



DEN
NATIONALE
TOLKE
MYNDIGHED



Socialstyrelsen

Beretning for 2019

August 2020

Viden til gavn

Publikationen er udgivet af
Socialstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf: 72 42 37 00
E-mail: info@socialstyrelsen.dk
www.socialstyrelsen.dk
August 2020

Download eller se rapporten på
www.socialstyrelsen.dk.

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse
af kilde.

Indhold

Indledning	2
Brugerantal	3
Bevillingerne	3
Udlandstolkning	7
Gruppetolkninger	8
For sent aflyste tolkninger	8
Udækkede tolkninger	9
Andre myndigheders brug af Tolkemyndighedens rammeaftaler	10
Ankesager	10
Kursus i tegnsprog for kolleger.....	11
Tolkemyndighedens fjertolkeservice	11
Smileyundersøgelse	12
Tilsyn	13
Økonomi	13
Projekter 2020	14

Indledning

Tolkemyndigheden har de seneste år haft opmærksomhed på udviklingen på markedet for tolkeleverandører, herunder om markedet sikrer en tilstrækkelig dækning af behovet for tolkning. I 2019 er flere tolkevirksomheder lukket, og antallet af udækkede tolkninger er steget. Beretningen for 2019 tegner et billede af nogle grundlæggende udfordringer på tolkemarkedet, som også fremadrettet forventes at kunne få betydning for Tolkemyndighedens mulighed for at sikre hørehandicappede tolk.

Antallet af bevillinger er steget hvert år siden 2010, men i 2019 stagnerer bevillingerne til fysisk tolk for første gang. Når fjerntolkninger medregnes, viser 2019 dog stadig samlet set en stigning i antallet af tolkninger.

Der er i 2019 foretaget en fuldstændig gennemgang af alle brugerprofiler i Tolkeportalen ved opslag i CPR-registret. Dette har betydet, at der ved årets afslutning er registreret 3.125 brugere i den fælles tolkeløsning.

Inden sommerferien blev rammeaftalen for fjerntolkning forlænget med et år frem til september 2020. I efteråret blev rammeaftalerne for fysisk tolkning ligeledes forlænget med et år frem til udgangen af 2020.

Tolkemyndigheden vurderede i efteråret, at puljen for bevillingsbegrænset tolkning kunne være i fare for at blive udtømt inden årets udgang. Der blev imidlertid fundet en løsning herpå.

Odense, august 2020

Brugerantal

Det samlede antal brugere faldt med 97 tolkebrugere på trods af, at der blev oprettet 76 nye brugere i løbet af året. Der har samlet været en afgang på 173 brugere. Et serverskift til serverfarmen hos Statens Administration har betydet, at det er blevet muligt at lave CPR-opslag på alle brugere hvert kvartal. Den ændrede funktion i Tolkeportalens opslagsfunktion har betydet, at der blev fundet 173 registrerede brugere, som siden Tolkemyndighedens opstart i 2010 er afgået ved døden. Begrundelsen for den tidligere opdateringspraksis var, at hvert opslag kostede et beløb, hvorimod opdateringen nu kan gennemføres omkostningsfrit.

Tabel 1: Udvikling i antallet af tolkebrugere i perioden 2010-2019

	Primo 2010	Ultimo 2010	Ultimo 2011	Ultimo 2012	Ultimo 2013	Ultimo 2014	Ultimo 2015	Ultimo 2016	Ultimo 2017	Ultimo 2018	Ultimo 2019
Brugere	1.858	2.451	2.677	2.826	2.977	3.075	3.196	3.102	3.130	3.222	3.125
Tilvækst		593	226	149	151	98	121	-94	28	92	-97 (76)*
Tilvækst i %		32	9	6	5	3	4	-3	1	3	-3

De 76 nye brugere fordeler sig med 38 nye hørehæmmede brugere og 38 døve brugere. Aldersfordelingen blandt de nye hørehæmmede brugere er 58 pct. i den erhvervsaktive alder og 42 pct. er pensionister. Ingen er under 18 år. Af nye døve brugere er 16 pct. under 18 år, 73 pct. er i den erhvervsaktive alder, og 11 pct. er pensionister.

Det meget lave antal nye unge brugere skyldes primært, at alle døvfødte spædbørn siden år 2000 har fået tilbudt en CI-operation. Der er således kun seks nye brugere under 18 år.

Af brugerne er 3,4 pct. (106 personer) døvblinde, 72,5 pct. (2.266 personer) er døve og 24,1 pct. (753 personer) er hørehæmmede.

Bevillingerne

Tolkemyndigheden bevilliger tre typer tolkning:

1. Tidsubegrænset tolkning, hvor der bevilliges tidsubegrænset tolk til en given aktivitet.
2. Timebankstolking, hvor bevillingen trækkes fra brugerens timebank.
3. Bevillingsbegrænset tolkning til bestemte aktiviteter, der ellers ville have været timebankstolkninger (se beskrivelsen heraf på beretningens side syv).

Der blev i 2019 samlet afregnet for 45.957 timer fra tolkeleverandørerne, heraf modtog brugerne samlet 41.577 timers tolkning. Forskellen beror på, at leverandørerne også afregnes for tolkeopgaver, der ikke er aflyst rettidigt.

Antal bevillinger fordelt på måneder og regioner – fjerntolkninger er ikke medtaget, de opgøres særskilt.

Tabel 2: Oversigt over alle bevillinger i 2019 fordelt efter måned og region
Fjerntolkninger er ikke medregnet.

Måned	Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark	I alt
Januar	794	351	56	124	574	1899

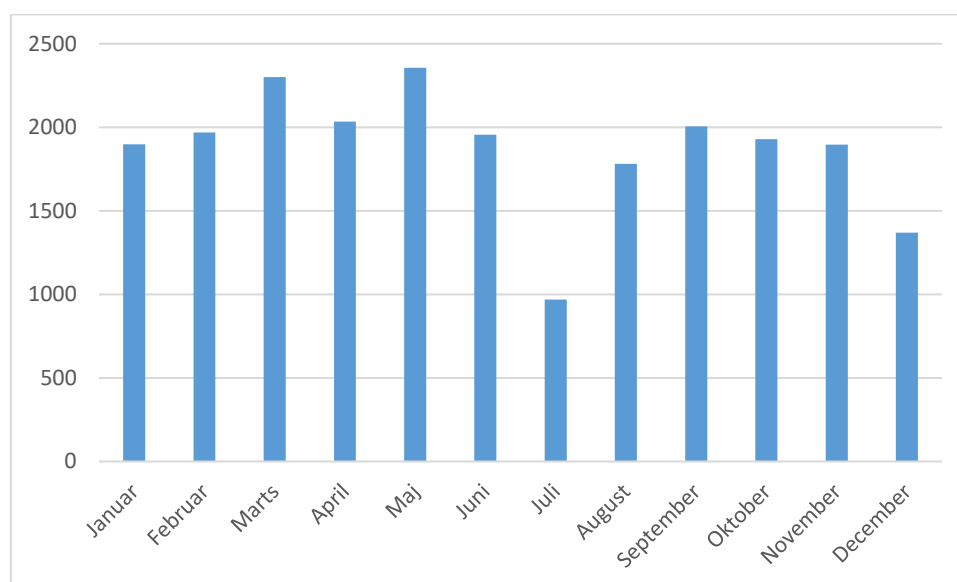
Måned	Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark	I alt
Februar	820	336	71	134	608	1969
Marts	994	400	74	167	666	2301
April	849	322	91	175	598	2035
Maj	1033	358	87	164	714	2356
Juni	720	471	76	144	545	1956
Juli	410	162	48	74	275	969
August	656	289	87	149	601	1782
September	742	362	74	150	678	2006
Oktober	760	353	71	124	622	1930
November	701	372	78	141	604	1896
December	508	284	43	103	432	1370
I alt	8987	4060	856	1649	6917	22469

Tabel 3: Procentvis stigning i antallet af bevillinger fra 2018 til 2019
Fjerntolkninger er ikke medregnet.

Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark	I alt
-6,5	1,8	-0,9	-5,4	5,2	-1,4

Årstidsvariationen følger mønstret fra de foregående år med flest tolkninger forår og efterår.

Diagram 1: Årsfordeling af bevillinger. Fjerntolkninger undtaget.



Der er stor forskel på, hvor aktive brugerne er. Der er således 1.751 brugere, der ikke har ansøgt om bevilling til tolkebistand i 2019. Tabel 4 viser forbruget hos de ti mest aktive brugere, samt overblik over deres aflysninger.

Tabel 4: De 10 mest aktive brugere

Brugere	Bevillinger	Leveret timer	Faktureret
Bruger 1, døvblind	311	894	670.031
Bruger 2, døv	228	311	216.881
Bruger 3, døvblind	221	1.015	789.066
Bruger 4, døv	218	464	307.904
Bruger 5, døv	187	296	247.507
Bruger 6, døv	175	411	352.864
Bruger 7, døvblind	174	597	483.171
Bruger 8, døv	173	462	336.874
Bruger 9, døv	166	410	247.569
Bruger 10, døv	157	459	355.234

Betalt for tolkning	3.563.171
Betalt for for sent aflyst	428.336
Betalt for tolkning, hvor bruger ej fremmødt	15.594
I alt	4.007.101

Ad 1) Tidsubegrænset tolkning

Der blev i 2019 samlet leveret 35.718 timers tidsubegrænset tolkning fra tolkene, en stigning på 26 pct. i forhold til 2018. Timerne fordeler sig i 2019 på følgende måde:

Tabel 5: De 10 mest benyttede aktiviteter under tidsubegrænsede tolkninger, sorteret efter faktureret forbrug

Aktivitet	Antal	Tolket timer	Afregnet	Gns. tid	Gns. pris
Praktiserende læge	3.005	2.780	1.826.392	0,92	608
Aktiviteter i handicaporganisationer	2.744	14.323	11.832.303	5,22	4.312
Speciallæge	1.158	1.099	712.161	0,95	615
Fysioterapeut, kiropraktor, ergo/fodterapeut (lægehenvist)	1.111	1.064	708.590	0,96	638
Kørekort, certifikat undervisning	708	1.712	1.269.678	2,42	1.793
Tandlæge, tandtekniker	700	682	439.536	0,97	628
Bolig	638	1.322	1.001.319	2,07	1.569
AVU	475	1.237	742.053	2,60	1.562
Kirke	468	467	425.982	1,00	910
Ulønnet frivilligt arbejde	371	1.220	927.255	3,29	2.499

Det fremgår, at lægekonsultationer ved egen læge atter er den hyppigst forekommende aktivitet.

Ad 2) Timebankstolkning

Tabel 6: Timebankstolkninger bevilliget i 2019

Aktivitet	Bevillinger	Tolket timer	Afregnet	Gns. tid	Gns. pris/tolkning
Privat (timebank)	629	1.097	836.836	1,74	1.330
Privat fest (Timebank)	160	445	380.103	2,78	2.376
Handel (Timebank)	115	119	80.457	1,04	700
Koncert, foredrag, rundvisning osv (Timebank)	103	242	191.976	2,34	1.864
Jule-påske-familiefrokost (Timebank)	92	253	219.898	2,74	2.390
Dyrlæge og dyrehospital (Timebank)	38	32	21.598	0,84	568
Frisør, wellnes osv (Timebank)	28	29	19.712	1,04	704
Private uddannelser og kurser (Timebank)	26	38	26.476	1,46	1.018
Aktiviteter HF/gymnasium (barn o/18 år: Timebank)	8	15	11.262	1,81	1.408
I alt	1.199	2.268	1.788.315		

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.

Der er samlet for alle timebanksaktiviteterne sket et lille fald i forbruget i forhold til 2018 på ca. 300.000 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 timebank:

Tabel 7: Antal brugere opdelt efter forbrug af 7-timers timebanken 2012-2019

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

Tabel 8: Antal brugere opdelt efter forbrug af 20-timerstimebanken (døvblinde) 2012-2019

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

Forbrugt timer	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
16-20	0	1	5	7	3	3	2	4
Opbrugt timebank	0	0	2	64	5	2	3	3

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 opbrugt deres timebank er samlet på 41, hvilket er på linje med antallet i 2018.

Der blev i alt leveret 2.268 timers tolkning efter timebanken, et fald på 32 pct. i forhold til 2018. Dette skyldes sandsynligvis, at puljen for bevillingsbegrænset tolkning ikke blev opbrugt i 2019.

Ad 3) Bevillingsbegrænset tolkning

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 9: Forbrug af bevillingsbegrænsende aktiviteter undtaget udlandstolkninger 2019

Aktivitet	Bevillinger	Bevilliget timer	Tolket timer	Afregnet
Døve forældre til aktiviteter i forhold til børn, nr. 7	614	992	971	765.190
Fritidsaktivitet i en sæson, nr. 5	2.960	5.591	5.372	4.025.997
Mindesamvær v/ begravelse, nr. 2	81	200	192	154.632
Pludseligt opstået forhold	0	0		0
Private sundhedstilbud, nr., 3	212	277	298	208.333
RUS ture, social del, nr. 8	1	5		0
Sociale aktiviteter på videregående uddannelse, nr. 9	4	17	23	16.406
Større privat fest, nr. 1	570	2.862	2.959	2.698.282
Tolkning under ledsagelse af døvblind, nr. 6	395	458	425	174.040
I alt	4.836	10.396	10.239	8.042.879

Sammenholdt med tallene for aktiviteterne i 2018 viser opgørelsen nogle større forskydninger. Aktiviteter for døve forældre i forhold til deres børn steg med 59 pct., private sundhedstilbud steg med 21 pct. og mindesamvær ved begravelser blev øget med 22 pct. Derimod faldt antallet af tolkninger under ledsagelse med 28 pct.

Udlandstolkning

Tabel 10: Puljeforbrug udlandstolkninger 2019

Antal	Afregnet	Bevilliget
37	2.649.526	2.682.263

Tolkning i udlandet kan bevilliges til deltagelse i handicappolitisk arbejde, samt til deltagelse i

internationale idrætsstævner. Af foretagne udlandsrejser har 25 været til deltagelse i handicappolitisk arbejde, og 11 har været til deltagelse i internationale idrætsstævner. En rejse blev aflyst rettidigt. Der er forskel på gennemsnitsprisen for de to typer udlandstolkninger; den gennemsnitlige pris for en udlandsophold med deltagelse i handicappolitisk arbejde er knap 67.000, medens et idrætsophold koster kr. 90.000. En opgørelse over de ti dyreste udlandstolkninger viser, at fem vedrører handicappolitisk arbejde, og fem er deltagelse i idrætsstævner.

Prisspændet for udlandstolkning er stort fra kr. 11.000 til kr. 244.000. De største faktorer, der indvirker på prisen, er opholdets varighed, intensitet af tolkning og rejsens længde.

Rammen for pludseligt opstået behov på kr. 200.000 årligt blev ikke anvendt i 2019. For de øvrige bevillingsbegrænsede aktiviteter er den samlede ramme på kr. 10,4 mio. årligt, hvoraf der samlet blev bevilliget for kr. 10.692.526 i 2019. Der blev imidlertid fundet en løsning, således at et mindreforbrug af midlerne fra tidligere år kunne anvendes til bevillinger i 2019.

Gruppetolkninger

Når flere hørehandicappede skal til den samme aktivitet, er der mulighed for, at tolkningen kan arrangeres som gruppetolkning. Dette giver en bedre udnyttelse af tolkeressourcerne, da flere kan deles om den samme tolk. I forhold til aktiviteter efter brugernes timebank, har det yderligere betydning, da flere brugere derved deler deres timebankstimer. I 2019 blev der således gennemført 127 tolkninger som gruppetolkninger, med et samlet timetal på 460 timer. Gruppetolkningerne havde i alt 273 deltagere, det vil sige gennemsnitlig 2,1 deltager. 431 timer var aktiviteter efter timebank, og 30 timer var til tidsubegrænsede aktiviteter. Var tolkningerne sket som enkeltstående tolkninger, ville brugerne i stedet være blevet trukket for aktiviteternes fulde tidsrum i timebanken.

Eksempelvis kan fem personer dele en tolkning til en sportskamp. Kampen varer fem timer, så de fem deltagere konteres hver en times tolkning i deres timebank. Hvis de hver især skulle have haft tolk, ville de hver blive trukket fem timer. I forbruget af midler er der ved gruppetolkningen kun to tolke på opgaven, medens der ved fem enkeltstående tolkninger ville have været behov for 10 tolke, hvorved der sikres en bedre udnyttelse af tolkeressourcerne.

Hvis flere brugere uafhængig af hinanden opretter ansøgning om tolk til den samme aktivitet, på samme adresse og samme tidsrum, vil Tolkeportalen automatisk foreslå oprettelse af en gruppetolkning.

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. I juni 2019 blev der indbygget en funktionalitet i Tolkeportalen, så brugerne otte døgn før aktiviteten begynder, modtager 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.

Tolkemyndigheden har de tidligere år anvendt lidt over 11 pct. af midlerne til at betale for tolkninger, der enten er aflyst for sent, eller hvor brugeren ikke møder op. Efter indførelse af den automatiske påmindelse er udgifterne til for sent aflyste tolkninger faldet til 9,72 pct., svarende til en besparelse på ca. kr. 450.000 i forhold til de tidligere år. Der er sket et fald både i antallet af for sent aflyste tolkninger, og i forhold til tolkninger, hvor brugeren ikke møder frem. Der var i 2019

1.132 tolkninger, der blev aflyst rettidigt og 2.369, der blev aflyst for sent, med en samlet udgift på 3,1 mio. kr.

De 10 aktiviteter, hvor der hyppigst forekommer aflysninger, ses i tabel 11.

Tabel 11: De 10 hyppigste aktiviteter der aflyses, henholdsvis for sent og rettidigt

For sent	Rettidigt
Aktiviteter i handicaporganisationer	Fritidsaktivitet
Praktiserende læge	Aktiviteter i handicaporganisationer
Kørekort Undervisning	Praktiserende læge
Bolig	Fysioterapeut, kiropraktor, ergo/fodterapeut (lægehenvist)
Ulønnet frivilligt arbejde	Tolkning under ledsagelse af døvblinde
Privat (timebank)	Speciallæge
Speciallæge	Tandlæge, tandtekniker
Fysioterapeut, kiropraktor, ergo/fodterapeut (lægehenvist)	Døve forældre til aktiviteter i forhold til børn
Fagforening/a-kasse/klubmøde	Kørekort, speedbåd - Undervisning
Aktiviteter arrangeret af menighedsråd	Privat (timebank)

Udækkede tolkninger

Der blev i 2019 på landsplan fundet tolk til 95,2 pct. af alle bevillinger fra Tolkemyndigheden. I 2018 blev der fundet tolk til 97,42 pct. af alle bevillinger. Opgørelsen for 2019 viser dermed en stigning i antallet af tolkninger, hvor der ikke kan findes en ledig tolk, i forhold til de foregående år.

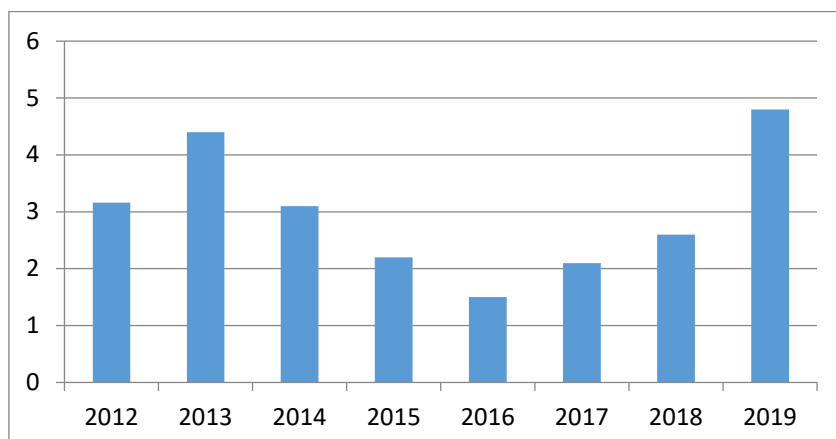
Fordelingen på regioner viser, at der er flest udækkede opgaver i Nordjylland og færrest i Region Midtjylland:

Tabel 12: Udækkede opgaver i 2019 i procent, opdelt efter region

Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark	Samlet
5,2	3,2	12,4	7,3	3,7	4,8

Opgørelsen viser en stigning i alle fem regioner i forhold til sidste år. Der er flest udækkede tolkninger i Region Nordjylland. Den høje andel kan skyldes, at der kun er få tolke i regionen.

Diagram 2: Udviklingen i udækkede opgaver, tal i procent



Der er en række forhold, der vurderes at have indflydelse på udviklingen. Tolkemyndigheden vurderer, at især udviklingen på leverandørsiden har betydning. Der er således flere tolkefirmaer, som er ophørt med deres virksomhed i de seneste år, hvilket har medført, at der er opstået flere nye enkeltmandsvirksomheder. Et stort antal mindre leverandører på markedet gør det vanskeligere at omdirigere og udnytte frie tolkeressourcer.

Andre myndigheders brug af Tolkemyndighedens rammeaftaler

Andre myndigheder fik i forbindelse med udbuddet i 2017 mulighed for at tilslutte sig Tolkemyndighedens rammeaftaler. I 2019 bestilte disse andre myndigheder samlet tolk i 1067 tilfælde via Tolkeportalen med samlet 2720 timers tolkning. Opgaverne er fordelt på syv kommunale og ni statslige enheder. Myndighederne bestilte tolk i 454 tilfælde via Tolkeportalen med i alt 1262 timers tolkning. Den samlede pris på andre myndigheders tolkeopgaver er kr. 869.357. Det var herved 65 borgere, som blev betjent med tolk til anden myndighed via Tolkeportalen. Det er især i forhold til tolk til jobcentre (tolk som personlig assistance til døve i job), dels tolk til samtaler med politiet.

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

Ankesager

Tolkemyndighedens afgørelser kan indbringes for Ankestyrelsen, jf. Tolkelovens § 16.

Tabel 13: Antal ankesager 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Ankesager	4	4	4	9	4
Afvist					
Hjemvist	1			3	
Ændret			2	3	
Stadfæstet	3	4	2	3	4

Ankestyrelsen har i 2019 med Ankestyrelsens principafgørelse 46-19 om tolkeloven taget stilling til, at "Kommunikation med andre" omfatter både kommunikation direkte mellem mennesker, og digital kommunikation, som foregår i den aktuelle situation, omend også efterfølgende kommunikation som led i videreformidling og forståelse. Herved er Tolkemyndighedens hidtidige fortolkning af Tolkelovens område udvidet til i et vist omfang også at omfatte oversættelse af videomateriale, podcasts osv. Tolkemyndigheden er ved at afklare mere konkret, hvilke kommunikationsformer der er omfattet af Tolkeloven, og i hvilke situationer disse er gældende.

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 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 2019 været bevilliget 14 forløb, der alle er under gennemførelse. To kursusforløb blev der ikke fundet undervisere til. Tolkemyndigheden har oplevet interesse for kollegakurser fra firmaer med en eller flere døve ansatte. Det er Tolkemyndighedens indtryk, at det ofte er den døve selv som informerer arbejdspladsen om muligheden for kollegakurser. Det har i 2019 været sværere 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".

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. Fjerntolketjenesten oplevede i 2019 en stigning på 110 pct. i forhold til 2018. 386 brugere anvendte tjenesten med i alt omkring 5.000 timers tolkning. De 10 mest aktive fjerntolkebrugere modtog knap 5.000 tolkninger, med samlet varighed på knap 1.300 timer.

Tabel 14: Antal samtaler via fjerntolk 2018 og 2019

Måned	2018	2019
Januar	814	1.417
Februar	657	1.522
Marts	685	1.339
April	677	1.726
Maj	839	1.546
Juni	699	1.515
Juli	568	1.902
August	776	1.838
September	633	1.500

Måned	2018	2019
Oktober	755	1.736
November	1.083	1.322
December	703	1.336
I alt	8.889	18.699

Den samlede udgift til fjerntolkning har i 2019 været ca. 1,85 mio. kr. Dette giver en gennemsnitlig pris på 99 kr./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 værge 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 15: Resultat af alle brugerbesvarelser i 2019

Point	Antal
1	21
2	102
3	439
4	4518

Smiley-ordningen viser, at den samlede gennemsnitlige brugervurdering er 3,86 point (hvor størst tilfredshed giver 4 point, og mindst tilfredshed giver 1 point). Besvarelsesprocenten er på 23,8 pct. Umiddelbart synes dette at være en lav svarprocent, men ved iværksættelse af funktionen, blev en svarprocent på omkring 25 pct. vurderet realistisk, brugergruppens sammensætning taget i betragtning. 608 brugere, der ikke har e-mail eller SMS, men som modtager bevillinger via brev, modtager ikke en opfordring til at vurdere tolkningen. Ligeledes sendes der ikke ud til de 106 døvblinde. Ved brugere med mail er svarprocenten en smule højere end ved SMS-brugere.

Af de modtagne besvarelser er 2,4 pct. utilfredse med den oplevede tolkning. Tolkemyndigheden vil i 2020 undersøge, om der kan udledes tendenser, eksempelvis i forhold til brugere, 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.

Tilsyn

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 tidsubegrænset 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

Der foregår løbende tilsyn med differencer mellem bevillinger og den faktisk udførte tolkning i Tolkemyndigheden.

Generelle tilsyn

Disse tilsyn sker ligeledes efter tolkelovens § 7, stk. 2 for at undersøge ”den måde opgaverne udføres på”. Tolkeleverandørerne opsøges på deres forretningssted for en drøftelse af leverandørens procedurer omkring tolkning, håndtering af personfølsomme oplysninger (GDPR), indblik i regnskabsprocedurer, drøftelse af udækkede tolkninger, uløste opgaver (udbud der ikke er blevet dækket), gensalg af aflyste opgaver, garantier for ikke at tolke for nærtstående, samt afklaring af øvrige spørgsmål. Ved generelle tilsyn sikrer Tolkemyndigheden, at de overordnede betingelser hos tolkeleverandøren sker efter delrammeaftalerne.

Der er afholdt 13 generelle tilsyn fordelt over året. Alle leverandører får minimum ét tilsynsbesøg i en rammeaftaleperiode. Også i 2019 har leverandørerne haft orden i de tilsete sager, og der er ikke fundet anledning til at foretage yderligere tilsyn.

Økonomi

Tolkemyndighedens forbrug i perioden 2015 til og med 2019 fremgår af tabel 16.

Tabel 16: Tolkemyndighedens forbrug

Bemærk, at alle tal er årets tal.

Årstal	Drift	Tolkninger
2015	3.973.942	36.310.643
2016	3.864.000	36.545.123
2017	4.205.286	39.979.062
2018	3.879.887	39.640.365
2019	4.564.422	39.419.661

Hørehandicappede har gennem årene ansøgt om tolkning til stadig flere aktiviteter. 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 foranstaltninger lovgivningen omkring skærpede GDPR-regler, samt af en større gennemgang af hele administrationsgrundlaget for Tolkemyndigheden.

Projekter 2020

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 gennemførtes nedenstående projekter i 2019:

Tegn Til Alle / Isolerede døve (fortsætter)

En gruppe døve lever isoleret både i forhold til døvesamfundet og samfundet generelt. Mange af disse døve har et "forældet" tegnsprog, og har svært ved at anvende tolk. Tolkemyndigheden har i samarbejde med Danske Døves Landsforbund iværksat et projekt, hvor man identificerer disse døve, og besøger dem med kontaktpersoner. Formålet er således at opspore disse døve og få dem engageret i primært døveverdenen. Projektet løber fra april 2019 til medio 2020. Tolkemyndigheden bidrager med kr. 150.000 til finansieringen.

Tolkning for døvblinde (fortsætter)

I samarbejde med Foreningen Danske DøvBlinde er der udviklet et opkvalificeringsforløb for tolke, så flere tolke får kompetencer til at tolke for døvblinde, hvorved døvblinde ligeledes får kendskab til flere kvalificerede tolke. Projektet indledes med en nærmere analyse af døvblindes opfattelse af det at modtage tolkning – hvad fungerer godt, hvad kan gå galt i tolkeprocessen. Herefter afholdes en temadag, og der gennemføres tre internatkurser for de tilmeldte tolke. For at give flest tolke mulighed for at deltage, afholdes der et tilsvarende dubleringskursus i efteråret. Projektet udføres i samarbejde med Foreningen Danske DøvBlinde, og løber fra april måned 2019 og til efteråret 2020. Tolkemyndigheden bidrager med kr. 300.000 til finansieringen.

CPD – kontinuerlig professionel udvikling (continuing professional development) – system til beskrivelse af tolkenes kompetenceudvikling (fortsætter)

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. Beskrivelsen 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

august 2020