, der må søge at iværksætte tiltag efter serviceloven, i forhold til at afhjælpe det læsehandicap, døvhed ofte medfører.

Brugernes forbrug af timebank er stabilt således, at størstedelen bruger ingen eller få timer, og en lille gruppe anvender alle timer. Dette gælder både 7-timers og 20 timers timebank.

Timeforbrug	Brugere 2012	Brugere 2013	Brugere 2014	Brugere 2015	Brugere 2016	Brugere 2017
0	2646	2589	2591	2625	2461	2542
1-2	12	85	101	198	215	226
2-3	52	56	105	80	77	69
3-4	42	66	54	58	67	57
4-5	42	33	51	41	52	36
5-6	21	30	39	26	46	27
6-7	21	13	29	24	37	25
Tømt timebank	6	21	21	48	48	43

Tabel 6 Forbrug i 7-timers timebanken 2012 - 2017

Forbrugt timer	Brugere 2012	Brugere 2013	Brugere 2014	Brugere 2015	Brugere 2016	Brugere 2017
0	57	52	53	1	67	67
1-5	9	13	13	6	17	18
6-10	4	5	6	3	8	12
11-15	0	3	7	15	4	3
16-20	0	1	5	7	3	3
Tømt timebank	0	0	2	64	5	2

Tabel 7: Forbrug i 20-timers timebanken (døvblinde) 2012 - 2017

Der blev i 2017 leveret 2.700 timer tolkning efter timebanken til brugerne.

Ad 3) Puljer

Puljeaktiviteter er særlige puljer, der er oprettet efter bekendtgørelse 1630 af 16. december 2016. Puljerne har eksisteret siden efteråret 2010, hvor det blev klart, at der, med de bedre priser, som Tolkemyndigheden opnår ved konkurrenceudsættelse af tolkningerne, var økonomi til at lade nogle af de aktiviteter, der ellers ville høre under timebankstolkninger, dække af puljer. De sparede midler kommer herved brugerne direkte til gavn.

Der er et samlet puljebeløb på 10,4 mio. kr. til 9 puljer, og 200.000 kr. i en særskilt pulje til tolkning til pludseligt opståede forhold. Sidstnævnte pulje er der ikke bevilliget efter i 2017.

Puljer

	Antal	Betalt
Døve forældre til aktiviteter i forhold til børn	534	592.325
Fritidsaktivitet i en sæson	3.142	3.723.606
Mindesamvær v/ begravelse	76	136.273
Pludseligt opstået behov	1	2.304
Private sundhedstilbud	204	217.552
RUS ture, social del	3	4.841
Sociale aktiviteter på videregående uddannelse	9	18.910
Større privat fest	613	2.660.712
Tolkning under ledsagelse af døvblind	527	500.910
I alt	5.109	7.857.431

Udlandstolkninger

Bevillinger	Betalt
19	2.409.580

Tabel 8: Puljeforbrug 2017

De tre mest benyttede puljer er fritidspuljen, som dækker brugernes anvendelse af tolk til deltagelse i fritidsaktiviteter, puljen til deltagelse i større private fester, så som bryllup, barnedåb, konfirmation, runde fødselsdage eller lignende og endelig puljen til deltagelse i handicappolitiske aktiviteter eller større internationale idrætsstævner i udlandet. Sidstnævnte aktivitet er den eneste, hvor man kan medbringe tolke fra Danmark til udlandet.

Skal brugere deltage i andre aktiviteter i udlandet, er de henvist til at ansøge om tolk i det pågældende land. Selvom der er EU fastsatte regler om, at EU borgere (og Nordiske borgere) har ret til at opnå bevilling efter samme regler som landets egne borgere, oplever brugere, at ikke alle lande lever op til dette.

Der blev i 2017 leveret 10.061 timer bevillingsbegrænset tolkning til brugerne, heraf 1.337 timer til udlandstolkninger

Tolketyper

Da brugernes handicap giver sig udslag i helt forskellige og individuelle behov for at anvende tolkning, er der en hel række af forskellige tolketyper, brugerne kan gøre brug af.

Kravene til tolken afhænger naturligvis af, hvilket hørehandicap brugeren har, men også af en helt række andre faktorer, eksempelvis om det er et medfødt handicap, om det er opstået senere i livet, om brugeren har muligheder for til dels selv at kompensere for handicappet ved øget anvendelse af skriftlig kommunikation, eller om der er tilstødende handicaps, der influerer på hørehandicappet, så brugeren er vanskeligere at kommunikere med.

Tolketype	2014	2017
MHS-tolkning	0	0
Skrive-tolkning	14,9	9,5
Taktil-tolkning	14,8	13,4
Tale-tolkning	2,7	0,7
Tegnsprogs-tolkning	66,7	74,9
Tegnstøttet kommunikation	0,9	0,7
Døv tegnsprogstolk	0	0,8

Tabel 9: Anvendte tolketyper i 2012 og 2018.

Det ses, at hovedparten af tolkningerne sker på tegnsprog, og at alle andre tolkeformer er faldende på nær anvendelsen af døv tegnsprogstolk, der kun forsøgsvis var en mulighed i 2014.

Anvendelse af døde tegnsprogstolke

Brugen af døde tegnsprogstolke er beskrevet i redegørelsen for 2016. I det forløbne år fulgte Tolkemyndigheden op på de tidsbegrænsede certificeringer, der blev givet til 12 døde tegnsprogstolke i 2015.

Tolkemyndigheden evaluerede i 2017 projekt "Døve Tegnsprogstolke". Der blev udsendt spørgeskema til alle certificerede døde tegnsprogstolke med spørgsmål om antal tolketimer årligt, oplevelse af værdien af brug af døv tegnsprogstolk med mere. Formålet med spørgeskemaet var blandt andet at tage stilling til, om der skulle gives permanent certificering til de døde tegnsprogstolke, som blev vurderet til at have tolket så mange timer årligt, at tolkene kan forventes at have opnået et tilfredsstillende erfaringsgrundlag.

Der skal fortsat søges dispensation, hvis brugere har ønske om at anvende en døv tegnsprogstolk. Der dispenseres efter fire nøje afgrænsede målgrupper, som beskrevet i redegørelsen for 2015.

Alle 12 certificerede døde tegnsprogstolke svarede på det udsendte spørgeskema.

I alt har de døde tegnsprogstolke selvrapporeret 3.155 tolkede timer i 2017, hvilket er et gennemsnit på 8,81 timer ugentligt pr. døv tegnsprogstolk. På baggrund heraf har Tolkemyndigheden givet permanent dispensation/certificering til 10 af de døde tegnsprogstolke, der hver har opnået minimum 100 timers tolkning årligt.

To af de døde tegnsprogstolke har fået en tidsbegrænset certificering for resten af året. Disse to døde tegnsprogstolke havde tolket under 100 timer i 2017. Begge har fået mulighed for at få en permanent dispensation/certificering, ved at gennemgå 2 kurser af minimum 5 ects point på UCC. Disse kurser skal være gennemført ved udgangen af 2018. Fra både brugere og de døde tegnsprogstolke meldes der om tilfredshed med ordningen.

Vest for Storebælt er der ganske få døve tegnsprogstolke, hvorfor der her typisk rekvireres fra hovedstadsområdet og Sjælland.

Forsøg med performancetolkninger

Tolkemyndigheden har hjemmel i tolkeloven til bevilling af tolkning af kommunikation mellem mennesker. Performancetolkninger er helt utvivlsom kommunikation mellem personer, men tilført et ekstra kunstnerisk tilsnit, som kræver betydelig mere forberedelse af tolken.

Efter ønske fra DDL, oprettede Tolkemyndigheden derfor i 2013 et forsøg omkring bevilling af ekstra forberedelsestid til visse kulturelle arrangementer. Formålet var at forberedelsestid til performancetolkninger skulle komme et større antal døve og hørehæmmede brugere til gode. Ansøgninger om forberedelsestid til performance-tolkning blev individuelt behandlet og vurderet på, om det ansøgte antal timer til forberedelse stod mål med antallet af brugere, der potentielt kunne få glæde af performancetolkningen.

Tolkemyndigheden har i forsøgsperioden ved forudgående ansøgninger bevilliget forberedelsestid til udvalgte tolkninger, hvor der blev tolket til for eksempel teaterforestillinger, koncerter og lignende kulturelle arrangementer, hvor en eller flere kunstnere optræder på scenen.

Tolkemyndigheden bevilligede allerede "ordinær tegnsprogstolkning" som ekstra krævende tillæg ved visse typer af tolkninger, hvor det vurderes at tolkningen kræver ekstra forberedelse. Eksempler på dette er kirketolkninger, hvor sproget i forkyndelse og salmer ikke er hverdagsprog, tolkninger hvor der tolkes fra for eksempel engelsk eller tolkninger af optræden, såsom koncerter og teater.

Ved forberedelsestid til performancetolkning har Tolkemyndigheden bevilliget tid til at gennemlæse program og tekster, sange og dialoger, samarbejde med kunstnere samt scenepersonale i forbindelse med tolkens placering på eller ved scenen samt finde rytmer i tegnteksten.

I forsøget med bevilling af forberedelsestid til performancetolkning, fik tolkeleverandører, der skulle tolke ved større arrangementer eller forestillinger, hvor der var mange døve eller hørehæmmede brugere, mulighed for at ansøge om forberedelsestid til tolkene, så brugerne samlet set fik en oplevelse ud over den sædvanlige tolkning.

Hvis en eller få brugere ønskede tolkning i teatret eller tilsvarende, blev det vurderet, om ressourcerne der blev brugt på forberedelsen stod i forhold til antallet af brugere, som fik glæde af performancetolkningen.

I de første par år af forsøget blev der typisk søgt om forberedelsestid 1-2 gange årligt. Antallet af ansøgninger steg støt i forsøgsperioden, ligesom antallet af forberedelsestimer til de enkelte forestillinger også steg.

Forsøget stopper:

Tolkemyndigheden valgte at stoppe forsøget omkring performancetolkning, da antallet og omfanget af ansøgninger til performancetolkning var i stærk stigning, og da det fagligt var meget vanskeligt at afgrænse, hvilke forberedelsesforanstaltninger til en forestilling, der var "god nok" – Tolkemyndigheden oplevede, at tolkeleverandørerne plæderede for et stigende antal forberedelsestimer for at leve op til egne kvalitetskrav. Det var ikke muligt at udarbejde en kvalitetsbeskrivelse eller vejledning af performancetolkninger.

Ydermere var der i forsøget en indbygget konflikt i forhold til brugernes frie valg af tolkeleverandør: Eksempelvis hvis en bruger ikke ønskede at modtage tolkning fra den leverandør, der havde fået ekstra ressourcer til forberedelse, om der så skulle udstedes tilsvarende bevilling til denne brugers tolke og hvis ikke, hvem der så skulle have lov at vælge tolkefirma.

Tolkemyndigheden stoppede den 10. april 2017 forsøgsordningen.

Kriterier for skrivetolke

Skrivetolkeuddannelsen blev oprettet i 2013, som en udbygning af tegnsprogstolkeuddannelsen med første afgangshold i januar 2014. Skrivetolkeuddannelsen har siden da været et af myndighedens krav. Tolkemyndigheden har herefter justeret kravene til skrivetolke, dels grundet ændrede regler for tolkeuddannelsen, dels ved tolkemarkedets ændrede behov for skrivetolke.

Hertil blev kravene uddybet på myndighedens hjemmeside, med beskrivelse af, at følgende skrivetolke kunne tolke på Tolkemyndighedens område:

- Skrivetolke, som har gennemgået den 1-årige MHS- og skrivetolkeuddannelse, der var godkendt af Undervisningsministeriet.
- Skrivetolke, som har gennemgået UCC's certificeringskurser for skrivetolke.
- Skrivetolke, som er uddannet tegnsprogs- og skrivetolk fra UCC fra 2013 og fremefter.

Sidste ændring i kravene til skrivetolke fandt sted i december 2017, efter øget efterspørgsel fra skrivetolke, som var begyndt at tolke på andre områder end Tolkemyndighedens, og som ikke havde en uddannelse svarende til ovenstående.

Betingelserne for at blive godkendt som skrivetolk er nu fastsat til, at ansøgeren udover dokumentation for omfanget af den udførte tolkning, skal gennemføre og bestå tre konkrete kurser ved Københavns Professionshøjskole eller tilsvarende uddannelsesinstitution. Uddannede tegnsprogstolke kan nøjes med at bestå kompetencemålsprøven ved UCC.

Udækkede tolkninger

Der blev fundet tolk til 97,9 % af alle bevillinger. Det vil sige, at i 2,1 % af bevillingerne lykkedes Tolkemyndigheden ikke med at finde en ledig tolk.

Fordelingen på regioner viser, at der er flest udækkede opgaver i Nordjylland, mens færrest brugere ikke opnår tolk i Region Syddanmark:

Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark	samlet
2,92	1,54	4,90	1,35	1,13	2,12

Tabel 9: Udækkede opgaver i procent, opdelt efter region

Årstidsvariationen er blevet mindre markant, hvor der før var absolut flest udækkede opgaver i årets sidste måneder, er der sket en udjævning, så variationen svinger mellem 1 % og 3 %, modsat 2016, hvor variationen svingede mellem 0,45 % og 3,95 %.

Region Nordjylland er det område, hvor der er færrest bevillinger, men samtidig også, hvor der procentmæssig er flest udækkede tolkninger. Ved udbuddet af fysisk tolkning ønskede Tolkemyndigheden at opnå flere aftaler med tolkeleverandører i regionen, men dette lykkedes ikke, da der var få ansøgere.

Situationen kan måske være et fingerpeg om situationen fremover, hvor der i yderområder kan blive sværere at finde ledige tolke. I takt med, at der bliver færre døve tolkebrugere, kan der forudses, at tolkeleverandørerne vil samles om de tilbageværende brugere. For døves vedkommende lever de fleste i byerne København, Odense, Fredericia, Århus og Ålborg. Døve der er bosat væk fra disse byer, kan måske forvente at det bliver sværere at finde ledige tolke til aktiviteter. Dog er regionen også et område med få tolkninger, så selv ganske få opgaver der ikke bliver dækket, betyder ganske høje procentsatser.

I tolkeverdenen meldes der jævnlige ud, at flere tolke forlader faget af flere grunde: Nyuddannede tolke presser de nuværende tolke ud af markedet, arbejdsgiveres krav om flere tolkninger pr. ansat, og at et faldende antal døve betyder, at tolkene må koncentreres om disse byer. Tolkemyndigheden har ikke kunnet genkende denne udvikling i tallene, men følger udviklingen på området meget nøje.

Udbud af fysisk tolkning

Der blev i efteråret 2017 gennemført konkurrenceudsættelse af tolkeleverancen. Ved udbuddet blev andre centrale myndigheder forespurgt, om de ønskede at deltage i udbuddet, og 48 myndigheder tilkendegav, at de ønskede at tilslutte sig. Som følge heraf blev antallet af leverandører i de enkelte regioner justeret op, i forventning om, at der således skal leveres flere timers tolkning.

Udbuddet forløb tilfredsstillende i Mercell's digitale udbudssystem. Når Tolkeportalen i løbet af 1. kvartal 2018 er modificeret til at kunne håndtere de forskellige myndighedstyper, oprettes disse i Tolkeportalen, med deraf følgende mulighed for enten selv at finde en tolk, eller at give konkrete brugere bevillinger i Tolkeportalen,

og så lade brugeren finde tolk selv.

Tolkmyndigheden forventer, at det vil blive mere enkelt for brugerne at søge om tolk, når flere myndigheder tilslutter sig Tolkeportalen.

Klagesager over udbud

Tolkmyndigheden tillod i efteråret 2016, at konkursboet efter en leverandør, måtte overdrage sine rammeaftaler til en tredjepart. Godkendelsen skete efter en beskrevet passus herom i rammeaftalerne. Formålet med passussen var at øge forsynings-sikkerheden for brugerne. En leverandør indklagede Tolkmyndigheden for ulovlig overdragelse af rammeaftalerne. Sagen blev behandlet af Klagenævnet for Udbud, som i april måned traf afgørelse om, at Tolkmyndighedens overdragelse var ulovlig. Tolkmyndigheden har efterfølgende uddybet sit forbehold i efterfølgende kravspecifikationer.

Ved udbuddet af fysisk tolkning i november 2017 blev tildelingen af rammeaftalerne ligeledes påklaget af to leverandører. En af klagerne trak dog hurtigt sin klage tilbage. Klagenævnet traf i december 2017 afgørelse om, at den tilbageblevne klage ikke blev tillagt opsættende virkning. Umiddelbart efter årsskiftet meddelte klager herefter, at klagen tilbagekaldtes. Klagenævnet tillagde Tolkmyndigheden dækning af nogle af sagsomkostningerne, da klager måtte anses for at have tabt sagen.

Ankesager

År	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ankesager	40	10	1	3	2	4	4	4
Afvist		1						
Hjemvist		2			2	1		
Bruger Medhold								1
DNTM Medhold	40	7	1	3		3	4	1

Tabel 10: Ankesager 2010-2017

Der er således to sager, der stadig er under ankebehandling.

Kursus i tegnsprog for kolleger

Til virksomheder der har døve ansat, bevilliger Tolkemyndigheden efter bekendtgørelse nr. 945 af 27. juli 2010, et 15 lektioners kursus i tegnsprog for kolleger. Formålet er at give virksomheder mulighed for, at kollegerne på arbejdspladsen kan begynde at kommunikere med den døve kollega, og dermed understøtte integrationen på arbejdspladsen. Kurset indeholder dels viden om døvekultur, undervisning i tegn til almindelig smalltalk, og endelig undervisning i tegn, der har forbindelse til den døves arbejdsfunktioner i virksomheden.

Der har i 2017 været bevilliget 11 forløb, hvoraf et er aflyst og 4 endnu ikke er gennemførte (primo marts 2018). I 2018 gennemføres en evaluering af de gennemførte kursusforløb. Der vil særligt være fokus på virkningen af kurset for den døve medarbejder, for de hørende kolleger og for virksomheden. Undersøgelsen skal belyse, om kollegakurserne medfører en bedre kommunikation fra starten og om de hørendes større kendskab til døves forhold og kultur betyder bedre integration på arbejdspladsen. Endelig skal evalueringen belyse virksomhedens vurdering af kurset.

Tolkemyndighedens Fjerntolkeservice

En faktor, der kan påvirke efterspørgslen efter tolkning i de kommende år, er muligheden for digital fjerntolkning. Fjerntolkning er interessant af flere forskellige årsager, men især fordi det giver både brugere og markedet en række fordele.

For det første kan tolkningen bruges i situationer, hvor brugerne allerede får tolkning, eksempelvis i forbindelse med arbejdsmarkedstolkning, akut opstået behov for tolkning uanset område, ved møder med offentlige myndigheder, kulturbegivenheder, foredrag og møder med banker eller konsulenter. Fjerntolkning i disse situationer vil betyde, at antallet af fysiske tolkninger til de pågældende aktivitetstyper vil stagnere eller falde, og dermed være med til at finansiere fjerntolketjenesten. Ydermere vil en stigende overførsel af tolkninger fra fysisk fremmødt tolk til fjerntolk betyde en langt bedre udnyttelse af tolkeressourcerne, samtidig med at det betyder mindre samfunds- og miljømæssige omkostninger, idet det kan mindske nogle af de logistiske udfordringer, der er forbundet med, at tolke skal møde personligt frem til alle tolkninger. I det omfang der er mangel på tolkeressourcer, vil øget anvendelse af fjerntolkninger ligeledes betyde, at brugere der geografisk er placeret væk fra de store byer, får mulighed for at få en ledig tolk på lige fod med døve i byområder.

For det andet giver fjerntolkning mulighed for at få tolkning til nye ting, som det ikke tidligere har været praktisk muligt at skaffe tolk til, eksempelvis tolkning i butikker, tolkning ved samtaler med venner og bekendte og tolkning i forbindelse med telefonsamtaler. Fjerntolkning vil i disse tilfælde betyde, at brugeren ikke behøver planlægge aktiviteten, men kan optræde mere spontant i sine valg af gøremål. Der forventes, at brugernes anvendelse af fjerntolk som erstatning for fysisk fremmødt tolk vil kunne finansiere denne øgede brug. I takt med at brugerne gør sig erfaringer med fjerntolk, forventes det, at brugerne ser fordele ved at benytte fjerntolken som erstatning for fysisk fremmødt tolk.

	Antal
Januar	1.132
Februar	993
Marts	1.091
April	710
Maj	912
Juni	860
Juli	803
August	969
September	646
Oktober	611
November	747
December	629
	10.103

Tabel 12: Antal samtaler via fjerntolk 2017

Fjerntolketjenesten blev konkurrenceudsat i foråret 2017. Der blev eftersøgt en enkelt leverandør til tjenesten, som kunne se fjerntolkning som et markedsområde, der var værd at finansiere i. Der indkom 4 tilbud, og vinderen af udbuddet blev Småtegn Aps.

Det forventes, at der i første halvår af 2018 etableres en egentlig kø-tjeneste til servicen, hvilket vil betyde, at det for det første bliver nemmere at dimensionere antallet af åbne fjerntolketolkestudier, for det andet at brugerne straks ved kald til tjenesten kan få indblik i en eventuel køs længde.

Projekt "Tekst til tegnsprog"

Den Nationale Tolkemyndighed indgår i Arbejdsmarkedsprojektet "Tekst til tegnsprog", hvor vi sidder med i styregruppen. Projektet ledes af Danske Døves Landsforbund og er finansieret af Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, STAR. Projektet løber til 31. december 2018.

I projektet arbejdes der med TegnNu, som er en webbaseret oversættelsesservice for døve med læse- og skrivevanskeligheder, som er i arbejde eller som er arbejdssøgende. Via TegnNu er det muligt at få oversættelse mellem danske arbejdsrelaterede tekster og videoer, enten til tegnsprog eller til tekst. Man sender teksten eller videoen til TegnNu, hvorefter den oversættes til tegnsprog eller skriftlig dansk af kvalificerede oversættere. Herefter sendes oversættelsen retur til afsender. Oversættelsesservicen skal ses som et supplerende kommunikationsredskab mellem døve og hørende.

I øjeblikket undersøges mulighederne for at få oversættelsesservicen "TegnNu" integreret i Tolkeportalen, så brugerne kan benytte sig af servicen ved at logge på Tolkeportalen.

Tilsyn

Tolkemyndigheden har igen i år været på tilsyn i det ganske land. Nogle tilsyn er blevet udført som led i de almindelige tilsyn, mens andre tilsyn er udført i forbindelse med, at der har været konkrete sager, hvor det er fundet nødvendigt at aflægge et besøg og eventuelt få rettet uhensigtsmæssigheder eller misforståelser.

Ud over de tilsyn Tolkemyndigheden selv aflægger hos leverandørerne, føres der også tilsyn med kvaliteten af pågåede tolkninger. Dette sker i samarbejde med UCC, der overværer tilfældigt udvalgte tolkninger rundt omkring i landet.

Efter Tolkelovens § 7, stk.2 føres der tilsyn med leverandørerne. Reglerne herfor er uddybet i Tolkebekendtgørelsens § 3:

”Tolkemyndighedens tilsyn efter lovens § 7, stk. 2, omfatter både den måde opgaverne udføres på, og sammenhængen mellem afgørelserne om ubegrænset tolkning og de faktisk leverede tolkninger samt sammenhængen mellem bestillingerne i timebanken og de faktisk leverede tolkninger.”

Tilsynet omfatter endvidere sammenhængen mellem leveret tolkning og afregningen for denne.

Bekendtgørelsens krav om tilsyn af:

”... sammenhængen mellem afgørelserne om ubegrænset tolkning og de faktisk leverede tolkninger samt sammenhængen mellem bestillingerne i timebanken og de faktisk leverede tolkninger.”

Tilsynene udføres ikke kun ved sporadisk tilsyn, men ved kontrol og gennemgang af alle gennemførte tolkninger i Tolkeportalen. Således tages der konkret stilling til enhver ændring i tolketiden i forhold til den bevilligede tid. Desuden er der kontrol med alle timebankstolkninger, idet brugerne kun trækkes i timebanken for den tid, hvor der konkret er modtaget tolkning, det vil sige også her tages der konkret stilling til enhver afvigelse.

Der er i 2017 afholdt 6 generelle tilsyn fordelt over året. Det er fundet, at leverandørerne har haft orden i de tilsete sager og der er ikke fundet anledning til at foretage yderligere tilsyn. Der har været 1 forhold, som har nødvendiggjort afholdelse af konkrete tilsyn i 2017. Der har været foretaget 6 fysiske tilsyn. Tolkemyndigheden har besøgt leverandøren fysisk, for at undersøge sagerne.

Der er foretaget 14 kvalitetstilsyn i 2017, hvoraf 1 er på fjerntolkning. Kvalitetstilsynene foretaget af UCC har vist, at tolkningerne generelt ligger på et højt fagligt niveau. I et enkelt tilfælde har der været opmærksomhed omkring tolkens arbejdsmiljø. Tolkene har fået tilsendt kopi af rapport således, at de kan se bemærkninger og anbefalinger til ændringer. Det vurderes på baggrund af kvalitetstilsynet, at tolkeleverancerne har en høj og meget tilfredsstillende standard.

Der er foretaget mange bevillingstilsyn i 2017, hvor der udtages bevillinger til nærmere konkretisering af eksempelvis valgt aktivitet, opkrævning af særlige tillæg, formodning om sektoransvar med mere.

Tolkemyndigheden har udbedt sig 1 skriftlig redegørelse på bevilling. Redegørelsen var fyldestgørende i afklaringen af de punkter, der var rejst tvivl om, og der er ikke foretaget yderligere tiltag fra Tolkemyndighedens side.

De gennemførte kvalitetstilsyn har vist, at det faglige niveau blandt tolkene er højt og tilsynene er blevet vel modtaget blandt Tolkemyndighedens leverandører og tolke, som efterspørger endnu flere kvalitetstilsyn.

Tolkemyndigheden har gennem årene generelt modtaget meget få klager fra brugerne over tolke og tolkninger, der ikke har levet op til forventningerne. Dette opfattes som udtryk for, at der generelt er stor tilfredshed med den kvalitet, brugerne får leveret.

Økonomi

De faktiske udgifter fremgår af nedenstående økonomiske oversigt:

	Drift	Tolkninger	Projekter
2010	2.833.795	18.661.111	
2011	3.654.771	29.333.855	5.711.311
2012	2.458.168	33.892.175	5.774.853
2013	3.074.313	28.102.275	403.363
2014	2.453.402	30.239.980	300.000
2015	3.973.942	36.310.643	
2016	3.864.000	36.545.123	
2017	4.205.286	39.979.062	

Tabel 12: Tolkemyndighedens forbrug – bemærk at alle tal er årets tal.

Der er sket en minimal overskridelse af driftsbudgettet på godt kr. 5.000,-.

Projekter 2018

Tegn Til Alle

En gruppe døve lever isoleret både i forhold til døvesamfundet og samfundet generelt. Mange af disse døve har et "forstenet" tegnsprog, og har svært ved at anvende tolk. Tolkemyndigheden iværksætter et projekt i samarbejde med DDL, hvor man dels identificerer disse døve, dels introducerer dem for muligheden for at anvende tolk.

Sager med ressourcemæssigt fokus

Tolkemyndigheden laver en undersøgelse af de sager, hvor der ikke kan findes en ledig tolk, samt for sent aflyste tolkninger. Formålet er at belyse mulige årsager, og herudfra at iværksætte tiltag for at optimere disse sager fremover.

Kvalitetsvurdering i Tolkeportalen

Der iværksættes en løbende brugerevaluering i Tolkeportalen af de enkelte tolkninger. Formålet er, udover at få viden om brugernes tilfredshed, at skabe et kvalitetsvurderingsværktøj til fremtidige udbud.

Tegnbank

Den i 2017 forberedte tegnbank implementeres i Tolkeportalen.

Tolkning for døvblinde

Der tilbydes et opkvalificeringsforløb for tolke, så flere tolke får kompetencer til at tolke for døvblinde, og at døvblinde får kendskab til flere kvalificerede tolke.

Evaluering af Tolkemyndighedens kollegakurser

Kollegakurser afholdt på arbejdspladser i perioden 2010 - 2017 evalueres, og effekten af kurserne forsøges belyst.

Undersøgelse af gensalgssager

Der laves en undersøgelse af de sager, hvor tolkningen er aflyst for sent. I hvilket omfang formår tolkeleverandørerne at gensælge tolkeydelserne til anden side.