



**Socialstyrelsen**

# Beretning for 2020

Den Nationale Tolkemyndighed  
April 2021



DEN  
NATIONALE  
TOLKE  
MYNDIGHED

Publikationen er udgivet af  
Socialstyrelsen  
Edisonsvej 1  
5000 Odense C  
Tlf: 72 42 37 00  
E-mail: [info@socialstyrelsen.dk](mailto:info@socialstyrelsen.dk)  
[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

April 2021

Download eller se rapporten på  
[www.dntm.dk](http://www.dntm.dk).

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse  
af kilde.

# Indhold

Indledning .....	2
Tolkebrugere .....	3
Brugerantal .....	3
Bevillingerne .....	4
Udlandstolkning .....	9
Gruppetolkninger .....	9
For sent aflyste tolkninger .....	10
Udækkede tolkninger .....	11
Andre myndigheders brug af Tolkemyndighedens rammeaftaler .....	11
<b>Tolkemyndighedens administration .....</b>	<b>12</b>
Ankesager .....	12
Kursus i tegnsprog for kolleger.....	12
Tolkemyndighedens fjerntolkeservice .....	13
Smileyundersøgelse .....	13
Tilsyn .....	14
Tilsynet med afvigende tolkninger og timebankstolkninger .....	15
Generelle tilsyn.....	15
Projekter afsluttet i 2020.....	15
Økonomi .....	15
Projekter 2021 .....	16
CPD – kontinuerlig professionel udvikling (continuing professional development).....	16

# Indledning

2020 blev et specielt år, også på tolkeområdet. Covid-19 har betydet og betyder fortsat, at mange aktiviteter og arrangementer, som borgerne deltager i, bliver aflyst. Som det fremgår af nærværende beretning, har der dermed også været et fald i behovet for tolkebistand i 2020.

I forbindelse med den første nedlukning i foråret 2020 informerede Tolkemyndigheden brugerne om muligheden for at få fysisk tolk til forskellige online-aktiviteter. Dermed fik brugerne mulighed for at deltage i de mange aktiviteter, der blev flyttet til eksempelvis Zoom, Skype og Teams. Også fritidsaktiviteter, lægekonsultationer og mange andre tolkninger flyttede fra det fysiske rum til virtuelle rum i 2020.

2020 bærer også præg af, at et stort antal aktiviteter er blevet flyttet i Tolkeportalen, aflyst og oprettet igen, efterhånden som restriktionerne i forbindelse med Covid-19 er blevet ændret. Ydermere har der været mange henvendelser fra andre myndigheder og fra tolke i forhold til Covid-19-spørgsmål.

Rammeaftalerne for fysisk tolkning er blevet forlænget med et år frem til udgangen af 2021. Herefter kan aftalen ikke forlænges mere, og der skal ske udbud af fysisk tolkning i 2021.

Odense, april 2021

# Tolkebrugere

## Brugerantal

Det samlede antal brugere faldt med fire tolkebrugere, idet der er oprettet 69 nye brugere og 73 brugere er afgået ved døden i årets løb. Tolkeportalen laver automatisk opslag i CPR-registret hver måned, og registrerer i den forbindelse automatisk de brugere, der er afgået ved døden.

**Tabel 1: Udvikling i antallet af tolkebrugere i perioden 2010 – 2020.**

\*76 nye brugere, men samlet et fald på 97 grundet CPR-gennemgang af afdøde brugere.

	Primo 2010	Ultimo 2011	Ultimo 2012	Ultimo 2013	Ultimo 2014	Ultimo 2015	Ultimo 2016	Ultimo 2017	Ultimo 2018	Ultimo 2019	Ultimo 2020
Brugere	1.858	2.677	2.826	2.977	3.075	3.196	3.102	3.130	3.222	3.125	3121
Tilvækst		226	149	151	98	121	-94	28	92	-97 (76)*	69
Tilvækst i %		9	6	5	3	4	-3	1	3	-3	-0,1

Blandt de 69 nye brugere er 41 kvinder og 28 mænd, der fordeler sig med 35 nye hørehæmmede brugere og 32 døve brugere og 2 døvblinde brugere. Aldersfordelingen blandt de nye hørehæmmede brugere er 3 børn og unge, 41 i den erhvervsaktive alder og 25 brugere er 67+. Blandt alle brugere er 0,5 pct. under 18 år, 68 pct. er i den erhvervsaktive alder og 31,5 pct. er i alderen 67+. Der ses altså en forholdsvis større tilgang blandt den ældre gruppe brugere, hvilket kan være begrundet i, at flere ældre hørehæmmede benytter skrivetolk, og udbreder kendskabet blandt deres gruppe.

**Tabel 2: Aldersfordelingen af nye brugere og blandt alle brugere**

Nye brugere			Alle brugere		
Aldersinterval	Antal	Procent	Aldersinterval	Antal	Procent
0-17	3	4,35	0-17	17	0,54
18-66	41	59,42	18-66	2125	68,09
67 +	25	36,23	67 +	979	31,37

Fordelingen mellem kvinder og mænd og handicaptypen viser, at der er en lille overvægt af kvinder blandt alle brugere, hvilket er tilsvarende gruppen af nye brugere, men at andelen af nye brugere der er hørehæmmede er større end blandt de eksisterende brugere.

**Tabel 3: Fordeling af kvinder og mænd efter handicaptypen**

Handicaptypen	Kvinder	Mænd	Samlet
Døv	1175	1077	2252
Døvblind	69	37	106
Hørehæmmede	486	277	763
<b>I alt</b>	<b>1730</b>	<b>1391</b>	<b>3121</b>

## Bevillingerne

Tolkemyndigheden bevilliger tre typer tolkning, hvor opdelingen er tilknyttet den aktivitet, der ansøges om tolkebistand til:

1. Tidsubegrænset tolkning, hvor der bevilliges tolkebistand til al den aktivitet, brugeren ønsker uden begrænsning i omfanget.
2. Timebankstolkning, hvor bevillingen trækkes fra brugerens timebank.
3. Bevillingsbegrænset tolkning til bestemte aktiviteter, der ellers ville have været timebankstolkninger (se beskrivelsen heraf på Beretningens side 7).

Eksempelvis er lægebesøg tidsubegrænset, samtale med en butiksekspedient hører under timebank, medens tolkebistand til en større privat fest hører under bevillingsbegrænset tolkning.

Der blev i 2020 samlet afregnet for 32.605 timers fysisk tolkning (39.044 timer i 2019). Hertil kommer 21.458 fjerntolkninger (18.699 fjerntolkninger i 2019) samt otte bevillinger til tolkninger i udlandet.

Antal bevillinger fordelt på måneder og regioner fremgår af tabel 4.

**Tabel 4: Oversigt over alle bevillinger i 2020 fordelt efter måned og region. Fjerntolkninger er ikke medregnet.**

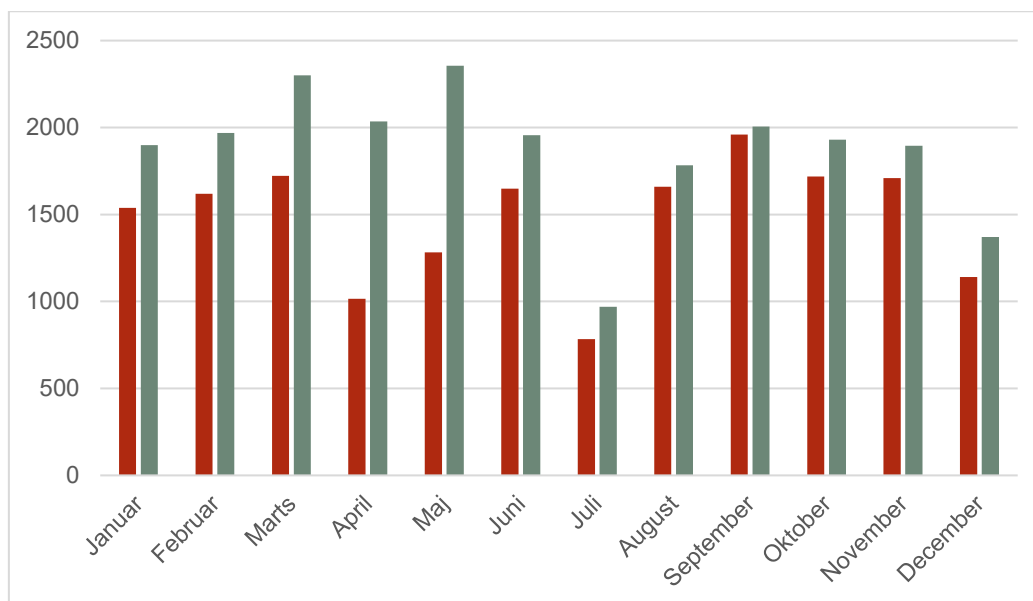
Måned	Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark	I alt
Januar	580	295	74	112	478	1539
Februar	641	350	70	131	428	1620
Marts	643	376	73	147	484	1723
April	433	153	35	86	308	1015
Maj	465	199	43	181	395	1283
Juni	598	292	54	170	535	1649
Juli	315	120	56	92	201	784
August	592	305	67	213	483	1660
September	726	374	67	197	596	1960
Oktober	645	345	59	179	490	1718
November	637	326	67	157	523	1710
December	408	223	51	129	329	1140
<b>I alt</b>	<b>6683</b>	<b>3358</b>	<b>716</b>	<b>1794</b>	<b>5250</b>	<b>17801</b>

Der har generelt været et fald i behovet for tolkebistand. Faldet er dog ikke jævnt fordelt i landet, idet der var en stigning af tolkeopgaverne i Region Sjælland på 24,1 pct., mens alle andre regioner oplevede et fald i antallet af tolkeopgaver sammenholdt med året før.

**Tabel 5: Procentvis fald i antallet af bevillinger af fysisk tolk fra 2019 til 2020.**

Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark	I alt
25,6	17,3	16,4	-24,1	8,8	20,8

Årstidsvariationen viser, at året begyndte med et lavere antal tolkninger allerede fra årsskiftet, hvorefter nedlukningen i marts hurtigt slår igennem. Den trinvise genåbning frem til forsommeren kan ses, hvorefter en del aflyste arrangementer fra foråret blev afholdt i efteråret.

**Diagram 1: Årsfordeling af bevillinger. Blå 2020, rød: 2019. Fjerntolkninger undtaget.**

### Ad 1) Tidsbegrænset tolkning

Der ydes tidsbegrænset tolkning til aktiviteter, der er nødvendige for, at personer med hørehandicap kan deltage i samfundslivet på lige fod med andre borgere. Aktiviteterne er fastsat ved bekendtgørelse om aktiviteter med tidsbegrænset tolkning til personer med hørehandicap (bekendtgørelse 845 af 27/7 2010).

De ti mest benyttede aktiviteter har ændret sig lidt i forhold til 2019, igen formentlig grundet covid-19 situationen. Kirkebesøg er således ikke længere på listen, men det er i stedet rådgivermøde i bank, og samfundsnyttige aktiviteter. Desuden er ændret i rækkefølgen, idet der har været et fald i antallet af lægebesøg og speciallægebesøg.

**Tabel 6: De 10 mest benyttede aktiviteter under tidsubegrænsede tolkninger, sorteret efter antal tolkninger.**

Aktivitet	Antal	Tolket timer	Afregnet	Gns. tid	Gns. pris
Aktiviteter i handicaporganisationer	2.687	10.270	8.205.362	3,82	3.054
Praktiserende læge	2.595	2.411	1.594.362	0,93	614
Fysioterapeut, kiropraktor, ergo- og fodterapeut (lægehenvist)	1.172	1.033	696.972	0,88	595
Speciallæge	995	959	621.714	0,96	625
Tandlæge, tandtekniker	691	700	462.398	1,01	669
Samfundsnyttigt	687	898	652.016	1,31	949
Bolig	610	1.115	836.059	1,83	1.371
Kørekort, speedbåd - undervisning	574	1.288	1.022.402	2,24	1.781
Ulønnet frivilligt arbejde	406	1.029	775.861	2,53	1.911
Rådgivermøde, bank, revisor, forsikring mv.	328	357	245.509	1,09	749

**Ad 2) Timebankstolkning**

Tolkning efter timebanken har hjemmel i Tolkelovens § 12. Hver bruger er tildelt et årligt antal timer til brug for tolkning, der ikke er omfattet af tidsubegrænset tolkning. Er en aktivitet ikke nævnt i bekendtgørelsen om tidsubegrænset tolkning, er der tale om en aktivitet efter timebanken.

Også i forhold til timebankstolkningen er der sket mindre ændringer. Eksempelvis er der tolket 500 færre timer i forhold til 2019, hvilket er udtryk for covid-19, da mange private fester, koncerter og arrangementer ved højtider har været aflyst.



Tabel 7: Timebankstolkninger bevilliget i 2020.

Aktivitet	Bevillinger	Tolket timer	Afregnet	Gns. tid	Gns. pris/tolkning
Privat (timebank)	710	1.030	769.782	1,45	1.084
Koncert, foredrag, rundvisning mv. (timebank)	130	172	131.891	1,32	1.015
Handel (timebank)	118	127	88.509	1,07	750
Dyrlæge og dyrehospital (timebank)	72	74	48.383	1,03	672
Privat fest (timebank)	68	148	126.422	2,17	1.859
Frisør, wellness mv. (timebank)	52	63	40.568	1,21	780
Jule-påske-familiefrokost (timebank)	41	76	62.907	1,85	1.534
Podcast og video (timebank)	12	13	8.162	1,08	680
Aktiviteter HF, gymnasium (timebank)	6	8	5.759	1,25	960
Private uddannelser og kurser (timebank)	3	14	10.858	4,58	3.619
Aktiviteter i andre trossamfund (timebank)	1	1	575	1,00	575
<b>I alt</b>	<b>1.213</b>	<b>1.724</b>	<b>1.293.815</b>	<b>1,42</b>	<b>1.067</b>

Den hyppigst anvendte aktivitet med timebankstolkning er 'private aktiviteter'. Brugeren kan anvende denne aktivitetstype, hvis brugeren eksempelvis har fået afslag på tolkning i andre sektorer, men fortsat ønsker tolk. Eksempler kan være hospitalsbesøg uden at være nærmeste pårørende. Det kan også være til aktiviteter af rent privat karakter, eksempelvis at besøge et familiemedlem.

Der er samlet for alle timebanksaktiviteterne sket et fald i forbruget i forhold til 2019 på næsten ½ mio. kr. Brugernes forbrugsmønster for timebank er stabilt således, at størstedelen anvender ingen eller få timer, og kun en lille gruppe bruger mange timer. Dette gælder både 7-timers og 20-timers timebanken:

**Tabel 8: Antal brugere opdelt efter forbrug af 7-timers timebanken 2012 – 2020.**

Forbrugt timer	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
0	2646	2589	2591	2625	2461	2542	2532	2551	2640
1-2	12	85	101	198	215	226	271	209	131
2-3	52	56	105	80	77	69	74	62	84
3-4	42	66	54	58	67	57	62	53	60
4-5	42	33	51	41	52	36	54	51	30
5-6	21	30	39	26	46	27	52	38	23
6-7	21	13	29	24	37	25	29	18	29
Tømt timebank	6	21	21	48	48	43	35	38	18

**Tabel 9: Antal brugere opdelt efter forbrug af 20-timers timebanken (døvblinde) 2012 – 2020.**

Forbrugt timer	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
0	57	52	53	1	67	67	68	66	74
1-5	9	13	13	6	17	18	27	16	16
6-10	4	5	6	3	8	12	7	12	4
11-15	0	3	7	15	4	3	6	4	6
16-20	0	1	5	7	3	3	2	4	4
Tømt timebank	0	0	2	64	5	2	3	3	2

I tabellerne vises en opgørelse af, hvor mange brugere der har gjort brug af deres timer i timebanken og i hvor stort omfang. Antallet af brugere, der har udtømt deres timebank er samlet på 20, hvilket er en halvering i forhold til 2019. Der blev i alt leveret 1.764 timers tolkning efter timebanken, et fald på 25 pct. i forhold til 2019.

### Ad 3) Bevillingsbegrænset tolkning (puljer)

Bevillingsbegrænsede aktiviteter har hjemmel i Tolkelovens § 10 a. Aktuelt er disse aktiviteter fastsat efter bekendtgørelse nr. 1630 af 16. december 2016. Bevillingsbegrænsede aktiviteter har eksisteret under skiftende bekendtgørelser siden efteråret 2010, hvor det blev klart, at der med de bedre priser, som Tolkemyndigheden opnåede ved konkurrenceudsættelse af tolkningerne, var økonomi til at dække en række aktiviteter, der ellers ville høre under timebankstolkninger. Der er en samlet økonomisk ramme på 10,4 mio. kr. til ni aktiviteter og 200.000 kr. særskilt til tolkning til pludseligt opståede forhold.

**Tabel 10: Forbrug af bevillingsbegrænsede aktiviteter undtaget udlandstolkninger 2020.**

Aktivitet	Antal	Tolket timer	Afregnet
Døve forældre til aktiviteter i forhold til børn, nr. 7	495	699	542.582
Fritidsaktivitet i en sæson, nr. 5	2.009	3.592	2.716.601
Mindesamvær v/ begravelse, nr. 2	60	135	110.515
Pludseligt opstået forhold, § 3	6	15	14.340
Private sundhedstilbud, nr. 3	174	226	150.498
RUS ture, social del, nr. 8	1	0	0
Sociale aktiviteter på videregående uddannelse, nr. 9	3	8	6.232
Større privat fest, nr. 1	502	1.959	1.774.948
Tolkning under ledsagelse af døvblind, nr. 6	391	330	131.182
<b>I alt</b>	<b>3.641</b>	<b>6.963</b>	<b>5.446.896</b>

Sammenholdt med tallene for aktiviteterne i 2019 er der forbrugt 2,5 mio. kr. mindre på puljeaktiviteterne. Det er især større private fester og fritidsaktiviteter, det ikke har været muligt at deltage i i samme omfang som normalt.

## Udlandstolkning

**Tabel 11: Puljeforbrug udlandstolkninger 2020.**

Antal	Afregnet	Bevilliget
8	155.841 kr.	340.689 kr.

Der har kun været ansøgt om otte udlandstolkninger til et samlet bevilliget beløb på 340.689 kr., og fem af rejserne er efterfølgende blevet aflyst. Det skal ses i forhold til, at der i normale år er mere end 30 udlandstolkninger. Tolkning i udlandet kan bevilliges til deltagelse i handicappolitisk arbejde, samt til deltagelse i internationale idrætsstævner, alt sammen aktiviteter, der verden over har været ramt af nedlukninger. To udlandstolkninger har været til deltagelse i handicappolitisk arbejde, og seks har været til deltagelse i internationale idrætsstævner. Tre rejser blev aflyst rettidigt. Der er dog afregnet for flybilletter, som ikke kunne refunderes ved enkelte bevillinger.

## Gruppetolkninger

Når flere hørehandicappede skal til den samme aktivitet, er der mulighed for, at tolkningen kan arrangeres som en gruppetolkning. Hvis flere brugere uafhængig af hinanden opretter ansøgning om tolk til den samme aktivitet, på samme adresse og i samme tidsrum, vil Tolkeportalen automatisk foreslå oprettelse af en gruppetolkning. Gruppetolkning giver en bedre udnyttelse af tolke-ressourcerne, da flere kan deles om den samme tolk. I forhold til aktiviteter efter brugernes timebank, har det yderligere den betydning, at flere brugere derved kan dele deres timebankstimer. Gruppetolkning har for brugerne især betydning ved timebanksaktiviteter, da de deltagende brugere kun får deres andel af tolkebistanden trukket af deres timebank. En timebankstolkning på fire timer, vil således kun blive trukket med en time i timebanken, hvis fire brugere deles om tolken.

I 2020 blev der gennemført 96 tolkninger som gruppetolkninger med et samlet timetal på 258 timer. Gruppetolkningerne havde i alt 292 deltagere, det vil sige gennemsnitlig tre deltagere. Var tolkningerne sket som enkeltstående tolkninger, ville brugerne samlet have anvendt over 500 timer mere af timebanken.

## For sent aflyste tolkninger

Der er hvert år et antal for sent aflyste tolkninger, hvor brugeren enten aflyser senere end syv døgn før tolkeaktiviteten eller ikke møder op. Tolkebrugeren modtager otte døgn før aktiviteten begynder en automatisk påmindelse om aktiviteten. Herved har brugeren et døgn til at nå at aflyse tolkningen, hvis vedkommende på forhånd ved, at han/hun alligevel ikke har behov for tolk.

Aflysningsfristen er syv døgn, hvilket stemmer godt overens med tolkenes overenskomst. Da mange arrangementer i 2020 er blevet aflyst eller flyttet med kort varsel, er andelen af for sent aflyste tolkninger steget til 16,5 pct. mod 9,72 pct. i 2019. Udgiften til for sent aflyste tolkninger i 2020 er 4,1 mio. kr., hvilket er 1 mio. kr. mere end i 2019. Samtidig er antallet af rettidigt aflyste tolkninger steget med 75 pct. til 1.976 aflysninger. I 123 tilfælde mødte brugeren ikke op uden at have aflyst, hvilket er et fald på 23 pct. i forhold til 2019.

De 10 aktiviteter, hvor der hyppigst forekommer for sene aflysninger, ses i tabel 13 nedenfor.

**Tabel 13: De 10 hyppigste aktiviteter der aflyses for sent**

Aktivitet
Fritidsaktivitet
Aktivitet i handicaporganisationer
Lægekonsultation
Lægehenvist konsultation ved fysioterapeut, kiropraktor, fodpleje
Konsultation ved speciallæge
Tandlæge, tandtekniker
Undervisning til kørekort
Døve forældre til aktiviteter til børn
Boligformål

## Udækkede tolkninger

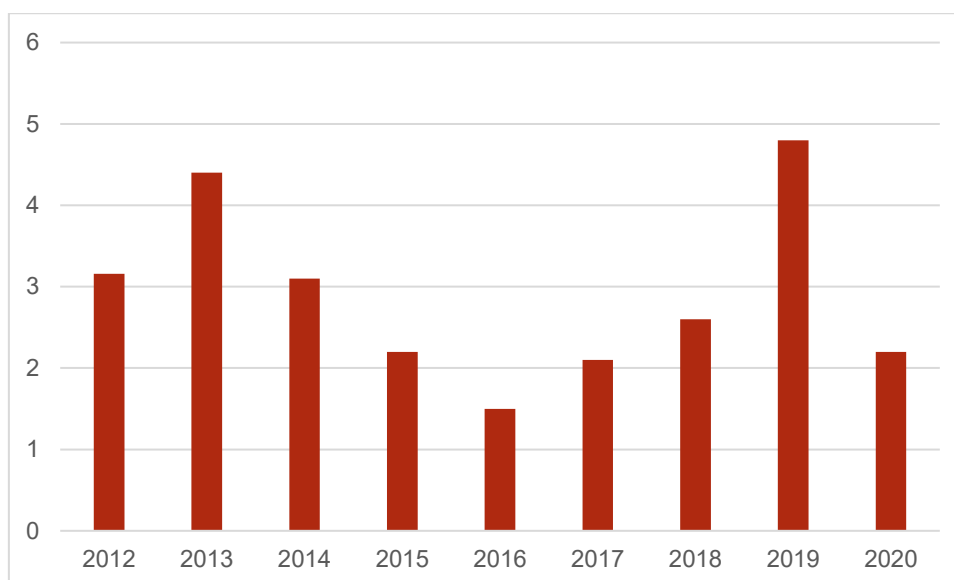
Der blev i 2019 på landsplan fundet tolk til 95,2 pct. af alle bevillinger fra Tolkemyndigheden, og dermed var 4,8 pct. udækkede. I 2020 er antallet af udækkede tolkninger faldet, så der for hele året blev fundet tolk i 97,8 pct. af alle bevillinger.

Andelen af udækkede tolkninger er faldet i alle fem regioner, kun Region Nordjylland adskiller sig nu væsentligt.

**Tabel 14: Udækkede opgaver i 2020 i procent, opdelt efter region.**

Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark	Samlet
1,8	1,5	10,5	2,1	2,0	2,2

**Diagram 2: Udviklingen i udækkede opgaver, tal i procent 2012-2020.**



Det vurderes, at det faldende antal udækkede opgaver skyldes covid-19 situationen, hvor leverandørerne generelt har manglet opgaver på alle sektorområder (STUK, jobcentre osv.), og derfor i større grad har påtaget sig tolkeopgaver fra Tolkemyndigheden.

## Andre myndigheders brug af Tolkemyndighedens rammeaftaler

Andre myndigheder fik i forbindelse med udbuddet i 2017 mulighed for at tilslutte sig Tolke-myndighedens rammeaftaler. I 2020 bestilte disse andre myndigheder samlet tolk i 574 tilfælde via Tolkeportalen med samlet 1.232 timers tolkning. Opgaverne er fordelt på både kommunale, regionale og statslige enheder. Den samlede pris på andre myndigheders tolkeopgaver er kr. 784.724, som er finansieret af de pågældende myndigheder selv. Andre myndigheders anvendelse af Tolkeportalen har især været i forhold til tolk til jobcentre (personlig assistance til døve i job), dels tolk til samtaler med politiet.

Der blev ved opgaver for andre myndigheder fundet tolk i 98,8 pct. af alle tolkebestillinger.

# Tolkemyndighedens administration

## Ankesager

Tolkemyndighedens afgørelser kan indbringes for Ankestyrelsen, jf. Tolkelovens § 16. I nedenstående tabel ses antallet af ankesager for perioden 2016 til 2020.

**Tabel 15: Ankesager 2016 – 2020.**

	2016	2017	2018	2019	2020
Ankesager	4	4	9	4	2
Afvist					
Hjemvist			3		
Ændret		2	3		
Stadfæstet	4	2	3	4	2

Herudover har Ankestyrelsen i 2020 taget 16 tidligere afgjorte sager op til fornyet afgørelse, da Ankestyrelsen fandt, at disse sager formelt var behandlet forkert i Ankestyrelsen, idet de kun var afgjort administrativt, hvor loven kræver, at sager efter Tolkeloven afgøres på et møde med deltagelse af to beskikkede medlemmer og en ankechef, der er formand. De beskikkede medlemmer er udpeget af socialministeren efter indstilling fra Dansk Arbejdsgiverforening, Fagbevægelsens Hovedorganisation, KL (Kommunernes Landsforening) og Danske Handicaporganisationer.

Ud af de 16 sager blev én sag ændret fra stadfæstelse af Tolkemyndighedens afgørelse til at sagen blev hjemvist. Tolkemyndigheden har derfor truffet ny afgørelse i sagen.

## Kursus i tegnsprog for kolleger

Til virksomheder, der har en eller flere ansatte med et hørehandicap, kan Tolkemyndigheden efter bekendtgørelse nr. 945 af 27. juli 2010, bevillige et 15 lektioners kursus i tegnsprog for den hørehandicappedes kolleger. Formålet er at forbedre kollegernes muligheder for at kommunikere med deres hørehandicappede 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 2020 været bevilliget syv kollegakurser, hvoraf der er fundet tegnsprogsundervisere til de seks. Det er Tolkemyndighedens indtryk, at det ofte er den døde selv som informerer arbejdspladsen om muligheden for kollegakurser. Det har i 2020 været nemmere for Tolkemyndigheden at få dækket kollegakurser end tidligere.

## Tolkemyndighedens fjerntolkeservice

Tolkemyndighedens fjerntolketjeneste finder sted med hjemmel i Bekendtgørelse om tolkning til personer med hørehandicap § 1, stk. 1, nr. 7 "Andre former for tolkning, der kan hjælpe brugerne i den fælles tolkeløsning til at kunne kommunikere med andre". Tolkningen foregår ved, at brugeren kontakter fjerntolken via en fjerntolkeplatform, og at tolken herefter formidler samtalen via et telefonopkald til modtageren.

I takt med at flere brugere bliver fortrolige med tolkeformen, øges mulighederne for at få hurtigere tegnsprogstolket kommunikation for tolkebrugerne. Brugere kan anvende en smartphone og umiddelbart få adgang til en tolk. Der var i 2020 grundet covid-19 en stigning i antal fjerntolkninger på 15 pct., da kontakt til andre i højere grad er sket ved telefon og videomøder. Videomøder foretages normalt ved en almindelig tegnsprogs- eller skrive-tolk, der enten sidder hos den hørehandicappede, eller er logget på mødet som mødedeltager. Stigningen er derfor reelt større, da alle tolkeleverandører under covid-19 har haft tilladelse til at foretage fjerntolkninger for brugerne.

De 10 mest aktive fjerntolkebrugere modtog tilsammen 5.236 fjerntolkninger med en samlet varighed på 1.436 timer. Der var i alt 465 brugere, der anvendte fjerntolketjenesten.

**Tabel 12: Antal samtaler via fjerntolk 2018 -2020.**

Måned	2018	2019	2020
Januar	814	1.417	1.594
Februar	657	1.522	1.586
Marts	685	1.339	1.623
April	677	1.726	1.793
Maj	839	1.546	1.912
Juni	699	1.515	1.888
Juli	568	1.902	1.691
August	776	1.838	1.883
September	633	1.500	2.063
Oktober	755	1.736	1.910
November	1.083	1.322	1.724
December	703	1.336	1.791
<b>I alt</b>	<b>8.889</b>	<b>18.699</b>	<b>21.458</b>

Den samlede udgift til fjerntolkning har i 2020 været 2,2 mio. kr. Dette giver en gennemsnitlig pris på 101 kr. pr. samtale.

## Smileyundersøgelse

Efter hver afsluttet tolkning bliver brugeren via SMS eller e-mail opfordret til at vurdere sin tilfredshed med tolkningen:

Figur 1: SMS med brugerundersøgelse.

**Brugertilfredshedsundersøgelse**

Type: Tegnsprogs-tolkning

Aktivitet: Møde i civilretten, afhøring i retten, indkaldelse som væрге osv. Også for bisidder

Dato: 4. marts 2019 Kl. 08:00 til 09:00

Adresse: Galgebjergvej 1, 6000 Kolding

Tolkefirma: A leverandør Syddanmark tegn

## Hvor tilfreds var du med tolkningen?






Brugerne får herved mulighed for at tilkendegive, hvad de synes om kvaliteten af en udført tolkning.

Tabel 16: Resultat af alle brugerbesvarelser i 2020.

Point	Antal	Procent
1	17	0,5
2	51	1,5
3	236	7
4	3.071	91

Smiley-ordningen viser, at den samlede gennemsnitlige brugervurdering i 2020 er 3,88 point (hvor størst tilfredshed giver 4 point og mindst tilfredshed giver 1 point). Dette er en lille stigning i forhold til 2019. Besvarelsesprocenten blev 26,2 pct., hvilket er en stigning på 10 pct. sammenlignet med 2019.

Af de modtagne besvarelser er 2 pct. utilfredse med den oplevede tolkning, hvilket er et fald på 16 pct. i forhold til 2019. Tolkemyndigheden vil i 2021 undersøge, om der kan udledes tendenser, eksempelvis i forhold til aktivitetstyper, tolkeleverandører osv.

Resultater fra den løbende brugertilfredshedsanalyse anvendes i Tolkemyndighedens generelle tilsyn med sine leverandører. Her danner data baggrund for en samtale om de leverede tolkninger.

Tolkemyndigheden har modtaget forslag fra både brugere og tolke om at udbygge med muligheden for at afgive en kort kommentar, hvilket er under overvejelse.

## Tilsyn

Efter Tolkelovens § 7, stk. 2 fører Tolkemyndigheden 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.”

### **Tilsynet med afvigende tolkninger og timebankstolkninger**

Tilsynet med differencer mellem bevilling og faktisk udført tolkning udføres ved kontrol og gennemgang af alle tolkninger, der afsluttes afvigende i Tolkeportalen, altså hvor der er forskel på bevillingen og den faktisk udførte tolkning. 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 må trækkes i timebanken for den tid, hvor der konkret er modtaget tolkning, det vil sige også her tages der konkret stilling til enhver afvigelse.

### **Generelle tilsyn**

Disse tilsyn sker for at undersøge ”den måde opgaverne udføres på”. Tolkeleverandørerne opsøges på deres forretningssted for en drøftelse af leverandørens procedurer omkring tolkning, stikprøvekontrol af tolkes uddannelse, håndtering af personfølsomme oplysninger (GDPR), drøftelse af udækkede tolkninger, gensalg af aflyste opgaver, de ved rammeaftalen afgivne garantier for at der ikke tolkes for nærtstående, samt afklaring af øvrige spørgsmål. Ved generelle tilsyn sikrer Tolkemyndigheden, at de overordnede betingelser hos tolkeleverandøren sker efter delramme-aftalerne.

Der er gennemført 14 generelle tilsyn fordelt over året. Det tilstræbes, at alle leverandører får et tilsynsbesøg årligt, hvilket skyldes en opgradering af tilsynene i 2019, da der før var et tilsyn for hver rammeaftaleperiode. Tilsynsåret er forskudt i forhold til kalenderåret. Også i 2020 har leverandørerne har der fra Tolkemyndigheden været tilfreds med tilsynene og ikke fundet anledning til at foretage yderligere tilsyn. Planen om et tilsyn årligt bliver således fulgt.

## **Projekter afsluttet i 2020**

De to projekter ”Bryd Isolationen” og ”Tolkning for døvblinde” skulle begge have været afsluttet i december 2020, men afslutningen sker grundet covid-19 først i løbet af 1. halvår 2021.

## **Økonomi**

De faktiske årlige udgifter for Tolkemyndigheden i perioden 2016 til og med 2020 fremgår af tabel 17. I forbindelse med sammenlægningen med Socialstyrelsen i 2017, er driftsomkostningerne steget, dels til tilpasninger i Socialstyrelsens organisation, beskrivelse af administrationsgrundlaget og arbejder i forbindelse med GDPR.

Tabel 17: Tolkemyndighedens forbrug – bemærk, at alle tal er årets tal.

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Drift</b>	3.864.000	4.205.286	3.879.887	4.564.422	4.459.383
<b>Tolkninger</b>	36.545.123	39.979.062	39.640.365	39.419.661	27.065.702

Siden 2017 har udgiftsniveauet for tolkning været stabilt. Udgifterne til myndighedens drift har i 2019 været påvirket af øgede krav til udbygning af IT-løsninger i Tolkeportalen, her især i forbindelse med de skærpede GDPR regler, samt af en større gennemgang af hele administrationsgrundlaget for Tolkemyndigheden.

## Projekter 2021

Det følger af Tolkelovens § 7, stk. 3, at "Tolkemyndigheden understøtter udvikling af området". Det følger endvidere af Tolkelovens § 7, stk. 5, at "Tolkemyndigheden iværksætter forsøg med udvikling af tolkeområdet". På baggrund heraf arbejdes der med følgende projekt i det kommende år:

### CPD – kontinuerlig professionel udvikling (continuing professional development)

Tolkemyndigheden beskrev i 2019 efter tolkelovens § 7, stk. 5, et forsøg med udvikling af et system til registrering af tolkenes kompetencevurderinger. Systemet er baseret på den enkelte tolks kompetencer og lægger op til selvevaluering. Formålet er, at CPD sammen med den løbende brugerevaluering skal udgøre et system, der er bedre egnet ved tildeling af rammeaftaler end de nuværende kriterier, og desuden at få langt større fokus hos den enkelte tolk på kompetencer og opkvalificering. Et udkast er sendt i høring ved tolkeleverandører, brancheforeningen, FTT og Skopos.



**Socialstyrelsen**

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

[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)