



DEN  
NATIONALE  
TOLKE  
MYNDIGHED

# **Udbud fysisk tolkning 2018 - 2019**

## **Bilag 1 Kravspecifikation**

1. Indledning .....	3
2. Afgrænsning og omfang af de udbudte rammeaftaler .....	3
2.1 Skrive- og tegnsprogsydelse .....	3
2.2 Brugere af tolkeydelsen .....	3
2.3 Andre myndigheders brug af Tolkeportalen .....	4
2.4 Omfanget af tolkeydelsen .....	4
3. Proceduren for tildeling af konkrete tolkeopgaver .....	5
3.1 Ansøgning og rekvirering af tolkebistand – Tolkemyndighedens område .....	5
3.2 Ansøgning og rekvirering af tolkebistand – andre myndigheders sektoransvar .....	7
3.3 Bekræftelse af bestilling .....	7
3.4 Aflysning af tolkning .....	7
4. Pris, betaling og fakturering .....	7
4.1 Pris .....	7
Tillæg for særligt krævende tolkninger .....	9
Tolkning under ledsagelse .....	9
4.2 Betaling .....	10
4.3 Dokumentation for tolkningens gennemførelse .....	10
5. Generelle betingelser .....	10
5.1 Antal tolke på en opgave .....	10
5.2a Krav om maksimalt belastningsgrad af tolken .....	11
5.2b Retstolkning .....	11
5.3 Opførelse, fremtræden og fleksibilitet .....	11
5.4 Regionsvis levering .....	12
5.5 Tolkeportal .....	12
5.6 Egenkontrol af leverancerne .....	12
5.7 Tilsyn med kvalitet af tolkning .....	12
5.8 Krav ved gennemførelse af tolkninger .....	13
5.9 Udlandstolkninger .....	13
6. Krav til tolkenes kvalifikationer .....	13
6.1 Grundlæggende kvalifikationer, tegnsprog- og skrivetolk .....	13
6.2 Dispensationsmulighed .....	13
6.3 Efter- og videreuddannelse af tolke .....	13
6.4 Anvendelse af døve tegnsprogstolke .....	14
Appendiks A - Zoneinddeling .....	15
Appendiks B - Tolkebegreber .....	17
Appendiks C – Liste over de myndigheder, der ønsker at kunne gøre brug af Tolkemyndighedens rammeaftale .....	18

## 1. Indledning

Denne kravspecifikation indeholder en beskrivelse af de udbudte skrive- og tegnsprogsydelser.

Når der i kravspecifikationen henvises til konkrete love, bekendtgørelser mv., skal det forstås således, at tilbudsgiver skal leve op til den til enhver tid gældende lovgivning. De konkrete henvisninger er alene sat ind, for at give information om de pt. gældende regler.

## 2. Afgrænsning og omfang af de udbudte rammeaftaler

### 2.1 Skrive- og tegnsprogsydelserne

De udbudte rammeaftaler omfatter:

- Skrivetolkning
- Tegnsprogstolkning, herunder
  - Tegnsprogstolkning
  - Taktiltolkning
  - Tegnstøttet kommunikation
  - Mundhåndssystemtolkning
  - Taletolkning
  - Døv tegnsprogstolk
  - Døvblindetolkning

Se appendiks B for definition af de forskellige tolkeformer.

Udbuddet vedrører *ikke* fjerntolkning.

### 2.2 Brugere af tolkeydelsen

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

#### **Tolkemyndighedens ansvarsområde**

Tolkemyndighedens ansvarsområde er 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, undervisningsområdet eller aktiviteter efter folkeoplysningsloven.

Brugerne skal være registreret i Tolkemyndighedens Tolkeportal, for at kunne ansøge om bevilling til tolkning.

### **2.3 Andre myndigheders brug af Tolkeportalen**

Andre myndigheder, der er tilsluttet rammeaftalen, kan, men er ikke forpligtet til, at indkøbe tolkning til aktiviteter, hvor den anden myndighed har ansvar for at sikre tolkning.

Ordningen fungerer ved, at andre myndigheder, som ønsker at indkøbe tolkebistand, kan anmode Tolkemyndigheden om at opnå adgang til Tolkeportalen. Herefter kan den pågældende myndighed oprette konkrete bevillinger for borgere, der således kan søge tolke i overensstemmelse med bevillingen, ligesom der kan bestilles tolk til konkrete mødetidspunkter, uden at der er tilknyttet en bestemt borger.

Andre myndigheder kan anmode borgere om at kontakte Tolkemyndigheden for ansøgning om optagelse som brugere. Såfremt andre myndigheder anmoder Tolkemyndigheden direkte om en brugeroprettelse, kontakter Tolkemyndigheden den pågældende borger.

En komplet liste over myndigheder, som kan anmode om abonnement til Tolkeportalen, og som herefter kan trække på rammeaftalen, ses bagerst i denne kravspecifikation, jf. appendiks C. De myndigheder, som på et hvert givent tidspunkt har abonnement til Tolkeportalen, vil fremgå af Tolkeportalen under ansøgningsproceduren, ligesom en komplet liste kan findes på Tolkemyndighedens hjemmeside [www.dntm.dk](http://www.dntm.dk).

Andre myndigheders brug af tolk bliver særskilt faktureret af tolkeleverandøren efter fakturabilag fra Tolkeportalen. Betalingen sker således direkte mellem den pågældende myndighed og tolkeleverandøren. Tolkningen for andre myndigheders borgere skal derfor være tilknyttet myndighedens EAN nummer til tolkningen i Tolkeportalen og opgaven skal være oprettet i den pågældende myndigheds del af Tolkeportalen.

### **2.4 Omfanget af tolkeydelsen**

Tolkemyndighedens indkøb af tolkebistand er for 2018-19 budgetteret med 40 mio. kr. årligt, og det anslås, at andre myndigheders anvendelse af Tolkeportalen vil andrage 3 mio. kr. årligt.

Antal tolkebrugere er ultimo 2016 på landsplan omkring 3.100, fordelt med 76 % døve, 3 % døvblinde og 21 % hørehæmmede.

Omfanget kan påvirkes af ændringer i lovgivningen og af brugernes faktiske behov.

### 3. Proceduren for tildeling af konkrete tolkeopgaver

#### 3.1 Ansøgning og rekvirering af tolkebistand – Tolkemyndighedens område

##### Ansøgning om 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 indlogging 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**.

##### Rekvirering af tolk

Når brugeren har fået bevilget tolkning, kan brugeren frit vælge en tolk på Tolkeportalen, jf. afsnit a. Har brugeren ikke ønske om en bestemt tolk, sendes tolkningen i miniudbud blandt leverandørerne på Tolkeportalen, jf. afsnit b og c.

Brugeren kan i særlige akutte tilfælde rekvirere tolk uden forudgående bevilling, jf. afsnit d.

##### a) Frit valg

Brugere af tolkeydelserne har frit valg mellem leverandørerne på Tolkeportalen.

Når en leverandør modtager direkte anmodning i Tolkeportalen om at tolke for en bruger, har leverandøren 7 dage til at acceptere denne invitation i Tolkeportalen. Svares der ikke inden denne tidsfrist, eller svares der negativt, sendes opgaven automatisk i udbud blandt de øvrige leverandører i regionen, efter proceduren for interne udbud (afsnit b). Der gælder særlige vilkår for tildeling af hastende opgaver (afsnit c).

##### b) Internt udbud/miniudbud

Når tolkebrugeren har ansøgt Tolkemyndigheden om en tolk, og der ikke er ønsket en bestemt tolkeleverandør, sendes tolkeopgaven i internt udbud på Tolkeportalen, straks efter bevilling er sket.

Tolkeleverandører, der ønsker den pågældende tolkeopgave, skal angive dette i Tolkeportalen inden 24 timer. Tolkemyndigheden vil

herefter vælge den billigste tilbudte tolk, der kan opfylde tolkeopgaven.

Når der ved interne udbud i Tolkeportalen vælges leverandør, sker dette 24 timer efter udbuddets udsendelse. Der vælges ved interne udbud altid den leverandør, der for den konkrete tolkning har den billigste pris. Ved prisudvælgelsen sker denne således ikke efter den prioriterede beregning efter udbudsbetingelsernes afsnit 7.1 (pris), men efter hvilken pris der konkret beregnes til tolkning for tolkeopgaven i det pågældende postnummer (det vil sige pris efter region og zone). Den prioriterede beregning efter udbudsbetingelsernes afsnit 7.1 (pris) sker alene til udregning af en prioriteret pris, hvorefter tolkeleverandører udvælges til at indgå delrammeaftaler.

Inden for de 24 timer kan tolkeleverandøren til hver tid afmelde sit tilbud på Tolkeportalen.

#### c) **Hastebestilling af opgaver/straksudbud**

I **hastende tilfælde**, det vil sige tolkeopgaver, hvor der er mindre end 42 timer til aktivitetens påbegyndelse, kontaktes alle relevante tolkeleverandører ved internt udbud på Tolkeportalen, hvor det fremgår, at der er tale om en hastende opgave. Den tolkeleverandør, der først melder ind vil blive tildelt opgaven. Disse opgaver går således ikke automatisk til den billigst ledige tolkeleverandør. Såfremt tolkebruger har ønsket en bestemt tolkeleverandør, sendes opgaven dog direkte til denne.

#### d) **Akutbestilling af opgaver**

Tolkebruger kan udenfor kontortid bestille tolk til akutte opgaver, som defineret på [www.dntm.dk](http://www.dntm.dk) "Behov for akut tolkning", ved direkte henvendelse til en af Tolkemyndighedens tolkeleverandører.

De fire situationer, hvor der efterfølgende bevilliges tolkning som akut tolkning er:

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 den anvendte tolkeleverandør.

Der faktureres altid for minimum 4 timer ved akutte opgaver.

#### e) **Gruppetolkning**

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

Ved gruppetolkninger er Tolkemyndigheden berettiget, men ikke forpligtet, til at sende opgaven i miniudbud, selvom brugere har ønsket bestemte tolke. Tolkeleverandøren kan 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 tolkeleverandøren berettiget til at sætte yderligere en tolk på opgaven.

### **3.2 Ansøgning og rekvirering af tolkebistand – andre myndigheders sektoransvar**

Andre myndigheder der er tilknyttet aftalen, kan enten selv bestille tolke via miniudbud via Tolkeportalen, eller oprette konkrete bevillinger på brugere. Brugeren kan herefter selv bestille tolke i henhold til den givne bevilling.

Brugeren har valgfrihed mellem de tolkeleverandører, Tolkemyndigheden har aftaler med. Såfremt der ikke ønskes en bestemt tolkeleverandør, sendes bestillingen i miniudbud blandt alle de leverandører, der er i rammeaftaleområdet.

### **3.3 Bekræftelse af bestilling**

En uge før tidspunktet for tolkning skal leverandøren bekræfte bestillingen over for tolkebrugeren. Er der under en uge til tolkningen skal finde sted, skal tolkebrugeren have besked fra tolkeleverandøren snarest muligt.

### **3.4 Aflysning af tolkning**

Tolkemyndigheden eller brugeren kan til enhver tid afbestille en tildelt tolkeopgave. Tolkeleverandøren er ikke berettiget til at aflyse en opgave, vedkommende har accepteret.

En afbestilling er rettidig, hvis den afbestilles 7 døgn eller tidligere forud for påbegyndelsen af tolkeopgaven. Der henvises til rammeaftalens afsnit 5.2.

## **4. Pris, betaling og fakturering**

### **4.1 Pris**

Leverandøren skal i tilbuddet, bilag 2, angive prisen pr. tolketime for hver af zonerne 1 (undt. ved tilbud på tolkeydelser i Region Sjælland), 2 og 3, jf. Appendiks A, der indeholder en komplet liste over hvilke postnumre, der hører til hvilken zone.

Prisen skal angives eksklusiv aften-og weekendtillæg, som er fast.

For alle fem regioner gælder en maksimumpris pr. tolketime på:

- Zone 1: 620 kr.
- Zone 2: 850 kr.
- Zone 3: 1.000 kr.

Priser over disse maksimumspriser vil ikke blive accepteret. Det vil sige, at der vil blive set bort fra tilbud, der indeholder højere priser.

Zonepriserne gælder kun de første 4 timer af en tolkning, herefter afregnes altid zone 1 prisen.

### **Aften- og weekendtillæg**

Tolknings aften (kl. 17:00–07:00) udløser tillæg på 82 kr. pr. tolketime.

Tolknings weekend (lørdag kl. 06:00 – mandag kl. 06:00) og helligdage udløser tillæg på 153 kr. pr. tolketime.

Der vil også i weekender og på helligdage blive ydet aftentillæg, såfremt betingelserne herfor er opfyldt. Såfremt en tolkeopgave eksempelvis sker lørdag aften, vil der således både være tillæg for weekend og for aften.

### **Geografisk tillæg**

Tolknings til aktiviteter på ikke brofaste øer, udløser et geografisk tillæg på 2000 kr., for Bornholm dog 3500 kr. Det geografiske tillæg er til dækning af de særlige omkostninger, der er forbundet med at komme til øen, herunder den længere transporttid. Tillægget beregnes som et fast geografisk tillæg pr. tolkeopgave pr. tolk. En opgave defineres som opgaver for den samme bruger indenfor et kortere tidsrum.

Eksempel: En bruger skal til læge mandag formiddag, og ønsker at deltage i et foredrag samme dag en time efter. Der gives ét samlet geografisk tillæg til opgaverne.

Eksempel: En bruger deltager i tre dage i Folkemøde på Bornholm og der er to tolkninger hver dag. Der afregnes med ét geografisk tillæg pr. tolk.

Ved aktivitetsforløb, hvor tolken skønner det er urimeligt med alene et geografisk tillæg pr. tolk, kan Tolkemyndigheden skønsmæssigt fastsætte tillægget.

Tolkemyndigheden forbeholder sig ret til at ændre i disse områder, så der dels kan tilføjes yderligere områder, dels kan tillægget for de



enkelte områder reguleres, ligesom der kan ske en differentiering i forhold til skrivetolkeopgaver og tegnsprogsopgaver.

Ved flertolkeopgaver ydes ét tillæg pr. tolk.

Aflyses tolkeopgaven udløses det geografiske tillæg som udgangspunkt ikke.

For Bornholm gælder, at der ved fast gentagne opgaver konkret kan aftales anden ordning omkring geografisk tillæg.

### **Omkostninger til transport og andre udgifter**

Omkostninger til transport med videre skal indregnes i de tilbudte timepriser.

Der gives ikke tillæg til betaling af adgangsbilletter med videre.

### **Tillæg for særligt krævende tolkninger**

Særligt vanskelige tolkeopgaver udløser et tillæg på 128 kr. pr. tolketime.

Der vil i bevillingen være taget stilling til, om opgaven berettiger til særligt krævende tillæg. Tolken kan ved afslutning desuden angive dette, hvorefter Tolkemyndigheden træffer beslutning om særligt tillæg, og informerer tolkeleverandøren herom.

Udgangspunktet er, at *tolkninger der kræver særlig forberedelse af tolken, eller som er særligt krævende, giver tillæg.*

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 i en tegnbank el. lign., 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 (typisk engelsk), hvilket bevirker at tolken udover det faglige indhold også skal forholde sig til at tolke andre sprog.
- Taktiltolkning

### **Tolkning under ledsagelse**

Tolkning under ledsagelse faktureres efter pågået tid og med kr. 320,- pr. time, idet der kun tolkes meget sporadisk.

## **4.2 Betaling**

Tilbudsgiver betales for første hele tolketime, herefter efter pågået tid. Efter fire timers tolkning i den enkelte opgave, afregnes der for zone 1, uanset hvor i landet tolkningen foregår. Der betales ikke for transporttid.

Akutte opgaver aflønnes dog altid 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. pause.

Betaling for tolkeydelserne sker på baggrund af de tilbudte priser i den zone, hvor tolkningen skal leveres. Ved tolkeopgaver af mere end fire timers varighed, afregnes efterfølgende timer (dvs. time 5, 6, 7 etc.) dog altid til prisen for zone 1, for Region Sjælland dog zone 2.

## **4.3 Dokumentation for tolkningens gennemførelse**

Brugerens kvittering for modtaget tolkning skal dokumenteres for Tolkemyndigheden. Dette kan ske enten via afslutning af sagen med Tolkeportalens app på smartphone, eller ved efterfølgende at indskanne underskriften til Tolkeportalen via computer og afslutte sagen.

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

Er det i særlige situationer (eksempelvis ved svigtende netadgang, brugerens forsvinden fra aktiviteten, særlige etiske overvejelser eller lignende) ikke muligt at få brugerens underskrift, noteres dette i Tolkeportalen ved sagens afslutning.

Underskriftsskemaer kan ikke tilsendes Tolkemyndigheden på anden måde end beskrevet her.

## **5. Generelle betingelser**

### **5.1 Antal tolke på en opgave**

Som udgangspunkt varetages tolkningen af én tolk.

I visse tilfælde varetages tolkeopgaven af to tolke samtidigt. Brugen af to-tolkebestand skal tage udgangspunkt i, på hvilken måde tolkebrugerens udnytter eller er afhængig af tolkebestanden og i relation til tolkningens sværhedsgrad. Tolkemyndigheden kan til enhver tid fastsætte tolkeantallet for en konkret opgave.

Vurderingen af, om en tolkeopgave skal løses ved levering af en eller to tolke skal tage 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 dog hver især har behov for pause af samme længde, men ikke nødvendigvis samtidig; der tolkes således 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 er meget kompleks, konferencer, forelæsninger på universitetsniveau og lignende.
- Hvis tempoet skønnes at være usædvanligt højt. Der kan eksempelvis være tale om skiftende talere, usædvanligt højt taletempo og lignende. 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, hvori der indgår debat eller diskussion.
- Til specielle tolkninger, for eksempel tolkning af teaterforestillinger, koncerter, biografforestillinger med mere. I særlige tilfælde, hvor der kræves megen forberedelse, eksempelvis teaterforestillinger, kan der træffes særlig aftale om timeforbruget med tolkemyndigheden.
- Ved fremmedsprogstolkning. Ved mindre møder af op til en times varighed med maksimalt én døv og to hørende deltagere, skal opgaven som udgangspunkt løses af én tolk
- 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.

### **5.2a Krav om maksimal belastningsgrad af tolken**

Som led i højnelse af tolkningernes generelle kvalitetsniveau er det et krav, at de anvendte tolke maksimalt må tolke 24 timer ugentligt, opmålt som et gennemsnit over kvartalet. Tolkemyndigheden kan i særlige tilfælde dispensere herfra.

### **5.2b Retstolkning**

Ved retstolkning er det et krav, at tolken skal have gennemført kursus i retstolkning.

### **5.3 Opførsel, fremtræden og fleksibilitet**

Det er et krav, at leverandøren har forståelse og respekt for den

enkelte tolkebrugers funktionsnedsættelse.

Leverandøren skal agere på baggrund af tolke-etiske retningslinjer, herunder loyalt formidle kommunikationen mellem de implicerede parter.

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.

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 projektets/ansættelsesforholdets ophør.

#### **5.4 Regionsvis levering**

Leverandøren skal kunne levere tolkning i hele den region, der gives tilbud på. Hvis der gives tilbud på Region Hovedstaden, skal der således også kunne leveres tolkninger på Bornholm.

#### **5.5 Tolkeportal**

Det er et krav, at leverandøren skal anvende Tolkeportalen.

Der er mulighed for at eksportere data fra Tolkeportalen til eget fagsystem, så genindtastning af data undgås. Tolkemyndigheden har sikret mulighed for eksport af data fra Tolkeportalen.

Tolkeleverandøren skal selv finansiere import i eget fagsystem.

#### **5.6 Egenkontrol af leverancerne**

Tilbudsgiveren skal i tilbuddet, jf. bilag 2, beskrive en egenkontrolprocedure, der på en betryggende måde sikrer, at ydelserne lever op til kravene om maksimal belastningsgrad, opførelse/fremtræden, kvaliteten af tolkningerne, tolkenes arbejdsmiljø og fakturering.

#### **5.7 Tilsyn med kvalitet af tolkning**

Tolkeleverandøren er pligtig til på ethvert tidspunkt at modtage såvel anmeldt som uanmeldt tilsyn fra Tolkemyndigheden.

Tilsynspersonalet vil være legitimeret med fotolegitimation udstedt af Socialstyrelsen.

Tolkemyndigheden er berettiget til at foretage generelt tilsyn med tolkeleverandørens administrationssted for at sikre, at administrationen af ydelser efter dette udbud håndteres forsvarligt (tavshedspligt, anvendelse af Tolkeportalen med mere).

Derudover foretager Tolkemyndigheden tilsyn med de gennemførte tolkninger kvalitet, for at sikre, at disse lever op til kravene i dette udbud. Kvalitetskontrollen vil normalt ske efter forudgående anmeldelse heraf, men kan ske uanmeldt. I kontrollen indgår dels vurdering af de tolkeetiske regler, samarbejde med tolkebrugeren og tolkningens kvalitet.

## **5.8 Krav ved gennemførelse af tolkninger**

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

## **5.9 Udlandstolkninger**

Ansøgning om udlandstolkning efter bekendtgørelse 1630 af 16. december 2016, § 5, skal ske efter retningslinjerne på [www.dntm.dk](http://www.dntm.dk), hvor krav til ansøgningen er indeholdt. Rejsetid kan honoreres med kr. 320,- pr. time.

## **6. Krav til tolkenes kvalifikationer**

### **6.1 Grundlæggende kvalifikationer, tegnsprog- og skrivetolk**

Det er et krav, at leverandøren anvender tolke, som her gennemført tolkeuddannelsen og afsluttet den med eksamen efter Bekendtgørelse om uddannelse til tegnsprogs- og mund-håndsystem-tolk (Bekendtgørelse nr. 910 af 3. juli 2013). På [www.dntm.dk](http://www.dntm.dk) findes en oversigt over de tolkeuddannelser, der accepteres.

### **6.2 Dispensationsmulighed**

Tolkemyndigheden kan dispensere fra uddannelseskravet, således at personer, der er begyndt erhvervet som tolk før tolkeuddannelsen blev oprettet, og som kan dokumentere at have modtaget kurser i tolkning, og fungeret som tolk i længere tid, kan få tilladelse til at tolke under rammeaftalerne. De nærmere betingelser for en dispensation vil kunne fås ved henvendelse på [bk@dntm.dk](mailto:bk@dntm.dk).

Tolkemyndigheden kan ligeledes give dispensation til anvendelse af døve tegnsprogstolke certificeret af Tolkemyndigheden.

Tolkemyndigheden kan desuden certificere erfarne tegnsprogstolke, der er uddannet før skrivetolkning blev en del af tolkeuddannelsen, som skrivetolke, efter et af Tolkemyndigheden godkendt kursusforløb.

### **6.3 Efter- og videreuddannelse af tolke**

Tilbudsgiver skal i tilbuddet, jf. bilag 2, angive efter- og videreuddannelses tilbud til de tilbudte tolke.

Efter- og videreuddannelsestilbuddene kapitaliseres.

#### **6.4 Anvendelse af døve tegnsprogstolke**

Tolkemyndigheden har i et notat (se [www.dntm.dk](http://www.dntm.dk)), beskrevet mulighederne for at anvende døve tegnsprogstolke. Helt overordnet er der fire krav, der skal være opfyldt, for at der kan gives dispensation:

1. Den døve tegnsprogstolk skal være certificeret af Tolkemyndigheden.
2. Den døve tegnsprogstolks deltagelse skal være afgørende for, at kommunikationen med den pågældende bruger overhovedet er mulig.
3. Den døve tegnsprogsbruger har selv ønsket at anvende døv tegnsprogstolk.
4. Den døve tegnsprogstolk medbringer selv sin feeder, i form af en hørende tegnsprogstolk bevilliget af jobcenter.

## Appendiks A: zoneinddeling:

- Zonerne følger følgende princip: Zone 1 er byerne Ålborg, Aarhus, Fredericia, Odense og København, og herudfra i en afstand af ca. 25 kilometer. Zone 2 er områder beliggende 25 – 75 km fra zone 1, og zone 3 er områder, der er beliggende over 75 km fra ovennævnte byer.
- Bemærk, at der er ændringer i forhold til sidste udbudsrunde, idet afstandskravet er gennemført i højere grad end før.
- Tolkeportalen opgør zoneberegning ud fra følgende postnummerfordeling:

Zone 1	800	877	900	999	1000	1001	1003	1004	1005	1006	1007	1008	1009
	1010	1011	1012	1013	1014	1015	1016	1017	1018	1019	1020	1021	1022
	1023	1024	1025	1026	1050	1051	1052	1053	1054	1055	1056	1057	1058
	1059	1060	1061	1062	1063	1064	1065	1066	1067	1068	1069	1070	1071
	1072	1073	1074	1092	1093	1095	1098	1100	1101	1102	1103	1104	1105
	1106	1107	1110	1111	1112	1113	1114	1115	1116	1117	1118	1119	1120
	1121	1122	1123	1124	1125	1126	1127	1128	1129	1130	1131	1140	1147
	1148	1149	1150	1151	1152	1153	1154	1155	1156	1157	1158	1159	1160
	1161	1162	1163	1164	1165	1166	1167	1168	1169	1170	1171	1172	1173
	1174	1175	1190	1200	1201	1202	1203	1204	1205	1206	1207	1208	1209
	1210	1211	1212	1213	1214	1215	1216	1217	1218	1219	1220	1221	1240
	1250	1251	1252	1253	1254	1255	1256	1257	1258	1259	1260	1261	1262
	1263	1264	1265	1266	1267	1268	1270	1271	1291	1300	1301	1302	1303
	1304	1306	1307	1308	1309	1310	1311	1312	1313	1314	1315	1316	1317
	1318	1319	1320	1321	1322	1323	1324	1325	1326	1327	1328	1329	1349
	1350	1352	1353	1354	1355	1356	1357	1358	1359	1360	1361	1362	1363
	1364	1365	1366	1367	1368	1369	1370	1371	1390	1399	1400	1401	1402
	1403	1404	1405	1406	1407	1408	1409	1410	1411	1412	1413	1414	1415
	1416	1417	1418	1419	1420	1421	1422	1423	1424	1425	1426	1427	1428
	1429	1430	1431	1432	1433	1434	1435	1436	1437	1438	1439	1440	1441
	1448	1450	1451	1452	1453	1454	1455	1456	1457	1458	1459	1460	1461
	1462	1463	1464	1465	1466	1467	1468	1470	1471	1472	1473	1500	1501
	1502	1503	1504	1505	1506	1507	1508	1509	1510	1532	1533	1550	1551
	1552	1553	1554	1555	1556	1557	1558	1559	1560	1561	1562	1563	1564
	1566	1567	1568	1569	1570	1571	1572	1573	1574	1575	1576	1577	1590
	1592	1595	1599	1600	1601	1602	1603	1604	1605	1606	1607	1608	1609
	1610	1611	1612	1613	1614	1615	1616	1617	1618	1619	1620	1621	1622
	1623	1624	1630	1631	1632	1633	1634	1635	1639	1640	1650	1651	1652
	1653	1654	1655	1656	1657	1658	1659	1660	1661	1662	1663	1664	1665
	1666	1667	1668	1669	1670	1671	1672	1673	1674	1675	1676	1677	1699
	1700	1701	1702	1703	1704	1705	1706	1707	1708	1709	1710	1711	1712
	1713	1714	1715	1716	1717	1718	1719	1720	1721	1722	1723	1724	1725
	1726	1727	1728	1729	1730	1731	1732	1733	1734	1735	1736	1737	1738
1739	1748	1749	1750	1751	1752	1753	1754	1755	1756	1757	1758	1759	
1760	1761	1762	1763	1764	1765	1766	1770	1771	1772	1773	1774	1775	
1777	1778	1780	1782	1783	1784	1785	1786	1787	1788	1789	1790	1795	
1799	1800	1801	1802	1803	1804	1805	1806	1807	1808	1809	1810	1811	
1812	1813	1814	1815	1816	1817	1818	1819	1820	1822	1823	1824	1825	
1826	1827	1828	1829	1835	1850	1851	1852	1853	1854	1855	1856	1857	
1860	1861	1862	1863	1864	1865	1866	1867	1868	1870	1871	1872	1873	

	1874	1875	1876	1877	1878	1879	1900	1901	1902	1903	1904	1905	1906	
	1907	1908	1909	1910	1911	1912	1913	1914	1915	1916	1917	1920	1921	
	1922	1923	1924	1925	1926	1927	1928	1931	1950	1951	1952	1953	1954	
	1955	1956	1957	1958	1959	1960	1961	1962	1963	1964	1965	1966	1967	
	1970	1971	1972	1973	1974	1999	2000	2100	2200	2300	2400	2450	2500	
	2600	2605	2610	2620	2625	2630	2633	2635	2640	2650	2660	2665	2670	
	2700	2720	2730	2740	2750	2760	2765	2770	2791	2800	2820	2830	2840	
	2850	2860	2870	2880	2900	2920	2930	2942	2950	3460	3500	3520	3670	
	5000	5029	5090	5100	5200	5210	5220	5230	5240	5250	5252	5260	5270	
	5290	5300	5320	5330	5350	5370	5380	5400	5463	5464	5466	5591	5592	
	5450	5462	5471	5474	5485	5491	5492	5500	5540	5550	5560	5580	5690	
	5792	5863	6000	6051	6052	7000	7007	7029	7080	7100	7120	8000	8100	
	8200	8210	8220	8229	8230	8240	8245	8250	8260	8270	8310	8320	8330	
	8340	8355	8361	8362	8380	8381	8382	8462	8464	8471	8520	8530	8541	
	8543	9000	9020	9029	9100	9200	9210	9220	9230	9260	9270	9280	9293	
	9310	9320	9362	9380	9381	9382	9400	9430	9440	9530				
Zone 2	2680	2690	2960	2970	2980	2990	3000	3050	3060	3070	3080	3100	3120	
	3140	3150	3200	3210	3220	3230	3250	3300	3310	3320	3330	3360	3370	
	3390	3400	3450	3480	3490	3540	3550	3600	3630	3650	3660	4000	4040	
	4050	4060	4070	4100	4105	4129	4130	4140	4160	4171	4180	4190	4173	
	4174	4293	4295	4296	4300	4320	4330	4340	4350	4360	4370	4390	4420	
	4440	4600	4621	4622	4623	4632	4640	4654	4652	4653	4660	4671	4672	
	4673	4681	4682	4683	4684	4690	4733	5390	5600	5610	5620	5631	5642	
	5672	5683	5700	5750	5762	5771	5772	5800	5850	5853	5854	5856	5871	
	5874	5881	5882	5883	5884	5892	6040	6064	6070	6091	6092	6093	6094	
	6100	6230	6500	6510	6520	6534	6535	6541	6560	6580	6600	6621	6622	
	6623	6630	6640	6650	6660	6670	6682	6683	6690	6752	6753	7130	7140	
	7150	7160	7171	7173	7182	7183	7184	7190	7200	7250	7260	7300	7321	
	7323	7330	7361	7362	7430	7441	7442	7741	7742	8300	8350	8370	8400	
	8410	8420	8444	8450	8472	8500	8544	8550	8560	8570	8581	8585	8586	
	8600	8620	8632	8641	8643	8653	8654	8660	8670	8680	8700	8721	8722	
	8723	8732	8740	8751	8752	8762	8763	8765	8766	8781	8782	8783	8830	
	8832	8840	8850	8860	8870	8881	8882	8883	8900	8920	8930	8940	8950	
	8960	8961	8963	8970	8981	8983	8990	9240	9300	9330	9340	9352	9370	
	9460	9480	9490	9492	9493	9500	9510	9520	9541	9550	9560	9574	9575	
	9600	9610	9620	9631	9632	9640	9670	9681	9690	9700	9740	9750	9760	
	9800	9830	9850	9870	9881	9900	9970	9981						
Zone 3	3700	3720	3730	3740	3751	3760	3770	3782	3790	4200	4220	4230	4241	4242
	4243	4250	4261	4262	4270	4281	4291	4400	4450	4460	4470	4480	4490	
	4500	4520	4532	4534	4540	4550	4560	4571	4572	4573	4581	4583	4591	
	4592	4593	4700	4720	4735	4736	4750	4760	4771	4772	4773	4780	4791	
	4792	4793	4800	4840	4850	4862	4863	4871	4872	4873	4874	4880	4891	
	4892	4894	4895	4900	4912	4913	4920	4930	4941	4943	4944	4951	4952	
	4953	4960	4970	4983	4990	5932	5900	5935	5953	5960	5970	5985	6200	
	6240	6261	6270	6280	6300	6310	6320	6330	6340	6360	6372	6392	6400	
	6430	6440	6452	6470	6700	6701	6705	6710	6715	6720	6731	6740	6760	
	6771	6780	6792	6800	6818	6823	6830	6840	6851	6852	6853	6854	6855	
	6857	6862	6870	6880	6893	6900	6920	6933	6940	6950	6960	6971	6973	
	6980	6990	7270	7280	7400	7401	7429	7451	7470	7480	7490	7500	7540	
	7550	7560	7570	7600	7620	7650	7660	7673	7680	7700	7730	7752	7755	
	7760	7770	7790	7800	7830	7840	7850	7860	7870	7884	7900	7950	7960	
	7970	7980	7990	8305	8592	8800	8831	9940	9982	9990				



## Appendiks B - Tolkebegreber

**Tegnsprogstolk:** En tegnsprogstolk oversætter simultant samtaler mellem hørende og døve. Tegnsprogstolken skal tolke 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 skrivetolk er en person, der skriver alt, hvad der bliver sagt, så en person, der har høreproblemer, kan læse på en skærm, hvad der bliver sagt. Den typiske skrivetolkebruger er en svært hørehæmmet eller døvbleven person.

**Tegnstøttet kommunikation:** Tegnstøttet kommunikation er en 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. I taktil kommunikation skal hele indholdet af sætningen gå gennem den samme kanal, følesansen. Tolken holder den døvblinde i hånden, mens der tolkes, så den døvblinde kan mærke, hvordan tegnene formes. En taktiltolk skal tolke både det auditive og det visuelle.

**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:** Stemmetolkning er for tolkebrugere, 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. Tolken skal være certificeret af Tolkemyndigheden.

**Døvblindetolkning:** Der leveres et miks af forskellige tolketyper, for dels ikke at udtrætte den døvblinde tolkebruger, og for at udnytte de forskellige tolketyper særlige forcer.

## **Appendiks C – Liste over de myndigheder, der ønsker at kunne gøre brug af Tolkemyndighedens rammeaftale**

Her er oplistet de myndigheder, der foruden Tolkemyndigheden er omfattet af dette udbud af fysisk tolkning:

Justitsministeriets område

Udlændinge- og Integrationsministeriets område

Region Hovedstaden

Region Nordjylland

Region Sjælland

Region Syddanmark

Albertslund Kommune

Allerød Kommune

Ballerup Kommune

Egedal Kommune

Faxe Kommune

Fredensborg Kommune

Frederikssund Kommune

Gentofte Kommune

Gladsaxe Kommune

Glostrup Kommune

Halsnæs Kommune

Helsingør Kommune

Herlev Kommune

Hillerød Kommune

Holbæk Kommune

Københavns Kommune

Lejre Kommune

Lyngby-Taarbæk Kommune

Ringsted Kommune  
Rødovre Kommune  
Sorø Kommune  
Tårnby Kommune  
Vallensbæk Kommune  
Aabenraa Kommune  
Aarhus Kommune  
Fanø Kommune  
Favrskov Kommune  
Hedensted Kommune  
Haderslev Kommune  
Horsens Kommune  
Hedensted Kommune  
Langeland Kommune  
Nyborg Kommune  
Odder Kommune  
Odense Kommune  
Randers Kommune  
Rebild Kommune  
Ringkøbing-Skjern Kommune  
Samsø Kommune  
Silkeborg Kommune  
Skanderborg Kommune  
Struer Kommune  
Svendborg Kommune  
Tønder Kommune