



DEN  
NATIONALE  
**TOLKE**  
MYNDIGHED

## Redegørelse 2014

## Indhold

Indledning.....	3
Beretning.....	4
Udækkede tolkninger .....	4
Samarbejdet med andre myndigheder: .....	5
Tolkeleverandørerne .....	8
Brugerantal.....	8
Benyttelse af timebanken .....	9
Ankesager .....	10
Brugerundervisning i brug af Tolkeportalen.....	11
Kursus i tegnsprog for kolleger .....	11
Tolkemyndighedens Fjerntolkeservice .....	11
Andre sektorer i øvrigt.....	13
Tilsyn .....	13
Puljer .....	14
Økonomi .....	15
Udfordringer .....	16

## Indledning

Hermed Den Nationale Tolkemyndigheds årsberetning for 2014.

De store emner i 2014 har udadtil været en teknisk opdatering af Tolkeportalen, så ansøgningsproceduren er blevet enklere, og indadtil har vi haft stort fokus på, at de bevillinger vi udsteder også bliver fulgt op af, at der kan findes en tolk til brugeren: en bevilling hvor der ikke findes en tolk, er groft sagt ikke det papir værd, den er skrevet på!

Vi har ugentligt lavet opgørelser og fulgt udviklingen meget nøje i alle 5 regioner. Har der været opgaver der har nærmet sig deadline for udførelse, har vi i en del tilfælde mindet leverandørerne om den udækkede opgave, og dette har i flere tilfælde givet pote.

Samlet set fandt vi i 2014 tolk til ca. 97% af alle bevillinger - det synes vi faktisk er ret godt. Når det er sagt er det samtidig et område vi fortsat vil have stort fokus på, for som sagt har vores bevillinger intet indhold for brugerne, hvis vi ikke kan finde en tolk til dem.

Vi håber opdateringen af Tolkeportalen vil få endnu flere af vores brugere til selv at benytte portalen – det er altid rarest, når man kan være selvhjulpent!

Aabenraa 2014

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Bo Kragelund". The signature is written in a cursive, flowing style.

## Beretning

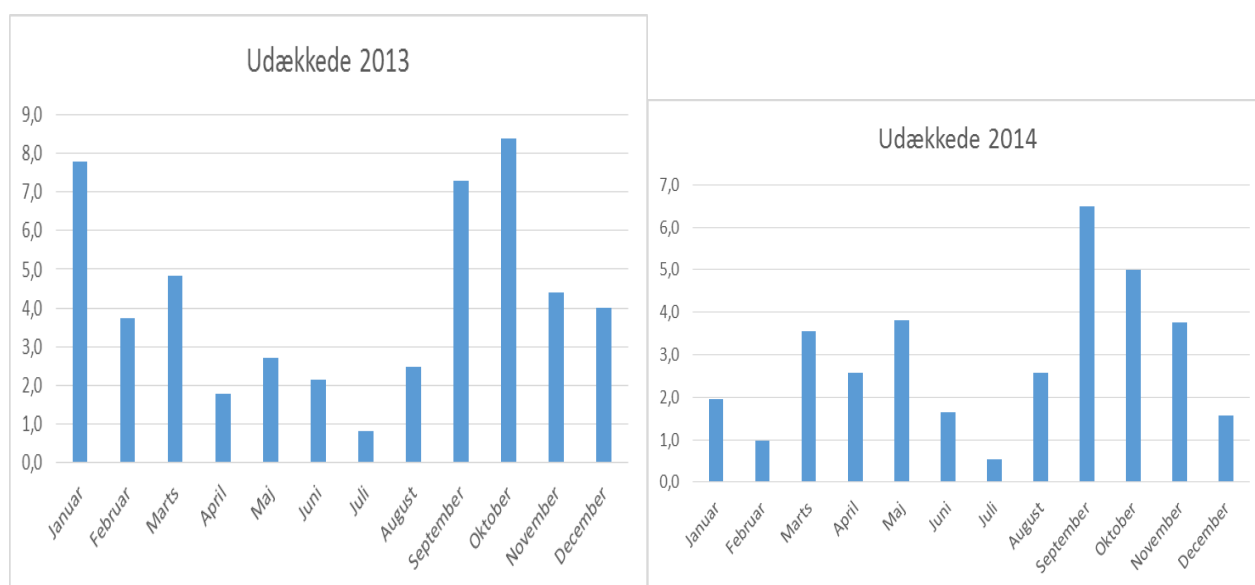
Denne beretning for 2014, beskriver Den Nationale Tolkemyndigheds virksomhed i sit femte drifts år.

Anvendelsen af Tolkemyndighedens fjerntolkeservice er igen steget støt og roligt i løbet af året, med en forøgelse i antallet af samtaler fra 983 samtaler i 2. halvår 2013 til 1223 samtaler i 2. halvår 2014.

Erfaringerne fra arbejdet med at få nedbragt antallet af udækkede opgaver i nogle regioner i 2013 blev anvendt i udarbejdelsen af udbudsmaterialet i efteråret 2013, hvor udbuddet fik dels en ny nøgle for antal leverandører i de forskellige regioner, dels indsat krav om et minimumstimental for levering. Desuden gjorde vi udbuddet toårigt for at skabe mest mulig ro på området for vores brugere. Dette har betydet indgåelse af flere aftaler med leverandører, og deraf følgende færre udækkede opgaver.

Uanset alle bestræbelser for at modvirke tolkemangel vil der altid opstå situationer, hvor der ikke kan sikres tolke til alle aktiviteter. Arbejdet for Tolkemyndigheden vil stedsse bestå i at forsøge at minimere disse situationer, hvor vi dog samtidig skal finde en balance i konkurrenceelementet således, at prispresset mod billigere timepriser opretholdes.

## Udækkede tolkninger



Figur 1. Udækkede tolkninger 2013 og 2014

Det samlede antal af udækkede tolkeopgaver faldt fra 4,4% i 2013, til 3,1 % i

2014.

Det er en tilfredsstillende udvikling!

Forklaringen er flere leverandører efter udbudsforretningen i efteråret 2013 idet der ved udbudsforretningen blev lavet aftaler med flere leverandører.

På graferne ses stadig en stigning i antallet af udækkede opgaver i september/oktober måned, en stigning der opstår hvert år og er grundet i et øget pres på tolkemarkedet i forbindelse med studiestart, hvorefter markedet igen "falder til ro" i november.

## **Samarbejdet med andre myndigheder:**

Tolkemyndighedens daglige kontakt med brugere, fagpersoner og andre myndigheder er stadigt stigende. Der er et stort behov for sparring, råd og vejledning i forhold til hørehandicappede. Det er tydeligt at der er stor forskel på hvordan den enkelte hørehandicappede får dækket behovet for tolkning i de forskellige sektorer.

Der opleves en usikkerhed hos andre myndigheder om ret og pligt i forhold til hjælp til hørehandicappede. Der er ligeledes stor forskel på, hvilken lovhjemmel, der benyttes ved bevilling af tolkebistand. Tolkemyndigheden oplever, at de kommuner, som ikke har mange hørehandicappede, benytter meget forskellige lovgivninger i forsøget på at hjælpe bedst muligt.

Tolkeportalen vil medio 2015 blive i stand til at administrere bevillinger fra andre myndigheder. Dette vil gøre det muligt for myndigheder - f.eks. et jobcenter - at lave en bevilling i tolkeportalen som brugeren kan benytte efter behov.

Hvis en bruger får en jobcenterbevilling i Tolkeportalen, vil det meste af brugerens tolkebehov således kunne søges i Tolkeportalen.

En del forvaltninger efterlyser i deres spørgsmål til os konkrete retningslinjer i forhold til bevillinger. Tolkemyndigheden kan selvsagt ikke sagsbehandle for de kommunale forvaltninger, men er til enhver tid behjælpelig med viden i forhold til afklaring af sektoransvar og give råd og vejledning i forhold til tolketype, samt medvirke til at afklare evt. misforståelser i forhold til troen på, at alle hørehandicappede kan kommunikerer via pen og papir.

Der afholdes stadig flere informationsmøder med kommunale forvaltninger, hvor vi oplever stor interesse for Tolkeportalen og de muligheder som andre myndigheder vil kunne nyde godt af her.

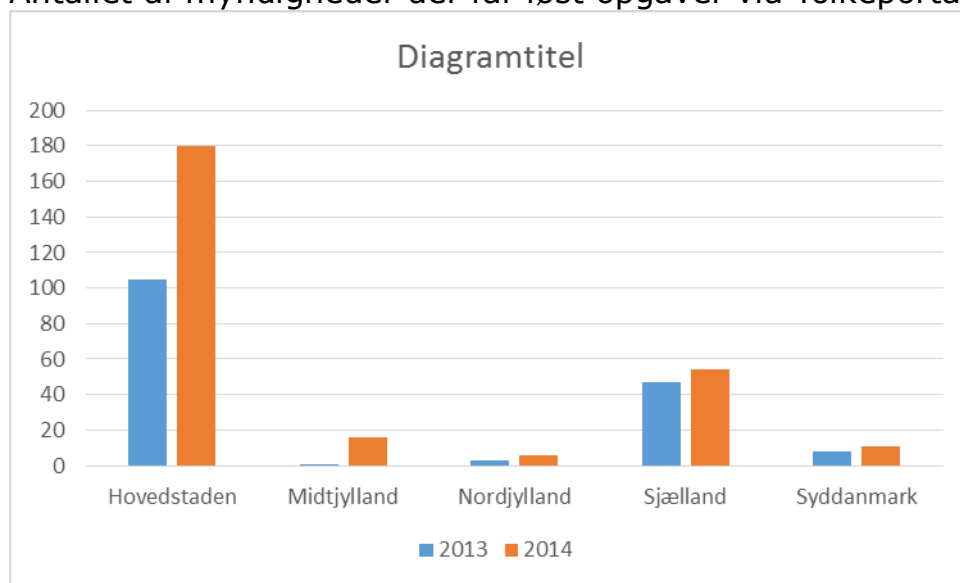
Den effektivisering der findes i Tolkeportalen, både i forhold til tilgængelighed og økonomi for den bevilgende myndighed modtages med stor velvilje.

Det er ligeledes tydeligt, at brugerne ville kunne nyde godt af at kunne få de fleste bevillinger et sted. Der er i dag en del brugere, som opgiver at finde ud af, hvor de evt. kan få dækket et tolkebehov og derfor sender deres opgave til en tolkeleverandør. Derved får brugerne ikke information om, hvilken

myndighed der bevilliger den konkrete tolkning.  
Sektoransvaret virker som en uoverskuelig jungle for brugerne i dag – et forhold, der også gør sig gældende for mange fagpersoner!

Tolkemyndigheden har som i tidligere år løbende vedligeholdt vores folderserie, og tilføjet yderligere en folder omkring tilbud om tegnsprogskursus til kolleger for folk i ansættelse samt en folder om sektoransvar.  
Folderne er især populære i kommunerne, der efterspørger dem i forbindelse med vore kurser for sagsbehandlere.

Antallet af myndigheder der får løst opgaver via Tolkeportalen er stigende:



Figur 2. Andre myndigheders brug af Tolkeportalen

De tilbagemeldinger vi får fra andre myndigheder er, at det dels er langt lettere for dem at anvende Tolkeportalen til at finde tolke, dels at priserne er langt bedre end ved direkte kontakt mellem myndighed og tolkeleverandør.

Det nuværende samarbejde med andre myndigheder, har påvist et stort potentiale i forhold til:

- Effektivisering af ressourcer – tolke og bevillinger
- En tydelig og enkel indgang et sted, uanset bevillingsmyndighed
- Større frihed for tolkebrugere
- Ensrettet tilbud til alle tolkebrugere

I forarbejdet til Tolkeloven forudsattes i forhandlingerne i Folketinget, at Den Nationale Tolkemyndighed skulle kunne udvikle sig til at være den myndighed, der forestår al tolkning til hørehandicappede.

Det hedder i Folketingets Socialudvalgs betænkning fra december 2009:

*” Den fælles tolkeløsning vil dog på sigt have mulighed for at varetage opgaven med bevilling og formidling af tolk til tolkebrugeren på områder, der ikke i dag er omfattet af den fælles tolkeløsning. Det er dog en forudsætning, at det er den ansvarlige sektor, der tager initiativ til en sådan ordning, og at den ansvarlige sektor dækker alle udgifterne, ved at tolkemyndigheden varetager formidlingsopgaven. ”*

Tolkemyndigheden har i sin oprettelse og organisering af arbejdet forberedt dette således, at Tolkeportalen nu er opbygget og dimensioneret til også at kunne håndtere al tolkning fra andre sektorer. Der er taget udgangspunkt i, at andre myndigheder fortsat selv bevilger tolk til den hørehandicappede, men kan finde tolke og styre deres bevillinger fra Tolkeportalen.

En samlet løsning, hvor Tolkemyndigheden bevilger på andre sektorerers vegne kræver en ændret lovgivning, således at Tolkemyndigheden tillægges kompetence til at bevillige på disse områder. Såfremt der er vilje hertil fra andre sektorerers side, vil dette nemt kunne gennemføres; der kræves blot kompetenceændring i lovgivningen samt naturligvis overførelse af de midler, der pt. anvendes af andre sektorer til tolkning for hørehandicappede.

Tolkemyndigheden er således nu klar til at overtage ansvaret for al tolkning til hørehandicappede.

Såfremt man ønsker at tage det fulde skridt foreslås derfor, at ministerierne beskriver de rammer, hvorunder der nu bevilges tolkning til hørehandicappede på de forskellige områder og desuden opgøre de aktuelle udgifter hertil, samt det antal mandetimer der anvendes. Ved en omlægning af ansvaret vil de nuværende budgetter af midler og timer skulle tilføres DNTM.

For tolkebrugeren vil det betyde en væsentlig lettelse at al bevilling af tolke sker ét sted.

Overordnet set kommer der stadigt færre nye tegnsprogsbrugere efter indførelse af tilbud om CI operationer til alle døve spædbørn. Det anslås, at der i dag er under 20 småbørn i landet, der er nye tegnsprogsbrugere. Samtidig opleves der en afgang fra tegnsprogstolkefaget, således at flere ældre tolke stopper før pensionsalderen, og finder job i andre områder. Den mobilitet mellem arbejdspladserne man ser på andre områder, eksisterer ikke i samme grad indenfor tegnsprogstolkeområdet.

Indenfor en overskuelig fremtid vil det derfor blive en udfordring at sikre tegnsprogsbrugere over hele landet tegnsprogstolke. Ved at samle alle tilbud om tegnsprogstolk eet sted, vil man sikre mulighederne for at koordinere tilbud om tegnsprogstolk bedst muligt.

Med det kendskab Tolkemyndigheden i dag har til området, vil det offentlige Danmark samlet set spare dels på selv udgiften til tolkning, dels på de

mandskabsressourcer der anvendes på at administrere områderne. Tolkemyndigheden vurderer, at en fuldstændig overtagelse af al tolkning til hørehandicappede vil betyde en ikke uvæsentlig besparelse. Det bemærkes at Tolkeportalen allerede styrer hele undervisningsområdet for Kvalitets- og Tilsynsstyrelsen.

## Tolkeleverandørerne

Tolkemyndigheden konkurrenceudsætter løbende alle vores leverancer, således at vi indgår aftaler med en række tolkeleverandører.

For at fastholde de bedre priser, der fremkom ved udbuddet for tolkeleverancer i 2013, har Tolkemyndigheden ved konkurrenceudsættelsen for 2014-2015 fastholdt strukturerne for prisfastsættelse med regioner og zoner samt faste tillæg for aften/weekend, særligt krævende tolkninger og geografisk tillæg ved tolkning på øer. Denne opdeling vil fortsat blive anvendt ved fremtidige udbud.

Tolkemyndigheden vil ligeledes fremover opfordre mindre selvstændige leverandører til konsortiedannelser, så disse kan opnå rammeaftale, selvom hver især ikke lever op til minimumstimetallet for leveringer.

## Brugerantal

Udviklingen i brugerantallet har været stigende siden myndighedens oprettelse i 2010.

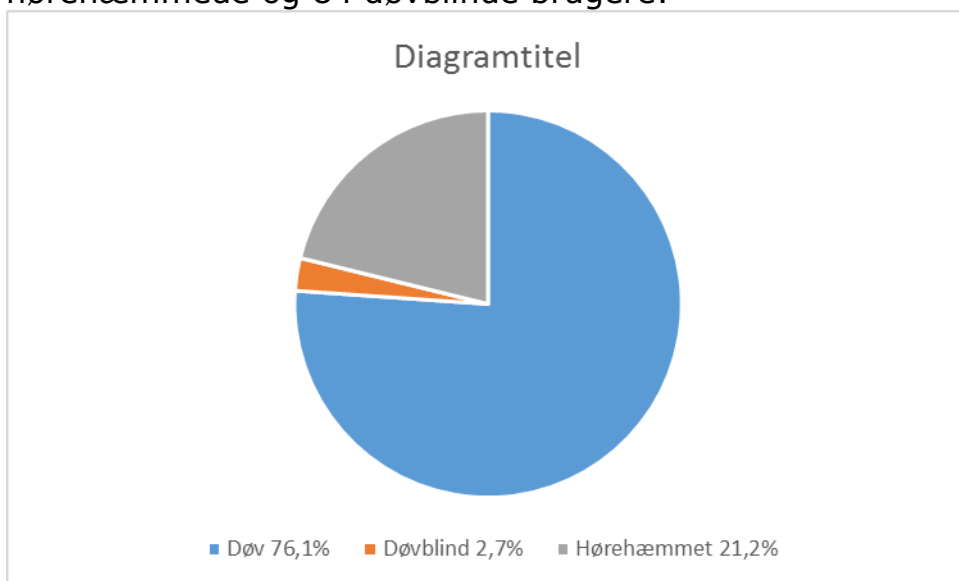
*Tabel. 1 Udvikling i antallet af tolkebrugere i 2010-2014*

Årstal	Januar 2010	December 2010	December 2011	December 2012	December 2013	December 2014
Bruger	1858	2.451	2.677	2826	2977	3075
Tilvækst		593	226	149	151	98

Der ses en fortsat tilgang af brugere. Ved Tolkelovens tilblivelse i 2009 forudsatte man, at der nok ville være omkring 2.500 brugere på landsplan. De bedre priser på tolkeleverancer der er opnået ved konkurrenceudsættelser betyder, at økonomien trods det større brugerantal ikke er klemt, og at der endda har været midler til at lave puljer (bevillingsbegrænset tolkning), således at et stort antal aktiviteter, der normalt ville høre under timebank, bliver dækket af disse puljer.

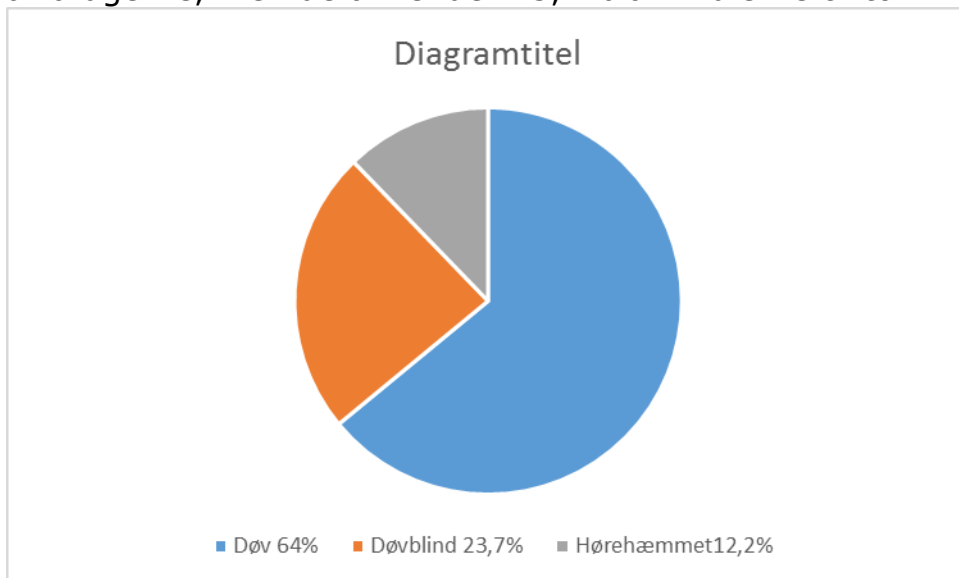


Fordelingen på handicaptyper var ved årets udgang 2340 døve brugere, 651 hørehæmmede og 84 døvblinde brugere:



Figur 3. Fordeling af brugerne efter handicaptyp

Fordeles forbruget af tolk – vi medregner her ikke udlandspuljen – på brugernes handicap ses, at døvblinde brugere udgør en forholdsmæssigt større andel af forbruget, end forventet. Kort fortalt udgør døvblinde samlet set 2,7% af brugerne, men de anvender 23,7% af midlerne til tolkning.



Figur 4. Fordeling af forbruget efter brugernes handicaptyp

## Benyttelse af timebanken

Der var i 2014 i alt 21 personer, der anvendte hele deres 7-timers timebank. Der var 2 borgere med 20-timers timebank, der havde opbrugt deres timebank.

Der er lidt flere brugere der anvender deres timebank end i de tidligere år,

hvilket vurderes at skyldes at brugerne ikke mere er nervøse for at anvende timebanken, hvis der nu skulle opstå noget uforudset. De fleste uforudsete aktiviteter er nemlig typisk dækket af tidsubegrænset tolkning eller puljer.

*Tabel 2 Forbrug i 7-timers timebanken 2012 - 2014*

Timeforbrug	Brugere 2012	Brugere 2013	Brugere 2014
0	2646	2589	2591
1-2	12	85	101
2-3	52	56	105
3-4	42	66	54
4-5	42	33	51
5-6	21	30	39
6-7	21	13	29
7	6	21	21

*Tabel 3: Forbrug i 20-timers timebanken (døvblinde) 2012 - 2014*

Forbrugt timer	Brugere 2012	Bruger 2013	Bruger 2014
0	57	52	53
1-5	9	13	13
6-10	4	5	6
11-15	0	3	7
16-20	0	1	5
Brugere der har brugt hele timebanken	0	0	2

## Ankesager

*Tabel 5: Ankesager 2010-2014*

År	2010	2011	2012	2013	2014
Ankesager	40	10	1	3	2
Afvist	0	1		0	
Hjemvist	0	2		0	2
Medhold	40	7	1	3	
Under behandling					

Der ses gennem årene et stort fald i klageantallet. Dette tolkes som udtryk for at brugere og tolke nu kender Tolkemyndighedens praksis, og at denne praksis for en stor dels vedkommende er blevet stadfæstet i ved de mange ankesager i 2010.

Tolkemyndigheden oplever at ankesagsbehandlingen i Ankestyrelsen i løbet af 2014 er blevet langt hurtigere end tidligere.

## **Brugerundervisning i brug af Tolkeportalen**

Der har også i 2014 været afholdt kursusforløb for brugere fordelt over hele landet. Formålet er at lære brugerne hvordan de selv kan ansøge om tolk direkte i Tolkeportalen og derved gøre sig uafhængig af hjælp hertil.

Tolkemyndigheden har deltaget på Health-Rehab messen i Bellacenteret i København, hvor Tolkeportalen og fjerntolkeservicen blev demonstreret for interesserede.

Formålet var at udbrede kendskabet til Tolkemyndigheden, både blandt vores brugere og potentielle brugere, men også blandt andre myndigheder.

Tolkemyndigheden oplever, at når andre myndigheder får kendskab til os, så henvender de sig efterfølgende når de har spørgsmål omkring tolkning til hørehandicappede.

## **Kursus i tegnsprog for kolleger**

Tolkemyndigheden bevilliger et 15 lektioners kursus i tegnsprog for kolleger, til virksomheder der har døve ansatte. Formålet er at give virksomheden mulighed for at begynde kommunikation med den døve kollega, og dermed understøtte integrationen på arbejdspladsen. Kurset indeholder dels viden om døvekultur, undervisning i tegn til almindelig smalltalk, og endelig undervisning i tegn der har forbindelse til den døves arbejdsfunktioner i virksomheden.

Der er i 2014 gennemført i alt 10 undervisningsforløb.

## **Tolkemyndighedens Fjerntolkeservice**

Tolkemyndighedens fjerntolkeservice leverer tolkning på tegnsprog via internettet. Der har i 2014 været i alt 2343 samtaler gennemført i tjenesten. Vi har valgt at der ikke er begrænsninger i brugen af fjerntolkning således, at brugeren ikke trækkes i sin timebank, selvom tolkningen sker til et privat anliggende.

Der har desværre været flere tilfælde, hvor offentlige myndigheder har afvist at modtage opkald via Tolkemyndighedens Fjerntolkeservice.

I de tilfælde hvor Tolkemyndigheden efterfølgende har drøftet problematikken med de pågældende myndigheder, har årsagen som oftest bundet i intern uklarhed over retsstillingen, hvor medarbejderne ikke har været klar over sektoransvaret i forhold til døve borgere.

Tre eksempler på sådanne situationer modtaget fra fjerntolken:

- 1. En kunde ringer op til fjerntolken, fordi vedk. selv har "ringet" efter politiet via sms service, og de er nu på vej ud til ham. Han ringer op til fjerntolken ca. kl. 19:50 og forklarer at politiet er på vej, og om jeg har mulighed for at holde åbent til lidt over kl. 20, hvis det trækker ud. Han er meget påvirket af situationen. Jeg siger ja og forklarer ham, at når det er politiet, der kommer ud, er det dem, der skal de betale for*

tolkningen. Der er to døve i lejligheden, og der kommer to politi betjente. Lige da politiet kommer indenfor døren opstår der uro, og jeg er nødt til at tolke, hvad der bliver sagt. Ved den første "naturlige" pause, siger jeg til den ene betjent, at jeg har brug for hun bekræfter betaling på denne tolkning. Hun siger, at det ved hun ikke noget om, og at hun vil ringe ind til deres vagtchef. Hans svar er, at de ikke vil betale for tolkningen, og at de skal skrive med de døve. Jeg kommer med argumenterne for, hvorfor de skal betale og bruge denne service - "Den sektor der stiller en ydelse eller et produkt til rådighed, har ansvaret for at sikre at personer får adgang til de samme ydelser og informationer, selvom de har et hørehandicap, det kaldes sektoransvarsprincippet og står i forvaltningslovens §7", - at denne fjerntolke service egentlig lukkede kl. 20, så hvis de ti min efter vi har afbrudt samtalen, finder ud af, at de ikke kan samtale på skrift, skal de skaffe en fysisk tolk. For det første bliver der opkrævet for flere timer selvom de kun bruger tolken ex 15 min, og det tager tid af skaffe en fysisk tolk om aftenen og tid før tolken når frem - fjerntolkningen bliver opkrævet pr. påbegyndt kvarter og til den billigste zone pris. Jeg forklarede også hvordan tegnsproget er bygget op, og hvorfor det kan være svært at gøre sig forståelig og selv forstå det skrevne, så der vil nemt opstå misforståelser. Kunden giver selv udtryk for, at han har svært ved at læse og forstå og har svært ved at skrive. De vælger at holde fast i, at de ikke vil betale. Jeg tilbyder dem at holde fjerntolketjenesten åben 5 min efter der er lagt på, hvis de fortryder. De ringer ikke tilbage.

2. En kunde vil gerne ringe til SKAT. Da vi kommer igennem til den hørende hos SKAT, forklarer jeg hvor jeg ringer fra, hvad det her opkald handler om, og at jeg har brug for betalings tilsagn fra vedk. Hans svar var, at det vidste han ikke noget om og stiller os videre til en anden medarbejder. Han får samme forklaring. Han ved heller ikke noget om det, og vil gå ind og spørge hans chef. Han kommer tilbage og siger, at det vil de ikke betale for. Jeg kommer med flere argumenter for, hvorfor de skal betale og bruge denne service. Han kan godt forstå mine argumenter og går tilbage til chefen for at spørge igen. Men nu er chefen gået til møde, så han kan ikke spørge ham og kan derfor ikke bekræfte betaling for tolkningen. Jeg giver ordet til døv kunde, som giver udtryk for sin mening omkring, at det er for dårligt at døve ikke har lige muligheder med hørende, for at ringe og få oplysninger og svar på spørgsmål. Han beder medarbejderen ved SKAT om, at tage en snak med sin chef og sende en mail til tolkeleverandøren, hvor de redegør for hvordan de fremadrettet forholder sig til betaling af videotolkning.
3. En kunde vil gerne ringe til en pensions-afd. i en kommune. Da vi kommer igennem til den rette person, beder jeg om betalings tilsagn. Damen ved kommunen siger, at det vil de ikke betale for. Kunden forklarer at han jo flere gange har haft ringet og der har de betalt for tolkningen. Hun svarer, at de har haft det oppe på et møde, og de vil

*ikke betale for tolkning hver gang han ringer. De ved han tidligere også har brugt skrivetelefonen og denne service er gratis, så det må han bruge eller han kan sende dem en mail.*

Igen i år vil Tolkemyndigheden fremhæve, at det vil forenkle området væsentligt naturligvis især for de hørehandicappede borgere men også for myndigheder, hvis al fjerntolkning foregik i regi af Tolkemyndigheden. Diskussionerne omkring hvem der skal betale vil dermed forsvinde.

## **Andre sektorer i øvrigt**

Igen i år har vi fået flere henvendelser fra brugere, der er blevet afvist af aftenskoler, når de har tilmeldt sig undervisning.

Eksempler på svar til brugerne fra undervisningsudbydere:

- 1. Tak for din henvendelse. Desværre kan vi ikke give tilskud til en tolk i forbindelse med undervisning. Måske din sagsbehandler på kommunen kan hjælpe. Jeg håber du kan finde en løsning.*
- 2. Kære Nn!, FOF har modtaget jeres henvendelse vedr. en døv persons deltagelse i hundetræning. FOF har endnu ikke fået udmeldt midler fra Kulturministeriet til handicapkompenserende foranstaltninger for 2014 og vi har allerede en ansøgning liggende fra anden person med tilsvarende handicap på ca. 90.000 kr. Sidste år fik FOF tildelt 12.934 i tilskud fra Kulturministeriet, der administrerer disse midler, og vi forventer et beløb i samme størrelsesorden udmeldt for kalenderåret 2014. Vi vil meget gerne optage jeres klient på vores hold, såfremt I kan fremskaffe den fornødne finansiering af den handicapkompenserende udgift.*

Det er således fortsat et stort problem for hørehandicappede at få tolk til undervisning efter Folkeoplysningsloven, fordi de lokale kursusudbydere ikke tør stå med risikoen for et evt. manglende tilskud til dækning af tolkeudgifterne, og derfor afviser man hellere hørehandicappede.

En stor AOF afdeling i Københavnsområdet har til Tolkemyndigheden udtalt, at såfremt de påtog sig tolkeudgiften for hørehandicappede, vil de "gå nedenom og hjem", og derfor afviser de alle hørehandicappede der ansøger om optagelse.

## **Tilsyn**

Tolkemyndigheden fortager 3 typer tilsyn:

- Generelt tilsyn, hvor en tolkeleverandør opsøges på sit forretningssted for en drøftelse af leverandørens procedurer omkring tolkning, håndtering af personfølsomme oplysninger, indblik i regnskabsprocedurer osv. Herudover drøftes uløste opgaver (udbud der ikke er blevet dækket) samt afklaring af øvrige spørgsmål. Ved generelle tilsyn sikrer Tolkemyndigheden sig, at de overordnede betingelser hos

tolkeleverandøren sker efter delrammeaftalerne.

- Konkret tilsyn, hvor forhold omkring konkrete tolkninger, faktureringer eller andre forhold gør, at Tolkemyndigheden finder det nødvendigt at aflægge Tolkeleverandøren et tilsynsbesøg. Besøgene kan være anmeldte eller uanmeldte og kan ske enten på Tolkeleverandørens forretningssted eller ved fremmøde under en tolkeopgave.
- Kvalitetstilsyn af tolkninger, hvor Tolkemyndigheden kommer ud til konkrete tolkning for at sikre, at der leveres tolkning af god kvalitet. Bruger og tolkeleverandør vil forinden være orienteret om, at tolkeopgaven er udtaget til tilsyn.

Tolkemyndigheden har i 2014 foretaget 9 tilsyn, heraf 6 kvalitetstilsyn, og 4 konkrete tilsyn.

Herudover har der været afholdt møder med grupper af leverandører til drøftelser af generelle faglige spørgsmål, undervisning i anvendelsen af Tolkeportalen o. lign.

## Puljer

Der er 9 aktiviteter der hører under bevillingsbegrænset tolkning (puljer).

Det betyder, at der oprettes en årlig pulje for hver af de 9 aktiviteter, og så længe der er penge i den konkrete pulje, har brugeren ret til at få tolkning til aktiviteten uden at det belaster hans timebank – brugeren oplever i realiteten at tolkningen bliver tidsbegrænset.

I 2014 blev to af puljerne forhøjet, nemlig Tolkning under ledsagelse til døvblinde med 300.000 til kr. 500.000 årligt, og tolkning til handicappolitiske aktiviteter i udlandet fra to mio. kr. til 2,5 mio. kr.

Forbruget af puljerne har i 2014 været:

Tabel 6: Puljer 2014

	Puljebeløb	Forbrug i 2014
Døve forældre til aktiviteter i forhold til børn §8	400.000	217.243
Fritidsaktivitet i en sæson § 6	3.000.000	2.461.683
Ledsagelse af døvblinde § 7 <i>*Forhøjet i 2014</i>	500.000	357.420
Mindesamvær v. begravelse § 3	400.000	120.479
Pludseligt opståede forhold § 9	200.000	13.340
Private sundhedstilbud § 4	300.000	87.730
Sociale aktiviteter på studie § 10	300.000	97.866
Større private fester, § 2	3.000.000	1.941.600
Udlandspulje, § 5 <i>*Forhøjet i 2014</i>	2.500.000	1.729.906

## Økonomi

De faktiske udgifter fremgår af nedenstående økonomiske oversigt.

- Drift er udgifter til driften af Tolkemyndighedens administration, dvs. lønninger, husleje, drift af IT, telefon osv.
- Tolke er betalinger til tolkeleverandørerne for de afholdte tolkninger. Der er korrigeret for betalinger for tolkninger over årsskiftet, altså hvor betaling for en tolkning fra november, først sker eksempelvis i januar året efter. Udgifterne til tolke skifter i juli 2011 fra at være forskudte, hvor fakturaer modtaget i januar først betales d. 20. februar osv., til at være direkte, således at betaling for tolkning sker umiddelbart efter tolkningen er afsluttet af tolkeleverandøren.
- Projekter omfatter etablering og udvikling af eksempelvis tolkeportal, Fjerntolkeprojekterne osv.

2010	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	Sept	Oktober	Nov	December	I alt
Drift	150.105	227.168	344.211	195.345	205.356	275.330	270.159	189.088	165.808	199.334	198.481	413.409	2.833.795
Tolk		347.985	1.076.670	1.491.159	604.285	1.950.771	1.334.373	211.456	1.348.331	1.476.902	1.514.983	3.869.200	18.661.111
I alt	150.105	575.153	1.420.880	1.686.505	809.641	2.226.101	1.604.532	400.544	1.514.138	1.676.236	1.713.464	4.282.610	21.494.906

Tabel 7: 2010 (december korrigeret med 2011 betalinger)

2011	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	Sept	Oktober	Nov	December	I alt
Drift	153.177	298.093	646.227	334.082	412.175	879.679	301.249	248.110	304.375	-841.172	158.650	760.126	3.654.771
Tolk	0	317.116	1.668.599	2.214.673	2.372.914	3.347.422	3.938.888	1.722.332	3.717.875	3.370.242	2.698.461	3.965.333	29.333.855
Projekter	10.000	501.819	500.138	10.054	518.642	141.698	1.004.498	54.966	773.482	1.351.033	663.348	181.632	5.711.311
I alt	163.177	1.117.029	2.814.965	2.558.809	3.303.731	4.368.799	5.244.635	2.025.408	4.795.731	3.880.103	3.520.459	4.907.091	38.699.938

Tabel 8: 2011 (januar og december korrigeret med 2011/2012 betalinger). Den negative driftsudgift i oktober måned skyldes berigtigelse af en række fejlkonteringer af projektudgifter på driftskonti i årets løb.

2012	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	I alt
Drift	179.915	197.061	296.589	211.314	191.600	188.691	208.720	232.306	-49.288	178.370	190.864	432.026	2.458.168
Tolk	1.774.440	2.576.892	3.071.294	2.462.793	3.445.069	2.779.283	1.917.956	1.450.398	2.587.887	3.810.885	3.979.634	4.035.643	33.892.175
Projekter	509.800	147.099	535.495	757.614	638.262	267.512	932.623	167.509	549.041	647.841	261.421	360.636	5.774.853
I alt	2.464.155	2.921.052	3.903.378	3.431.721	4.274.932	3.235.487	3.059.299	1.850.212	3.087.641	4.637.096	4.431.919	4.828.305	42.125.196

Tabel 9: 2012

2013	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	I alt
Drift	133.293	266.417	188.939	167.151	228.964	256.870	743.461	138.083	190.737	166.767	143.973	449.659	3.074.313
Tolk	1.635.819	1.860.314	2.274.492	2.440.795	2.733.885	2.556.169	1.722.252	1.968.007	3.078.727	2.513.367	2.394.354	2.924.095	28.102.275
Projekter	0	0	0	0	29.601	0	126.773	169.130	0	77.859			403.363
I alt	1.769.111	2.126.731	2.463.432	2.607.946	2.992.450	2.813.039	2.592.486	2.275.220	3.269.464	2.757.993	2.538.326	3.563.409	31.579.950

Tabel 10: 2013

2014	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	Septem-ber	Oktober	Novem-ber	December	I alt
Drift	160.932	204.382	180.264	176.589	226.391	155.770	143.313	197.314	201.118	161.422	181.672	464.236	2.453.402
Tolk	1.403.617	2.242.796	2.750.225	2.195.876	2.954.624	3.452.058	1.795.571	2.295.023	2.547.436	2.969.343	2.910.208	2.723.204	30.239.980
Projekter	0	0	0	0	0	178.603	42.288	0	0	0	0	79.110	300.000
I alt	1.564.549	2.447.177	2.930.489	2.372.465	3.181.015	3.786.430	1.981.171	2.492.337	2.748.553	3.130.765	3.091.880	3.266.550	32.993.382

Tabel 11: 2014

Alle ovenstående tal er årets tal.

## Udfordringer

### Tegnbank

For at lette brugernes samarbejde med flere forskellige tolke, ønsker Tolkemyndigheden at udvikle en tegnbank, hvor både bruger og tolke kan lægge nye tegn ind. Herved vil nye tolke kunne finde de tidligere aftalte ord, og brugeren kan repetere tegnene.

Tegnbanken vil således lette arbejdet for både brugere og tolke.

Det er tanken, at tegnbanken skal integreres i Tolkeportalen. Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold vil medio 2015 blive ansøgt om midler til udvikling af tegnbanken.

### Informationskampagne

Tolkemyndigheden vil i 2015 iværksætte en informationskampagne, hvor der laves nye brugsanvisninger til Tolkeportalen på video, samt en kampagne, hvor de centrale regler for ansøgning om tolk gennemgås.

### Døvetolke

Tolkemyndigheden udvikler i samarbejde med døvetolkeprojektet det område, hvor anvendelsen af døve tolke gør brugen af tegnsprog mulig for en række brugere med særlige vanskeligheder. Det kan være brugere med andre handicaps end døvhed, det kan være nyligt tilkomne indvandrere eller døve som enten har et meget vanskeligt læsbart tegnsprog, eller som har særlige vanskeligheder ved at aflæse andre tegnsprogsbrugere. Tolkemyndigheden vil i 2015 når certificering af de døve tolke der gennemfører Døvetolkeprojektet er sket, udgive en beskrivelse af, hvad døve tolke er, hvad deres særlige kompetencer er, og hvornår der kan ske brug af døve tolk i Tolkemyndighedens regi.

### Udbud

2015 bliver et rigtigt "udbudsår" for Tolkemyndigheden!

Der vil i årets første måneder ske udbud af en fjernskrivetolketjeneste, i april måned udsendes et fornyet udbud af fjerntolketjeneste af tegnsprogstolkning for en ny toårig periode, og endelig vil udbud af fysisk tolkning ske sidst på året.

Der vil komme nye regler på udbudsområdet affødt af et nyt EU direktiv, hvor det ser ud til, at al tolkning vil skulle i EU udbud. Tolkemyndigheden vil prøve at undersøge mulighederne for dispensation herfra, da ingen udenlandske tolke vil kunne anvendes på vores område.

Ved det kommende udbud vil Tolkemyndigheden søge at indføre endnu mere fokus på kvaliteten af tolkningerne, idet vi ud over krav til kun at anvende uddannede tolke, vil sætte fokus på tolkenes muligheder for at få efteruddannelse og gøre det mere attraktivt at blive i faget – alt med det formål at fastholde flere nuværende tolke i faget.