



DEN
NATIONALE
TOLKE
MYNDIGHED



Socialstyrelsen

Beretning for 2021

april 2022

Viden til gavn

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

April 2022

Download eller se rapporten på
www.dntm.dk.

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse
af kilde.

ISBN: kontakt isbn@socialstyrelsen.dk

Indhold

Indledning	2
Tolkebrugere	3
Brugerantal	3
Bevillingerne	3
Tidsubegrænset tolkning	5
Timebankstolkning	5
Bevillingsbegrænset tolkning (puljer)	7
Gruppetolkninger	8
For sent aflyste tolkninger	9
Udækkede tolkninger	9
Andre myndigheders brug af Tolkmyndighedens rammeaftaler	10
Tolkmyndighedens administration	11
Ankesager	11
Kursus i tegnsprog for kolleger	11
Smileyundersøgelse	11
Kontrol og kontroltilsyn	14
Udbud af tolkebistand	14
Projekter afsluttet i 2021	16
Økonomi 2021	18
Opgaver og projekter 2021	18

Indledning

I forhold til driften har 2021 fortsat været præget af Covid-19, med skiftende nedlukninger og genåbninger af samfundet, hvor aktiviteter er blevet aflyst, udsat og rykket rundt.

Herudover har der været arbejdet intenst med udformning af et nyt udbud af tolkeleverancer. Udbuddet blev udformet med ambitioner om at sikre bedre forsyningssikkerhed, bedre kvalitet og større effektivitet, ved at forsøge at styrke ledelse, koordination og samarbejde på området. Sideløbende med udbudsarbejdet blev der gennemført gennemgribende ændringer i Tolkeportalen, så den kunne håndtere nye sagsgange og prisberegninger, der var en følge af det nye udbud.

I december måned blev det klart, at der ikke var indkommet gyldige tilbud på fjerntolketjenesten, hvilket betød en hurtig markedsafdækning, med efterfølgende indgåelse af en etårig midlertidig kontrakt.

Tolkemyndighedens beretninger er i sin opbygning ens fra år til år fordi det så er nemt for læseren at sammenligne de forskellige emner og områder år for år.

Odense, marts 2022

Tolkebrugere

Brugerantal

Det samlede antal brugere steg med 17 tolkebrugere, idet der er oprettet 79 nye brugere og 62 brugere er afgået ved døden i årets løb. Tolkeportalen laver automatisk opslag i CPR-registret hver måned, og registrerer i den forbindelse automatisk de brugere, der er afgået ved døden.

Tabel 1: Udvikling i antallet af tolkebrugere i perioden 2011 – 2021.

	Ultimo 2011	Ultimo 2012	Ultimo 2013	Ultimo 2014	Ultimo 2015	Ultimo 2016	Ultimo 2017	Ultimo 2018	Ultimo 2019	Ultimo 2020	Ultimo 2021
Brugere	2.677	2.826	2.977	3.075	3.196	3.102	3.130	3.222	3.125	3121	3138
Nye	226	149	151	98	121	-94	28	92	-97 (76)*	-4	17

Af de 79 nye brugere er 44 kvinder og 35 mænd, der fordeler sig med 40 nye hørehæmmede brugere, 35 døve brugere og 4 døvblinde brugere. Aldersfordelingen blandt de nye brugere er 1 ung, 59 i den erhvervsaktive alder og 19 brugere er 67+.

Tabel 2: Aldersfordelingen af nye brugere og blandt alle brugere

Nye brugere			Alle brugere		
Aldersinterval	Antal	Procent	Aldersinterval	Antal	Procent
0-17	1	1	0-17	17	1
18-66	59	75	18-66	2.103	67
67 +	19	24	67 +	1.018	32

Fordelingen mellem kvinder og mænd og handicaptypen viser, at der er en lille overvægt af kvinder blandt alle brugere, hvilket er tilsvarende gruppen af nye brugere, men at andelen af nye brugere der er hørehæmmede er større end blandt de eksisterende brugere.

Tabel 3: Fordeling af kvinder og mænd efter handicaptypen

	Kvinder	Mænd	Samlet
Døv	1173	1068	2241
Døvblind	68	38	106
Hørehæmmede	508	283	791
I alt	1749	1389	3138

Bevillingerne

Tolkemyndigheden bevilliger tre typer tolkning, hvor opdelingen er tilknyttet den aktivitet, der ansøges om tolkebistand til:

1. Tidsubegrænset tolkning, hvor der bevilliges tolkebistand til al den aktivitet, brugeren ønsker uden begrænsning i omfanget. Aktiviteter for tidsubegrænset tolkning er oplyst i *Bekendtgørelse om aktiviteter med tidsubegrænset tolkning til personer med hørehandicap*, bekendtgørelse nr. 945 af 27/7 2010.
2. Timebankstolkning, hvor bevillingen trækkes fra brugerens timebank.
3. Bevillingsbegrænset tolkning til bestemte aktiviteter, der ellers ville have været timebankstolkninger, til dagligt kaldet "puljer". Aktiviteter herunder fremgår af *Bekendtgørelse om bevillingsbegrænset tolkning efter lov om tolkning til personer med*

hørehandicap, Bekendtgørelse nr. 1630 af 16/12 2016

Eksempler:

- Lægebesøg er tidsubegrænset tolkning, da det er med i listen i bekendtgørelsen om tidsubegrænset tolkning, fordi læger er privatpraktiserende erhvervsdrivende, uden ansvar for at sikre tolkebistand.
- Derimod er konsultation hos dyrlæge ikke nævnt i bekendtgørelsen, og tolkebistand hertil hører derved under timebank.
- Tolkebistand til en større privat fest er ikke med på listen i bekendtgørelsen, og dermed hører det under timebanken – men aktiviteten er med i Bekendtgørelse om bevillingsbegrænset tolkning efter lov om tolkning til personer med hørehandicap, Bekendtgørelse nr. 1630 af 16/12 2016, og hører derved ikke under timebanken, men i stedet er der tale om bevillingsbegrænset tolkning (puljer).

Der blev i 2021 afregnet for 36.254 timers fysisk tolkning (32.605 timer i 2020). Hertil kommer 24.689 fjerntolkninger (21.458 fjerntolkninger i 2020) samt 6 bevillinger til tolkninger i udlandet.

Tabel 4: Oversigt over alle bevillinger i 2021 fordelt efter måned og region. Fjerntolkninger og udlandsopgaver er ikke medregnet.

Måned	Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark	I alt
Januar	498	178	49	154	339	1218
Februar	476	190	29	151	298	1144
Marts	636	248	42	178	466	1570
April	632	236	54	176	460	1558
Maj	733	326	81	176	448	1764
Juni	874	366	79	158	583	2060
Juli	437	157	54	82	255	985
August	714	328	73	106	577	1798
September	821	428	77	152	688	2166
Oktober	666	380	101	125	545	1817
November	717	377	86	105	541	1826
December	530	268	48	91	441	1378
I alt	7.734	3.482	773	1.654	5.641	19.284

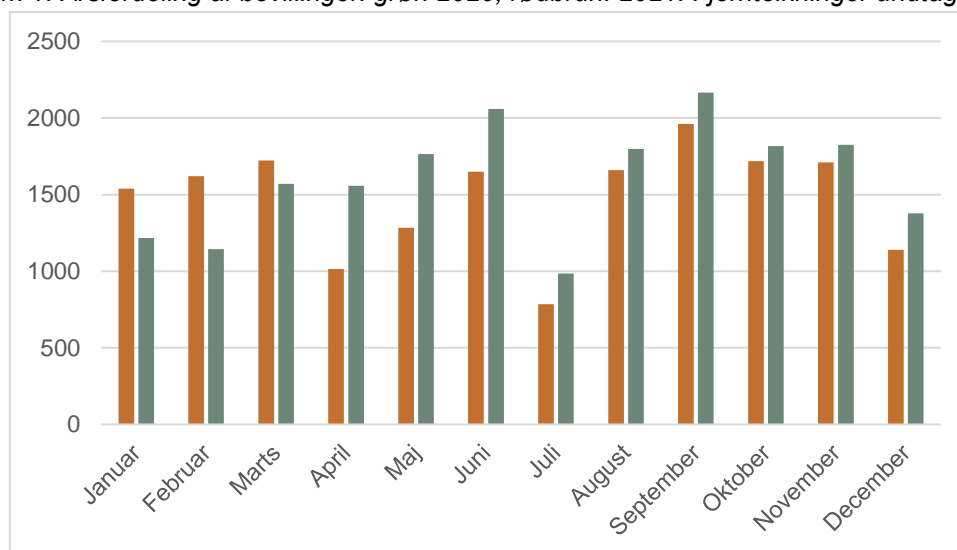
Der har generelt været et fald i behovet for tolkebistand i forhold til 2020, undtaget dog i Region Sjælland, der oplevede en stigning i behovet for tolkebistand.

Tabel 5: Procentvis fald i antallet af bevillinger af fysisk tolk fra 2020 til 2021.

Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark	I alt
15,7	3,7	8,0	-7,8	7,4	2,6

Det ses i diagram 1, at årstidsvariationen følges nogenlunde, dog at Covid-19 restriktionerne, som blev genindført i oktober hurtigt slog igennem på behovet for tolkebistand.

Diagram 1: Årsfordeling af bevillinger. grøn 2020, rødbrun: 2021. Fjerntolkninger undtaget.



Tidsubegrænset tolkning

Tidsubegrænset tolkning bevilliges til aktiviteter, der er nødvendige for, at personer med hørehandicap kan deltage i samfundslivet på lige fod med andre borgere. Aktiviteterne er fastsat ved bekendtgørelse om aktiviteter med tidsubegrænset tolkning til personer med hørehandicap (bekendtgørelse 845 af 27/7 2010). Bekendtgørelsen skal læses i lyset af Tolkelovens § 1, stk. 2: "Loven finder ikke anvendelse på tolkning, der er reguleret af anden lovgivning".

De ti mest benyttede aktiviteter nærmer sig igen situationen før covid-19. Således er kirkegang igen på listen, og rådgivermøde i bank er forsvundet igen.

Tabel 6: De 10 hyppigste aktiviteter under tidsubegrænsede tolkninger, sorteret efter antal tolkninger.

Aktivitet	Antal	Tolket timer	Afregnet	Gns. tid	Gns. pris
Praktiserende læge	2.853	2.660	1.762.803	0,93	618
Aktiviteter i handicaporganisationer	2.628	11.565	9.255.251	4,40	3522
Fysioterapeut, kiropraktor, ergo/fodterapeut (lægehenvist)	1.588	1.530	1.042.617	0,96	657
Speciallæge	976	982	644.984	1,01	661
Tandlæge, tandtekniker	817	815	541.4995	1,00	663
Bolig	658	1.073	782.871	1,63	1190
Ulønnet frivilligt arbejde	545	1.371	1.004.227	2,51	1843
Samfundsnyttigt	489	775	563.499	1,58	1152
Foreningsbaseret aktivitet	470	969	711.528	2,06	1514
Kirke	306	373	329.283	1,22	1076

Timebankstolkning

Tolkning efter timebanken har hjemmel i Tolkelovens § 12. Hver bruger er tildelt et årligt antal timer til brug for tolkning, der ikke er omfattet af tidsubegrænset tolkning. Fremgår en aktivitet ikke i bekendtgørelsen om tidsubegrænset tolkning, er der tale om en aktivitet efter timebanken.

Også i forhold til timebankstolkningen er der sket mindre ændringer. Eksempelvis er der tolket 500 færre timer i forhold til 2019, hvilket er udtryk for covid-19, da mange private fester, koncerter og arrangementer ved højtider har været aflyst.

Table 7: Timebankstolkninger bevilliget i 2021.

Aktivitet	Bevillinger	Tolket timer	Afregnet	Gns. tid	Gns. pris/tolkning
Privat (timebank)	671	936	739.146	1,39	1102
Koncert, foredrag, rundvisning mv. (timebank)	68	157	117.836	2,31	1733
Handel (timebank)	137	141	94.839	1,03	692
Dyrlæge og dyrehospital (timebank)	96	92	60.547	0,96	631
Privat fest (timebank)	90	277	232.042	3,08	2578
Frisør, wellness mv. (timebank)	45	56	36.427	1,24	809
Jule-påske-familiefrokost (timebank)	68	154	126.137	2,26	1855
Podcast og video (timebank)	55	59	36.945	1,06	672
Aktiviteter HF, gymnasium (timebank)	2	4	3410	2,00	1705
Private uddannelser og kurser (timebank)	12	28	23.120	2,33	1927
I alt	1.244	1.902	1.470.448	1,77	1.370

Den hyppigst anvendte aktivitet med timebankstolkning er 'private aktiviteter'. Tolkebrugere kan anvende denne aktivitetstype, hvis man eksempelvis har fået afslag på tolkebistand fra andre sektorer, men fortsat ønsker tolk. Det pågældende afslag sætter tolkebrugeren i en situation, hvor der ikke vil blive tilbudt tolkebistand, hvilket tolkebrugeren har fået afgørelse på. Derfor vil disse situationer være dækket af Tolkemyndighedens kompetence, idet Tolkemyndigheden efter Tolkelovens § 1, stk. 1 skal sikre personer med hørehandicap en enkel og smidig adgang til tolkning.

Reelt betyder denne fortolkning af regelgrundlaget, at tolkebrugeren opnår tolkebistand, at denne anvender "sine" timebankstimer på en anden myndigheds område, og at den manglende adgang til tolkebistand efter sektoransvaret hos den pågældende myndighed skjules. Andre eksempler på "privat" aktiviteten kan være hospitalsbesøg uden at være nærmeste pårørende, eller at besøge et hørende familiemedlem.

Som for tidsubegrænset tolkebistand er der sket en stigning i behovet for timebankstolkninger hen mod en normaltilstand i samfundet.

Table 8: Antal brugere opdelt efter forbrug af 7-timers timebanken 2017 – 2021.

Forbrugt timer	2017	2018	2019	2020	2021
0-1	2.542	2.532	2.551	2.640	2.726
1-2	226	271	209	131	109
2-3	69	74	62	84	64
3-4	57	62	53	60	47
4-5	36	54	51	30	35
5-6	27	52	38	23	14
6-7	25	29	18	29	22
Tømt timebank	43	35	38	18	15

Tabel 9: Antal brugere opdelt efter forbrug af 20-timers timebanken (døvblinde) 2012 – 2020.

Forbrugt timer	2017	2018	2019	2020	2021
0	67	68	66	74	77
1-5	18	27	16	16	10
6-10	12	7	12	4	9
11-15	3	6	4	6	4
16-20	3	2	4	4	4
Tømt timebank	2	3	3	2	2

Der er samlet 17 tolkebrugere, der har udtømt deres timebank, hvilket stadig er langt under niveauet før Covid-19 påvirkede hele samfundet. Der blev i alt udført 1.244 tolkeopgaver med i alt 1.902 timer, hvilket svarer til en gennemsnitlig tolketid for timebanksopgaver på 1,77 timer.

Bevillingsbegrænset tolkning (puljer)

Bevillingsbegrænsede aktiviteter har hjemmel i Tolkelovens § 10 a, og er aktuelt fastsat efter bekendtgørelse nr. 1630 af 16. december 2016. Bevillingsbegrænsede aktiviteter udgør en i bekendtgørelse defineret aktiviteter, der ellers ville høre under timebankstolkninger. Der er en samlet økonomisk ramme på 10,4 mio. kr. til ni aktiviteter og 200.000 kr. særskilt til tolkning til pludseligt opståede forhold.

Tabel 10: Forbrug af bevillingsbegrænsede aktiviteter undtaget udlandstolkninger 2020.

Aktivitet	Antal	Tolket timer	Afregnet
Fritidsaktivitet	2.327	3.730	2.853.357
Døve forældre til aktiviteter i forhold til børn	464	683	534.085
Større private fester	460	2.062	1.874.951
Tolkning under ledsagelse af døvblinde	286	312	128.432
Private sundhedstilbud	227	282	187.830
Mindesamvær ved begravelse	69	151	120.965
Pludseligt opstået behov	6	20	18.052
RUS ture, sociale del	6	30	31.440
Sociale aktiviteter på videregående uddannelser	3	10	7.000
I alt	3.848	7.278	5.756.112

Sammenholdt med tallene for aktiviteterne før covid-19, har der i 2021 været omkring 1.000 færre tolkninger på puljeaktiviteterne sammenlignet med det sidste "normale" coronafrie år, 2019. Det er især større private fester og fritidsaktiviteter, det ikke har været muligt at deltage i samme omfang som normalt.

Udlandstolkning

Tabel 11: Puljeforbrug udlandstolkninger 2021.

Antal	Afregnet	Bevilliget
6	383.622 kr.	630.227 kr.

Der har kun været ansøgt om seks udlandstolkninger, hvoraf to blev aflyst. Det skal ses i forhold til, at der i "normale" år typisk er omkring 30 udlandstolkninger. Tolkning i udlandet kan bevilliges til deltagelse i handicappolitisk arbejde, samt til deltagelse i internationale idrætsstævner, alt sammen aktiviteter, der verden over har været ramt af nedlukninger. En

bevillinger var til deltagelse i handicappolitisk arbejde, og fem var til deltagelse i internationale idrætsstævner.

Herudover indkom der en ansøgning, der fik afslag, fordi udlandsrejsen havde et privat sigte.

Tolkemyndighedens fjerntolketjeneste

Tolkemyndighedens fjerntolketjeneste finder sted med hjemmel i Bekendtgørelse om tolkning til personer med hørehandicap § 1, stk. 1, nr. 7 "Andre former for tolkning, der kan hjælpe brugerne i den fælles tolkeløsning til at kunne kommunikere med andre". Tolkningen foregår ved, at brugeren kontakter fjerntolken via en fjerntolkeplatform, og at tolken herefter formidler samtalen via et telefonopkald til modtageren.

Aftalen med fjerntolkeleverandøren blev forlænget med fire måneder, så den udløb ved årets udgang, og derved kunne fjerntolkning komme med ind under det store fællesudbud.

De 10 mest aktive fjerntolkebrugere modtog tilsammen 5.236 fjerntolkninger med en samlet varighed på 1.436 timer. Der var i alt 465 brugere, der anvendte fjerntolketjenesten.

Tablet 12: Antal samtaler via fjerntolk 2018 -2020.

Måned	2018	2019	2020	2021
Januar	814	1.417	1.594	2.023
Februar	657	1.522	1.586	2.220
Marts	685	1.339	1.623	2.346
April	677	1.726	1.793	1.955
Maj	839	1.546	1.912	2.051
Juni	699	1.515	1.888	2.182
Juli	568	1.902	1.691	1.600
August	776	1.838	1.883	2.039
September	633	1.500	2.063	2.423
Oktober	755	1.736	1.910	1.986
November	1.083	1.322	1.724	2.097
December	703	1.336	1.791	1.767
I alt	8.889	18.699	21.458	24.689

Den samlede udgift til fjerntolkning har i 2020 været 2,46 mio. kr. Dette giver en gennemsnitlig pris på 99 kr. pr. samtale.

Gruppetolkninger

Når flere personer med hørehandicap skal til den samme aktivitet, er der mulighed for, at tolkningen kan arrangeres som en gruppetolkning. Det har for tolkebrugerne især betydning ved timebanksaktiviteter, da de deltagende brugere alene får deres andel af tolkebistanden trukket af deres timebank. En timebankstolkning på fire timer, vil således kun blive trukket med en time i timebanken, hvis fire brugere deles om tolken.

I 2021 blev der gennemført 75 tolkninger som gruppetolkninger med et samlet timetal på 210 timer. Gruppetolkningerne havde i alt 50 deltagere, det vil sige gennemsnitlig 1,5 deltagere. Var tolkningerne sket som enkeltstående tolkninger, ville brugerne samlet have anvendt 105 timer mere af timebanken.

For sent aflyste tolkninger

Der er hvert år et antal for sent aflyste tolkninger, hvor brugeren enten aflyser senere end syv døgn før tolkeaktiviteten eller ikke møder op. Tolkebrugeren modtager otte døgn før aktiviteten begynder en automatisk påmindelse om aktiviteten. Herved har brugeren et døgn til at aflyse tolkningen, hvis vedkommende på forhånd ved, at han/hun alligevel ikke har behov for tolk.

Aflysningsfristen er fem hverdagsdøgn, hvilket stemmer godt overens med tolkenes overenskomst. Igen i 2021 er mange arrangementer blevet aflyst eller flyttet med kort varsel. Der blev aflyst for sent ved 2.127 tolkeopgaver, og derved er andelen af for sent aflyste tolkninger højere end for normale år, nemlig 12,7 pct. mod 9,72 pct. i 2019. Der er dog sket et fald på 3,8 procentpoint i forhold til 2020.

Udgiften til for sent aflyste tolkninger i 2021 var 2,8 mio. kr.

Antallet af rettidigt aflyste tolkninger var 1.118, mod 1.976 aflysninger året før – hvilket tolkes som udtryk for færre aflyste aktiviteter. I 106 tilfælde mødte brugeren ikke op uden at have aflyst, hvilket var færre end i 2020.

De 10 aktiviteter, hvor der hyppigst forekommer for sene aflysninger, ses i tabel 13 nedenfor.

Tabel 13: De 10 hyppigste aktiviteter der aflyses for sent.

Aktivitet i handicaporganisationer
Fritidsaktivitet
Lægekonsultation
Lægehenvist konsultation ved fysioterapeut, kiropraktor, fodpleje
Ulønnet frivilligt arbejde
Døve forældre til aktiviteter til børn
Privat aktivitet
Tandlæge, tandtekniker
Undervisning til kørekort
Speciallæge

Udækkede tolkninger

Der blev i 2021 på landsplan fundet tolk til 96,4 pct. af alle bevillinger fra Tolkemyndigheden, og dermed var 3,6 pct. udækkede. Dette er en lille stigning i forhold til 2,2 pct. i 2020.

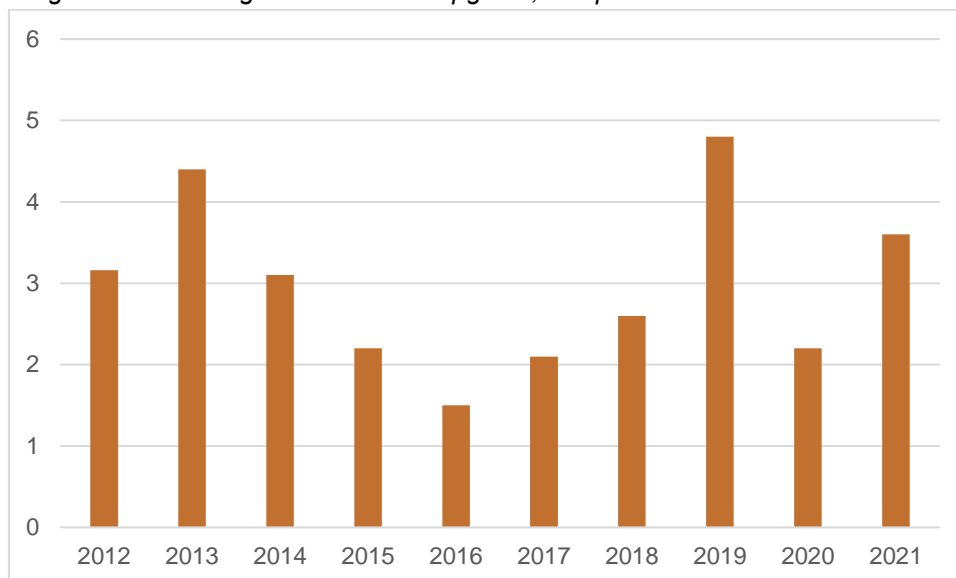
På nær Region Nordjylland, hvor det er blevet lettere at få tolk til bevillinger, ligger andelen af udækkede tolkninger nu på samme niveau i de fem landsdele.

Tabel 14: Udækkede opgaver i 2021 i procent, opdelt efter region.

Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark	Samlet
3,7	2,5	5,3	3,6	3,8	3,6

I diagram 2 ses, at procentdelen af tolkninger, hvor der ikke er blevet fundet tolk i den viste periode, aldrig har oversteget 5 pct. De sidste to år har niveauet været lavere end udviklingen ellers tilsagde. De mange skiftende perioder med nedlukninger betød, at der generelt var færre opgaver, og derfor bedre dækning.

Diagram 2: Udviklingen i udækkede opgaver, tal i procent 2012-2021.



Andre myndigheders brug af Tolkemyndighedens rammeaftaler

Andre myndigheder har i en årrække haft mulighed for at tilslutte sig Tolkemyndighedens rammeaftaler, og gøre brug af dem, ved at bestille tolkninger via Tolkeportalen.

I 2021 blev der af andre myndigheder samlet bestilt tolk i 481 tilfælde via Tolkeportalen med samlet 1.050 timers tolkning. Opgaverne er fordelt på både kommunale, regionale og statslige enheder. Den samlede pris på disse tolkeopgaver er kr. 646.076, som er finansieret af de pågældende myndigheder selv.

Der blev ved opgaver for andre myndigheder fundet tolk i 94,4 pct. af alle tolkebestillinger.

Tolkemyndighedens administration

Ankesager

Tolkemyndighedens afgørelser kan indbringes for Ankestyrelsen, jf. Tolkelovens § 16. I nedenstående tabel ses antallet af ankesager for perioden 2017 til 2021.

Tabel 15: Ankesager 2017 – 2021.

	2017	2018	2019	2020	2021
Ankesager	4	9	4	2	7
Afvist					
Hjemvist		3			
Ændret	2	3			
Stadfæstet	2	3	4	2	1

Der er indsendt 7 klager over Tolkemyndighedens afgørelser, men kun en er blevet afgjort til dato.

Kursus i tegnsprog for kolleger

Til virksomheder, der har en eller flere ansatte med et hørehandicap, kan Tolkemyndigheden efter bekendtgørelse nr. 945 af 27. juli 2010, bevillige et 15 lektioners kursus i tegnsprog til den hørehandicappede ansatte, således at dennes kolleger kan lære noget om døve og døves kultur, samt lære nogle grundlæggende tegn. Formålet er at forbedre kollegernes muligheder for at kommunikere med deres hørehandicappede kollega og dermed understøtte integrationen på arbejdspladsen. Kurset indeholder dels viden om døvekultur, undervisning i tegn til almindelig smalltalk, og endelig undervisning i tegn der har forbindelse til den døves arbejdsfunktioner i virksomheden.

Der har i 2021 været bevilliget 14 kollegakurser, hvoraf der er fundet tegnsprogsundervisere til de 13 af kollegakurserne. Tolkemyndigheden har oplevet en voksende interesse for kollegakurser fra firmaer med en eller flere døve ansatte. Det er Tolkemyndighedens indtryk, at det ofte er den døve selv som informerer arbejdspladsen om muligheden for kollegakurser samt at firmaerne selv aktivt søger oplysninger om hvad de selv kan gøre for at integrerer de/den døve medarbejder på arbejdspladsen

Det har i 2021 været nemmere for Tolkemyndigheden at finde undervisere til disse kollegakurser end tidligere på trods af, at der har været udsættelser af bevilligede kollegakurser grundet covid-19 restriktioner. Det er Tolkemyndighedens indtryk at der de seneste år har været øget interesse fra private såvel som offentlige arbejdspladser til at ansatte døve medarbejdere samt øget interesse fra ledere og kollegaer at kunne kommunikerer selvstændigt med døve medarbejdere.

Gennemsnitsbudsprisen for et kollegakursus er ca. 13.500 kr. inklusiv moms.

Smileyundersøgelse

Efter hver afsluttet tolkning bliver brugeren via SMS eller e-mail opfordret til at vurdere sin tilfredshed med tolkningen:

Figur 1: SMS med brugerundersøgelse.



Brugerne får herved mulighed for at tilkendegive, hvad de synes om kvaliteten af en udført tolkning.

Tabel 16: Resultat af alle brugerbesvarelser i 2021.

Point	Antal	Procent
1	33	0,8
2	75	1,9
3	342	8,6
4	3530	88,7

Smiley-ordningen viser, at den samlede gennemsnitlige brugervurdering i 2021 er 3,85 point (hvor størst tilfredshed giver 4 point og mindst tilfredshed giver 1 point). Hvilket er på niveau med de foregående år. Besvarelsesprocenten blev 25,6 pct., hvilket ligeledes er på niveau med 2020.

Af de modtagne besvarelser er 2,7 pct. utilfredse med den oplevede tolkning, hvilket er en lille stigning. Det store flertal at tolkebrugerne oplever således tilfredshed med de tolkninger de modtager.

Utilfredshed med en tolkning kan ud over problemer med at aflæse eller forstå tolken desuden bestå i, at andre omstændigheder omkring mødet med den hørende part. Det kan være lyset har været dårligt i forhold til aflæsning af tolken, eller at samtalepartnerens budskab har været negativt, hvor tolkebrugeren har projiceret sin utilfredshed på tolken, der er den, som leverer budskabet.

Tolkemyndigheden har lavet en undersøgelse af brugertilfredsheden i perioden 2019, 2020 og 2021.

På baggrund af 63.514 bevillinger foretaget i perioden, hvortil der er udsendt spørgeskema om brugertilfredsheden i 43.474 tilfælde, indkom svar i 25,8 pct. af sagerne. Den gennemsnitlige tilfredshed på fire-point skalaen var samlet 3,86 point, fordelt over de tre år således:

Tabel 17: Brugertilfredshed 2019 - 2021.

2019	2020	2021
3,85	3,88	3,85

Tilfredsheden ligger således på et stabilt højt niveau, hvor brugerne generelt er meget tilfredse med den tolkebistand, de modtager.

Hvis man ser på de enkelte leverandørers gennemsnitlige pointtal i brugerundersøgelsen, kan man se et generelt mønster, nemlig at tolkefirmaer med ansatte tolke generelt scorer lavere point, end enkeltmandfirmaerne. Dette er ikke overraskende, idet tolkebrugeren ved et enkeltmands firma ved nøjagtig, hvem der kommer ud som tolk, hvor der ved et tolkefirma kan blive sendt en tolk ud, som brugeren ikke kender.

For især døve og døvblinde kan tolkebrugeren kendskab til tolken være vigtig, hvis der er en særlig sprogkode, eller tolkebrugeren kan enten være svær at aflæse, eller selv have svært ved at aflæse tolken. Det er på grund af disse mulige vanskeligheder i kommunikationen, at tolkebrugere efter tolkelovens § 14, stk. 5 har ret til at vælge, hvilken tolkeleverandør der skal udføre tolkebistanden.

Ved at ønske et enkeltmands firma, kan tolkebrugeren derved reelt bestemme, hvem tolken er. Større tolkefirmaer får en større andel af deres opgaver ved at vinde miniudbud i Tolkeportalen, hvorved brugerne ikke føler sig så tæt personligt forbundne til tolkene, og derfor nemmere kan tildele et mindre pointtal.

Figur 2 viser en alle leverandørers pointtildeling på en pointskala fra brugertilfredshedsundersøgelsen, med laveste pointtal til venstre (3,7 point) og højeste pointtal (4 point) i højre side. Tolkeleverandørerne er plottet ind med blå farve gældende for tolkefirmaer, og gul farve gældende for enkeltmandsvirksomheder. Det ses, at tolkefirmaerne generelt ligger på venstre side af skalaen.

Figur 2: Illustration af leverandørtypens betydning for brugernes pointtildeling i brugerundersøgelsen



Der er ligeledes forskel på tolkebrugernes oplevelse af tolkebistanden efter, hvilken aktivitetstype, der er blevet tolket. Aktiviteter, hvor brugeren modtager et positivt budskab (Mødregruppe, fødselsforberedelse), får hjælp (vagtlæge, kursus i egen sygdom) eller information (besøg i skole før optagelse, dyrlægekonsultation), scorer typiske højere end aktiviteter, hvor der mødes triste budskaber (bedemand) eller, hvor det kan være svært at følge med i informationen (podcast, interview).

Udover at tolkebistanden vurderes i brugerundersøgelsen, er tolkebrugernes offentliggørelse af oplevelser med tolkebistand på de sociale medier noget, som mange tolke frygter. Døvekulturen er et meget lille samfund, og både enkelte tolke men også tolkeleverandører udtrykker ofte nervøsitet over, hvad de kan møde på de sociale medier. Ud over, at det er ubehageligt at blive hængt ud, kan det have økonomisk betydning via nedgang i antallet af opgaver for de pågældende.

Tolkemyndigheden har haft en Facebook profil siden 2010, hvilket har fungeret som et god måde at informere tolkebrugeren direkte om forhold, der var af betydning for ansøgning og bevilling af tolkebistand på Tolkemyndighedens område. I august 2021 blev det valgt at lukke siden ned, dels for at forebygge eventuelle mulige GDPR problematikker, men også for at signalere, at Tolkemyndigheden ikke følger debat og opslag på mediet.

Resultater fra den løbende brugertilfredshedsanalyse anvendes aktivt i Tolkemyndighedens generelle kontroltilsyn med leverandørerne. Her har data om brugernes evaluering af deres oplevelse dannet baggrund for en samtale med leverandørerne om de leverede tolkninger. Tolkemyndigheden har modtaget forslag fra både brugere og tolke om at udbygge med muligheden for at afgive en kort kommentar, hvilket vil komme med i en nye udgave af Tolkeportalen.

Kontrol og kontroltilsyn

Efter Tolkelovens § 7, stk. 2 fører Tolkemyndigheden kontroltilsyn med leverandørerne. Reglerne herfor er uddybet i Tolkebekendtgørelsens § 3:

”Tolkemyndighedens tilsyn efter lovens § 7, stk. 2, omfatter både den måde opgaverne udføres på, og sammenhængen mellem afgørelserne om ubegrænset tolkning og de faktisk leverede tolkninger samt sammenhængen mellem bestillingerne i timebanken og de faktisk leverede tolkninger. Tilsynet omfatter endvidere sammenhængen mellem leveret tolkning og afregning for denne.”

Kontrol med afvigende tolkninger og timebankstolkninger

I alle sager, hvor der er difference mellem bevilling og faktisk udført tolkning, sker der kontrol ved gennemgang af alle tolkeopgaver, der afsluttes i Tolkeportalen. Således tages der konkret stilling til enhver ændring i tolketiden i forhold til den bevilligede tid. Desuden er der kontrol med alle timebankstolkninger der er leveret, idet tolkebrugeren kun må trækkes i timebanken for den tid, hvor der konkret er modtaget tolkning.

Kontroltilsyn

Tolkemyndigheden udfører konkrete kontroltilsyn hos leverandørerne, enten ved fysisk møde eller virtuelt. Disse kontroltilsyn indebærer kontrol af generel art såsom kontrol af administrative procedurer, GDPR, procedurer (eksempelvis af aflysninger af opgaver) samt gennemgang af forhold, der relaterer sig til netop denne leverandør.

I 2021 blev der udført 3 fysiske kontrolbesøg hvilket er væsentligt under Tolkemyndighedens normale kadence for fysiske kontroltilsyn med et kontrolbesøg årligt, hvilket skyldes Covid-19 situationen, hvor Tolkemyndigheden, i lighed med resten af Socialstyrelsen og samfundet, har afholdt sig fra i vides muligt omfang at rejse mellem landsdelene, og begrænset den fysiske interaktion med tolkeleverandørerne.

Desuden har Covid-19 bidraget til at antal af tolkeopgaver i 2021 har været færre i forhold til tidligere år.

Fra 1. januar 2022 bliver fremgangsmåden på kontroltilsyn ændret i forbindelse med effektivering af de nye rammeaftaler. Der vil ske ændringer dels i forhold til, at leverandørerne skal indsende et skema, som danner grundlag for kontroltilsyn, dels at Tolkemyndigheden og STUK fremover udfører kontrollen med leverandørerne i et fællesskab.

Udbud af tolkebistand

Rammeaftalerne for fysisk tolkning udløb ved årets udgang, hvorfor der i første halvår blev forberedt udbud af området.

Det var Socialstyrelsens ambition, at udbuddet skulle modvirke den fragmentering af tolkemarkedet, der er set de senere år, hvor meldinger fra tolkefirmaer har været, at det var svært at rekruttere nye tolke, fordi tendensen var, at tolke hellere ville starte firma som selvstændig tolk, end at blive ansat i et tolkefirma.

Arbejdet som selvstændig tolk kan også være mere lønsomt, end at være lønmodtager. Til illustration herfor er der i Tolkemyndigheden eksempler på selvstændige tolke, der med 10

timers ugentlig arbejde opretholder en indtægt på 42.000 kr., og en tolk med 22 timers ugentlige tolkninger opretholder 71.000 kr.¹ for den pågældende måned.

Det bemærkes, der er tale om eksempler fra faktureringer til Tolkemyndigheden, og at de således ikke kan sige noget om forholdene på øvrige tolkeområder, og at 22 timers tolkning pr. uge stort set er svarende til en fuldtidsstilling, idet tolkene efter overenskomst ikke må tolke mere end 24 timer ugentligt, fordi der skal være tid til forberedelse, transporttid, supervision, kurser, efteruddannelse osv.

For selvstændige tolke skal indtægten således også dække den selvstændiges udgifter til pension, forsikringer, transportudgifter, betaling af sygedagpengeforsikring o. lign.

Dette skal sammenholdt med en ansat tolk på 37 timers arbejdsuge, i gennemsnit efter ti års anciennitet tjener ca. kr. 32.000 plus 8,4% pension.²

Det har ligeledes været ambitionen at sikre, at leverandørerne understøtter vidensopbygning og vidensdeling og, at der så vidt muligt leveres tolkninger landsdækkende.

I arbejdet med udbuddet blev derfor lagt en udbudsstrategi, med fokus på tre områder:

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

Der blev udarbejdet et udkast til et nyt udbudsmateriale, der for at sikre målsætninger og udbudsstrategien bedst muligt, indeholdt krav om landsdækkende levering, en helt ny prisstruktur og at udbuddet blev 6-årigt, således at hyppige leverandørskift kunne undgås, da ethvert skifte betyder usikkerhed for mange tolkebrugere.

På baggrund af høring i juni måned af leverandører og organisationer, hvor der indkom 124 høringssvar, blev centrale dele af de nye udbud ændret, nemlig:

- Krav om minimumantallet af tolke leverandøren skal byde ind med sænket fra 8 tolke til 5 tolke
- Kravet til mindste antal tilbudte årlige timetal sænket fra 10.000 til 5.000 timer
- Tilbudsgivning fra konsortier gjort nemt
- Ny prisstruktur

Der blev indgået aftale med Styrelsen for Kvalitet og Undervisning om at udbuddet blev et fælles udbud, for herved at sikre større tyngde på markedet, og derved dels skabe større gennemlagskraft for udbuddets principper og målsætninger, og dels at gøre markedet mere overskueligt for tolkebrugere.

Alle kommuner og Regioner samt væsentlige statslige myndigheder blev desuden inviteret til at tilslutte sig udbuddet, hvorved de efterfølgende vil kunne oprette sig i Tolkeportalen, for at foretage bestillinger af tolk.

Af statslige myndigheder tilmeldte Rigspolitiet, Kriminalforsorgen og Rigsadvokaten sig udbuddet, ligesom alle regioner undtaget Region Hovedstaden, og yderligere tilmeldte 35 kommuner sig muligheden for at anvende rammeaftalen.

Efter tilbudsfristen har Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering oplyst til

Tolkemyndigheden, at rammeaftalen ikke for nuværende kan benyttes af kommunale jobcentre i

¹ Eksemplerne er fra indgåede fakturaer i 2021 til Tolkemyndigheden.

² Tal oplyst af Tolkemyndighedens hovedleverandør.

forhold til de tolkninger der sker efter reglerne om personlig assistance til handicappede i erhverv.

Ved tilbudsfristens udløb var der indkommet 16 tilbud, hvoraf et dog ikke levede op til kravene i udbuddet. Der blev indgået aftale med en hovedleverandør og 14 fritvalgsleverandører. Desværre viste det sig, at der ikke var nogen leverandører, der kunne levere tolkning til Tolkemyndighedens fjertolketjeneste. Tolkemyndigheden lavede derfor en hurtig afsøgning af mulighederne for at få en leverandør til fjertolketjenesten, og indgik i slutningen af december aftale med hovedleverandøren Tolkdanmark, der herefter desuden leverer fjertolketjenesten pr. 1. februar 2022.

Projekter afsluttet i 2021

De to projekter "Bryd Isolationen" og "Tolkning for døvblinde" skulle begge have været afsluttet i december 2020, men afslutningen sker grundet covid-19 først i løbet af 1. halvår 2021.

Tolkning for døvblinde

Tolkemyndigheden iværksatte i april 2019 i samarbejde med FDDB et projekt med henblik på at få flere tolke uddannet i døvblindetolkning; Tolkemyndigheden støttede projektet med kr. 300.000.

Baggrunden for projektet var, at kun en forholdsvis lille skare af tegnsprogstolke tolker for døvblinde. Dette skyldes, at tolkning for døvblinde indeholder langt flere faktorer og er mere komplekst end almindelig tegnsprogstolkning for døve. Den hidtidige undervisning på tolkeuddannelsen har blot været en introduktion til døvblindetolkning og ikke inddraget alle aspekter. Døvblindetolkning kan beskrives som en slags 'totaltolkning', der inkluderer tegnsprogstolkning, taktil tegnsprogstolkning, synstolkning, skrive- og haptiske signaler. Det kræver således en række flere kompetencer at agere som døvblindetolk. Ydermere kræver døvblindetolkning tæt fysisk kontakt mellem tolkebruger og tolk. Derudover kræver døvblindetolkning, at tolken har et indgående kendskab til brugerens kommunikationsformer og informationsbehov som forudsætning for at kunne levere den rette tolkning til tolkebrugeren, så denne kan opnå tryghed til at agere i aktiviteten. Tolken udgør desuden både brugerens syn og hørelse.

Formålet med projektet var at få flere tegnsprogstolke klædt på til at kunne tolke for døvblinde ved at udbygge deres viden og kompetencer, introduktion til døvblinde brugere samt mulighed for at afprøve sig selv som døvblindetolke i trygge rammer for både tolke og tolkebrugere. Projektet skulle blandt andet sikre, at tolkene kunne opnå tilstrækkelige kompetencer til at tolke, blandt andet ved i projektet at introducere de nye tolke for brugerne, og herved opnå kendskab til tolkene og tryghed ved de nye tolke.

Til dette var det nødvendigt først at have tilstrækkelig viden om døvblinde tolkebrugeres ønsker og behov. Derfor blev der iværksat en undersøgelse af hvilke ønsker døvblinde har til tolke. Denne undersøgelse mundede ud i rapporten "Tolkning – fra døvblindes perspektiv". Rapporten kan downloades på Tolkemyndighedens hjemmeside www.dntm.dk under "Viden".

Projektet var opdelt i tre dele:

1. Udarbejdelse af rapport "Tolkning – fra døvblindes perspektiv", baseret på fokusgruppe interviews med i alt 16 døvblinde og 7 erfarne døvblindetolke. Resultaterne har således givet os konkret viden om døvblindes kommunikationsbehov i tolkningen og hvordan de kan imødekommes.
2. En temadag, hvor rapporten blev fremlagt og hvor interesserede tolke kunne høre erfaringer fra en tolk med stort kendskab til arbejdet samt høre en brugers erfaringer og

forventninger til tolke. Ligeledes blev det kommende kursusforløb fremlagt. Dette fandt sted i februar 2020.

3. Et kursusforløb med 6 hele kursusdage over 3 moduler, hvor undervisningen tog udgangspunkt i rapportens resultater. Kurset bestod af både teoretiske oplæg og deltagelse af døvblinde, såvel som undervisere og som en del af den praktiske erfaring deltagerne kunne tilegne sig på kurset. Det faglige indhold på kursusdelen omhandlede blandt andet haptiske signaler, synstolkning, taktiltolkning, skrivetolkning samt taletolkning.

Pga. Covid-19 og den første nedlukning af Danmark, blev kurset der skulle påbegynde i forsommeren 2020, udsat.

Det første 2-dages modul forløb efter planen i december 2020, men herefter lukkede Danmark igen ned, og der var enighed om at gennemføre de følgende to moduler via Zoom, da der ellers ville gå for lang tid inden det kunne gennemføres fysisk.

Deltagerne fik i tillæg tilbud om en praktisk øvedag, som erstatning for det manglende fysiske fremmøde, i juni 2021.

Tolkemyndigheden ser med stor tilfredshed på at projektet og samarbejdet med FDDB var en succes. Kurset blev vel modtaget af tolkene. Alle 18 deltagere gennemførte kurset og kan nu tolke opgaver for vores døvblinde tolkebrugere.

Bryd isolationen

Projektet blev iværksat i april 2019, og gennemført i samarbejde med DDL. Tolkemyndigheden har støttet projektet med i alt 150.000 kroner.

Formålet med projektet var at skabe kontakt til ensomme isolerede døve borgere for på den måde at afhjælpe deres ensomhed, ved at skabe kontakt til andre døve, samt øge deres kendskab til muligheden for at ansøge om tegnsprogstolkning på DNTMs område til bl.a. foreningsaktiviteter mv. for at understøtte mulighederne for at deltage i samfundslivet.

Målet var at få kontakt til mindst 40 døve som lever isoleret uden for døveverdenen. Midlet var via 20 frivillige i en besøgstjeneste, I at opsøge de isolerede døve og få etableret kontakt med dem.

Under projektperioden kom Covid-19 og nedlukning af samfundet, hvilket førte til nyt initiativ – Digital besøgstjeneste, hvor besøg foregik digitalt, da fysisk fremmøde ikke var muligt.

I projektet blev skabt kontakt til 52 isolerede døve, og der blev tilknyttet 26 frivillige besøgsvenner til projektet.

Der kan være mange årsager til at døve bliver mere eller mindre isoleret fra den øvrige døvekultur. Nogle bor langt væk fra andre døve, og andre kan have gjort sig upopulære i døvesamfundet, og dermed fået status som uønsket, hvilket kan være en uoverskuelig opgave for nogle at ændre på.

Projektet er afsluttet den 31. januar 2021, hvor projektets besøgsvennetjeneste samtidigt blev fusioneret med Danske Døves Landsforbunds andre besøgsvennetjenester.

Udvikling af CPD (Continuing Professional Development)

Tolkemyndigheden har i flere år arbejdet med at beskrive et system for beskrivelse af tolkes løbende faglige udvikling, et såkaldt CPD. Arbejdet blev afsluttet i forbindelse med arbejdet med udbuddet af nye tolkeleverandører. Efter i 2020 at have haft en beskrivelse af CPD i høring ved alle daværende leverandører, de to faglige foreninger for tegnsprogstolke, FTT (Foreningen af Tegnsprogstolke) og SKOPOS, samt brancheforeningen Leverandører af Dansk Tegnsprogstolkning, blev modellen endeligt tilpasset anvendelse i det nye udbud, og blev i samme forbindelse indlagt som funktion i Tolkeportalen, således at man fremover som leverandør skal benytte CPD inde i Tolkeportalen i forhold til de tolke, der anvendes.

Ved at definere CPD for tolke som en fælles standard for tegnsprogs- og skrivetolkning i Danmark, er der nu et fælles redskab til systematisk kompetenceudvikling, der styrker den enkelte tolks - såvel som fagets - vedvarende udvikling og innovation. Anvendelsen er et led i udbuddets strategi om Kvalitet i opgaveløsningen, for at sikre et stærkt fagligt miljø, gode udviklingsmuligheder og høj kvalitet for brugerne.

CPD systemet består i et værktøj, hvor tolkene registrer de kurser og udviklingsaktiviteter de har gennemgået, og hvor tolken beskriver den læring der er opnået herved – tolkens refleksion, hvor tolken spørger sig selv: "Hvordan bruger jeg mine refleksioner til at forbedre min praksis?"

Hver aktivitet giver et antal point, hvor der i løbet af året skal optjenes et vist antal. Tolkemyndigheden forholder sig ikke til hvad tolke når frem til i deres refleksion, men hvorvidt den angivne aktivitet har ført til faglig udvikling. De anvendte tolke skal opfylde kravene til CPD for fortsat at være registreret med ID-nummer hos Tolkemyndigheden.

Perioder med orlov, sygdom eller barsel sætter CPD systemet på pause

Økonomi 2021

De faktiske årlige udgifter for Tolkemyndigheden i perioden 2017 til og med 2021 fremgår af tabel 17. Efter sammenlægningen med Socialstyrelsen i 2017, er driftsomkostningerne steget, dels til tilpasninger i Socialstyrelsens organisation, beskrivelse af administrationsgrundlaget og arbejder i forbindelse med GDPR og tilpasninger til Tolkeportalen.

Tabel 18: Tolkemyndighedens forbrug seneste fem år – bemærk, at alle tal er årets tal.

	2017	2018	2019	2020	2021
Drift	4.205.286	3.879.887	4.564.422	4.459.383	3.225.885
Tolkninger	39.979.062	39.640.365	39.419.661	27.065.702	30.438.750

Efter at udgiftsniveauet for tolkning i årene op til 2020 udviste et stabilt niveau, blev Covid-19 situationen grundlag for store nedlukninger af hele samfundet i flere omgange. For 2020 og 2021 har det betydet, at udgiften til tolkebistand udviste bratte fald.

Udgifterne til myndighedens drift har siden 2017 lagt forholdsvis stabilt, med mindre årsudsving begrundet i konkrete større projekter og opgaver.

Opgaver og projekter 2021

Det følger af Tolkelovens § 7, stk. 3, at "Tolkemyndigheden understøtter udvikling af området". Det følger endvidere af Tolkelovens § 7, stk. 5, at "Tolkemyndigheden iværksætter forsøg med udvikling af tolkeområdet". På baggrund heraf arbejdes der med følgende projekter og opgaver i det kommende år:

Fjerntolkning

Der vil blive udført en afdækning af mulighederne for fjerntolkeområdet i forår / sommer, med henblik på at gennemføre et evt. udbud af området i efteråret. Der sigtes mod en aftale, der kan række 5 år frem i tiden, og herefter følge udbudskadancen for fysisk tolkning.

HumAld oversættelsesprogram

Udvikling af en platform, der oversætter fra dansk skrift/tale til tegnsprog og omvendt. Tolkemyndigheden er ved at afsøge mulighederne for et samarbejde med firmaet HumAld

omkring udvikling af en oversættelsesplatform, der oversætter til og fra tegnsprog. Firmaet har det endnu bedste bud på anvendelse af kunstig intelligens via machine learning, til at kende og aflæse tegn og sætninger. Lykkes udviklingen vil platformen kunne være en støtte til døves tilgang til informationer, dels skrevet tekst på hjemmesider, breve osv., lyd i form af samtaler med andre, lytning til podcasts og videoer, samt oversættelse af tegnsprog, så hørende kan kommunikere med døve tolkebrugere.

Tolkemyndigheden deltager ikke i den konkrete udvikling af platformen, men kan bidrage med viden og evt. kontakt til forsøgsbrugere.

Tolkeportal

Den nuværende tolkeportal har været i drift siden 4. juli 2011, og der er sket meget inden for IT udvikling og lovgivningsmæssigt siden dengang, det være sig både alt omkring IT med responsive hjemmesider, regler omkring beskyttelse af persondata, adgang via NemID / MitID osv. Der vil i 2022/2023 blive udarbejdet et udbud af en ny Tolkeportal, der skal implementere de nye

Den nye portal skal gøre brug af best practice for teknologien på området. Portalen skal fortsat via automatisk sagsbehandling sikre en nem og hurtig adgang til tolkebistand, og opbygges, så GDPR og sikkerhedsmæssige forhold gennemsyrligt designet. Samtidig afdækkes muligheder for at indbygge AI - den nye portal kan eksempelvis udvikles så den lærer af de historiske sager om, hvordan tolkenes arbejde tilrettelægges bedst muligt og, hvordan ressourcerne bag for sent aflyste tolkninger kan udnyttes mest effektivt. Den nye portal kan eksempelvis præsentere nogle konkrete muligheder for gensalg af en opgave, hvor leverandøren skal vælge mellem disse.



Socialstyrelsen

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

www.socialstyrelsen.dk