



**BØRNE- OG
UNDERVISNINGSMINISTERIET**
STYRELSEN FOR
UNDERVISNING OG KVALITET



Socialstyrelsen

Udbud af rammeaftaler om tolkning til personer med hørehandicap

Opgavebeskrivelse

1. juli 2021

Viden til gavn

Indholdsfortegnelse

Opgavebeskrivelse	2
1. Indledning	2
1.1. Baggrund	2
1.2. Målsætninger	4
1.3. Samlet omfang af tolkebehov	4
2. Krav til opgaveløsningen	5
2.1. Mindstekrav	5
2.1.1. Tolkeformer	6
2.2. Tolkene	7
2.3. Tolketeams	7
2.4. Tilgængelighed for tolkebrugere	8
2.5. Effektivitet, kvalitet og forsyningssikkerhed	8
2.6. Samarbejde om udvikling af tolkeområdet	9
3. Opgavens indhold	9
3.1. Tolkebrugere	10
3.2. Aktiviteter på DNTMs område	10
3.2.1. Udlandstolkninger på DNTMs område	11
3.3. Aktiviteter på SPS område	11
3.3.1. Studierejser, rusture, ekskursioner med mere på uddannelsesområdet SPS	12
3.3.2. Tolkning ved praktikforløb under SPS-ordningen	12
3.3.3. Fremmedsprogsundervisning på ungdomsuddannelser	13
3.4. Aktiviteter på andre myndigheders område	13
3.5. Tolkeopgavernes varighed	14
3.6. Afbestilling af tolkeopgaver	15
3.7. Geografisk afgrænsning	15
3.8. Antal tolke på en opgave	15
3.9. Særligt krævende tolkninger	17
3.10. Tolkeportalen	18
3.10.1. Tegnbank	20
3.11. Fjerntolkning	20
3.11.1. Tolkestudie	21
3.11.2. Krav til platform	21
4. Bilagsoversigt	22

Opgavebeskrivelse

1. Indledning

Dette udbud vedrører indgåelse af rammeaftale om varetagelse af fysisk tolkning i form af skrive- og tegnsprogstolkning til personer med hørehandicap. Udbuddet omfatter ligeledes skærmtolkning, tolkning af elektroniske medier samt fjertolkning i form af mundtlig eller skriftlig tolkning via en fjertolkeplatform.

Tolkeydelserne skal primært leveres på det sociale område, der administreres af Socialstyrelsen, Den Nationale Tolkemyndighed (DNTM), samt uddannelsesområdet i form af de specialpædagogiske støtteordninger (SPS), der administreres af Styrelsen for Undervisning og Kvalitet (STUK). Men levering skal også ske på områder, hvor andre danske myndigheder har tilsluttet sig rammeaftalen.

Rammeaftalerne udbydes for perioden den 1. januar 2022 til den 31. december 2027.

Der udbydes en rammeaftale med flere tolkeleverandører. Tolkeleverandører kan være enkeltstående virksomheder eller virksomheder, der går sammen i et konsortium. Ordregiver ønsker at indgå én hovedleverandøraftale med den tolkeleverandør, der bedst opfylder kriterierne i dette udbud, samt fritvalgsleverandøraftale med alle øvrige tolkeleverandører der, i forbindelse med nærværende udbud og efterfølgende i den 6-årige aftaleperiode, opfylder kriterierne i dette udbud. De nærmere betingelser for tildeling fremgår af udbudsbetingelserne.

1.1. Baggrund

DNTM og STUK leverer tolkeydelser til personer med hørehandicap på det sociale område og uddannelsesområdet. Derfor gives tolkeydelserne ud fra forskelligt lovgivningsmæssigt grundlag.

DNTM

DNTM skal sikre tolkeydelser til personer med hørehandicap på det sociale område, jf. lovbekendtgørelse nr. 927 af 3. juli 2013, og bekendtgørelse om tolkning til personer med hørehandicap, bekendtgørelse nr. 162 af 15. februar 2010. Det følger af tolkelovens § 14, stk. 2, at tolkeydelserne skal leveres af tolkeleverandører fundet på baggrund af udbud, samt efter §

14, stk. 5, at tolkebrugere frit kan vælge mellem DNTMs tolkeleverandører. Tolkebrugeren kan frit vælge mellem tolkeleverandører på rammeaftalen.

STUK

SPS har forskelligt lovgivningsmæssigt grundlag, som er relateret til de forskellige uddannelsesområder. Tolkeydelser til elever og studerende med hørehandicap gives således efter følgende lovgivning:

- Lov om efterskoler og frie fagskoler, jf. LBK nr. 815 af 14. august 2019 (med senere ændringer).
- Bekendtgørelse nr. 284 af 27. marts 2017 om tilskud m.v. til efterskoler og frie fagskoler (med senere ændringer).
- Bekendtgørelse nr. 1947 af 10. december 2020 om særlige tilskud til specialpædagogisk bistand m.v. til elever, kursister og deltagere med funktionsnedsættelser eller tilsvarende svære vanskeligheder (med senere ændringer).
- Bekendtgørelse af lov om private institutioner for gymnasiale uddannelser, jf. LBK nr. 3 af 06/01/2020 (med senere ændringer).
- Bekendtgørelse af lov om folkehøjskoler, jf. LBK nr. 280 af 25. marts 2019 (med senere ændringer).
- Bekendtgørelse nr. 844 af 26. juni 2014 om tilskud m.v. til folkehøjskoler (med senere ændringer).
- Bekendtgørelse af lov om specialpædagogisk støtte ved videregående uddannelser, jf. LBK nr. 69 af 28. januar 2020 (med senere ændringer).
- Bekendtgørelse nr. 819 af 02. juli 2007 om specialpædagogisk støtte ved videregående uddannelse (SPS-bekendtgørelsen) (med senere ændringer).

På alle uddannelsesområder i SPS-ordningen gælder det, at tolkebrugeren frit kan vælge mellem tolkeleverandører på rammeaftalen.

Andre myndigheder

Andre danske myndigheder har mulighed for at anvende rammeaftalerne om levering af skrive- og tegnsprogstolkning til personer med et hørehandicap. Rammeaftalerne er for andre myndigheder frivillige at anvende, men forudsætter brug af DNTMs Tolkeportal. Andre myndigheder kan bevillige tolk efter sektoransvaret. Herudover kan kommuner bevillige tolk på beskæftigelsesområdet efter bekendtgørelse om ændring af bekendtgørelse om kompensation til handicappede i erhverv med videre, bekendtgørelse nr. 1317 af 8. september 2020.

1.2. Målsætninger

Målsætningerne for de nye rammeaftaler er at styrke ledelse, koordination og samarbejde på området, med henblik på:

- *Effektivitet*: At sikre den bedst mulige anvendelse af de samlede ressourcer til gavn for tolkebrugerne.
- *Kvalitet*: At sikre et stærkt fagligt miljø, gode udviklingsmuligheder for tolkene og høj kvalitet for tolkebrugerne.
- *Forsyningsikkerhed*: At sikre, at der ved alle bevillinger følges en tolkning.

Målsætningerne søges opnået via udbud samt efterfølgende samarbejde og leverandørstyring.

1.3. Samlet omfang af tolkebehov

Nedenfor angives det samlede omfang af bevilligede tolketimer i forhold til regioner og tolketyper for henholdsvis DNTM og STUK.

DNTM

Der er på DNTMs område afsat en bevilling på 41,8 mio. kr. årligt til indkøb af tolkebistand. Antal tolkebrugere i Tolkeportalen er medio 2021 på landsplan ca. 3.200, fordelt med 72 pct. døve, 3 pct. døvblinde og 25 pct. hørehæmmede.

Fordelingen af de bevilligede tolketimer i forhold til regioner og tolketyper for DNTM i 2019 ses i tabellen nedenfor.

Tabel 1: Bevilligede tolketimer i forhold til regioner og tolketyper i DNTM 2019

DNTM 2019	Tegnsprogstolkning	Skrivetolkning
Region Hovedstaden	18.917	1.309
Region Sjælland	3.507	395
Region Syddanmark	16.026	897
Region Midtjylland	8.548	649
Region Nordjylland	1.712	94

STUK

På STUKs område er det budgetterede omfang af indkøb af tolkebistand i SPS-ordningen på 70 mio. kr. årligt. Antallet af tolkebrugere, der modtager tolkebistand i SPS-ordningen er ca. 150-200 elever, studerende eller kursister.

Fordelingen af de bevilligede tolketimer i forhold til regioner og tolketyper for STUK i 2019 ses i tabellen nedenfor.

Tabel 2: Bevilligede tolketimer i forhold til regioner og tolketyper i STUK 2019

STUK 2019	Tegnsprogstolkning	Skrivetolkning
Region Hovedstaden	50.151	6.888
Region Sjælland	7.884	925
Region Syddanmark	9.514	1.006
Region Midtjylland	12.995	3.001
Region Nordjylland	3.931	1.804
I alt	84.475	13.624

Andre myndigheder

Det anslåede samlede behov for tolkebistand for andre myndigheder udgår årligt 53.000 timer.

2. Krav til opgaveløsningen

Der stilles en række krav til opgaveløsningen, som tilbudsgiver skal leve op til, for at blive leverandør på rammeaftalen. Dette afsnit omfatter mindstekrav, krav til tolkeformer og tolkene samt en række forhold, som er væsentlige, for at indfri rammeaftalens målsætninger om effektivitet, kvalitet og forsyningssikkerhed.

Kun krav, der er angivet under punkt 2.1. er ufravigelige krav, som tilbudsgiver skal leve op til, for at komme i betragtning til rammeaftalen. De øvrige krav til tilbudsgivers løsning af opgaven, som er beskrevet nedenfor under afsnit 2, er evalueringskrav, der indgår i evalueringen af tilbuddene. For at få en rammeaftale tildelt, skal tilbudsgiver dog opnå middelkarakteren 3 eller derudover på hvert af de i udbudsbetingelserne angivne underkriterier.

Hvis det i beskrivelsen af kravene i denne opgavebeskrivelse ikke fremgår specifikt, hvorvidt kravene vedrører DNTM eller STUK, vil kravet omfatte både DNTMs område og STUKs område. Hvor der er krav, der knytter sig specifikt til DNTM eller STUK, er det angivet.

2.1. Mindstekrav

For at komme i betragtning som leverandør på rammeaftalen, skal tilbudsgiver opfylde følgende mindstekrav:

1. Hvis tilbudsgiver ønsker at komme i betragtning som **hovedleverandør**, skal tilbudsgiver kunne levere tolkebistand landsdækkende.
2. Hvis tilbudsgiver ønsker at komme i betragtning som **hovedleverandør**, skal tilbudsgiver tilbyde en akutvagt. I kontraktperioden vil det kun være den tilbudsgiver, der bliver valgt som hovedleverandør, der forpligtes til at levere akutvagt, og som honoreres for akuttolkninger som beskrevet i bilag 4. Der skal ikke være akutvagt i forhold til skrivetolkeopgaver.
3. Tilbudsgiver skal tilbyde minimum 2.000 timers skrivetolkning årligt og/eller 5.000 timer samlet årligt for de øvrige tolkeformer, som tilbudsgiver tilbyder. Det er tilstrækkeligt, at tilbudsgiver opfylder ét af timekravene.
4. Tilbudsgiver skal tilbyde minimum 5 tolke.
5. Tegnsprogstolke skal kunne tolke mellem dansk og dansk tegnsprog.

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen godtgøre, at tilbudsgiver opfylder mindstekravene.

2.1.1. Tolkeformer

Tilbudsgiver skal kunne levere en eller flere af nedenstående tolkeformer:

- Skrivetolkning
- Tegnsprogstolkning, herunder
 - Tegnsprogstolkning
 - Taktiltolkning
 - Tegnstøttet kommunikation
 - Mundhåndsystemtolkning
 - Taletolkning
 - Døv tegnsprogstolkning
 - Døvblindetolkning
- Fjerntolkning, der er et alternativ til anvendelse af telefon
- Skærmtolkning, eksempelvis videomøder og online undervisning, enten virtuelt eller ved tolkens fremmøde hos tolkebrugeren
- Tolkning af elektroniske medier og auditivt baserede undervisningsmaterialer

Se bilag 2 for definition af de forskellige tolkeformer.

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen angive, hvilke tolkeformer tilbudsgiver kan tilbyde.

2.2. Tolkene

Tolkene skal have de nødvendige kvalifikationer og erfaringer, der skal til, for at løse den udbudte opgave. Der henvises til bilag 1 for beskrivelse af krav til tolkenes uddannelse.

Der kan forekomme opgaver, hvor der er behov for, at tolken har særlige kompetencer for at kunne løse opgaven. Det kan eksempelvis være ved opgaver, hvor der skal tolkes fra et fremmedsprog til dansk tegnsprog, eller ved opgaver, hvor der er behov for at anvende en døv tegnsprogstolk. Til opgaver hos domstole og ved advokatbistand må tilbudsgiver kun anvende tolke, der har gennemgået et rets-tolkekursus. Tolkenes kompetencer vil indgå i evalueringen af tilbuddene. Tilbudsgiver skal derfor i tilbuddet medsende CV på de tolke, der skal varetage tolkeopgaven. Til dette benyttes bilag 9.

Der kan på DNTMs område være behov for anvendelse af døv tegnsprogstolk. Døv tegnsprogstolk kan anvendes, når følgende betingelser er opfyldt:

Anvendelsen af døv tegnsprogstolk er afgørende for, at kommunikation med den pågældende tolkebruger overhovedet er mulig, og

- Tolkebrugeren har selv ønsket at anvende døv tegnsprogstolk,
- den døve tegnsprogstolk selv medbringer sin feeder, i form af en hørende tegnsprogstolk.

2.3. Tolketeams

For at sikre tolkebrugerne indflydelse på valg af tolk, skal tolkeleverandøren i samarbejde med tolkebrugeren etablere et fast team af tolke til at dække tolkeopgaven for den enkelte tolkebruger. Tolketeamet omkring tolkebrugeren sammensættes i forbindelse med, at tolkeleverandøren har den første kontakt med tolkebrugeren. Tolketeamet sammensættes i et tæt samarbejde med tolkebrugeren ud fra tolkebrugeren behov for tolkning, både hvad angår indhold og omfang. Det er vigtigt, at teamet samarbejder om og oparbejder et kendskab til de aktiviteter tolkebrugeren anvender tolk til, herunder uddannelser og kendskab til de fagspecifikke termer og tegn herfor, som aftales med tolkebrugeren.

Tolkeleverandøren skal sikre, at der sker overføring af viden fra teamet, hvis det undervejs i et tolkeforløb bliver nødvendigt, at andre tolke indtræder i teamet, eksempelvis ved sygdom, barsel eller opsigelser.

Tolkene i tolke teamet skal så vidt muligt udføre alle tolkninger for tolkebrugeren.

Tolkeleverandøren kan dog anvende andre tolke, såfremt tolkene i tolke teamet ikke er til rådighed på det tidspunkt, hvor tolkeleverandøren skal udføre tolkning for tolkebrugeren.

Tolkeleverandøren er desuden forpligtet til at anvende andre tolke end de tolke, som indgår i det faste tolke team, såfremt:

- Tolken, for at kunne udføre tolkningen, skal have særlige kompetencer, som tolkene i tolke teamet ikke besidder.
- Det for at sikre en ressourcemæssig og effektiv fordeling af tolkenes opgaver er mest hensigtsmæssigt at anvende andre tolke end tolkene i det faste tolke team.

2.4. Tilgængelighed for tolkebrugere

Tilbudsgiver skal kunne modtage henvendelser fra tolkebrugere alle arbejdsdage – både telefonisk og via mail. Henvendelser skal besvares indenfor 24 hverdagstimer.

2.5. Effektivitet, kvalitet og forsyningssikkerhed

I det følgende beskrives en række forhold, som er væsentlige for at indfri rammeaftalens målsætninger (jf. punkt 1.2) om effektivitet, kvalitet og forsyningssikkerhed. Ordregiver betragter ledelse, koordinering og samarbejde som vigtige forudsætninger for opgavens løsning og for indfrielsen af de tre målsætninger. *Ledelse* sigter særligt på at sikre et stærkt fagligt miljø med fokus på videndeling, sparring og udvikling af området. *Koordinering* sigter særligt på tolkeressourcer og tolkeopgaver. *Samarbejde* sigter særligt på samarbejdet med myndigheder og med andre tolkeleverandører på tværs af området. Ledelse, koordinering og samarbejde skal være omdrejningspunktet for tolkeleverandørens samlede opgaveløsning.

Effektiv opgaveløsning

Opgaven består i koordinering og planlægning, så det sikres, at de tolkeressourcer, der er til rådighed, anvendes bedst muligt til gavn for tolkebrugerne. Dette skal eksempelvis ske ved koordinering af tolke og tolkeopgaver, så tolke med de rette kompetencer varetager de rette opgaver, så der findes erstatningsopgaver til for sent aflyste tolkninger, samt at opgaver planlægges så transporttid minimeres.

Opgaveløsning af høj kvalitet

Opgaven består i at skabe et stærkt fagligt miljø for tolkene, herunder ledelse af og samarbejde om faglig udvikling, med gode rammer for videndeling og erfaringsudveksling samt udvikling af tolkenes kompetencer og af kvaliteten i tolkningen. Dette skal eksempelvis ske ved, at tolkene gives mulighed for at dele viden og erfaring, samt mulighed for sparring og supervision mellem tolkene, som grundlag for tolkenes og tolkeleverandørens løbende læring og udvikling.

Forsyningsikkerhed i opgaveløsningen

Opgaven består i at samarbejde og koordinere tolkeopgaverne, så det sikres, at der ved alle tolkebevillinger følger en tolkning – i hele landet og til alle opgaver. Dette skal eksempelvis ske ved at sikre let adgang til at bestille tolk for tolkebrugerne, hensigtsmæssig tilrettelæggelse af tolkenes arbejde samt løbende opfølgning på koordinering og planlægning af tolkeopgaverne i forhold til de tilgængelige tolke.

2.6. Samarbejde om udvikling af tolkeområdet

Tolkeområdet i Danmark er delt mellem en lang række myndigheder, der betjenes af et stort antal tolkeleverandører. Opdelingen udfordrer det vigtige samarbejde om udvikling af området. DNTM og STUK vil med rammeaftalen styrke samarbejdet på tolkeområdet, med henblik på bedre koordinering og fælles udvikling. Det forventes derfor, at tolkeleverandøren bidrager hertil ved at:

- Deltage i fælles arrangementer med fokus på at understøtte videndeling på tværs, opsamling af gode ideer og formidling af nye tolkeløsninger.
- Samarbejde med de øvrige tolkeleverandører på rammeaftalen, eksempelvis ved at koordinere indbyrdes i forbindelse med større arrangementer, så opgaverne kan løses med brug af færrest mulige tolkeressourcer.
- Ved aflysning af tolkeopgaver at søge gensalg af ledige timer hos ordregivers andre tolkeleverandører. Oversigt over tolkeleverandører kan findes på dntm.dk og spsu.dk.
- Deltage i samarbejdet med ordregiver om konkret løsning af de opgaver, som tolkeleverandøren varetager for ordregiver.

3. Opgavens indhold

I dette afsnit beskrives opgavens indhold. I første del beskrives målgrupperne og rammerne for de aktiviteter, tolkebrugerne kan ansøge om tolk til. Sidst i afsnittet følger en beskrivelse af Tolkeportalen, der håndterer alle tolkeopgaver, og som er det fælles omdrejningspunkt for tolkebevillingerne, lige fra tolkebrugernes ansøgning til tolkeleverandørens fakturering. I dette afsnit beskrives også det nye krav om, at tolkeleverandørerne på rammeaftalen ID-registrerer sine tolke ved at oprette et TolkeID i Tolkeportalen, samt indførelsen af værktøjet CPD (Continuing Professional Development) jf. bilag 5 som led i rammeaftalens fokus på opkvalificering af tolkenes videns- og kompetenceniveau. Afsnittet afsluttes med en beskrivelse af opgaven med fjerntolkning, herunder krav til platformen.

Beskrivelse af procedure for tildeling og håndtering af tolkeopgaver og tolkninger findes i bilag 6.

Beskrivelse af priser og fakturering af tolkning findes i bilag 4.

3.1. Tolkebrugere

Tolkebrugerne, der skal leveres tolkning til, er døve, døvblinde samt svært hørehæmmede, der har fået bevilliget tolkning.

For som tolkebruger at kunne opnå tolkebistand efter rammeaftalen, er det en forudsætning, at man er registreret som tolkebruger i Tolkeportalen. Denne registrering foregår i alle tilfælde ved henvendelse til DNTM.

DNTM

Målgruppen for DNTM er tolkebrugere, der har behov for tolkebistand, for at kunne kommunikere med andre.

STUK

Målgruppen for STUK er tolkebrugere, der er elever og studerende på uddannelser, der er omfattet af SPS-ordningerne, eller måtte blive omfattet heraf i løbet af aftaleperioden, og som har behov for tolkebistand, for at kunne gennemføre en uddannelse.

På SPS-området er det uddannelsesstedet, der søger om tolk for tolkebrugeren og tolkebevillingen bliver efterfølgende oprettet i Tolkeportalen af SPS-enheden (SPS-enheden er en del af STUK). Se punkt 3.2 – 3.4 for beskrivelse af arbejdsgangene for henholdsvis DNTM/andre myndigheder og SPS.

Andre myndigheder

Målgrupperne for de andre myndigheder der tilslutter sig rammeaftalen er tolkebrugere, der har behov for tolkebistand i deres kontakt med den pågældende myndighed.

3.2. Aktiviteter på DNTMs område

DNTMs kompetenceområde er negativt afgrænset til de områder, hvor der ikke er ordninger om tolkning efter anden lovgivning, eller hvor der ikke er noget sektoransvar. Tolkning gives til aktiviteter, der er nødvendige for at deltage i samfundslivet samt ved sociale aktiviteter.

Bevilling gives efter:

- Bekendtgørelse nr. 945 af 27. juli 2010 om aktiviteter med tidsubegrænset tolkning til personer med hørehandicap: Omhandler retten til tidsubegrænset tolkning.
- Bekendtgørelse nr. 1630 af 16. december 2016 om bevillingsbegrænset tolkning efter lov om tolkning til personer med hørehandicap: Omhandler ret til tolkning som bevillingsbegrænset tolkning (puljer).

Tolkebistand bevilliges som tidsubegrænset tolkning til de aktiviteter, der fremgår af bekendtgørelsen, hvilket omfatter aktiviteter i forhold til beskæftigelse, justitsområdet, Folkekirken og andre trossamfund, sundhedsområdet, undervisningsområdet samt sociale aktiviteter. Fælles for alle disse aktivitetstyper er, at der ikke er andre myndigheder, der har ansvar for at sikre tolkebistand til personer med hørehandicap.

Er en aktivitet ikke omfattet af tidsubegrænset tolkning, sker bevillingen som tolkning efter timebank jf. bekendtgørelse af lov om tolkning til personer med hørehandicap, LBK. nr. 927 af 3. juli 2013 § 12, medmindre der er tale om aktiviteter, der er omfattet af bekendtgørelsen om bevillingsbegrænset tolkning, og der stadig er midler i puljen.

3.2.1. Udlandstolkninger på DNTMs område

Såfremt tolkebrugeren skal deltage i handicappolitisk arbejde samt internationale idrætsstævner i udlandet, kan der bevilliges tolkebistand i udlandet.

Ansøgning om udlandstolkning efter bekendtgørelse nr. 1630 af 16. december 2016 § 5 skal ske efter retningslinjerne på www.dntm.dk, hvor krav til ansøgningen er indeholdt, herunder at ansøgningen skal indeholde oplysninger om aktivitet samt udgifter til tolkens løn og rejseudgifter. Der er på hjemmesiden et ansøgningsskema, der skal anvendes.

For yderligere uddybning af aktiviteter på DNTMs område henvises til DNTMs hjemmeside www.dntm.dk.

3.3. Aktiviteter på SPS område

Tolkebistanden leveres i forbindelse med tolkebrugerenes deltagelse i undervisning på SPS-berettigede uddannelser, herunder også ved for eksempel gruppearbejde, ekskursioner og praktik. Tolkning i forbindelse med sociale aktiviteter på uddannelsen er ikke omfattet af SPS-ordningen. De sociale aktiviteter kan eventuelt ansøges ved DNTM.

3.3.1. Studierejser, rusture, ekskursioner med mere på uddannelsesområdet SPS

Tolkebrugerens deltagelse i undervisningen kan omfatte deltagelse på studierejser, rusture og ekskursioner, herunder i udlandet. Tolkeleverandøren skal være indstillet på at dække studieture, rusture og ekskursioner for de tolkeopgaver, tolkeleverandøren varetager. For fakturering af studierejser med mere henvises til bilag 4.

Det estimeres, at antallet af tolkebrugere på studierejser i ungdomsuddannelsesregi og på videregående uddannelser udgør ca. 10-20 personer pr. år.

SPS-enheden kan kun bevilge tolk til det faglige indhold af studieturen. Der kan ikke ydes tolkebistand til sociale aktiviteter og på rejsen. Ansøgning til sociale aktiviteter på studieturen kan eventuelt ansøges ved DNTM, såfremt aktiviteten foregår i Danmark.

Der kan ligeledes bevilliges tolkebistand til den faglige del af rusturen samt ved ekskursioner.

SPS-enhedens retningslinjer for faglige aktiviteter er:

- Foredrag og oplæg
- Faglige gruppediskussioner med relation til uddannelsens indhold
- Aktiviteter vedrørende dannelse af studiegrupper
- Præsentationsrunder, samt andre planlagte, strukturerede samarbejdsaktiviteter.

Hvis det er uklart, hvilke dele der er faglige og sociale aktiviteter, skal tolkeleverandøren indhente en forhåndsgodkendelse fra SPS-enheden forud for, at tolkningen iværksættes. Der skal i den forbindelse indsendes et program for aktiviteterne. Uanset tolkeleverandørens vurdering, kan SPS-enheden altid konkret afgøre, om en bestemt tolkning skal anses som værende en faglig eller social aktivitet.

3.3.2. Tolkning ved praktikforløb under SPS-ordningen

Det kan forekomme, at tolkebrugere som led i eksempelvis en uddannelse skal gennemføre et praktikforløb. Tolkeleverandøren er forpligtet til at levere tolkebistand til tolkebrugere, som tolkeleverandøren har påtaget sig at tolke for i praktikforløb. Der kan til tolkning i et praktikforløb ydes tolkebistand i forbindelse med følgende aktiviteter:

- Introduktion til nye arbejdsopgaver
- Møder på arbejdspladsen
- Borgerkontakt

Hvis tolkeleverandøren skønner, at der er behov for tolkning til aktiviteter, der ligger ud over denne beskrivelse, skal tolkeleverandøren kontakte SPS-enheden for godkendelse af tolkning til den pågældende aktivitet.

Tolkningen på praktikstedet er ikke 37 timers tolkning pr. uge. Praktikanten forventes at kunne arbejde selvstændigt med opgaver en stor del af arbejdstiden, når praktikanten er fortrolig med arbejdsstedet opgaver.

I det tilfælde, at en tolkebruger er i praktik i en tolkevirksomhed, som er på rammeaftalen, kan den tolkevirksomhed, der er praktiksted, ikke også være tolkeleverandør for tolkebrugeren. En tolkeleverandør, som er koncernforbundet med praktikstedet, kan heller ikke være tolkeleverandør. I de tilfælde vil tolkebrugeren skulle vælge en ny tolkeleverandør af tolkeydelserne i praktikforløbet blandt tolkeleverandørerne på rammeaftalen.

Uddannelsesstedet skal i den situation oplyses om, at de skal sende en ny ansøgning til STUK om dette.

3.3.3. Fremmedsprogsundervisning på ungdomsuddannelser

Ved undervisning i fremmedsprog på ungdomsuddannelser vil der som udgangspunkt ikke blive bevilget tolkebistand, da støtteformen her vil være studiestøttetimer i form af segregeret undervisning, hvor tolkebrugeren i stedet modtager undervisning individuelt eller i gruppe med andre tolkebrugere uden for den almindelige undervisning, men i samme pensum.

Studiestøttetimerne varetages af en underviser på uddannelsesstedet og foregår ved skriftlig kommunikation. I nogle tilfælde bevilges skrivetolkning efter konkret vurdering af behovet. Det er muligt at få bevilget tegnsprogstolk til studiestøttetimer, hvis SPS-enheden efter dialog med tolkeleverandøren eller uddannelsesstedet vurderer, at tolkebrugeren har behov for tolk i den konkrete situation.

3.4. Aktiviteter på andre myndigheders område

Tolkebistanden på andre myndigheders område leveres efter sektoransvaret. Det betyder, at når den pågældende myndighed tilbyder borgerne en ydelse efter dennes lovgivning, skal myndigheden sikre, at tilbuddet er til rådighed for personer med hørehandicap. Derudover kan der være områder, der er reguleret af anden lovgivning, eksempelvis tolkning som personlig assistance på jobcenter-området.

3.5. Tolkeopgavernes varighed

Tolkeopgavernes varighed er forskellig, alt efter om tolkeydelserne gives på DNTM, STUK eller andre myndigheders område.

DNTM

På DNTMs område bevilliges tolkning til en enkelt aktivitet ad gangen. Aktivitetens varighed kan variere meget, fra en halv time til flere dage ved for eksempel sportslige træningslejre. Den enkelte aktivitet, der skal ydes tolkning til, er dog ofte af kortere varighed og afsluttes normalt samme dag, som den begyndes. Udlandstolkning er ofte af længere varighed og kan strække sig over flere dage, eksempelvis handicappolitisk arbejde samt internationale idrætsstævner i udlandet.

STUK

På SPS-området skal tolkebistanden leveres i hele uddannelsens eller kursets varighed til tolkebrugeren er færdiguddannet. Det vil sige både grundforløb og hovedforløb samt eventuelle praktikforløb på ungdomsuddannelser og på både bachelor og kandidat for videregående uddannelser.

På AMU kurser (Arbejdsmarkedsuddannelser) kan der være tale om kursusforløb, der strækker sig over flere moduler med perioder på arbejdspladsen. Her vil kursets varighed være alle kursusmoduler til kurset er afsluttet. I det tilfælde, at en tolkebruger holder orlov på uddannelsen på grund af eksempelvis barsel eller sygdom, skal uddannelsens varighed anses for værende tilsvarende forlænget med orlovsperioden, så tolkeopgaven kan fortsætte, når tolkebrugeren påbegynder sin uddannelse igen efter endt orlov.

Tolkebrugers valg af tolkeleverandør gælder for hele uddannelsens længde, og tolkebrugeren har som udgangspunkt ikke mulighed for at ændre valget til en anden tolkeleverandør undervejs i det samme uddannelsesforløb.

I tilfælde af at tolkebrugeren klager over tolkeleverandøren, vil SPS-enheden i dialog med tolkebruger og tolkeleverandør vurdere, om der er grundlag for, at tolkebrugeren skal have mulighed for at omgøre sit tolkeleverandørvalg, eller om der er mulighed for, at den samme tolkeleverandør eventuelt kan tilbyde en anden tolk eller et andet tolketeam.

SPS enheden kan i tilfælde af ændring af tolkeleverandør for en konkret tolkebruger træffe beslutning om, at en bestemt tolkeleverandør, som udgangspunkt hovedleverandøren, får tildelt opgaven uden fornyet prioriteringer fra tolkebrugers side.

Andre myndigheder

På andre myndigheders områder kan der være enkeltstående opgaver, hvor myndigheden bestiller tolk. Der er også tilfælde, hvor en tolkebruger bliver tildelt en bevilling på et antal timer, og herefter selv skal bestille tolk efter bevillingen. Når anden myndighed bestiller tolk til enkeltstående opgaver, har myndigheden mulighed for at lave en tolkebestilling uden en konkret tolkebruger tilknyttet, men alene med en angivelse af, hvilken tolkeform der ønskes.

3.6. Afbestilling af tolkeopgaver

Fristen for rettidig afbestilling af en tolkeopgave er fem døgn. Der henvises til bilag 6.

3.7. Geografisk afgrænsning

Der kan forekomme tolkning i hele Danmark. Tolkning kan i særlige tilfælde medtages til udlandet, se punkt 3.2.1 og 3.3.1.

DNTM

På DNTMs område sker tolkninger over hele landet med flest opgaver ved de store byer, og færre opgaver, jo længere væk man kommer fra disse.

STUK

På SPS området vil tolkeopgaverne i langt de fleste tilfælde være centreret omkring studiebyerne.

Andre myndigheder

På andre myndigheders område vil opgaverne være fordelt som ved DNTM, men geografisk bestemt af de myndigheder, der har tilsluttet sig rammeaftalerne.

3.8. Antal tolke på en opgave

Dette afsnit beskriver hvor mange tolke, der skal allokeres til en opgave. Som udgangspunkt varetages tolkningen af én tolk. Men i nogle tilfælde kan tolkeopgaven varetages af to eller flere tolke. Af eksempler på flertolkebistand ses nedenfor i punktopstilling.

Når der er flere tolke på en tolkeopgave, skal tolkningen som udgangspunkt tilrettelægges, så tolkene afløser hinanden og kun deltager i opgaverne samtidigt i det omfang, det er nødvendigt for at sikre et nemt skifte fra den ene tolk til den næste.

Både for DNTM og STUK gælder følgende udgangspunkt for, hvornår der kan tolkes med to eller flere tolke:

- Når det ikke er muligt, ved tolkninger af mere end en times varighed, at holde 10-15 minutters pause for hver tolketime.
- Når sværhedsgraden i opgaven vurderes at være usædvanligt høj. Det kan for eksempel dreje sig om emner eller taler, hvor sprogkoden eller fagsproget er meget kompleks, ved konferencer, forelæsninger på universitetsniveau og lignende.
- Hvis tempoet skønnes at være usædvanligt højt. Eksempler kan være foredrag eller forelæsninger, hvor der forelæses ud fra et nedskrevet oplæg, eller kurser som er meget informationsmættede, og tale tempoet derfor er usædvanligt højt.
- Ved tolkning af arrangementer i større forsamlinger eller undervisning, hvori der indgår debat eller diskussion. Det kan eksempelvis dreje sig om politiske debattmøder og konferencer.
- Ved gruppetolkning med mange tolkebrugere, for eksempel tolkning af teaterforestillinger, koncerter og lignende.
- Ved taktil tolkning for døvblinde. Dog kan en opgave på op til én time løses af én tolk, såfremt der forekommer en pause på 10 minutter efter 20-30 minutters tolkning.
- Ved tolkning hvor stor sproglig nøjagtighed i overlevering af indholdet er vigtig. Det kan eksempelvis være mundtlige eksamener på uddannelsesområdet.

Det beror altid på en konkret vurdering, hvorvidt en tolkning kan varetages af én tolk, eller om den kræver to eller flere tolke.

Såfremt tolkeleverandøren er i tvivl om, hvorvidt der er tale om en flertolkeopgave, og for så vidt angår tilfælde, der falder uden for ovenstående eksempler, eksempelvis ved udlandstolkninger hos DNTM, jf. punkt 3.2.1 eller studierejser ved STUK, jf. punkt 3.3.1, skal tolkeleverandøren indhente en vurdering fra den relevante myndighed heraf, inden tolkningen iværksættes.

Er tolkeleverandøren uenig i myndighedens fastsættelse af antallet af tolke, skal der rettes henvendelse til den pågældende myndighed. Uanset tolkeleverandørens vurdering, kan myndigheden altid konkret afgøre antallet af tolke.

De elementer, som lægges vægt på i vurderingen af, hvorvidt en tolkning kan løses af én tolk eller skal varetages af to eller flere tolke, er forskellige på DNTMs og STUKs område. I det følgende er beskrevet, hvad der inddrages i vurderingen i henholdsvis DNTM og STUK.

DNTM

For DNTM gælder det, at tolkningen løses med to tolke, når det er vurderet efter ovennævnte retningslinjer.

STUK

For STUK gælder det, at to tolke bevilges primært på mellemlange og lange videregående uddannelser, men kan også forekomme på ungdomsuddannelser eller korte videregående uddannelser i tilfælde, hvor undervisningsformen ændres. Det er ikke et udgangspunkt for tolkeopgaver på de mellemlange og lange videregående uddannelser, at tolkningen altid løses med to tolke, men det sker efter en konkret vurdering fra tolkeleverandørens side på baggrund af ovennævnte retningslinjer.

For studieture til udlandet eller andre ikke nærtliggende regioner i Danmark end der, hvor tolkeopgaven finder sted, gælder det, at der som udgangspunkt kun bevilges én tolk til studieturen. I det tilfælde, at tolkeleverandøren vurderer, at der er behov for to tolke, skal SPS-enheden godkende dette.

Andre myndigheder

På andre myndigheders områder aftaler tolkeleverandøren forud for hver tolkning, hvorvidt tolkeopgaven skal løses med én eller flere tolke.

3.9. Særligt krævende tolkninger

Særligt vanskelige tolkeopgaver og tolkninger udløser et tillæg for særligt krævende tolkning. Tillægget for særligt krævende tolkeopgaver er et fastsat tillæg pr. time, jf. bilag 4.

For DNTM gælder det, at der i bevillingen vil være taget stilling til, om opgaven berettiger til særligt krævende tillæg. Tolken kan ved afslutning desuden angive begrundet ønske om særligt krævende tillæg, hvorefter ordregiver træffer beslutning om særligt tillæg, og informerer tolkeleverandøren herom. Udgangspunktet er, at tolkninger der kræver særlig forberedelse af tolken, eller som er særligt krævende, giver tillæg.

For SPS gælder det, at såfremt tolkeleverandøren er i tvivl om, hvorvidt der er tale om en tolkning der udløser særligt tillæg, og for så vidt angår tilfælde, der falder uden for nedenstående eksempler, skal tolkeleverandøren indhente en vurdering fra SPS-enheden heraf, inden der faktureres for særligt krævende tillæg. SPS-enheden kan altid konkret afgøre, om en bestemt tolkning skal udløse et særligt tillæg eller ej.

Eksempler:

- Hvor det er af største vigtighed med stor sproglig nøjagtighed.
- Hvor der er tale om en meget speciel fagterminologi, hvor tolken skal lære at kende og forstå de mange forskellige processers navne, så tolken kan genkende dem for at kunne tolke korrekt. Der skal samtidig aftales tegn med tolkebrugeren, som skal indføres i Tegnbanken, som skal studeres nøje før hver tolkning.
- Hvor undervisningen og kommunikationen foregår på et andet sprog end dansk, hvilket bevirker, at tolken, ud over det faglige indhold, også skal forholde sig til at tolke andre sprog.
- Taktiltolkning, dog undtaget tolkning under ledsagelse.

Nedenstående er derudover retningslinjer for SPS-opgaver, som kan udløse et særligt krævende tillæg til en tolkning i en uddannelsessituation. Der er tale om eksempler:

- I tilfælde af ekstraordinært meget forberedelse til en specifik og særlig tolkning, som eksempelvis tolkning af en filmforevisning med kompleks sprogkode, hvor tolken er nødt til at se filmen forud for tolkningen for at kunne tolke filmens indhold korrekt.
- Tolkeopgaven kræver, at tolkeleverandøren anvender en specifik tolk med særlige kompetencer, så denne tolk er allokert til den konkrete opgave og ikke kan indgå fleksibelt ved planlægning af de samlede tolkeopgaver.

For to-tolkeopgaver, jf. punkt 3.8., og opgaver, der udløser særligt tillæg, gælder det, at selvom en tolkning er en to-tolkeopgave, medfører det ikke automatisk, at tolkningen også udløser et særligt tillæg og omvendt.

3.10. Tolkeportalen

Tolkeportalen er et internetbaseret sagsbehandlingsystem, hvor alle tolkeopgaver håndteres, fra tolkebrugers ansøgning om tolkning, bevilling af tolkning, udbud af en tolkeopgave blandt tolkeleverandørerne og til afslutning af tolkningen med underskrift og fakturering. Både DNTM, STUK og andre myndigheder benytter Tolkeportalen. Tilbudsgiver er dermed forpligtet til at anvende Tolkeportalen til alle opgaver vedrørende bestilling af tolkning for alle tre områder. Kun opgaver vedrørende udlandstolkningers følgeudgifter, eksempelvis betaling af rejser og ophold håndteres ikke i Tolkeportalen.

Tilbudsgiver administrerer tolkningerne via Tolkeportalen, herunder indtastning af data for alle tolkeopgaver og fakturering ved månedens udgang.

Som noget nyt indføres et krav om, at tolkeleverandøren i Tolkeportalen ID-registrerer tolkene. Alle de anvendte tolke skal således oprettes i Tolkeportalen, hvorved de får tilknyttet et TolkeID

af systemet. Når tolkeleverandøren opretter en tolkning, skal der inden tolkningen foretages, tilknyttes et TolkeID til den konkrete opgave. Tolkeleverandøren kan tilknytte TolkeID, så snart opgaven er accepteret, og kan indtil tolkningen begynder, flytte rundt på tolkenes opgaver og således ændre TolkeID på opgaven. Når tolkningen er påbegyndt, kan der ikke længere ændres på TolkeID på tolkningen. Såfremt et TolkeID er tilknyttet en tolkning på samme tidspunkt i en anden tolkeopgave, giver Tolkeportalen en advarsel herom til tolkeleverandøren.

Når en tolk er oprettet i Tolkeportalen med TolkeID, får tolken en *min side*, hvor kvalifikationer og læringselementer kan indføres i det nye værktøj, CPD. For nærmere beskrivelse af CPD, se bilag 5. Tolkeleverandøren skal sørge for, at tolkene opdaterer sit CPD efter eksempelvis deltagelse i kursusaktiviteter eller andre lærings- og udviklingsaktiviteter.

Tolkeleverandøren har desuden mulighed for at oprette tolke som mobilbrugere, hvorved de får adgang til at anvende Tolkeportalens apps til IOS og Android, hvorfra tolkeopgaver kan findes og afsluttes. Tolkeleverandørerne har adgang til Tolkeportalen via login og kan administrere tolkeopgaver og de enkelte tolkninger, afslutte tolkeopgaver via webløsning og mobilapp samt udtrække fakturabilag for udført tolkning på baggrund af afsluttede tolkninger.

For tolkeleverandører, der har et eget fagsystem, er der mulighed for via et API at eksportere data fra Tolkeportalen til tolkeleverandørens eget fagsystem, så genindtastning af data undgås. Tolkeleverandøren skal selv finansiere import i eget fagsystem, ligesom tolkeleverandøren selv skal sørge for at holde de anvendte systemer opdaterede til seneste udgave.

Procedure for bestilling og afbestilling af tolkeopgaver følger af bilag 6.

For yderligere beskrivelse og vejledning om brug af Tolkeportalen henvises til www.tolkeportal.dk og www.dntm.dk.

DNTM

Tolkeleverandøren er forpligtet til at modtage ansøgninger fra tolkebrugere, der ikke selv har muligheden for at ansøge via Tolkeportalen, og så hurtigt som muligt og senest førstkommende arbejdsdag at oprette ansøgningerne i Tolkeportalen. Tolkeleverandørerne kan oprette ansøgninger om tolkebistand for tolkebrugerne og skal i givet fald, så hurtigt som muligt og senest førstkommende arbejdsdag, oprette ansøgningerne i Tolkeportalen.

STUK

Tolkeleverandørerne anvender Tolkeportalen til at oprette skema for tolkebrugerens tolkninger.

3.10.1. Tegnbank

Tegnbanken er en visuel ordbog i Tolkeportalen, hvor tolkeleverandøren kan indlægge nye tegn, der er aftalt med tolkebrugeren. Herefter kan både tolkebrugere og tolkeleverandører efterfølgende finde de aftalte tegn og repetere disse. Tegnbanken er således også tolkebrugersens hukommelse for nye tegn, ligesom det giver tolkene mulighed for at se de tegn, der tidligere er aftalt med den pågældende tolkebruger. Indtræder en ny tolk i teamet omkring tolkebrugeren, vil denne kunne se alle tidligere aftalte tegn.

Tolkeleverandøren skal sørge for løbende at lægge nye tegn, der aftales med tolkebrugeren, ind i Tegnbanken i Tolkeportalen.

3.11. Fjerntolkning

Fjerntolkning er tolkning i de situationer, hvor tolkebrugeren har behov for at foretage et telefonopkald. Fjerntolken betjener en fjerntolkeplatform, hvor indkomne tolkebrugeropkald håndteres. Tolkebrugersens ansøgning om fjerntolkning sker ved at henvende sig til fjerntolken, der herefter er pligtig til at oprette fjerntolkningen i Tolkeportalens fjerntolkeedel. Når tolkningen påbegyndes, klikkes på "Start tolkning" og ved afslutningen, klikker tolken på "tolkning slut" i Tolkeportalen.

Såfremt tolkeleverandøren ønsker at tilbyde tolkebrugerne mulighed for at booke en fjerntolk på forhånd, må dette tilbydes tolkebrugerne. Tolkeleverandøren skal tilbyde tolkebrugerne hjælp til at booke tid til en samtale. Tolkeleverandøren skal desuden være tolkebrugere behjælpelig med installering af de nødvendige programmer og app's, samt informere tolkebrugerne om driftsforstyrrelser med mere. Tolkeleverandørens hjælp til tolkebrugeren er indeholdt i prisen. Tolkebrugeren kan til enhver tid afbestille en eventuelt booket fjerntolkning.

Ved fjerntolkninger kan der ikke fremskaffes underskrift fra tolkebrugeren, men tolkebrugeren vil ved afslutning af opgaven få tilsendt en mail/SMS med et link, hvor tolkningen bekræftes ved klik herpå.

Tolkeleverandøren skal i sit tilbud angive en beskrivelse af åbningstid for tjenesten, samt den platform, fjerntolkningen vil foregå på.

3.11.1. Tolkestudie

Tolkeleverandøren skal udføre sine fjerntolkeydelser i et tolkestudie. Tolkeleverandøren skal sikre, at fjerntolkestudiet er særskilt afskærmet, så udenforstående ikke kan se og følge samtalerne.

3.11.2. Krav til platform

Tolkeleverandøren skal selv sørge for en egnet platform til fjerntolkning. Fjerntolkning skal ske via en fjerntolkeplatform, der overholder EU krav til datasikkerhed. Tolkninger skal være tilgængelige fra PC (Windows), MAC samt smartphones med android og IOS styresystem, som er de platforme, som tolkebrugerne typisk anvender.

Ved fjerntolkninger ved man ikke på forhånd, hvor lang tid tolkningen vil vare, og tolkeleverandøren skal derfor have løsninger til rådighed, så tolken kan sende samtalen videre til en anden tolk eller skifte tolk, så vidt muligt uden ulempe for tolkebrugeren.

Tilbudsgiver skal i sit tilbud angive en beskrivelse af den tilbudte platform, herunder beskrivelse af kø-system. Et kø-system kan løbende vise ventetider for de indkomne kald, og dermed sikre at tolkeleverandøren kan indsætte yderligere fjerntolke, til at modtage de indkomne opkald, for herved at nedbringe ventetiden. Ventetiden bør gennemsnitligt ikke overstige fem minutter.

4. Bilagsoversigt

Udbudsbetingelser

Rammeaftale vedrørende tolkeydelser

Bilag 1: Oversigt over krav til uddannelse

Bilag 2: Definition af tolkeformer

Bilag 3: Andre myndigheder

Bilag 4: Pris, fakturering og dokumentation for tolkning

Bilag 5: Beskrivelse af anvendelse af CPD

Bilag 6: Procedure for tildeling af tolkeopgaver

Bilag 7: Oplysningsskema om ordregivers behandling af personoplysninger

Bilag 8: Løsningsbeskrivelse

Bilag 9: Skabelon til CV'er for tolke

Bilag 10: Blanket til konsortiedannelse *[hvis kontrakten er indgået med konsortium]*

Bilag 11: Erklæring om brug af underleverandør *[hvis tolkeleverandøren anvender underleverandører]*

Bilag 12: Tro- og loveerklæring



**BØRNE- OG
UNDERVISNINGSMINISTERIET**
STYRELSEN FOR
UNDERVISNING OG KVALITET

Styrelsen for Undervisning og Kvalitet
Frederiksholms Kanal 26
1220 København K
Tlf.: 33925000

www.stukuvvm.dk



Socialstyrelsen

Socialstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf.: 72 42 37 00

www.socialstyrelsen.dk