



BØRNE- OG
UNDERVISNINGSMINISTERIET
STYRELSEN FOR
UNDERVISNING OG KVALITET



Socialstyrelsen



DEN
NATIONALE
TOLKE
MYNDIGHED

Udbud af rammeaftaler om tolkning til personer med hørehandicap

Udbudsbetingelser

1. juli 2021

Viden til gavn

Indholdsfortegnelse

Afsnit II: Opgavebeskrivelse.....	4
1. Indledning.....	4
1.1. Baggrund og formål.....	4
1.2. Brugerne af tolkeydelsen	6
1.3. Tolkemyndighedens ansvarsområde	6
1.4. STUKs ansvarsområde (SPS-ordningen).....	6
1.5. Omfanget af tolkeydelsen	7
2. Krav til opgaveløsningen.....	8
2.1. Mindstekrav	8
2.2. Tolkeformer	8
2.3. Ledelse, koordinering og administration	9
2.4. Generelle kontraktuelle krav	9
3. Opgavens indhold	11
3.1. Grundlæggende kvalifikationer, tegnsprog- og skrivetolk	11
3.2. Anvendelse af døve tegnsprogstolke	11
3.3. Leverandørens tilrettelæggelse af arbejdet	12
3.4. Tolketeams.....	12
3.5. Sparring og vidensdeling.....	12
3.6. Antal tolke på en opgave.....	12
3.7. Krav om maksimal belastningsgrad af tolken	14
3.8. Opførsel, fremtræden og fleksibilitet	14
3.9. Tolkeportal.....	15
3.10. Kontrol med kvalitet af tolkning	15
3.11. Skrivetolke udstyr.....	16
3.12. Tolkninger i udlandet, studierejser, RUS ture med mere.....	16
3.12.1. Udlandstolkninger.....	16
3.12.2. Studierejser, rus-tur, ekskursioner med mere på uddannelsesområdet SPS.....	16
3.12.3. Studieture	17
3.12.4. Rusture	17
3.12.5. Ekskursioner.....	17
3.13. Tolkning af praktik	17
3.13.1. Praktikforløb under SPS-ordningen	17
3.14. Fremmedsprogsundervisning på ungdomsuddannelser.....	18

3.15. Tegnbanken	18
3.16. Tolkning for nærtstående	18
3.17. Klager	19
3.18. Tolkebrugers mulighed for at afbryde en Tolkeopgave på uddannelsesområdet.....	19
3.19. Samarbejde	20
3.20. Særligt om fjertolkning	20
3.20.1. Tolkestudie	21
3.20.2. Krav til platform	21
4. Procedure for tildeling og håndtering af konkrete tolkeopgaver	21
4.1 Ansøgning og rekvirering af tolkebistand – Tolkemyndighedens område	21
4.1.1 Oprettelse af brugere i Tolkeportalen.....	21
4.1.2 Ansøgning om bevilling til tolkebistand	22
4.1.3 Rekvirering af tolk.....	22
4.2 Ansøgning og rekvirering af tolkebistand – STUK's område	23
4.2.1 Ansøgning og bevilling	23
4.2.2 Rekvirering af tolk via frit valg	24
4.2.3 Rekvirering af tolk uden frit valg	24
4.2.4 Straksudbud	24
4.2.5 Nedbrydning af opgaver	24
4.2.6 Meddelelse om tildeling af opgave	25
4.2.7 Genbevillinger	25
4.2.8 Leverandørens information til uddannelsessted om bevilling	25
4.2.9 Gruppetolkninger	25
4.2.10 Bekræftelse af bestilling	26
4.2.11 Afløsning af Tolkeopgave	26
4.2.12 Årsagskategorier	27
4.2.13 Leverandørens afløsning	27
4.3 Oprettelse af opgaver ved andre myndigheder.....	28
5. Pris og fakturering	28
5.1 Pris	28
5.2 Omkostninger til transport og andre udgifter	29
5.3 Omkostninger ved studieture i SPS-ordningen	29
5.4 Særligt krævende tolkninger	30
5.5 Fakturering	31
5.6 Dokumentation for tolkningens gennemførelse.....	32
5.7 Fakturering, Tolkemyndigheden.....	32
5.8 Fakturering, STUK.....	33

6. Krav til tolkenes kvalifikationer	34
6.1 Grundlæggende kvalifikationer, tegnsprog- og skrivetolk	34
6.2 Anvendelse af døve tegnsprogstolke	35
6.3 Leverandørens tilrettelæggelse af arbejdet.....	35
6.3.1 Tolketeams	35
6.3.2 Sparring og vidensdeling.....	35
7. Bilagsoversigt.....	36
Bilag 1 – Krav til tolkenes uddannelse	37
Bilag 2 - Oversigt over tolkeformer:.....	38

Afsnit II: Opgavebeskrivelse

1. Indledning

Dette udbud vedrører indgåelse af rammeaftalen 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 (Tolkemyndigheden), samt uddannelsesområdet i form af de specialpædagogiske støtteordninger (SPS-ordningerne), der administreres af Styrelsen for Undervisning og Kvalitet (STUK). Men levering skal også ske på andre områder i det tilfælde, at andre danske myndigheder tilslutter sig rammeaftalen, og Tolkemyndigheden stiller Tolkeportalen til rådighed for disse. De ordregivende myndigheder søger i fællesskab i videst muligt omfang at indgå aftaler med andre myndigheder om anvendelse af rammeaftalen

Der udbydes en landsdækkende rammeaftale med flere leverandører. Ordregiver ønsker at indgå én hovedleverandøraftale med den leverandør, der bedst opfylder kriterierne i dette udbud, samt fritvalgs-aftale med alle øvrige leverandører, der opfylder kriterierne i dette udbud.

Rammeaftalerne udbydes for perioden 1. januar 2022 til 31. december 2023 med option på forlængelse i fire gange ét år. Når udbuddet er gennemført, vil det hvert år være muligt for nye leverandører at ansøge om at blive godkendt som ny fritvalgsleverandør. Disse ansøgere skal leve op til de krav, som er fastlagt i udbudsmaterialet på lige fod med de allerede valgte leverandører. Ansøgningsperioden for nye leverandører er 1. januar til 10. januar under rammeaftalernes løbetid. Første ansøgningsperiode for nye leverandører efter udbuddets gennemførelse er således 1. januar 2023 til 10. januar 2023.

1.1. Baggrund og formål

Tolkemyndigheden skal sikre tolkeydelser til hørehandicappede på det sociale område, jf. lovbkg. nr. 927 af 3. juli 2013. Det følger af tolkelovens § 14, stk. 2, at tolkeydelserne skal leveres af tolkeleverandører fundet på baggrund af udbud, samt efter § 14, stk. 5, at brugerne frit kan vælge mellem Tolkemyndighedens tolkeleverandører.

Udbudsmateriale om varetagelse af tolkning i form af skrive- og tegnsprogstolkning til personer med hørehandicap - Høringsudkast

SPS har forskelligt lovgivningsmæssigt grundlag, som er relateret til de forskellige uddannelsesområder. Tegnsprogs- og skrivetolkning 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.

For at sikre Tolkemyndigheden og STUKs forpligtelser udbydes nærværende rammeaftale.

Målsætningerne for de nye rammeaftaler er følgende:

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

Målsætningerne søges opnået via udbud samt efterfølgende samarbejde og leverandørstyring ordregiverne i mellem med henblik på at skabe en højere grad af ensartethed på tolkeområdet. De ordregivende myndigheder søger i fællesskab i videst muligt omfang at indgå aftaler med andre offentlige myndigheder om anvendelse af rammeaftalen.

1.2. Brugerne af tolkeydelsen

Brugerne af tolkeydelsen er hørehandicappede, døve, døvblinde samt hørehæmmede, der har fået bevilliget tolkning.

Det er en forudsætning, at man som bruger er registreret i Tolkemyndighedens Tolkeportal for at kunne ansøge om bevilling til tolkning på Tolkemyndighedens og øvrige myndigheders område. På SPS-området i regi af STUK er det uddannelsesstedet, der søger om tolk for støttemodtageren og tolkebevillingen bliver efterfølgende oprettet i Tolkeportalen af medarbejdere i SPS-enheden (SPS-enheden er underlagt STUK). Se punkt 3.1 og 3.2 for beskrivelse af arbejdsgangene for henholdsvis Tolkemyndigheden/andre myndigheder og SPS.

1.3. Tolkemyndighedens ansvarsområde

Tolkemyndigheden leverer efter tolkeloven tolkning til aktiviteter, der er nødvendige for at kunne deltage i samfundslivet samt ved sociale aktiviteter.

Derudover er Tolkemyndighedens ansvarsområde negativt afgrænset, så der kan bevilliges tolkning, såfremt en aktivitet ikke er reguleret af anden lovgivning. Det vil sige, når tolkningen ikke vedrører andre myndigheders sektoransvar, uddannelsesområdet eller aktiviteter efter folkeoplysningsloven.

1.4. STUKs ansvarsområde (SPS-ordningen)

Målgrupperne for tolkebistand er døve, døvblinde, døvblevne og svært hørehæmmede elever og studerende på uddannelser, der er omfattet af SPS-ordningerne, eller måtte blive omfattet heraf i løbet af aftaleperioden.

Tolkebistanden leveres i forbindelse med tolkebrugerens 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.

Tolkebistanden leveres i hele uddannelsens- eller kursets varighed til tolkebrugerens 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 tolkebistanden kan fortsætte, når tolkebrugeren påbegynder sin uddannelse igen efter endt orlov.

1.5. Omfanget af tolkeydelsen

Der er på Tolkemyndighedens område afsat en bevilling på 41,8 mio. kr. årligt til indkøb af tolkebistand. STUKs indkøb af tolkebistand er for 2022 årligt budgetteret med 70 mio. kr. Det anslåede samlede behov for tolkebistand for andre myndigheder kan endnu ikke fastsættes.

Antal tolkebrugere i Tolkeportalen er medio 2021 på landsplan ca. 3.200, fordelt med 72 pct. døve, 3 pct. døvblinde og 25 pct. hørehæmmede. Omfanget kan påvirkes af ændringer i lovgivningen og af brugernes faktiske behov. Antallet af støttemodtagere, der modtager tolkebistand i SPS-ordningen er ca. 150-200 elever, studerende eller kursister.

Fordelingen af de bevilligede tolketimer i forhold til regioner og tolketype var i 2019:

Tabel 1: Fordelingen af 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

Tabel 2: Fordelingen af 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
I alt	48.710	3.345

2. Krav til opgaveløsningen

2.1. Mindstekrav

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

1. Tilbudsgiver skal tilbyde at kunne levere tolkebistand landsdækkende.
2. Tilbudsgiver skal tilbyde minimum 4.500 timers skrivetolkning årligt, eller 10.000 timers tolkning af øvrige tolkeformer årligt.
3. Tilbudsgiver skal tilbyde minimum omfatte 8 aktive tolke. En aktiv tolk er en tolk, der tolker mindst 10 timer ugentligt for Tilbudsgiver.
4. Tilbudsgiver, der ønsker at blive hovedleverandør, skal tilbyde en akutvagt, der uden for den åbne telefontid kan modtage akutte henvendelser fra brugere med hørehandicap. 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 afsnit 3.1.3. Der skal ikke være akutvagt i forhold til skrivetolkeopgaver.

2.2. Tolkeformer

Opgaven vedrører levering af følgende typer tolkning:

- 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 brugeren
- Tolkning af elektroniske medier og auditivt baserede undervisningsmaterialer

Leverandøren skal kunne levere en eller flere af ovennævnte tolketyper. Se bilag 2 for definition af de forskellige tolkeformer.

Tilbudsgiver skal i tilbuddet angive, hvilke tolkeformer leverandøren kan tilbyde.

2.3. Ledelse, koordinering og administration

Leverandøren skal sikre, at der er de nødvendige medarbejderressourcer tilstede til at kunne varetage ledelse, koordinering og administration, så målene om effektivitet, kvalitet og forsyningssikkerhed kan indfries.

Effektivitet:

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

Kvalitet:

Opgaven består i ledelse af faglig udvikling, så det sikres, at der er et stærkt fagligt miljø, gode udviklingsmuligheder og høj kvalitet i ydelserne. Dette skal ske ved at skabe de nødvendige rammer for videndeling og erfaringsudveksling både internt og eksternt, sparring og supervision mellem leverandørens tolke, sikre tolkenes løbende læring og udvikling samt bidrage til udvikling af tolkeområdet.

Forsyningssikkerhed:

Opgaven består i at koordinere tolkeopgaverne, så det sikres, at der ved alle tolkebevillinger følger en tolkning – i hele landet og til alle opgaver. Dette skal ske ved at modtage og servicere henvendelser fra brugere, koordinere tolkeopgaverne i forhold til de tilgængelige tolke, tilknytte TolkeID på opgaverne i Tolkeportalen, samt løbende opfølgning med skemaplanlægning for tolkebrugere i SPS-ordningen for overblik over tolkebrugerens bestillinger og det aktuelle skema.

2.4. Generelle kontraktuelle krav

Ordregiver stiller følgende kontraktuelle krav, som tilbudsgiver i forbindelse med tilbudsafgivelse skal bekræfte at kunne opfylde:

1. Leverandøren skal indsende to årlige statusrapporter til Tolkemyndigheden indeholdende en beskrivelse af leverandørens aktiviteter i forhold til at understøtte effektivitet, kvalitet og forsyningssikkerhed. Se afsnit 3.5.

Ordregiver udarbejder en skabelon, som skal anvendes til udarbejdelse af statusrapporter.

Skemaerne sendes til leverandørerne før ikrafttrædelse af rammeaftalen.

2. Leverandøren anvender tolke, som har gennemført tolkeuddannelsen og afsluttet den med bestået eksamen efter Bekendtgørelse om uddannelse til professionsbachelor i dansk tegnsprog og tolkning (Bekendtgørelse nr. 1024 af 26/5 2021), eller lignende uddannelse på samme niveau, jf. nærmere bilag 1.
3. Leverandøren skal kunne tolke mellem dansk og dansk tegnsprog. Der kan forekomme opgaver, hvor der er behov for, at tolken skal kunne tolke fra et fremmedsprog til dansk tegnsprog. Leverandøren skal derfor råde over tolke, der kan tolke fra engelsk til dansk tegnsprog samt eventuelt fra nordiske sprog, tysk, spansk og fransk.
4. Leverandøren anvender kun tolke, der har gennemgået retstolkekursus, til opgaver hos domstole og ved advokatbistand.
5. Tilbudsgiver skal tilbyde, at tolkebrugerne kan kontakte Leverandøren både telefonisk og via mail. Tilbudsgiver skal tilbyde åben telefontid fra kl. 8.30 – 15.00 på alle hverdage, dog ikke helligdage og bank-lukkedage. Henvendelser via mail skal besvares senest næste arbejdsdag.
6. Tilbudsgiver skal anvende ID-registrering af tolke til beskrivelse af opgaver og kompetencer. En funktion til registrering af ID vil blive implementeret i Tolkeportalen.
7. Tilbudsgiver skal anvende CPD¹ til at skabe overblik over tolkenes kvalifikationer samt læring af de udførte tolkeopgaver. CPD implementeres i Tolkeportalen.
8. Tilbudsgiver skal samarbejde med brugeren om at sikre et fast team af tolke for brugeren.
9. Tilbudsgiver skal i Tegnbanken i Tolkeportalen indlægge nye tegn for fagudtryk og begreber, der er aftalt med brugeren.
10. Leverandøren samarbejder med de øvrige leverandører efter dette udbud om bedst mulig løsning af tolkeopgaven, jf. nærmere pkt. 3.5
11. Leverandøren prioriterer indsamling af viden om tolkning og tolkebistand.
12. Leverandøren sikrer, at de ansatte tolke tilbydes erfaringsopsamling, videndeling og efteruddannelse svarende til min. to arbejdsdage årligt.
13. Leverandøren deltager i udvikling af tolkeområdet, eksempelvis ved at stille erfaringer til rådighed ved kursusaktiviteter, rapporter osv.
14. Der må ikke tolkes for nærtstående.

¹ CPD – Continues Professional Development - er et system, hvor tolkene dels angiver de særlige kvalifikationer de har, samt den ny viden de tildrager sig løbende, både ved kurser, supervision, erfaringsopsamlings osv. Formålet er at få overblik over kvalifikationer.

3. Opgavens indhold

3.1. Grundlæggende kvalifikationer, tegnsprog- og skrivetolk

Leverandøren anvender tolke, som har gennemført tolkeuddannelsen og afsluttet den med eksamen efter Bekendtgørelse om uddannelse til tegnsprogs- og mund-håndsystem-tolk (Bekendtgørelse nr. 1024 af 26/05/2021). I bilag 1 findes en oversigt over de tolkeuddannelser, der accepteres.

Leverandøren skal generelt opretholde et erfarings- og kvalifikationsniveau blandt de anvendte tolke, som samlet set svarer til det erfarings- og kvalifikationsniveau, der kan udledes af beskrivelserne vedrørende de tilbudte tolke i Leverandørens tilbudte løsningsbeskrivelse.

For så vidt angår skrivetolke skal ikke autoriserede skrivetolke have gennemført opkvalificeringskurser for allerede fungerende skrivetolke.

SPS-enheden kan på uddannelsesområdet ved konkret vurdering dispensere for uddannelseskravet, således at personer, der er begyndt at arbejde som skrivetolk, før tolkeuddannelsen blev oprettet, kan få tilladelse til at tolke under nærværende Rammeaftale efter følgende kriterier:

- Leverandøren kan dokumentere, at pågældende tolk har modtaget kurser i skrivetolkning
- Leverandøren kan dokumentere mere end seks års erfaring med skrivetolkning for den pågældende tolk
- Leverandøren kan dokumentere, at pågældende tolk har erfaring med skrivetolkning på uddannelsesområdet.

3.2. Anvendelse af døve tegnsprogstolke

På Tolkemyndighedens hjemmeside er beskrevet mulighederne for at anvende døve tegnsprogstolke. Helt overordnet er det et hovedkrav, at *anvendelsen af døv tegnsprogstolk er afgørende for, at kommunikation med den pågældende bruger overhovedet er mulig*. Herudover er det et krav, at den døve tegnsprogsbruger selv har ønsket at anvende døv tegnsprogstolk, og at den døve tegnsprogstolk selv medbringer sin feeder, i form af en hørende tegnsprogstolk bevilliget af jobcenter. Leverandøren er ansvarlig for at indsende sin konkrete vurdering af, at ovenstående er opfyldt.

Som udgangspunkt er det kun på Tolkemyndighedens område, der kan anvendes døve tegnsprogstolke.

3.3. Leverandørens tilrettelæggelse af arbejdet

4.3.1 Planlægning af kompetenceudvikling og efteruddannelse

Leverandøren skal planlægge opgavefordelingen for tolkene i Leverandørens virksomhed på en sådan måde, at de bedste muligheder for faglig udvikling tilvejebringes.

Leverandøren forpligter sig til at sørge for kompetenceudvikling og efteruddannelse til de ansatte tolke.

3.4. Tolketeams

Tolkeopgaver i forbindelse med SPS vedrørende uddannelsesforløb, som ofte vil være af længere varighed og ofte lange dage. Derfor vil der som udgangspunkt være behov for, at der er flere tolke til at dække Tolkeopgaven for en enkelt tolkebruger. Det er derfor vigtigt, at Leverandøren tilrettelægger Tolkeopgaverne på en sådan måde at et team af tolke dækker opgaven, og at dette team samarbejder om og oparbejder et kendskab til uddannelsen og de fagspecifikke termer og tegn herfor, som aftales med tolkebrugeren. Leverandøren skal sikre, at der sker en overføring af viden fra teamet, hvis det undervejs i uddannelsesforløbet bliver nødvendigt, at andre tolke indtræder i teamet (fx ved sygdom, barsel eller opsigelser).

3.5. Sparring og vidensdeling

Leverandøren skal sikre, at der tilvejebringes rum for sparring og vidensdeling i virksomheden, så viden og kompetencer i virksomheden fastholdes, uanset om tolkene måtte skifte arbejdsplads. Leverandøren skal sikre, at der sker overføring af viden i virksomheden, ved udskiftning af medarbejdere, både nytilkomne og afgangende medarbejdere.

3.6. Antal tolke på en opgave

Som udgangspunkt varetages tolkningen af én tolk. I visse tilfælde kan tolkeopgaven varetages af to eller flere tolke.

For Tolkemyndigheden gælder det, at brugen af flertolkebistand skal tage udgangspunkt i, på hvilken måde tolkebrugeren udnytter eller er afhængig af tolkebistanden, og i relation til tolkningens sværhedsgrad. Tolkemyndigheden fastsætter tolkeantallet for en konkret opgave. Er Leverandøren uenig i det fastsatte antal tolke på en given opgave, skal Tolkemyndigheden kontaktes for en drøftelse heraf.

For SPS gælder det, at tolkningen som udgangspunkt tilrettelægges så tolkene afløser hinanden og kun deltager i opgaverne samtidigt i det omfang, det er nødvendigt for at sikre et gnidningsløst skift fra den ene tolk til den næste. 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 løses med to tolke, men det sker efter en konkret vurdering fra Leverandørens side på baggrund af styrelsens retningslinjer.

Sværhedsgraden på uddannelser kan variere i løbet af dagen, hen over uger eller semestre. Leverandøren skal altid tage udgangspunkt i, på hvilken måde tolkebrugerens udnytter eller er afhængig af tolkebistanden i relation til uddannelseskravene og tolkningens sværhedsgrad. Nedenstående er STUK's retningslinjer for situationer, som kan udløse to tolke til en tolkning.

Såfremt Leverandøren er i tvivl om, hvorvidt der er tale om en to-tolkeopgave, og for så vidt angår tilfælde, der falder uden for ovenstående eksempler, skal Leverandøren indhente en vurdering fra SPS-enheden heraf, inden tolkningen iværksættes. Uanset Leverandørens vurdering, kan SPS-enheden altid konkret afgøre, om en bestemt tolkning skal udføres som to-tolkeopgave eller med én tolk.

Vurderingen af, om en tolkeopgave skal løses ved levering af en eller to tolke tager både for Tolkemyndigheden og SPS udgangspunkt i følgende:

- Ved længerevarende tolkninger holdes der 10-15 minutters pause for hver tolketime. Kan det ikke lade sig gøre, løses opgaven af to tolke, der således tolker på skift.
- Når sværhedsgraden i opgaven må vurderes at være højere end normalt. 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. Der kan eksempelvis være tale om usædvanligt højt taletempo. Eksempler kan være foredrag eller forelæsninger, hvor der forelæses ud fra et nedskrevet oplæg, eller kurser, som er meget informationsmættede.
- Ved tolkning af arrangementer i større forsamlinger eller undervisning, hvori der indgår debat eller diskussion.
- Til specielle tolkninger, 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 skrive-tolkninger, hvor tolken skal have pause efter ca. 15 minutter.
- Hvor det er af største vigtighed med stor sproglig nøjagtighed i overlevering af indholdet.
- Mundtlige eksamener på uddannelsesområdet

3.7. Krav om maksimal belastningsgrad af tolken

Som led i at højne tolkningernes generelle kvalitetsniveau, følger det af overenskomst på tolkeområdet, at tolke maksimalt må tolke 24 timer ugentligt, opmålt som et gennemsnit over kvartalet. Der er i nærværende udbud taget højde herfor, således at der i prisen pr. tolketime er indlagt tid til kursus- og mødeaktiviteter mv.

3.8. Opførsel, fremtræden og fleksibilitet

Det er et krav, at Leverandøren sikrer tolkenes forståelse og respekt for den enkelte tolkebrugers funktionsnedsættelse. Leverandøren skal kunne yde støtte, der er af en sådan kvalitet, at den kan kompensere for funktionsnedsættelsen, så brugeren får mulighed for at deltage i samfundslivet på lige fod med andre borgere, i overensstemmelse med formålsbeskrivelsen angivet i afsnit 1.1.

Leverandøren skal agere på baggrund af tolke-etiske retningslinjer, herunder loyalt formidle kommunikationen mellem de implicerede parter. Tolken må f.eks. ikke springe over noget af det, der bliver sagt – heller ikke selvom f.eks. en underviser beder om det.

Leverandøren skal møde alle parter i tolkningen med samme respekt, herunder også respekt for den måde, aktiviteten afholdes på. Det indebærer fx, at tid til pause i tolkningen aftales med den, der afholder aktiviteten, samt at der aftales et tegn til at varsle, at pausen nærmer sig. For SPS gælder det, at såfremt Leverandøren gentagne gange oplever, at tolkens pauser i undervisningen ikke respekteres, skal Leverandøren tage det op med uddannelsesinstitutionen alternativt SPS-enheden, hvis uddannelsesinstitutionen ikke reagerer på henvendelserne.

Leverandøren er undergivet tavshedspligt efter straffelovens § 152a, jf. § 152. Det vil sige, at tolken ikke må videregive fortrolige oplysninger om en person, opfanget under tolkning. Denne tavshedspligt er også gældende efter rammeaftalens ophør.

For SPS gælder det, at såfremt forelæsninger filmes, med henblik på at tolkebrugeren kan downloade forelæsningen på et vilkårligt tidspunkt, forpligtes Leverandøren til at tolke under den forelæsning, der filmes, hvis tolkebrugeren har bestilt tolk hertil, også selvom tolkebrugeren ikke er til stede under forelæsningen, med henblik på, at tolkebrugeren har fleksible vilkår på lige fod med de øvrige elever/studerende.

3.9. Tolkeportal

Det er et krav, at Leverandøren skal anvende Tolkeportalen eller anden tilsvarende administrativ it-løsning som ordregiver anviser (for vejledning se <https://tolkeportal.dk> og <https://dntm.dk>).

Der er mulighed for via et API at eksportere data fra Tolkeportalen til eget fagsystem, så genindtastning af data undgås. Tolkemyndigheden har sikret mulighed for eksport af data fra Tolkeportalen. Leverandøren skal selv finansiere import i eget fagsystem. Leverandøren skal sørge for at holde de anvendte systemer opdaterede til seneste udgave.

I forbindelse med SPS fungerer Tolkeportalen som et administrativt system, som gør det muligt for SPS-enheden at oprette bevillinger på Tolkeopgaver og sende Tolkeopgaverne til Leverandører, der yder tolkningen på rammeaftalen. Leverandørerne har adgang til Tolkeportalen via login og kan administrere Tolkeopgaver og de enkelte tolkninger i forhold til at oprette skema for tolkebrugerens tolkninger, afslutte Tolkeopgaver via webløsning og mobilapp samt udtrække fakturabilag for udført tolkning på baggrund af afsluttede tolkninger. Leverandøren skal administrere Tolkeopgaverne via Tolkeportalen, herunder indtastning af de konkrete tolkninger for alle Tolkeopgaver i et skema og udtræk af fakturabilag til fakturering. Administration af Tolkeopgaverne og anvendelse af Tolkeportalen er indeholdt i timeprisen, og der kan ikke faktureres særskilt herfor.

3.10. Kontrol med kvalitet af tolkning

Leverandøren er pligtig til på ethvert tidspunkt at modtage såvel anmeldt som uanmeldt kontrolbesøg fra ordregiver. Kontrolpersonalet vil være legitimeret med fotolegitimation.

Ordregiver er berettiget til at foretage generel kontrol med Leverandørens administrationssted for at sikre, at administrationen af ydelser efter dette udbud håndteres forsvarligt (tavshedspligt, anvendelse af Tolkeportalen med mere).

Derudover er ordregiver berettiget til at foretage kontrol med de gennemførte tolkningers kvalitet, for at sikre, at disse lever op til kravene i dette udbud. Kvalitetskontrollen vil i udgangspunktet ske efter forudgående anmeldelse heraf, men kan også ske uanmeldt. I kontrollen indgår dels vurdering af de tolkeetiske regler, samarbejde med tolkebruger og tolkningens kvalitet.

To gange årligt (september og marts) skal Leverandøren indsende en status over, hvorledes opgaveren har været løst i det seneste halvårs tolkeopgaver, oversigt over kursus og

Udbudsmateriale om varetagelse af tolkning i form af skrive- og tegnsprogstolkning til personer med hørehandicap - Høringsudkast

efteruddannelsesaktiviteter, eventuelt særligt opståede problemstillinger, samt et overblik over de praktikforløb, der er sket i det pågældende halvår. Redegørelsen skal desuden forholde sig til gensalg af for sent aflyste opgaver, og hvorledes samarbejde og koordinering med de øvrige leverandører er forløbet.

Status skal indeholde følgende talmateriale, der skal stilles til rådighed for ordregiver i en skabelon, som ordregiver anviser forud for leveringsstart:

- Antal tolkebrugere i SPS-ordningen der har fået dækket tolkebehovet 100 pct.
- Redegørelse for gensalg af for sent aflyste tolkninger.
- Redegørelse for samarbejde med øvrige leverandører om fordeling af ressourcer, gensalg med mere.
- Redegørelse for efter- og videreuddannelse af Leverandørens medarbejdere herunder antal timer.

Hvis ordregiver får kendskab til, at der foregår misbrug af de til tolkebrugerne bevilgede midler til tolkning, vil ordregiver altid iværksætte yderligere kontroltiltag på baggrund af oplysningerne. Ved identificeret misbrug af midler til tolkning henvises til Rammeaftalen for mislighold.

3.11. Skrivetolke udstyr

Skrivetolken skal medbringe skrivetolkeudstyr, bestående af et velfungerende system, der har tilkøbt en eller flere skærme til tolkebrugere. Efter behov anvendes videoprojektor og storskærm. Skrivetolken må ikke gemme tolkningen eller udlevere denne.

3.12. Tolknings i udlandet, studierejser, RUS ture med mere.

3.12.1. Udlandstolkninger

For Tolkemyndighedens område gælder det, at ansøgning om udlandstolkning efter bekendtgørelse 1630 af 16. december 2016 § 5, skal ske efter retningslinjerne på www.dntm.dk, hvor krav til ansøgningen er indeholdt. Rejsetid kan honoreres med kr. 320,- pr. time.

3.12.2. Studierejser, rus-tur, ekskursioner med mere på uddannelsesområdet SPS

Tolkebrugerens deltagelse i undervisningen kan også omfatte deltagelse på studierejser i udlandet, rus-ture og ekskursioner. Det estimeres, at antallet af tolkebrugere på studierejser i ungdomsuddannelsesregi og på videregående uddannelser udgør ca. 10-20 personer pr. år. Leverandøren skal være indstillet på at dække studieture, rusture og ekskursioner for de Tolkeopgaver, Leverandøren varetager. For fakturering for studierejser med mere henvises til afsnit 4.8

Udbudsmateriale om varetagelse af tolkning i form af skrive- og tegnsprogstolkning til personer med hørehandicap - Høringsudkast

3.12.3. Studieture

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 Leverandøren vurderer, at der er behov for to tolke, skal SPS-enheden godkende dette. SPS-enheden kan kun bevilge tolk til det faglige indhold af studieturen. Der kan ikke ydes tolkebistand til sociale aktiviteter og på rejsen.

3.12.4. Rusture

STUK kan yde tolkebistand til den faglige del af rusturen. 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.

3.12.5. Ekskursioner

SPS-enheden kan yde tolkebistand til den faglige del af en ekskursion på samme måde som til studieture.

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

3.13. Tolkning af praktik

3.13.1. Praktikforløb under SPS-ordningen

Det kan forekomme, at tolkebrugere som led i eksempelvis en uddannelse skal gennemføre et praktikforløb. Leverandøren er forpligtet til at levere tolkebistand til tolkerbrugere, som Leverandøren 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 Leverandøren skønner, at der er behov for tolkning til aktiviteter, der ligger ud over denne beskrivelse, skal Leverandøren kontakte SPS-enheden for en 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 Leverandør af tolkeydelserne i praktikforløbet blandt de Leverandører på Rammeaftalen. Uddannelsesstedet skal i den situation oplyses om, at de skal sende en ny ansøgning til STUK om dette.

3.14. 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 skrive- og tegnsprogstolkning efter konkret vurdering af behovet. Det er muligt at få bevilget tegnsprogstolkning til studiestøttetimer, hvis SPS-enheden vurderer, at tolkebrugeren har behov for tolk i den konkrete situation.

3.15. Tegnbanken

Leverandøren af tegnsprogsbistand har pligt til at lægge nye tegn for fagtermer ind i Tegnbanken i Tolkeportalen, for de tolkebrugere, Leverandøren tolker for. Tegnbankens formål er at være en nem måde at give brugere og tolke et forum til at aftale og udveksle nye tegn.

3.16. Tolkning for nærtstående

Leverandøren kan ikke yde tolkebistand til Leverandørens nærtstående, herunder familie, nære venner, personer der indgår i ledelse af Leverandørens firma eller har direkte økonomisk interesse i Leverandørens tolkevirksomhed.

Ligeledes må Leverandøren og eventuelle underleverandører ikke yde tolkebistand til underleverandørens nærtstående, herunder familie, nære venner, personer der indgår i ledelse

af underleverandørens firma eller har direkte økonomisk interesse i underleverandørens tolkevirksomhed. Begrebet nærtstående tolkes efter principper i forvaltningsloven.

3.17. Klager

Eventuelle klager over Leverandøren fra tolkebrugere eller et uddannelsessteds skal behandles på en effektiv, smidig og konstruktiv måde.

Leverandøren skal straks videresende samtlige klager over Leverandørens varetagelse af tolkebistand eller administration heraf til den ordregivende myndighed (Tolkemyndigheden eller STUK), når Leverandøren har modtaget eller på anden måde fået kendskab til klagen.

Leverandøren skal ved fremsendelse af klagen oplyse, om Leverandøren har løst eller hvorledes Leverandøren påregner at løse det forhold, der klages over. Hvis dette ikke kan oplyses allerede ved klagens fremsendelse, skal det oplyses inden for en af Tolkemyndigheden eller STUK fastsat frist.

Ordregiver kan pålægge Leverandøren at afhjælpe forhold, der er klaget over, inden for en nærmere angivet frist. Ordregiver skal fastsætte fristen under hensyn til klagens alvorlighed og Leverandørens rimelige muligheder for at afhjælpe det forhold, der er klaget over inden for den angivne frist.

Hvis Ordregiver modtager en klage over Leverandøren fra en tolkebruger eller et uddannelsessted, vil Ordregiver tage kontakt til Leverandøren for en redegørelse for det forhold, der klages over. Hvis Leverandøren ikke svarer på klagen inden for den angivne frist eller Leverandøren ikke retter op på det påklagede forhold efter styrelsens anvisninger betragtes dette som mislighold af aftalen jf. Rammeaftalen.

3.18. Tolkebrugers mulighed for at afbryde en Tolkeopgave på uddannelsesområdet

For så vidt angår SPS gælder Tolkebrugerens valg af leverandør for hele uddannelsens længde og tolkebrugeren har som udgangspunkt ikke mulighed for at ændre valget til en anden Leverandør undervejs i samme uddannelsesforløb.

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

I øvrigt gælder aflysningsfristerne som beskrevet i afsnit 4.1. Leverandøren vil i det tilfælde kun være berettiget til honorar for den del af tolkningen/Tolkeopgaven, der ikke er rettidigt aflyst, jf. afsnit 3.2.11.

Udbudsmateriale om varetagelse af tolkning i form af skrive- og tegnsprogstolkning til personer med hørehandicap - Høringsudkast

SPS enheden har i tilfælde af ændring af Leverandør for en konkret tolkebruger mulighed for at træffe beslutning om, at en bestemt Leverandør får tildelt opgaven uden fornyede prioriteringer fra brugerens side.

3.19. Samarbejde

Leverandøren skal samarbejde med ordregivers øvrige leverandører, herunder eksempelvis:

- Ved større arrangementer skal leverandørerne koordinere indbyrdes, så opgaverne kan løses med brug af færrest mulige tolkeressourcer.
- Ved aflysning af tolkeopgaver at søge gensalg af ledige timer hos ordregivers andre leverandører, oversigt over leverandører kan findes på dntm.dk og spsu.dk.

Leverandøren skal op til to gange årligt deltage i fællesmøder med de to ordregivende styrelser, der eksempelvis kan indeholde workshops med faglig sparring, seminarer og videndelingsaktiviteter. Tolkemyndigheden administrerer facilitering, afholdelse og udgiftsdækning af fællesmøder.

Derudover skal Leverandøren indgå i et tæt samarbejde med Københavns Professionshøjskole og Tolkemyndigheden omkring uddannelse af studerende samt i udvikling af efteruddannelseskurser for tolke.

Leverandøren forpligter sig til at samarbejde med ordregiver om konkret løsning af de ydelser som leverandøren varetager for ordregiver

3.20. Særligt om fjertolkning

Leverandørerne kan tilbyde at levere fjertolkning i deres tilbud. Leverandøren skal i givet fald være opmærksom på følgende krav, som kun gælder i forhold til levering af fjertolkeydelsen.

Leverandøren skal være tolkebrugerne behjælpelig med installering af de programmer og App's, der er nødvendige for levering af fjertolkning. Leverandøren skal udarbejde videoklip med informationer til brugerne, eksempelvis ved driftsforstyrrelser. Disse klip tilsendes Tolkemyndigheden pr. mail, så de kan blive lagt på Tolkemyndighedens hjemmeside. Er der behov for særlige instruktionsvideoer, skal disse ligeledes udfærdiges af Leverandøren uden yderligere betaling herfor.

Leverandørens hjælp til brugeren faktureres ikke. Den tid tolken anvender inden tolkningen begynder (eksempelvis hjælp til brugeren med at oprette sagen i Tolkeportalen, afklaring med andre myndigheder om betalingstilsagn med videre), kan ikke faktureres.

Såfremt Leverandøren indvilliger, må der foretages opkald til udenlandske telefonnumre. Der må ikke afregnes ekstra herfor.

3.20.1. Tolkestudie

Leverandøren skal udføre sine fjerntolkeydelser i et tolkestudie. Leverandøren skal sikre, at fjerntolkestudiet er særskilt afskærmet, så udenforstående ikke kan kigge ind og følge samtalerne. Studiets baggrundsfarve skal være neutral, gerne lys grå.

3.20.2. Krav til platform

Leverandøren skal selv sørge for en egnet platform. 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 brugerne typisk anvender.

Ved fjerntolkninger ved man ikke på forhånd, hvor lang tid tolkningen vil vare, og Leverandøren skal derfor have løsninger, så tolken kan sende samtalen videre til en anden tolk / skifte tolk, uden væsentlig ulempe for brugeren.

Leverandøren skal i sit tilbud angive en beskrivelse af den tilbudte platform, herunder beskrivelse af køsystem.

4. Procedure for tildeling og håndtering af konkrete tolkeopgaver

4.1 Ansøgning og rekvirering af tolkebistand – Tolkemyndighedens område

4.1.1 Oprettelse af brugere i Tolkeportalen

Tolkebrugere, skal være registreret som bruger i Tolkeportalen, samt ansøgt om og fået bevilling til tolkning, inden tolkningen må starte. Kun Tolkemyndigheden kan registrere nye brugere i Tolkeportalen.

Udbudsmateriale om varetagelse af tolkning i form af skrive- og tegnsprogstolkning til personer med hørehandicap - Høringsudkast

4.1.2 Ansøgning om bevilling til tolkebistand

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

1. Kontakt til Tolkemyndigheden via brev, fax, mail, SMS eller telefon.
2. Ved at logge på Tolkeportalen og selv ansøge her.
3. Ved kontakt til en tolkeleverandør, der indtaster ansøgningen i Tolkeportalen. Når en tolkeleverandør modtager anmodning om ansøgning fra en tolkebruger, skal en sådan ansøgning lægges i Tolkeportalen af Leverandøren snarest muligt, og senest den førstkommande hverdag.

4.1.3 Rekvirering af tolk

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

a) Frit valg

Brugere af tolkeydelserne kan selv udvælge en tolkeleverandør blandt leverandørerne på Tolkeportalen.

b) Hovedleverandør

Har brugeren ikke ønsket en bestemt tolk, tilbydes tolkeopgaven til Hovedleverandøren. Hovedleverandøren skal svare på udbuddet hurtigst muligt, og senest inden tre døgn.

c) Internt straksudbud

Hvis brugeren ikke har ønsket en bestemt tolkeleverandør og ønsker Hovedleverandøren ikke opgaven, sendes den i internt straksudbud på Tolkeportalen.

Tolkeleverandører, der ønsker den pågældende tolkeopgave, skal angive dette i Tolkeportalen hurtigst muligt, og inden tre døgn. Den Leverandør, der først tilkendegiver at ville tage opgaven, tildeles opgaven.

d) Akutbestilling af opgaver

Tolkebrugere kan uden for kontortid bestille tolk til akutte opgaver ved direkte henvendelse til hovedleverandør.

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

Udbudsmateriale om varetagelse af tolkning i form af skrive- og tegnsprogstolkning til personer med hørehandicap - Høringsudkast

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

Ved de tolkninger der opfylder disse kriterier for akut tolkning, foretager Tolkemyndigheden altid efterbevilling. Ansøgning om bevilling lægges på Tolkeportalen af Hovedleverandøren. Er der udført en akuttolkning der ikke indeholdes i ovennævnte eksempler, sender Hovedleverandøren en begrundet ansøgning om, hvorfor akuttolkningen bør godkendes. Tolkemyndigheden afgør herefter om der kan gives bevilling til akuttolkning.

Der faktureres altid for minimum 4 timer ved tolkning af akutte opgaver.

e) Gruppetolkning

Er der ved en aktivitet flere tolkebrugere, der skal bruge samme tolketype, tilknyttes tolkebrugerne samme tolkning.

Ved gruppetolkninger kan Leverandøren i Tolkeportalen se, hvor mange brugere der er tilknyttet tolkningen. Såfremt der er mange brugere og det skønnes nødvendigt, at der deltager mere end en tolk i opgaven, er Leverandøren 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 hele opgaven.

4.2 Ansøgning og rekvirering af tolkebistand – STUK's område

4.2.1 Ansøgning og bevilling

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

Uddannelsesstedet oplyser i ansøgningen, efter aftale med tolkebrugeren, hvilken Leverandør tolkebrugeren ønsker at benytte. Listen over rammeaftalens leverandører vil fremgå på SPS-ordningens hjemmeside www.spsu.dk, når rammeaftalen er indgået.

SPS-enheden opretter den konkrete Tolkeopgave i Tolkeportalen, SPS-enheden indtaster bevillingsrammen, oplysninger fra uddannelsesstedet om tolkebrugerens behov for tolkning, herunder kontaktoplysninger og adresse til uddannelsesstedet samt oplysninger om ugentligt timeantal for tolkning, 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.

4.2.2 Rekvirering af tolk via frit valg

Tolkebistand rekvireres i Tolkeportalen efter den Leverandør på rammeaftalen, som tolkebrugeren ønsker.

Tolkeopgaven sendes via Tolkeportalen og på mail til den Leverandør, som tolkebrugeren har valgt. Leverandøren kan godkende modtagelsen af Tolkeopgaven i Tolkeportalen, hvis Leverandøren kan påtage sig opgaven. Leverandøren har 24 hverdagstimer til at acceptere Tolkeopgaven. Den valgte Leverandør 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.

4.2.3 Rekvirering af tolk uden frit valg

Rekvirering uden frit valg kan ske, hvis tolkebrugeren ikke ønsker at benytte sit frie valg af Leverandør, eller hvis den valgte Leverandør ikke kan påtage sig Tolkeopgaven.

Hvis tolkebrugeren ikke ønsker at anvende sit frie valg og dermed ikke i ansøgningen angiver valg af Leverandører, 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 Leverandører på aftalen. Den Leverandør, der først byder på opgaven, får opgaven tildelt automatisk via Tolkeportalen.

4.2.4 Straksudbud

Når der er 9 kalenderdage eller mindre til første tolkning for nye Tolkeopgaver, vil Tolkeopgaven blive til et "straksudbud". Det betyder, at fristen for den af tolkebrugeren valgte Leverandør og Hovedleverandøren for at godkende Tolkeopgaven, jf. pkt. 3.2.2 og 3.2.3, reduceres til 4 hverdagstimer. Hvis den valgte Leverandør og Hovedleverandøren ikke kan påtage sig Tolkeopgaven, vil Tolkeopgaven blive sendt til alle Leverandører på Rammeaftalen, som vil kunne byde på opgaven. Den Leverandør, der først byder på opgaven, får opgaven tildelt automatisk via Tolkeportalen.

4.2.5 Nedbrydning af opgaver

Hvis der ikke er en Leverandør, 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

Udbudsmateriale om varetagelse af tolkning i form af skrive- og tegnsprogstolkning til personer med hørehandicap - Høringsudkast

kun ske inden for det første semester, således at nedbrydningen vil blive til to Tolkeopgaver på et kvartal og så fremdeles. Den leverandør, som påtager sig den sidste opgave i nedbrydningen, vil som udgangspunkt være den leverandør, der får tildelt resten af uddannelsesperioden.

Nedbrydning af Tolkeopgaven, som er straksudbud, vil først ske, når den valgte Leverandør og Hovedleverandøren har afvist at tage opgaven, og opgaven har været sendt til alle Leverandører, som har haft 4 hverdagstimer til at byde på opgaven.

4.2.6 Meddelelse om tildeling af opgave

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

4.2.7 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.

4.2.8 Leverandørens information til uddannelsessted om bevilling

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

4.2.9 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 tolkebrugere 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 Leverandørerne, 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 bevillingsbærerens bevilling. Der er typisk mellem 15-20 grupper

samlet set. Tolkeopgaverne lægges i Tolkeportalen efter de retningslinjer, som er beskrevet i punkt 3.2.2 til 3.2.4.

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.

4.2.10 Bekræftelse af bestilling

En uge før tidspunktet for den konkrete tolkning skal Leverandøren bekræfte bestillingen over for tolkebrugeren i et overskueligt format. Er der under en uge til tolkningen skal finde sted, skal tolkebrugeren have besked fra Leverandøren snarest muligt. Leverandøren har pligt til at sikre sig, at tolkebruger er opmærksom på og bekræfter, at der er bestilt tolk til et givet tidspunkt. Særligt ved brugere, der har mange for sene aflysninger skal Leverandøren sikre sig, at der ikke bliver bestilt tolk til en længere periode ad gangen (max 14 dage ad gangen), som tolkebrugeren ikke kan overskue. Leverandøren skal afbryde planlægningen for en tolkebruger, som har gentagne aflysninger uden grund, og Leverandøren skal gøre tolkebrugeren opmærksom på, at tolkebrugeren selv aktivt skal melde tilbage, når tolkebrugeren vil bestille tolk igen.

Leverandøren har initiativpligt til i uddannelsesforløbet at indhente konkrete skemaoplysninger fra uddannelsesinstitutionen om tolkninger for tolkebrugere, som Leverandøren har påtaget sig at tolke for.

4.2.11 Aflysning af Tolkeopgave

STUK, tolkebrugeren og uddannelsesinstitutionen kan til enhver tid aflyse en tildelt Tolkeopgave helt eller delvist (dvs. både hele Tolkeopgave, f.eks. et helt uddannelsesforløb, eller konkrete tolkninger, der indgår i den samlede Tolkeopgave, som f.eks. bestemte forelæsninger, undervisningsdage m.v.). 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.

Leverandøren er berettiget til at fakturere for aflyste tolkninger, der var aftalt til at blive udført inden 5 hverdage fra modtagelsen af aflysningen i henhold til Rammeaftalens punkt XX. Aflyste tolkninger eller Tolkeopgaver, der var aftalt og indtastet i Tolkeportalen, men som ligger til at

blive udført senere end 5 hverdage fra modtagelsen af aflysningsmeddelelsen, anses for rettidigt aflyst.

Leverandøren 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 samarbejdet med andre leverandører

Såfremt tolkebrugeren – uden forudgående varsel – ikke møder op senest 15 minutter efter begyndelsestidspunktet for en bevilliget tolkning (f.eks. 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, og der skal sættes kryds/flueben i "ikke aflyst rettidigt". Samtidig noterer tolken i en note i Tolkeportalen ved afslutning af tolkningen, at tolken var på lokationen og tolkebruger ikke mødte op.

Hvis tolkebrugeren er udeblevet eller har aflyst for sent fem gange inden for et kvartal uden gyldig grund (f.eks. sygdom el.lign.), skal Leverandøren underrette uddannelsesstedet og SPS-enheden herom.

4.2.12 Årsagskategorier

I forbindelse med for sent aflyste tolkninger skal Leverandøren i Tolkeportalen sørge for, at årsagen til aflysningen registres i forbindelse med afslutning af tolkningen i Tolkeportalen. Leverandøren kan registrere følgende årsager til at tolkningen er aflyst for sent.

1. Bruger har aflyst på forhånd (men for sent i forhold til fristen) (anvendes f.eks. ved sygdom)
2. Bruger ikke fremmødt
3. Aktivitet/undervisning aflyst
4. Omrokering af aktivitet/undervisning
5. Gruppearbejde aflysning
6. Årsag ikke oplyst

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

4.2.13 Leverandørens aflysning

Leverandøren er ikke berettiget til – hverken helt eller delvist – at aflyse en Tolkeopgave, som vedkommende har accepteret i Tolkeportalen. Leverandøren skal levere Tolkeopgaverne til den aftalte tid. Såfremt der sker forsinkelser til den aftalte tid, skal Leverandøren gøre et notat

Udbudsmateriale om varetagelse af tolkning i form af skrive- og tegnsprogstolkning til personer med hørehandicap - Høringsudkast

herom i Tolkeportalen ved afslutning af tolkningen. Leverandøren bærer ansvaret for, at tolken kan komme frem til den aftalte tid. Leverandøren bærer ligeledes ansvar for at finde en ny tolk til opgaven i tilfælde af tolkens aflysning f.eks. ved sygdom.

4.3 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 så selv bestiller tolken i henhold til den pågældende myndighedsbevilling.

Tolkeopgaver for andre myndigheder følger de samme procedurer, som er gældende ved Tolkemyndigheden, se afsnit 3.1.

5. Pris og fakturering

5.1 Pris

Grundtimeprisen for en times leveret tolkning udgør kr. 440. Prisen dækker løn til tolken, inkl. de arbejdsgiveromkostninger der er i forbindelse hermed (ferie, løn under sygdom, kurser, pension osv.). Dertil kommer en række tillæg: Der betales for første time, og herefter pågået tid.

- Tillæg for aftenarbejde udgør kr. 86
- Tillæg for weekendarbejde udgør kr. 162
- Tillæg for særligt krævende tolkninger kr. 135
- Zonetillæg efter hvilken zone tolkningen foregår i. Tillægget er pr. tolkning og udgør for zone 1 kr. 250, zone 2 kr. 650 og zone 3 kr. 1.050.
- En skærmtolkning giver ikke zonetillæg, da Leverandøren selv beslutter, hvorfra tolken udfører tolkningen. Såfremt skærmtolkningen sker ved fremmøde hos brugeren, sker fakturering som ved almindelig fysisk tolkning.
- Fjerntolkning giver ingen zonetillæg og intet koordinationstillæg. Der afregnes efter pågået tid
- Koordineringstillæg på kr. 180 pr. tolkeopgave. Tillægget skal finansiere den tid, der anvendes på at lægge opgaven i Tolkeportalen, sikre korrekt afslutning osv.

Prisreguleringen sker årligt på grundlag af udviklingen i Danmarks Statistiks Nettoprisindeks og indekspristallet pr. 1. august 2023 (oprindeligt indekspristal), første gang den 1. august 2024 på grundlag af udviklingen fra 2023 til 2024.

For sent aflyste tolkninger honoreres kun med grundtimeprisen, der gives ingen tillæg herudover.

En tolkning eller Tolkeopgave er rettidigt aflyst, hvis aflysningen modtages af Leverandøren 5 hverdage eller tidligere forud for påbegyndelsen af den tolkning/Tolkeopgave, der ønskes aflyst. Aflysningsfristen på 5 hverdage gælder således både for hele Tolkeopgaver samt enkelte tolkninger, der indgår i den samlede Tolkeopgave.

Ved rettidig aflysning er Leverandøren ikke berettiget til vederlag for den aflyste tolkning/Tolkeopgave. Denne skal således afsluttes med "Aflyst rettidigt" i Tolkeportalen.

Hvis Leverandøren får mulighed for at påtage sig en ny tolkning i samme tidsrum som den for sent aflyste tolkning, er Leverandøren ikke berettiget til at fremsende faktura for den for sent aflyste tolkning, hvis den nye tolkning kan afregnes til samme eller højere pris som den for sent aflyste tolkning. Hvis den nye tolkning kun dækker dele af den for sent aflyste tolkning eller kun kan afregnes til en lavere pris end den for sent aflyste tolkning, afregnes differencen mellem den nye og den for sent aflyste tolkning, og der gøres et notat herom i Tolkeportalen på den konkrete for sent aflyste tolkning ved afslutningen af tolkningen. I en senere udgave af Tolkeportalen, vil der automatisk blive foreslået alternative opgaver til for sent aflyste. Afvises disse uberettiget, kan den for sent aflyste opgave ikke faktureres.

5.2 Omkostninger til transport og andre udgifter

Omkostninger til transport med videre honoreres ikke særskilt.

Leverandøren har ikke krav på yderligere betaling for levering af ydelserne under Rammeaftalen end angivet i afsnit 4. Timepriserne og tillægsbetalingerne skal således anses for at dække samtlige Leverandørens udgifter forbundet med Rammeaftalen, herunder eventuelle omkostninger til administration, transport, ophold og forplejning, forberedelsestid, kontorhold, sekretærbistand og materialeproduktion mv. Uanset Tolkeopgavens beskaffenhed, er eventuel forberedelse af tolkeopgaver indeholdt i timeprisen.

5.3 Omkostninger ved studieture i SPS-ordningen

Leverandøren kan få sine udgifter til tolkens rejseudgifter (herunder eksempelvis rejse og transportudgifter, hotel og andre opholdsudgifter) dækket via en ansøgning fra uddannelsesstedet (jf. også punkt 2.10.3 om studieture). Uddannelsesstedet indsender sammen med ansøgningen et program for studieturen med budget og udgifter for tolkens deltagelse til styrelsen. Leverandøren fakturerer uddannelsesstedet for de på forhånd godkendte rejse- og opholdsudgifterne adskilt fra fakturering for tolkning. Tolkens rejsetid

faktureres ikke som tolkning i Tolkeportalen, men i henhold til det godkendte budget for opholds- og rejseudgifter. Rejsetid kan honoreres med kr. 320,- pr. time.

5.4 Særligt krævende tolkninger

Særligt vanskelige tolkeopgaver og tolkninger udløser et tillæg for særligt krævende tolkning. Det særlige krævende tillæg er et fastsat tillæg pr. time, jf. punkt 4.1.

For Tolkemyndigheden 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 Leverandøren herom. Udgangspunktet er, at tolkninger der kræver særlig forberedelse af tolken, eller som er særligt krævende, giver tillæg.

For SPS gælder det, at såfremt Leverandøren 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 Leverandøren indhente en vurdering fra SPS-enheden heraf, inden der faktureres for særligt krævende tillæg. Uanset Leverandørens vurdering, kan SPS-enheden 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.
- Der er tale om en meget speciel fagterminologi, hvor tolken skal lære at kende og forstå de mange forskellige processers navne, således at tolken kan genkende dem for at kunne tolke korrekt. Der skal samtidig aftales tegn med tolkebrugeren, som skal indføres Tegnbanken., som skal studeres nøje før hver tolkning. Tolkemyndigheden kan beslutte, at særlige tegn skal videregives til en bestemt "tegnbank/ordbog".
- 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 i for situationer SPS, 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 f.eks. 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 Leverandøren anvender en specifik tolk med særlige kompetencer, således at denne tolk er allokert til den konkrete opgave og ikke kan indgå fleksibelt ved planlægning af de samlede Tolkeopgaver.

For to-tolkeopgaver (jf. punkt 2.4) 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.

5.5 Fakturering

For fysisk fremmødt tolkning, faktureres for første hele tolketime, herefter efter pågået tid.

Tolkning af elektroniske medier (podcasts og videoklip), faktureres efter pågået tid. Disse tolkninger afregnes kun for den tid, det oversatte klip udstrækker sig. Der ydes ingen tillæg til disse tolkninger, da Leverandøren selv beslutter, hvornår og hvorfra tolkningen udføres.

Tolkning under ledsagelse faktureres efter pågået tid, og ydes grundtimeprisen, uden ekstra tillæg, da opgaven tolkning under ledsagelse altid knytter sig til en konkret aktivitet. Tolkning under ledsagelse sker kun i regi af Tolkemyndigheden.

En skærmtolkning giver ikke zonetillæg, da Leverandøren selv beslutter, hvorfra tolken udfører tolkningen. Såfremt skærmtolkningen sker ved fremmøde hos brugeren, sker fakturering som ved almindelig fysisk tolkning.

Fjerntolkning giver ingen zonetillæg og intet koordinationstillæg. Der afregnes efter pågået tid Akutte opgaver på Tolkemyndighedens område aflønnes med minimum 4 timer. Eksempelvis vil en times akuttolkning (taktil) lørdag morgen til samtaler med en bedemand på Lolland, afregnes med 4 timers tolkning efter zone 3 med weekendtillæg og tillæg for særligt krævende opgave (taktil).

En tolketime svarer til 60 minutter inkl. evt. pause. Et bestemt angivet antal minutters tolkning udløser ikke et vist antal minutters pause. Det betyder, at en tolkning påbegyndes, når undervisningen/opgaven starter, og slutter ved undervisningens/opgavens ophør. Det er denne tid som Leverandøren kan afregne for.

For så vidt angår SPS-opgaver kan Leverandøren ikke afregne for længere pauser, herunder fx frokostpauser eller mellemtimer. Hvis der er frokostpause eller mellemtid på en konkret Tolkeopgave, skal tolkningen opfattes som – og indtastes som – to selvstændige tolkninger, og dermed en tolkning før pausen og en tolkning efter pausen. En længere pause defineres som en pause på 29 minutter eller derover. Der kan ikke opkræves yderligere for pauser efter undervisningens afslutning. Når der er tale om kortere pauser mellem to moduler (dvs. en

Udbudsmateriale om varetagelse af tolkning i form af skrive- og tegnsprogstolkning til personer med hørehandicap - Høringsudkast

pause, der er under 29 minutter), kan Leverandøren afregne for de kortere pauser, og dermed oprette tolkningen som én tolkning med en kortere pause. Hvis en tolkning for eksempel er i tidsrummet 8.00-9.50 og der herefter er en kortere pause og fortsætter 10.10-12.00, kan Leverandøren registrere opgaven fra 8-00-12.00. Tolkeportalen har en funktion, som kan sammenlægge tolkninger i blokke, hvis tolkningerne indtastes efter hinanden med kortere pauseinterval end 29 minutter.

5.6 Dokumentation for tolkningens gennemførelse

Brugerens kvittering for modtaget tolkning skal dokumenteres via tilknytning af underskrift i Tolkeportalen ved Leverandørens afslutning af tolkningen. Dette kan ske enten via afslutning af sagen med Tolkeportalens App på smartphone, eller ved efterfølgende at indscanne underskriften til Tolkeportalen via computer og afslutte sagen. Underskriftsskemaer kan ikke tilsendes ordregiver på andre måder. Leverandøren indestår for, at tolkebrugeren er identificeret som de, der underskriver.

Ved gruppetolkninger er det tilstrækkeligt, at én tolkebruger kvitterer for udførelsen.

Ved fjertolkninger kan der ikke fremskaffes underskrift fra brugeren. Tolkmyndighedens sikkerhed for, at tolkningen faktisk er gennemført, er derfor, at brugeren er online i den anvendte fjertolkeplatform. For SPS gælder det både for fjertolkning og skærmtolkning uden fysisk fremmøde, at tolken skriver under jf. beskrivelse nedenfor.

Er det i særlige situationer (eksempelvis ved svigtende netadgang, brugerens for sene aflysning eller forsvinden fra aktiviteten, særlige etiske overvejelser eller lignende) ikke muligt at få brugerens underskrift, SKAL dette noteres i Tolkeportalen ved sagens afslutning, med begrundelse for den manglende underskrift.

Ved afslutning af tolkningen i SPS-ordningen skal Leverandøren endvidere angive i en note i Tolkeportalen, hvis tolkningen afviger fra almindelig skemalagt undervisning. Således skal det i en note fremgå, hvis tolkningen var ved fx praktik, studietur, ekskursion, vejledningssamtale, Rustur, gruppearbejde eller en tolkning af undervisningsmateriale (fx videoklip eller podcast).

5.7 Fakturering, Tolkemyndigheden

Fakturering af tolkeopgaver skal ske en gang månedligt, hvor Leverandøren i Tolkeportalen danner et fakturabilag over månedens tolkninger for Tolkemyndigheden. Såfremt der er begrundede tilføjelser eller krediteringer hertil, fremsendes begæring herom til dntm@dntm.dk,

inden faktura fremsendes. Efter Tolkemyndighedens stillingtagen til ændringerne, udfærdiger Leverandøren en elektronisk faktura, eksempelvis via virk.dk.

Faktura fremsendes til:

Socialstyrelsen

Edisonsvej 1

5000 Odense C

Elektronisk faktura fremsendes til EAN-nummer 5798 000 354 784

I fakturarens referencefelt påføres følgende: "BOKR, projekt 1513251001"

På det fakturabilag Leverandøren udtrækker, er desuden oversigt over alle tolkninger, foretaget for andre myndigheder, opdelt efter EAN nr. Leverandøren skal selv fremsende e-faktura til de pågældende myndigheder efter fakturabilaget.

5.8 Fakturering, STUK

Leverandøren afslutter tolkningerne i Tolkeportalen efter gennemført tolkning og vedhæfter underskriftsbilag. Leverandørerne danner månedsvis et fakturabilag, ved funktionen "Opret fakturabilag" for den afsluttede måned. Her vil man kunne se en liste over alle de delbevillinger som kan faktureres (afsluttede opgaver) i perioden for den konkrete tolkebruger. Derefter kan Leverandøren vælge, hvilke delbevillinger de ønsker at oprette bilag for. Under et menupunkt, "oplysninger om tolkninger", kan man se de dannede fakturabilag. Fakturabilaget eksporteres fra Tolkeportalen og kan gemmes i Excel (og PDF). Fakturabilaget skal gemmes i et format som kan vedhæftes en elektronisk faktura til uddannelsesstedet. Herefter danner Leverandøren selv en faktura i egne systemer og sender elektronisk faktura til uddannelsesinstitutionen.

Fakturabilaget vedhæftes fakturaen i faktureringsystemet.

Der dannes én faktura pr. fakturabilag. Faktura tilgår uddannelsesinstitutionerne månedsvis, der herefter er ansvarlig for betaling. Uddannelsesinstitutionens betaling skal senest ske 30 dage fra modtagelsen af fakturaen. Leverandøren er alene berettiget til at fakturere uddannelsesinstitutionen for tolkninger som er omfattet af den gældende bevillingsperiode, som typisk er januar til juni eller august til december. Det fremgår af bevillingen, hvilken periode den er gældende for.

Leverandørerne danner månedsvis fakturabilag. Ordregiver er ikke forpligtet til betaling af faktureringer som ikke er indgivet inden for 3 måneder fra tolkeopgavens udførelse.

Leverandørens faktura til uddannelsesstedet skal ud over informationerne i fakturabilaget i en overskuelig form oplyse uddannelsesstedet om følgende information:

- Tolkebruger ID eller CPR-nummer efter gældende regler for GDPR
- Perioden, der faktureres for

Udbudsmateriale om varetagelse af tolkning i form af skrive- og tegnsprogstolkning til personer med hørehandicap - Høringsudkast

- Hvor mange afholdte tolketimer, der faktureres for i perioden.
- Hvor mange for sent aflyste tolketimer, der faktureres for i perioden. • En tekst, der henviser til, at der er vedlagt et fakturabilag til fakturaen med specificering af periodens tolkninger.
- En tekst, der henviser til, at uddannelsesstedet kan finde fakturabilaget i sin fulde form ved at logge på Tolkeportalen.

Uddannelsesstederne har pligt til at gennemgå, om fakturaen stemmer overens med det forventede tolkning og kan afvise en faktura, hvis oplysningerne ikke er fyldestgørende eller kontakte Leverandøren for yderligere redegørelse for de fakturerede timer før betaling.

6. Krav til tolkenes kvalifikationer

6.1 Grundlæggende kvalifikationer, tegnsprog- og skrivetolk

Det er et krav, at Leverandøren anvender tolke, som har gennemført tolkeuddannelsen og afsluttet den med eksamen efter Bekendtgørelse om uddannelse til tegnsprogs- og mundhåndsystem-tolk (Bekendtgørelse nr. 1024 af 26/05/2021). På www.dntm.dk findes en oversigt over de tolkeuddannelser, der accepteres.

Såfremt Leverandøren benytter underleverandør(er) til en opgave, jf. Rameaftalen, skal de benyttede tolke leve op til samme krav om uddannelsesniveau som Leverandørens egne tolke.

Det er et krav, at Leverandøren generelt opretholder et erfarings- og kvalifikationsniveau blandt de anvendte tolke, som samlet set svarer til det erfarings- og kvalifikationsniveau, der kan udledes af beskrivelserne vedrørende de tilbudte tolke i Leverandørens tilbudte løsningsbeskrivelse.

For så vidt angår skrivetolke skal ikke autoriserede skrivetolke skal have gennemført opkvalificeringskurser for allerede fungerende skrivetolke.

SPS-enheden kan på uddannelsesområdet ved konkret vurdering dispensere for uddannelseskravet, således at personer, der er begyndt at arbejde som skrivetolk, før tolkeuddannelsen blev oprettet, kan få tilladelse til at tolke under nærværende Rameaftale efter følgende kriterier:

- Leverandøren kan dokumentere, at pågældende tolk har modtaget kurser i skrivetolkning
- Leverandøren kan dokumentere mere end seks års erfaring med skrivetolkning for den pågældende tolk
- Leverandøren kan dokumentere, at pågældende tolk har erfaring med skrivetolkning på uddannelsesområdet.

Ordregivers indgåelse af Rammeaftalen anses som dispensation for ovennævnte forhold, i det omfang det måtte være relevant for de tolke, som Leverandøren byder ind med.

6.2 Anvendelse af døve tegnsprogstolke

På Tolkemyndighedens hjemmeside er beskrevet mulighederne for at anvende døve tegnsprogstolke. Helt overordnet er det et hovedkrav, at *anvendelsen af døv tegnsprogstolk er afgørende for, at kommunikation med den pågældende bruger overhovedet er mulig*. Herudover er det et krav, at den døve tegnsprogsbruger selv har ønsket at anvende døv tegnsprogstolk, og at den døve tegnsprogstolk selv medbringer sin feeder, i form af en hørende tegnsprogstolk bevilliget af jobcenter. Leverandøren er ansvarlig for at indsende sin konkrete vurdering af, at ovenstående er opfyldt.

Som udgangspunkt er det kun på Tolkemyndighedens område, der kan anvendes døve tegnsprogstolke.

6.3 Leverandørens tilrettelæggelse af arbejdet

4.3.1 Planlægning af kompetenceudvikling og efteruddannelse

Leverandøren skal planlægge opgavefordelingen for tolkene i Leverandørens virksomhed på en sådan måde, at de bedste muligheder for faglig udvikling tilvejebringes.

Leverandøren forpligter sig til at sørge for kompetenceudvikling og efteruddannelse til de anvendte tolke.

6.3.1 Tolketeams

Tolkeopgaver i forbindelse med SPS vedrørende uddannelsesforløb, som ofte vil være af længere varighed og ofte lange dage. Derfor vil der som udgangspunkt være behov for, at der er flere tolke til at dække Tolkeopgaven for en enkelt tolkebruger. Det er derfor vigtigt, at Leverandøren tilrettelægger Tolkeopgaverne på en sådan måde at et team af tolke dækker opgaven, og at dette team samarbejder om og oparbejder et kendskab til uddannelsen og de fagspecifikke termer og tegn herfor, som aftales med tolkebrugeren. Leverandøren skal sikre, at der sker en overføring af viden fra teamet, hvis det undervejs i uddannelsesforløbet bliver nødvendigt, at andre tolke indtræder i teamet (fx ved sygdom, barsel eller opsigelser).

6.3.2 Sparring og vidensdeling

Leverandøren skal sikre, at der tilvejebringes rum for sparring og vidensdeling i virksomheden, så viden og kompetencer i virksomheden fastholdes, uanset om tolkene måtte skifte

arbejdsplads. Leverandøren skal sikre, at der sker overføring af viden i virksomheden, ved udskiftning af medarbejdere, både nytilkomne og afgangende medarbejdere.

7. Bilagsoversigt

Bilag 1 – Oversigt over krav til uddannelse

Bilag 2 – Oversigt over tolkeformer

Bilag 1 – Krav til tolkenes uddannelse

Tegnsprogstolke:

- Fra omkring 1980 fik fungerende tolke uden formelle kvalifikationer mulighed for at blive "brevduer" med kortere kurser og afsluttende prøver.
De LF tolke, der ikke senere har gennemgået den 2-årige uddannelse eller KC-opkvalificeringskurset må tolke, såfremt de har fungeret som professionel tolk siden dengang og kan dokumentere 500 timers udført tolkning over de sidste 2 år.
- "Brevduer", der fortsatte med at blive uddannet samtidig med, at den 2-årige tolkeuddannelse blev etableret. Brevduerne gik op til de samme prøver, som uddannelsen kom til at indeholde og har således eksamen fra handelshøjskolen.
- Den toårige forsøgstolkeuddannelse blev udviklet og startet af KC/Handelshøjskolen efter bemyndigelse fra UVM i 1986. Egen bekendtgørelse.
- Den 3½ årige tolkeuddannelse, der begyndte i 1985. Bekendtgørelse 1024 af 26/05/2021.
- Bacheloruddannelsen, tolkene vil endvidere være eksaminerede skrive- og tegnsprogstolke samt have gennemført kursus i fjertolkning. Egen bekendtgørelse.

Skrivetolke:

- Skrivetolke, som har gennemgået den 1-årige MHS- og skrivetolkeuddannelse, der var godkendt af Undervisningsministeriet.
- Tolkeuddannede tegnsprogs- og skrivetolke fra 2013 og senere.
- Ikke-uddannede skrivetolke, der har gennemført UCC's opkvalificeringskursus for ikke-uddannede skrivetolke, og som var aktive i erhvervet før 31. december 2014.
- Ikke-uddannede skrivetolke, der var aktive i erhvervet før 31. december 2014, og som har været tolk minimum 100 timer årligt i 2012, 2013 og 2014 samt i de seneste tre år.
- Ikke-uddannede skrivetolke, der har tolket i minimum 100 timer årligt de seneste tre år, og som har gennemført og bestået minimum tre kurser ved Københavns Professionshøjskole eller tilsvarende uddannelsesinstitution. De konkrete kurser er følgende:
 - Tolkemodul 1
 - Professionsmodul 3
 - Kompetencemålsprøven i skrivetolkning

Bilag 2 - Oversigt over tolkeformer:

Tegnsprogstolk: Simultan oversættelse af samtaler mellem hørende og døve.

Tegnsprogstolken tolker alt, hvad der siges, og har tavshedspligt med hensyn til de oplysninger, der fremkommer under en tolkning. Dansk tegnsprog er et visuelt sprog, der udtrykkes med bevægelser, gestus og mimik. Dansk tegnsprog har ikke meget tilfælles med dansk talesprog. Sætninger på tegnsprog opbygges på en anden måde end sætninger på dansk, rækkefølgen af sætningens elementer er forskellig på de to sprog, og tegn kan bøjes på helt andre måder, end danske ord kan. Der er heller ikke et tegn for hvert ord på dansk og omvendt.

Skrivetolk: En skrivefolk skriver alt, hvad der bliver sagt, så en hørehæmmet bruger, kan læse på en skærm, hvad der bliver sagt. Den typiske skrivefolkebruger er en svært hørehæmmet eller døvbleven person.

Tegnstøttet kommunikation: TSK er en lidt ældre visuel kommunikationsform, som primært bruges af hørehæmmede, døvblevne og deres pårørende. Der er tale om en tegnsprogsform, der følger dansk sprogopbygning med elementer fra tegnsprog, en bevidst brug af mimik og kropssprog samt mundhåndssystem og håndalfabet.

Taktil tolkning: Taktil tolkning er en kommunikationsform for døvblinde. Tolken holder den døvblinde i hånden, mens der tolkes, så den døvblinde kan mærke, hvordan tegnene formes. En taktilfolk tolker både det auditive og det visuelle. Der suppleres ofte med haptiske signaler.

Mund hånd systemet (MHS): Mund-hånd-system (MHS) er en kombination af mundaflæsning og 15 forskellige håndstillinger, som viser de danske sproglyde, der ikke kan aflæses direkte på munden. Den enkelte håndstilling vises samtidig med at lyden udtales, således at håndstilling og mundbevægelse er synkrone. Elementer fra MHS indgår som en naturlig del af dansk tegnsprog, og MHS bruges desuden til at formidle nye ord og begreber, der endnu ikke er tegn for.

Stemmetolkning / taletolkning: Stemmetolkning er for folkebrugere, der ikke bruger stemme selv. Typisk døve tegnsprogsbrugere, hvor tolken tolker fra tegnsprog til talt dansk.

Døv tegnsprogstolk: Der tolkes på tegnsprog af en tegnsprogstolk, der selv er døv. Den døve tegnsprogstolk medbringer selv sin feeder.

Døvblindetolkning: Der leveres et miks af forskellige folketyper, for dels ikke at udtrætte den døvblinde folkebruger, og for at udnytte de forskellige folketypers særlige forcer.

Fjerntolkning: , Tolkning via en fjerntolkeplatform, som alternativ til en telefonsamtale.

Skærmtolkning, eksempelvis videomøder og online undervisning, enten virtuelt eller ved folkens fremmøde hos brugeren

Tolkning af elektroniske medier og auditivt baserede undervisningsmaterialer:

Transskribering af podcasts, lydfiler, videoklip, optagede forelæsninger o.lign. hvor tidspunktet for transkriptionen i vidt muligt omfang tilrettelægges af Leverandøren selv.



Socialstyrelsen

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

www.socialstyrelsen.dk

juni 2021