

## Bilag 6: Procedure for tildeling af tolkeopgaver

### 1. Ansøgning og rekvirering af tolkebistand – DNTMs område

#### 1.1. Oprettelse af tolkebrugere i Tolkeportalen

Tolkebrugere skal være registreret som tolkebruger i Tolkeportalen samt have ansøgt om og fået bevilling til tolkning, inden tolkningen må starte. Kun DNTM kan registrere nye tolkebrugere i Tolkeportalen.

#### 1.2. Ansøgning om bevilling til tolkebistand

Tolkebrugeren kan ansøge DNTM om bevilling til tolk på en af følgende måder:

1. Kontakte DNTM via brev, fax, mail, SMS eller telefon.
2. Logge på Tolkeportalen og selv ansøge her.
3. Ved kontakt til en tolkeleverandør, der indtaster ansøgningen i Tolkeportalen. Når en tolkeleverandøren modtager anmodning om ansøgning fra en tolkebruger, skal en sådan ansøgning lægges i Tolkeportalen af tolkeleverandøren snarest muligt, og senest den førstkommende hverdag.

#### 1.3. Rekvirering af tolk

Når tolkebrugeren har fået bevilget tolkning, kan rekvirering af tolk ske på en af følgende måder:

##### *a) Frit valg*

Tolkebrugeren kan selv udvælge en tolkeleverandør blandt tolkeleverandørerne på Tolkeportalen.

##### *b) Hovedleverandør*

Har tolkebrugeren ikke ønsket en bestemt tolkeleverandør, tilbydes tolkeopgaven til hovedleverandøren. Hovedleverandøren skal svare på udbuddet hurtigst muligt, og senest inden for 24 hverdagstimer.

##### *c) Internt straks-udbud*



Hvis tolkebrugeren ikke har ønsket en bestemt tolkeleverandør og ønsker hovedleverandøren ikke at løse tolkeopgaven, sendes den i internt straks-udbud blandt de øvrige tolkeleverandører på Tolkeportalen.

Tolkeleverandører der ønsker at løse den pågældende tolkeopgave, skal angive dette i Tolkeportalen. Den tolkeleverandør, der først byder på opgaven, får opgaven tildelt automatisk via Tolkeportalen.

#### *d) Akutbestilling af opgaver*

Tolkebrugere kan uden for kontortid, og uden forudgående bestilling og bevilling, bestille tolk til akutte opgaver ved direkte henvendelse til hovedleverandøren.

Ikke udtømmende eksempler på situationer, hvor der efterfølgende bevilliges tolkning som akut tolkning er:

1. Akut konsultation ved læge eller lægevagter
2. Kontakt med vagt-apotek vedrørende lægeordineret medicin
3. Akut samtale med psykolog (efter henvisning fra læge/lægevagter)
4. Akut samtale med bedemand ved dødsfald i nærmeste familie

Ved de tolkninger der opfylder disse kriterier for akut tolkning, foretager DNTM altid efterbevilling. Ansøgning om bevilling lægges på Tolkeportalen af hovedleverandøren. Er der udført en akuttolkning, der ikke indeholdes i ovennævnte eksempler, sender hovedleverandøren en begrundelse for, hvorfor akuttolkningen bør godkendes. DNTM afgør herefter, om der kan gives bevilling til akuttolkning. Hvis der ikke kan gives bevilling til akuttolkning, betales hovedleverandøren efter betingelserne for almindelig tolkning, såfremt der er tale om tolkning for en aktivitet omfattet af DNTMs område. Hovedleverandøren faktureres altid for minimum 4 timer ved tolkning af akutte opgaver, og fritvalgsleverandører kan fakturere minimum tre timer.

#### *e) Gruppetolkning*

Er der ved en aktivitet flere tolkebrugere, der skal bruge samme tolketype, tilknyttes tolkebrugerne samme tolkning. Ved gruppetolkninger kan tolkeleverandøren i Tolkeportalen se, hvor mange tolkebrugere der er tilknyttet tolkningen. Såfremt der er mange tolkebrugere og det skønnes nødvendigt, at der deltager mere end én tolk i opgaven, er tolkeleverandøren berettiget til at sætte yderligere en tolk på opgaven. Tolkeleverandørerne skal samarbejde om at få tolkeopgaverne løst, hvis de ikke hver for sig har kapacitet til at løse hele opgaven.



#### 1.4. Bekræftelse af bestilling

En uge før tidspunktet for den konkrete tolkning skal tolkeleverandøren bekræfte bestillingen over for tolkebrugeren i et overskueligt format. Er der under en uge til tolkningen skal finde sted, skal tolkebrugeren have besked fra tolkeleverandøren snarest muligt. Tolkeleverandøren har pligt til at sikre sig, at tolkebrugeren er opmærksom på og bekræfter, at der er bestilt tolk til et givet tidspunkt. Særligt ved tolkebrugere, der har mange for sene aflysninger, skal tolkeleverandøren sikre sig, at der ikke bliver bestilt tolk til en længere periode ad gangen (maksimum 14 dage ad gangen), som tolkebrugeren ikke kan overskue.

#### 1.5. Aflysning af en tolkeopgave

DNTM og tolkebrugeren kan til enhver tid aflyse en tildelt tolkeopgave helt eller delvist. Fristen for rettidig aflysning er 5 hverdage før tolkningen finder sted. Tolkeleverandøren har en forpligtelse til aktivt at afsøge muligheden for at påtage sig en anden tolkning i samme tidsrum, som en for sent aflyst tolkning både blandt egne tolkeopgaver og ved samarbejde med andre tolkeleverandører.

Såfremt tolkebrugeren uden forudgående varsel ikke møder op senest 15 minutter efter begyndelsestidspunktet for en bevilliget tolkning, kan tolkningen betragtes som for sent aflyst. Dette angives ved afslutning af opgaven i Tolkeportalen. Ved afslutning af tolkningen i Tolkeportalen skriver tolken dermed også under på underskriftsbilaget /i App'en.

#### 1.6. Tolkeleverandørens aflysning

Tolkeleverandøren er ikke berettiget til, hverken helt eller delvist, at aflyse en tolkeopgave, som vedkommende har accepteret i Tolkeportalen. Tolkeleverandøren skal levere tolkeopgaverne til den aftalte tid. Såfremt der sker forsinkelser til den aftalte tid, skal tolkeleverandøren gøre et note herom i Tolkeportalen ved afslutning af tolkningen, og der kan først faktureres fra det tidspunkt, tolken møder frem. Tolkeleverandøren bærer ansvaret for, at tolken kan komme frem til den aftalte tid. Tolkeleverandøren bærer ligeledes ansvar for at finde en ny tolk til tolkningen, i tilfælde af tolkens aflysning ved eksempelvis sygdom.

## 2. Ansøgning og rekvirering af tolkebistand – STUKs område

### 2.1. Ansøgning og bevilling

Uddannelsesinstitutionerne ansøger om tolkebistand til tolkebrugeren via SPS-enhedens administrationssystem for ansøgning og bevillinger (pt. SPSU2005). SPS-enheden i STUK bevilger som udgangspunkt en bevillingsramme på 300 timer.

Uddannelsesstedet oplyser i ansøgningen, efter aftale med tolkebrugeren, hvilken tolkeleverandør tolkebrugeren ønsker at benytte. Listen over rammeaftalens tolkeleverandører vil fremgå på [www.spsu.dk](http://www.spsu.dk), når rammeaftalen er indgået.

SPS-enheden opretter den konkrete tolkeopgave i Tolkeportalen, SPS-enheden indtaster bevillingsrammen, oplysninger fra uddannelsesstedet om tolkebrugers behov for tolkning, herunder kontaktoplysninger og adresse til uddannelsesstedet samt oplysninger om ugentligt timeantal for tolkning samt tolkeopgavens beskaffenhed i det omfang, at disse oplysninger er oplyst af uddannelsesinstitutionen. SPS-enheden vejleder uddannelsesinstitutionerne om, at de skal indsende de relevante oplysninger, og kontakter uddannelsesstederne, hvis de relevante oplysninger ikke er til stede i ansøgningen.

### 2.2. Rekvirering af tolk via frit valg

Tolkeopgaven rekvireres i Tolkeportalen hos den tolkeleverandør på rammeaftalen, som tolkebrugeren ønsker.

Tolkeopgaven sendes via Tolkeportalen og på mail til den tolkeleverandør, som tolkebrugeren har valgt. Tolkeleverandøren kan godkende modtagelsen af tolkeopgaven i Tolkeportalen, hvis tolkeleverandøren kan påtage sig opgaven. Tolkeleverandøren har 24 hverdagstimer til at acceptere tolkeopgaven. Den valgte tolkeleverandør kan afvise tolkeopgaven, hvis de hurtigt kan se, at de ikke kan påtage sig opgaven. I det tilfælde vil opgaven gå videre til hovedleverandøren umiddelbart efter afvisningen. Hvis hovedleverandøren ikke kan påtage sig tolkeopgaven, vil tolkeopgaven blive sendt til alle tolkeleverandører på aftalen. Den tolkeleverandør, der først byder på opgaven, får opgaven tildelt automatisk via Tolkeportalen.

### 2.3 Rekvirering af tolk uden frit valg

Rekvirering uden frit valg kan ske, hvis tolkebrugeren ikke ønsker at benytte sit frie valg af tolkeleverandør, eller hvis den valgte tolkeleverandør ikke kan påtage sig tolkeopgaven. Hvis tolkebrugeren ikke ønsker at anvende sit frie valg, og dermed ikke i ansøgningen angiver valg

Udbud af rammeaftaler om tolkning til borgere med hørehandicap



af tolkeleverandører, vil opgaven blive sendt til hovedleverandøren. Hovedleverandøren har 24 hverdagstimer til at godkende tolkeopgaven. Hvis hovedleverandøren ikke kan påtage sig tolkeopgaven, vil tolkeopgaven blive sendt til alle tolkeleverandører på aftalen. Den tolkeleverandør, der først byder på opgaven, får opgaven tildelt automatisk via Tolkeportalen.

#### 2.4. Straks-opgave

Når der er 9 kalenderdage eller mindre til første tolkning for nye tolkeopgaver, vil tolkeopgaven blive til en *straks-opgave*. Det betyder, at fristen for den af tolkebrugeren valgte tolkeleverandør og hovedleverandøren for at godkende tolkeopgaven, jf. punkt 2.2 og 2.3, reduceres til 4 hverdagstimer. Hvis den valgte tolkeleverandør og hovedleverandøren ikke kan påtage sig tolkeopgaven, vil tolkeopgaven blive sendt til alle tolkeleverandører på rammeaftalen, som vil kunne byde på opgaven. Den tolkeleverandør, der først byder på opgaven, får opgaven tildelt automatisk via Tolkeportalen.

#### 2.5. Nedbrydning af straks-opgaver

Hvis der ikke er en tolkeleverandør, der påtager sig opgaven efter den ovenfor skitserede proces, vil den udbudte tolkeopgave blive nedbrudt i flere kortere tolkeopgaver. Nedbrydning af tolkeopgaven sker, når der er under 7 kalenderdage til første tolkning på tolkeopgaven, og vil kun ske inden for det første semester, således at nedbrydningen vil blive til to tolkeopgaver på et kvartal og så fremdeles. Den tolkeleverandør, som påtager sig den sidste opgave i nedbrydningen, vil som udgangspunkt være den tolkeleverandør, der får tildelt resten af uddannelsesperioden.

Nedbrydning af tolkeopgaven, som er en straks-opgave, vil først ske, når den valgte tolkeleverandør og hovedleverandøren har afvist at tage opgaven, og opgaven har været sendt til alle tolkeleverandører, som har haft 4 hverdagstimer til at byde på opgaven.

#### 2.6. Meddelelse om tildeling af opgave

Tolkeleverandøren får besked fra Tolkeportalen og på mail om tildeling af konkrete tolkeopgaver. Uddannelsesstedet vil også modtage en mail om den tolkeleverandør, der har fået tildelt opgaven. Tolkeopgaven skal anses for tildelt for hele uddannelsens længde, uanset om uddannelseslængden går ud over rammeaftalens længde, og uanset at de konkrete bevillinger kun gives for et semester ad gangen.

## 2.7. Genbevillinger

Ved et nyt semester vil uddannelsesstedet søge om en ny bevilling. Det gælder også, hvis en bevilling slipper op i løbet af et semester. At bevillingen skal fornyes undervejs i uddannelsesforløbet, skal ikke anses som en ny tildeling, men blot en opfølgning på en allerede bevilliget tolkeopgave.

## 2.8. Tolkeleverandørens information til uddannelsessted om bevilling

Tolkeleverandøren har pligt til at informere uddannelsesinstitutionen, når der er 20 % af bevillingen tilbage, så uddannelsesinstitutionen kan søge STUK om fornyet bevilling i god tid, inden den er opbrugt. Der ydes ikke særskilt fakturering, for at yde denne information til uddannelsesinstitutionerne.

## 2.9. Gruppetolkninger

Det kan forekomme, at der er 2 eller flere tolkebrugere på en uddannelse, hvor de har undervisning sammen. I de tilfælde vil styrelsen oprette tolkebrugerne som en gruppe, hvoraf den ene tolkebruger bliver bevillingsbærer, hvilket vil sige, at begge tolkebrugernes bevilling lægges på én tolkebruger (bevillingsbæreren) i Tolkeportalen. Det betyder for tolkeleverandørerne, at al administration af tolkeopgaven i Tolkeportalen, herunder indtastning af skemaoplysninger, tolkninger, afslutning af opgaver og fakturering foregår under denne tolkebrugers ID. Bevillinger for hele gruppen lægges på bevillingsbæreren's bevilling. Der er typisk mellem 15-20 grupper samlet set. Tolkeopgaverne lægges i Tolkeportalen efter de retningslinjer, som er beskrevet i punkt 2.2 - 2.4.

I det tilfælde, at en tolkebruger på uddannelsen i forvejen har en tolkeleverandør, og der tilkommer nye tolkebrugere i undervisningen, så de udgør en gruppe, vil SPS-enheden som udgangspunkt tildele den samlede opgave til den tolkeleverandør, som i forvejen tolker på den konkrete uddannelse.

## 2.10. Bekræftelse af bestilling

En uge før tidspunktet for den konkrete tolkning skal tolkeleverandøren bekræfte bestillingen over for tolkebrugeren i et overskueligt format. Er der under en uge til tolkningen skal finde sted, skal tolkebrugeren have besked fra tolkeleverandøren snarest muligt. Tolkeleverandøren har pligt til at sikre sig, at tolkebruger er opmærksom på og bekræfter, at der er bestilt tolk til et givet tidspunkt. Særligt ved tolkebrugere, der har mange for sene aflysninger, skal tolkeleverandøren sikre sig, at der ikke bliver bestilt tolk til en længere periode ad gangen (maksimum 14 dage ad gangen), som tolkebrugeren ikke kan overskue. Tolkeleverandøren skal afbryde planlægningen

for en tolkebruger, som har gentagne aflysninger uden grund, og tolkeleverandøren skal gøre tolkebrugeren opmærksom på, at tolkebrugeren selv aktivt skal melde tilbage, når tolkebrugeren vil bestille tolk igen.

Tolkeleverandøren har initiativpligt til i uddannelsesforløbet at samarbejde med uddannelsesstedet, herunder at indhente konkrete skemaoplysninger fra uddannelsesinstitutionen for tolkebrugere, som tolkeleverandøren har påtaget sig at tolke for.

### 2.11. Aflysning af Tolkeopgave

STUK, tolkebrugeren og uddannelsesinstitutionen kan til enhver tid aflyse en tildelt tolkeopgave helt eller delvist. Det vil sige både hele tolkeopgaven, eksempelvis et helt uddannelsesforløb, eller konkrete tolkninger, der indgår i den samlede tolkeopgave, eksempelvis bestemte forelæsninger og undervisningsdage. Eksempler, der kan føre til, at tolkebrugeren eller uddannelsesinstitutionen aflyser hele tolkeopgaven kan være, at tolkebrugeren stopper på uddannelsen, eller at tolkebrugeren ikke længere oplever et behov for tolkebistand på uddannelsen. For fakturering af aflyste tolkninger og tolkeopgaver henvises bilag 4, punkt 1.

Tolkeleverandøren har en forpligtelse til aktivt at afsøge muligheden for at påtage sig en anden tolkning i samme tidsrum som en for sent aflyst tolkning. Dette gælder både blandt egne tolkeopgaver og ved samarbejdet med andre tolkeleverandører.

Såfremt tolkebrugeren uden forudgående varsel ikke møder op senest 15 minutter efter begyndelsestidspunktet for en bevilliget tolkning (eksempelvis en konkret undervisning), kan tolkningen betragtes som for sent aflyst. Møder tolkebrugeren ikke op til en bevilliget tolkning, skal dette noteres ved sagens afslutning i Tolkeportalen under årsagskategorier ("bruger ikke fremmødt"). Samtidig noterer tolken i en note i Tolkeportalen ved afslutning af tolkningen, at tolken var på lokationen og at tolkebruger ikke mødte op. Ved afslutning af tolkningen i Tolkeportalen skriver tolken under på underskriftsbilaget /i App'en.

Hvis tolkebrugeren er udeblevet eller har aflyst for sent fem gange inden for et kvartal uden gyldig grund (eksempelvis ved sygdom), skal tolkeleverandøren underrette uddannelsesstedet og SPS-enheden herom.

### 2.12. Årsagskategorier

I forbindelse med for sent aflyste tolkninger skal tolkeleverandøren i Tolkeportalen sørge for, at årsagen til aflysningen registreres i forbindelse med afslutning af tolkningen i Tolkeportalen.

Tolkeleverandøren kan registrere følgende årsager til, at tolkningen er aflyst for sent.

Udbud af rammeaftaler om tolkning til borgere med hørehandicap



1. Tolkebruger har aflyst på forhånd, men for sent i forhold til fristen (anvendes eksempelvis ved sygdom)
2. Tolkebruger ikke fremmødt
3. Aktivitet/undervisning aflyst
4. Om-rokering af aktivitet/undervisning
5. Gruppearbejde aflysning
6. Årsag ikke oplyst

Tolkeleverandøren skal så vidt muligt sikre sig, at årsagen til aflysningen bliver oplyst af tolkebruger eller uddannelsessted. Ordregiver forbeholder sig ret til at redigere i de anvendte årsagskategorier undervejs i rammeaftalens løbetid, hvis der vurderes at være behov herfor.

### 2.13. Tolkeleverandørens aflysning

Tolkeleverandøren er ikke berettiget til hverken helt eller delvist at aflyse en tolkeopgave, som vedkommende har accepteret i Tolkeportalen. Tolkeleverandøren skal levere tolkeopgaverne til den aftalte tid. Såfremt der sker forsinkelser til den aftalte tid, skal tolkeleverandøren gøre et note herom i Tolkeportalen ved afslutning af tolkningen. Tolkeleverandøren bærer ansvaret for, at tolken kan komme frem til den aftalte tid. Tolkeleverandøren bærer ligeledes ansvar for at finde en ny tolk til opgaven i tilfælde af tolkens aflysning eksempelvis ved sygdom.

### 3. Oprettelse af opgaver ved andre myndigheder

Andre offentlige myndigheder kan enten selv bestille tolk til konkrete opgaver, eller lave en timebevilling til en tolkebruger der herefter selv bestiller tolken i henhold til den pågældende myndighedsbevilling.

Tolkeopgaver for andre myndigheder følger de samme procedurer og regler, som er gældende ved DNTM og STUK, se punkt 1.