



Den Nationale Tolkemyndig- heds beretning for 2023

september 2024

Viden til gavn

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

September 2023

Download eller se rapporten på
www.dntm.dk.

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse
af kilde.

ISBN: kontakt isbn@socialstyrelsen.dk
digital isbn: kontakt isbn@socialstyrelsen.dk

Indhold

Indledning	2
Tolkebrugere	3
Udvikling i antal brugere	3
Karakteristika og tolkebehov	3
Bevillinger	6
Tidsubegrænset tolkning	8
Timebankstolkning	8
Bevillingsbegrænset tolkning (puljer)	10
Gruppetolkninger	11
For sent aflyste tolkninger	12
Udækkede tolkninger	12
Andre myndigheders brug af Tolkemyndighedens rammeaftaler	13
Tolkemyndighedens administration	14
Ankesager	14
Kursus i tegnsprog for kolleger	14
Smileyundersøgelse	14
Kontrol og kontroltilsyn	15
Økonomi 2023	16
Opgaver og projekter 2024	16

Indledning

I 2023 har der igen været en mindre stigning i antallet af tolkninger. Der blev i 2023 bevilliget tolk til godt 20.000 opgaver og afregnet for knap 44.000 timers fysisk tolkning. Den var dog en anelse lavere end stigningen i 2022. Antallet af udlandstolkninger er faldet en smule i 2023.

Opgørelserne i Tolkmyndighedens beretning er baseret på Social- og Boligstyrelsens egne dataudtræk fra Tolkeportalen samt registerdata fra Danmarks Statistik. Data fra Tolkeportalen indeholder både oplysninger om registrerede brugere samt om bevillinger. Data vedr. fjernetolkninger er baseret på et dataudtræk fra LiveChat, som er den chattjeneste, der anvendes i forbindelse med fjernetolkninger. Social- og Boligstyrelsen overtog denne tjeneste i april 2023, og antallet af fjernetolkninger er derfor opgjort fra da.

Det seneste år i Den Nationale Tolkmyndighed har været præget af faglig leder Bo Kragelunds sygdom og bortgang, som har ydet et flot og grundigt arbejde for myndigheden gennem mange år. Både de berørte medarbejdere og myndigheden som arbejdsplads har været meget påvirket. Driften har været opretholdt normalt i hele perioden.

Tolkmyndighedens beretninger er i deres opbygning ens fra år til år, så det er nemt for læseren at sammenligne de forskellige emner og områder år for år. I år er afsnittene med tolkebrugernes sociodemografiske data og brug af den offentlige sektor samt afsnit om projekter i det forgangne år dog udeladt.

Sanna Dragholm, Handicap og Den Nationale Tolkmyndighed
Odense, september 2024

Tolkebrugere

I dette kapitel beskrives udviklingen i antal tolkebrugere samt tolkebrugernes almene karakteristika og tolkebehov.

Opgørelserne om tolkebrugere i dette kapitel kræver, at brugerne har et validt cpr-nummer, så de kan findes i folkeregisteret, hvilket er tilfældet for mere end 95 pct. af tolkebrugere. Det er bl.a. indvandrere og flygtninge uden et cpr-nummer, der ikke kan kobles med registerdata.

Udvikling i antal brugere

Antallet af tolkebrugere har været stabil over de seneste fem år. Siden 2019 har antallet af brugere ligget på godt 3.000 personer jf. tabel 1. Der ses lidt større udsving for brugere med bevilling over årene.

Over de sidste fem år har det været mellem 54-57 pct. af de oprettede brugere, som årligt ansøger om bevilling til tolkning. En stor del af de registrerede brugere har derfor ikke ansøgt om en bevilling til Tolkemyndighedens ydelser. Tolkeportalen indeholder således en række brugere, som ikke nødvendigvis har et aktuelt tolkebehov.

Tabel 1

Antal tolkebrugere med og uden bevilling, 2019-2023

År	Antal registrerede brugere	Antal brugere med bevilling
2019	3.035	1.719
2020	3.026	1.622
2021	3.033	1.638
2022	3.044	1.700
2023	3.033	1.645

Anm.: Udviklingen i antal brugere, der er registreret på Tolkeportalen, samt udviklingen i antal brugere der har ansøgt om en bevilling til tolkebistand i perioden 2019-2023. I opgørelsen indgår kun de tolkebrugere, der er registreret i Tolkeportalen og optræder i befolkningsregisteret ultimo året.

Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra Tolkeportalen og Danmarks Statistiks registerdata

Karakteristika og tolkebehov

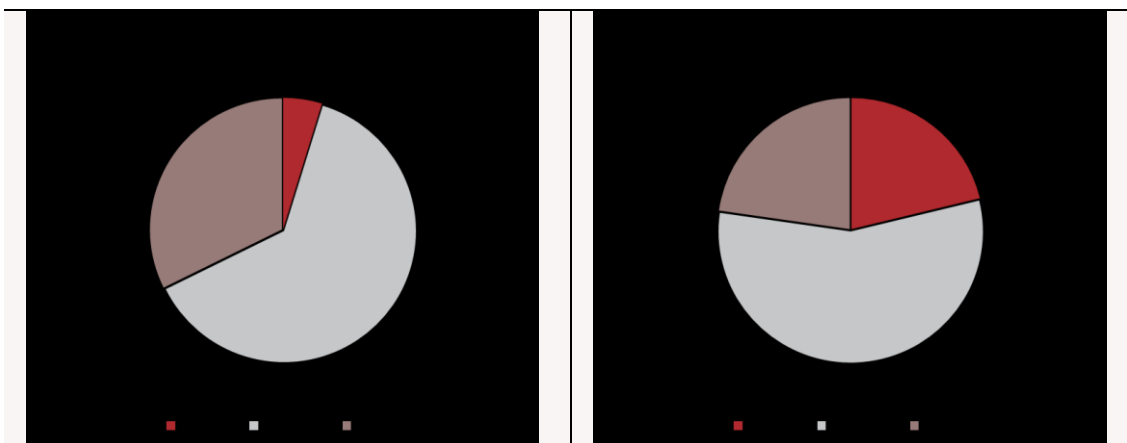
Nye tolkebrugere i 2023 var i højere grad af børn og unge sammenlignet med alle tolkebrugere. Ca. to tredjedele af alle tolkebrugere er 26-66 år, mens knap en tredjedel er 67 år eller ældre, og af det samlede antal tolkebrugere udgør børn og unge således en meget lille andel. Blandt de nye tolkebrugere i 2023 er aldersfordelingen imidlertid anderledes. Kun 23 pct. af de nye brugere er 67 år eller ældre, og 21 pct. er 0-25 år gamle, jf. figur 1 og 2.

Figur 1

Aldersfordeling blandt alle tolkebrugere, 2023

Figur 2

Aldersfordeling blandt nye tolkebrugere, 2023

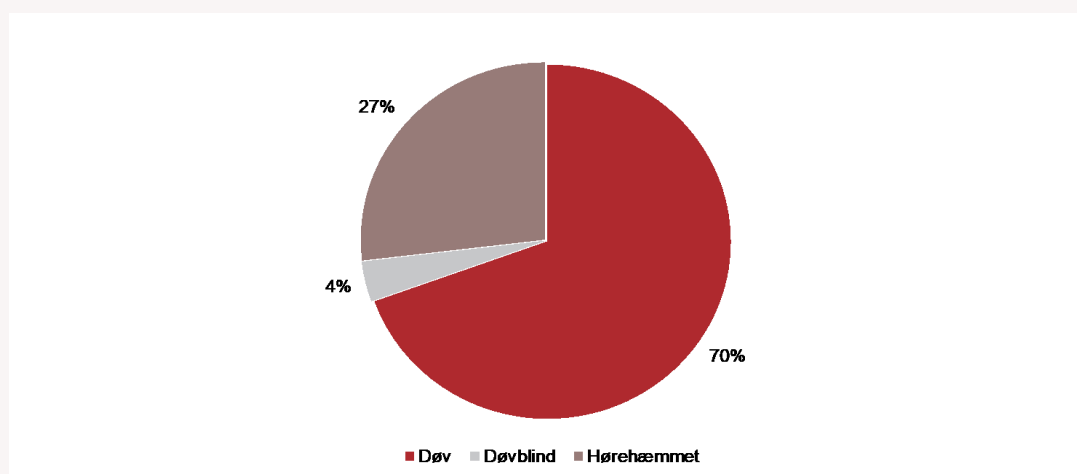


Anm.: Aldersfordelingen blandt alle brugere der er registreret på Tolkportalen samt aldersfordeling blandt de brugere der er registreret første gang i 2023. I opgørelsen indgår kun de tolkebrugere der er registreret i Tolkportalen, og optræder i befolkningsregisteret ultimo året.

Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra Tolkportalen og Danmarks Statistiks registerdata

Langt de fleste tolkebrugere er døve, mens en mindre andel er hørehæmmede, og endnu færre døvblinde. 70 pct. af tolkebrugerne er døve, mens 27 pct. er hørehæmmede, og kun 4 pct. er døvblinde, jf. figur 3.

Figur 3
Tolkebrugere fordelt på typen af handicap, 2023

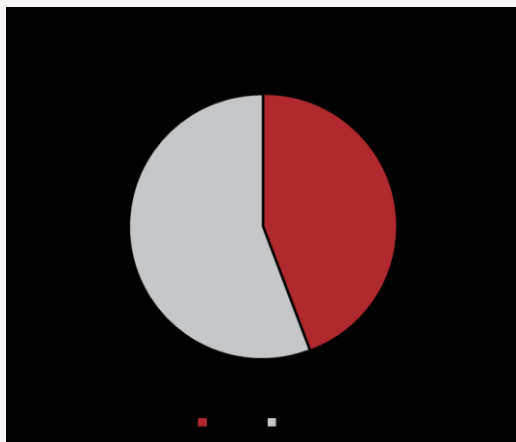


Anm.: Fordeling af handicaptypen blandt alle brugere i Tolkportalen. I opgørelsen indgår kun de tolkebrugere der er registreret i Tolkportalen, og optræder i befolkningsregisteret ultimo året. Summen på tværs af handicaptypen overstiger 100 pct. pga. afrunding.

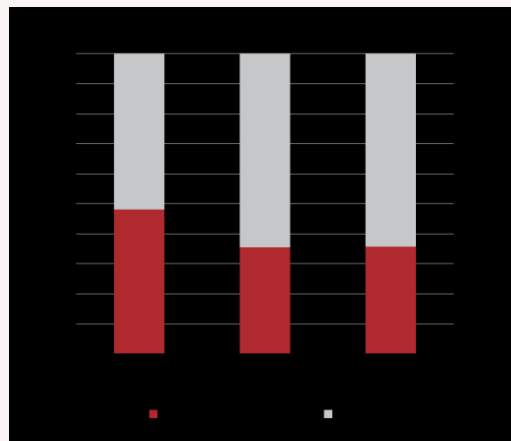
Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra Tolkportalen og Danmarks Statistiks registerdata

Blandt tolkebrugerne er over halvdelen kvinder. Det gør sig også gældende for alle handicapgrupper, men for både døvblinde og hørehæmmede er kvinder i endnu højere grad repræsenteret. 56 pct. af alle tolkebrugere er kvinder jf. figur 4. Stort set det samme gør sig gældende blandt døve, hvor kvinder udgør 52 pct. Blandt døvblinde og hørehæmmede udgør kvinder over 60 pct. af tolkebrugerne, jf. figur 5.

Figur 4
Kønsfordeling blandt alle tolkebrugere, 2023



Figur 5
Kønsfordeling blandt alle tolkebrugere opdelt på handi-
captype, 2023

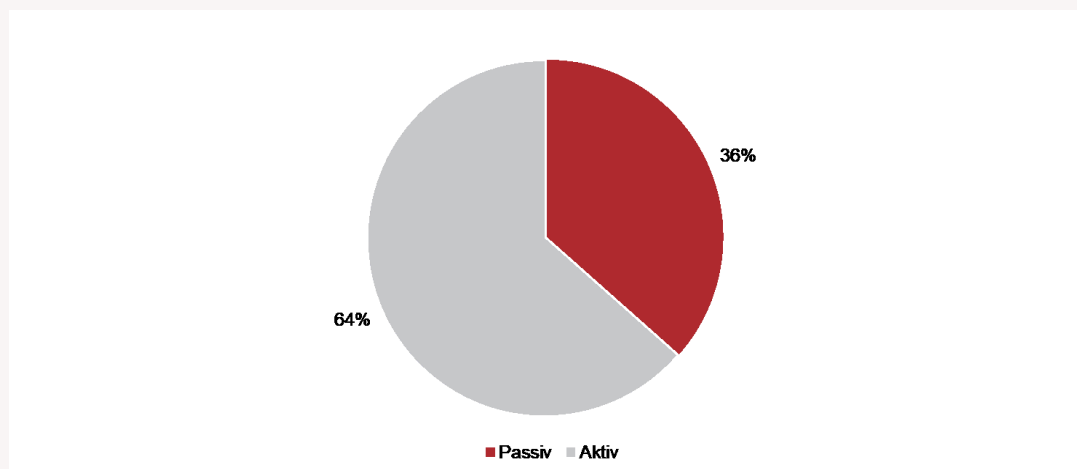


Anm.: Kønsfordeling blandt alle brugere der er registreret på Tolkeportalen, samt kønsfordelingen fordelt på typer af handicap. I opgørelsen indgår kun de tolkebrugere der er registreret i Tolkeportalen, og optræder i befolkningsregisteret ultimo året.
Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra Tolkeportalen og Danmarks Statistiks registerdata.

Der er stor forskel på, hvor meget brugerne i Tolkeportalen får bevilliget tolkebistand. Det skyldes, at en bruger fremgår af Tolkeportalen, blot ved på et givent tidspunkt at have haft brug for tolkebistand, og forbliver derefter som udgangspunkt i Tolkeportalen hele livet. Dermed indeholder Tolkeportalen som nævnt tidligere en række brugere, som ikke nødvendigvis har et aktuelt tolkebehov.

I Tolkeportalen er ca. seks ud af 10 brugere aktive modtagere af tolkebistand pr. 2023. En aktiv bruger er defineret som en bruger, der i løbet af de seneste to år, har fået bevilliget tolkebistand. I løbet af de seneste to år har 64 pct. af brugerne således modtaget en eller flere bevillinger, mens 36 pct. ikke har fået bevilliget tolkebistand i samme periode, jf. figur 6.

Figur 6
Aktive og passive tolkebrugere, 2023



Anm.: Andelen af aktive og passive tolkebrugere i 2023. I opgørelsen indgår tolkebrugere, som er registreret i befolkningsregisteret. Aktive brugere defineres som brugere med en eller flere bevillinger i løbet af de seneste to år, svarende til 2022 og 2023.
Kilde: Egne beregninger på Danmarks Statistiks registerdata.

Bevillinger

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

1. Tidsubegrænset tolkning, hvor der bevilges 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:

- Deltagelse i politisk møde er tidsubegrænset tolkning, da det er med i listen i bekendtgørelsen om tidsubegrænset tolkning.
- 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 nr. 1630 af 16/12 2016 om bevillingsbegrænset tolkning*, og hører derved ikke under timebanken, og der er i stedet tale om bevillingsbegrænset tolkning (puljer).

Opgørelserne nedenfor er baseret på udtræk fra Tolkeportalen. Opgørelserne vedrørende bevillinger betinges ikke af om brugeren, som har modtaget den pågældende bevilling, er i befolkningsregistret ultimo året. Der kan derfor godt optræde bevillinger, som er givet til personer, som ultimo året er gået bort eller udvandret. Tallene skal læses med følgende forbehold og vil derfor være behæftet med usikkerhed:

1. Social-og Boligstyrelsen har i forbindelse med Beretningen 2023 justeret beregningsmetoden til at opgøre antallet af tolkninger. Bl.a. medtages kun sager fra Tolkeportalen, der, pr. data trækkes ud, enten er forældede eller afsluttede. Datagrundlaget, som beregningerne baseres på, har derudover ændret sig. Der vil derfor være afvigelser fra de opgørelser, der blev lavet i forbindelse med Tolkemyndighedens Årsberetning 2022, da tal for 2022 er blevet genberegnet efter de nye metoder.
2. Tolkeportalen, og data herfra, er ikke direkte lavet til statistisk brug. Dette betyder, at opgørelserne vil være behæftet med usikkerhed, da der fx. kan forekomme dobbeltregistreringer, fejlregistreringer mm.

Der har i perioden 2022 til 2023 været en stigning i antallet af tolkninger og antal fakturerede timer. Der blev i 2023 bevilliget tolk til 20.209 opgaver og afregnet for 43.961 timers fysisk tolkning jf. Tabel 2. I 2022 lå antallet af tolkninger på 18.781 og antal timer på 39.700 timer. Hertil kommer 3.718 fjerntolkninger¹ samt 21 bevillinger til tolkninger i udlandet, hvoraf 0 blev aflyst.

¹ Der foreligger kun data vedr. fjerntolkninger for perioden 23/04-2023 til og med 31/12-2023.

Tabel 2

Årsfordeling af antal tolkninger fordelt på region, 2023

Måned	Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark	I alt
Januar	531	317	72	132	541	1.593
Februar	502	260	71	150	474	1.457
Marts	669	376	84	144	649	1.922
April	524	306	74	120	560	1.584
Maj	703	329	102	216	598	1.948
Juni	595	399	80	205	616	1.895
Juli	396	111	44	73	293	917
August	568	316	86	164	569	1.703
September	609	375	95	143	723	1.945
Oktober	615	343	76	152	622	1.808
November	721	352	94	179	674	2.020
December	479	291	78	133	436	1.417
I alt	6.912	3.775	956	1.811	6.755	20.209

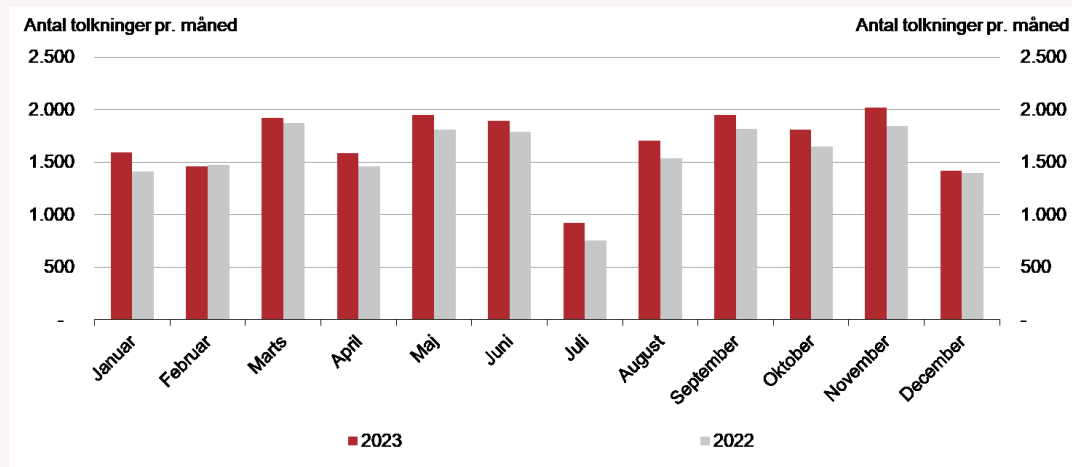
Anm.: Antallet af tolkninger angiver antallet af bestilte tolkninger. Der medregnes altså tolkninger, som enten er afholdt, aflyst eller ikke er blevet dækket. Udlandstolkninger, skærmtolkninger og fjerntolkninger er ikke medregnet.

Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra Tolkeportalen.

Efterspørgslen efter tolkninger er ikke ligeligt fordelt ud over året. I juli måned blev der kun afholdt 917 tolkninger, hvorimod der i november blev afholdt 2.020 tolkninger. Variationen over årene er dog meget identisk mellem 2022 og 2023 jf. figur 7.

Figur 7

Årsfordeling af antal tolkninger, 2022 og 2023



Anm.: Antallet af tolkninger angiver antallet af bestilte tolkninger. Der medregnes altså tolkninger, som enten er afholdt, aflyst eller ikke er blevet dækket. Udlandstolkninger, skærmtolkninger og fjerntolkninger er ikke medregnet.

Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra Tolkeportalen.

Tidsubegrænset tolkning

Tidsubegrænset tolkning bevilges 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"*. Når tolkning ved fagforeninger og A-kasser således er med på listen, gælder det således kun, når der ikke er tale om eksempelvis møder, hvor A-kasser fungerer som anden aktør for kommunale jobcentre, eller hvis en kommune i sin sagsbehandling har behov for et fællesmøde med fagforening og borgeren.

Når man ser på de forskellige aktiviteter under tidsubegrænsede tolkninger, er der forskel på hvilke aktiviteter, der fylder målt hhv. på antallet af bevillinger og antallet af fakturerede timer. Eksempelvis er 'Praktiserende læge' den hyppigst efterspurgte aktivitet med 3.189 tolkninger i 2023, jf. tabel 3. Disse besøg har dog en relativt kort varighed, da der kun blev afregnet for 3.082 antal timer. Tolkningsbevillinger til 'Aktiviteter i handicaporganisationer' har derimod væsentligt længere varighed pr. tolkning, da der i 2023 blev afregnet for 14.017 timers tolkning.

Tabel 3

De 10 hyppigste aktiviteter under tidsubegrænsede tolkninger, 2023

Aktivitet	Antal tolkninger	Antal timer tolket
Praktiserende læge	3.189	3.082
Aktiviteter i handicaporganisationer	2.583	14.017
Fysioterapeut, kiropraktor, ergo/fodterapeut (lægehenvist)	1.602	1.466
Speciallæge	1.138	1.156
Tandlæge, tandtekniker	980	1.001
Kørekort, speedbåd - Undervisning	835	1.791
Kirke	523	718
Bolig	520	1.107
Foreningsbaseret aktivitet	428	1.877

Anm.: Antallet af tolkninger angiver antallet af bestilte tolkninger. Der medregnes altså tolkninger, som enten er afholdt, aflyst eller ikke er blevet dækket. Antal timer tolket er alene beregnet ud fra fakturerede tolkninger. Dvs. tolkninger der enten er afholdt eller aflyst for sent. Hvis en tolkning har flere tolke, vil antal timer tolket være højere end tolkningens varighed. Eksempelvis vil en tolkning af to timers varighed med to tolke, blive afregnet med to timer pr. tolk og dermed fire timer i alt for hele tolkningen. Udlandstolkninger, skærmtolkninger og fjerntolkninger er ikke medregnet.

Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra Tolkeportalen.

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.

Tabel 4**Fordeling af aktiviteter under timebankstolkninger, 2023**

Aktivitet	Antal tolkninger	Antal timer tolket	Beløb afregnet
Privat	463	940	742.347 kr.
Handel	121	135	89.559 kr.
Koncert, foredrag, rundvisning osv.	120	318	247.624 kr.
Dyrlæge og dyrehospital	93	90	58.690 kr.
Privat fest	90	314	285.063 kr.
Jule-påske-familefrokost	53	189	156.479 kr.
Frisør, wellnes osv	49	57	36.741 kr.
Podcast/video	6	15	13.695 kr.
Aktiviteter HF/gymnasium	5	11	7.910 kr.
Aktiviteter i andre	*	*	*
Private uddannelser og kurser	*	*	*
I alt	1.006	2.076	1.643.917 kr.

Anm.: Antallet af tolkninger angiver antallet af bestilte tolkninger. Der medregnes altså tolkninger, som enten er afholdt, aflyst eller ikke er blevet dækket. Antal timer tolket er alene beregnet ud fra fakturerede tolkninger. Dvs. tolkninger der enten er afholdt eller aflyst for sent. Hvis en tolkning har flere tolke, vil antal timer tolket være højere end tolkningens varighed. Eksempelvis vil en tolkning af to timers varighed med to tolke, blive afregnet med to timer pr. tolk og dermed fire timer i alt for hele tolkningen. Udlandstolkninger, skærmtolkninger og fjerntolkninger er ikke medregnet. * angiver, at cellen er diskretioneret pga. for få observationer.

Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra Tolkeportalen.

Mange tolkebrugere bruger dog slet ikke timer fra deres timebank til at få dækket tolkninger. For døve og hørehæmmede tolkebrugere er det 85 pct., som ikke har anvendt timer fra deres timebank i 2023, jf. tabel 5. For døvblinde er andelen 71 pct. jf. tabel 6.

Tabel 5**Antal brugere opdelt efter forbrug af 7-timers timebanken, 2023**

Timeforbrug	Antal	Andel
0 timer	2.578	85%
]0-1] timer	130	4%
]1-2] timer	96	3%
]2-3] timer	66	2%
]3-4] timer	51	2%
]4-5] timer	44	2%
]5-6] timer	21	1%
]6-7[timer	14	1%
7 timer	29	1,0%
Brugere i alt	3.029	100,0%

Anm.: Opgørelsen er foretaget ultimo året, hvor tolkebrugerens forbrug af timer fra timebanken i løbet af året registreres.

Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra Tolkeportalen.

Tabel 6**Antal brugere opdelt efter forbrug af 20-timer timebanken (døvblinde), 2023**

Timeforbrug	Antal	Andel
0 timer	79	71%
]0-5[timer	13	12%
]5-20[timer	14	13%
20 timer	6	5%
Brugere i alt	112	100%

Anm.: Opgørelsen er foretaget ultimo året, hvor tolkebrugerens forbrug af timer fra timebanken i løbet af året registreres.

Kilde: Egne beregninger på baggrund data fra Tolkeportalen.

Bevillingsbegrænset tolkning (puljer)

Bevillingsbegrænsede aktiviteter har hjemmel i Tolkelovens § 10a, og er aktuelt fastsat efter *Be kendtgørelse 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 7**Fordeling af aktiviteter under bevillingsbegrænsede tolkninger, 2023**

Aktivitet	Antal tolkninger	Antal timer tolket	Beløb afregnet
Fritidsaktivitet	2.070	4.010	2.989.694 kr.
Døve forældre til aktiviteter i forhold til børn	740	1.068	777.480 kr.
Større private fester	595	3.114	2.908.101 kr.
Tolkning under ledsagelse af døvblinde	187	175	121.173 kr.
Private sundhedstilbud	147	212	150.496 kr.
Mindesamvær ved begrævelse	104	247	194.762 kr.
Pludseligt opstået behov	12	23	16.295 kr.
Sociale aktiviteter på videregående uddannelser	3	19	12.855 kr.
I alt	3.858	8.869	7.170.855 kr.

Anm.: Antallet af tolkninger angiver antallet af bestilte tolkninger. Der medregnes altså tolkninger, som enten er afholdt, aflyst eller ikke er blevet dækket. Antal timer tolket er alene beregnet ud fra fakturerede tolkninger. Dvs. tolkninger der enten er afholdt eller aflyst for sent. Hvis en tolkning har flere tolke, vil antal timer tolket være højere end tolkningens varighed. Eksempelvis vil en tolkning af to timers varighed med to tolke, blive afregnet med to timer pr. tolk og dermed fire timer i alt for hele tolkningen. Udlandstolkninger, skærmtolkninger og fjerntolkninger er ikke medregnet.

Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra Tolkeportalen.

Udlandstolkning

I 2023 har været 21 udlandstolkninger til i alt omkring 1.830.000 kr. Til sammenligning var der 29 tolknings i 2022.

Tolkning i udlandet kan bevilliges til deltagelse i handicappolitisk arbejde, samt til deltagelse i internationale idrætsstævner. Femten bevillinger var til deltagelse i handicappolitisk arbejde, og fjorten var til deltagelse i internationale idrætsstævner.

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 brugere 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.

Det er pga. databrud ikke muligt at opgøre antallet af fjerntolknings i hele 2023. I perioden april-december 2023 blev der samlet set afholdt 3.718 fjerntolknings jf. tabel 8.

Måned	Antal fjerntolknings
April	118
Maj	491
Juni	523
Juli	407
August	486
September	440
Oktober	456
November	431
December	366
I alt	3.718

Anm.: Data vedr. fjerntolknings registreres ikke i Tolkeportalen men igennem chattetjenesten Livechat, som brugerne anvender til selve fjerntolknings. Social-og Boligstyrelsen overtog tjenesten i april 2023, hvorfor det ikke er muligt at opgøre antallet af fjerntolknings længere tilbage i tid.

Kilde: Egne beregninger på Danmarks Statistiks registerdata.

Gruppetolknings

Når flere personer med hørehandicap skal til den samme aktivitet, er der mulighed for, at tolknings kan arrangeres som en gruppetolkning. Det har for tolkebrugerne 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.

Der blev i 2023 gennemført 101 tolknings som gruppetolknings med et samlet timetal på 311 timer. Gruppetolkningserne havde i alt 261 deltagere, det vil sige gennemsnitlig 2,6 deltagere. Var tolkningserne sket som enkeltstående tolknings, ville brugerne samlet set have anvendt ca. 285 timer mere af deres timebank.

For sent aflyste tolkninger

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. Formålet er at nedbringe ”tolkespild”, altså at tolkeressourcen går tabt, fordi tolkningen ikke skal gennemføres

Aflysningsfristen er fem hverdagsdøgn således, at weekend og helligdage ikke tæller med i fristberegningen. Der blev aflyst for sent ved 2.421 tolkeopgaver svarende til 13 pct. af de fakturerede bevillinger.

Udgiften til for sent aflyste tolkninger udgjorde i alt ca. 2,2 mio. kr. Dette er således betaling for ydelser, som ingen tolkebrugere får glæde af.

1.046 tolkninger blev aflyst rettidigt, mod 932 aflysninger året før. I 297 tilfælde mødte brugeren ikke op til tolkningen uden at have aflyst. Det betyder, at tolken mødte forgæves, og har ventet på tolkebrugeren uden held. Det er fire tilfælde mere i forhold til 2022.

De aktiviteter, som oftest aflyses for sent, er generelt aktiviteter, som for tolkebrugers vedkommende også må forventes at kunne blive aflyst eller ændret med relativt kort varsel. Dette gælder fx. fritidsaktiviteter eller besøg hos lægen, som er de to aktiviteter, der oftest aflyses for sent, jf. tabel 9.

Tabel 9
Fordeling af de hyppigste aktiviteter, som aflyses for sent, 2023

Aktivitet	Antal
Fritidsaktivitet	460
Praktiserende læge	327
Fysioterapeut, kiropraktor, ergo/fodterapeut (lægehenvist)	244
Aktiviteter i handicaporganisationer	189
Kørekort, speedbåd - Undervisning	158
Tandlæge, tandtekniker	144
Døve forældre til aktiviteter i forhold til børn	122
Speciallæge	91
Foreningsbaseret aktivitet	62
Ulønnet frivilligt arbejde	42

Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra Tolkeportalen.

Udækkede tolkninger

Dækningsgraden for tolkningerne er generelt høj og nogenlunde stabil i perioden 2022 til 2023. Der blev i 2023 på landsplan fundet tolk til 97,3 pct. af alle bevillinger fra Tolkemyndigheden, det vil sige, at der i 2,7 pct. af bevillingerne ikke blev fundet en tolk, jf. tabel 10. Dette er et fald på 1,8 procentpoint i forhold til 2022, jf. figur 8.

For fire ud af fem regioner er andelen af udækkede tolkninger under 3 pct. Region Nordjylland har den højeste andel udækkede tolkninger med 7,6 pct. af alle tolkninger, der ikke blev dækket

i 2023. Region Nordjylland er ligeledes den eneste region, hvor der har været en stigning i andelen af udækkede tolkninger fra 2022 til 2023.

Det skal understreges, at ved opgørelserne på regionsniveau kan enkelte postnumre have en stor betydning for regionens samlede dækningsgrad. Opgørelserne kan derfor være påvirket af markant anderledes enkeltobservationer i sammenligning med de øvrige observationer i den pågældende region og kan svinge fra år til år.

Tabel 10

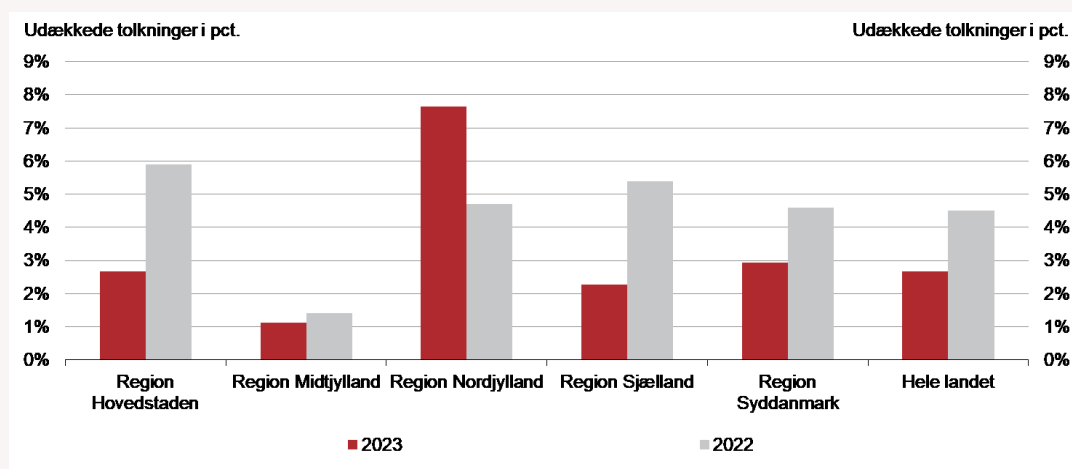
Udækkede tolkninger pr. region, 2023

Region	Antal tolkninger i alt	Antal udækkede tolkninger	Andel udækkede tolkninger
Region Hovedstaden	6.912	184	2,7 pct.
Region Midtjylland	3.775	42	1,1 pct.
Region Nordjylland	956	73	7,6 pct.
Region Sjælland	1.811	41	2,3 pct.
Region Syddanmark	6.755	199	2,9 pct.
Hele landet	20.209	539	2,7 pct.

Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra Tolkeportalen..

Figur 8

Andel udækkede tolkninger pr. region, 2022 og 2023



Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra Tolkeportalen.

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 2023 blev der af andre myndigheder samlet bestilt tolk i 248 tilfælde via Tolkeportalen med samlet 257 timers tolkning

Tolkemyndighedens administration

Ankesager

Tolkemyndighedens afgørelser kan indbringes for Ankestyrelsen, jf. Tolkelovens § 16. I nedenstående tabel ses antallet af ankesager for perioden 2018 til 2023.

Tabel 11: Ankesager 2018 – 2023.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ankesager	9	4	2	7	1	0
Afvist						
Hjemvist	3					
Ændret	3					
Stadfæstet	3	4	2	1	1	

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 ansatte med hørehandicap 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 kollega med hørehandicap og dermed understøtte inklusionen 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 blev i 2023 bevilliget 12 kollegakurser á 15 timer, hvoraf der er fundet tegnsprogsundervisere til de 11 af kollegakurserne.

Tolkemyndigheden oplever, at det er blevet lidt nemmere at finde undervisere til disse kollegakurser end tidligere, da flere tolke er blevet opmærksomme på, at kollegakurser ikke er under rammeaftalen, og at den enkelte tolk dermed kan byde på opgaverne, hvis denne har de undervisningskompetencer, der kræves.

Gennemsnitsbudsprisen for et kollegakursus er ca. 17.000 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.

Brugertilfredshedsundersøgelse

Type: Tegnsprogs-tolkning
 Aktivitet: Møde i civilretten, afhøring i retten, indkaldelse som værge osv. Også for bisidder
 Dato: 4. marts 2019 kl. 08:00 til 09:00
 Adresse: Galgebjergvej 1, 6000 Kolding
 Tolkefirma: A leverandør Syddanmark tegn

Hvor tilfreds var du med tolkningen?



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

Den samlede gennemsnitlige brugervurdering i 2023 er 3,9 point (hvor størst tilfredshed giver 4 point og mindst tilfredshed giver 1 point), hvilket er på niveau med de tidligere tre år.

Tabel 12: Brugertilfredshed 2019 - 2023.

2019	2020	2021	2022	2023
3,85	3,88	3,85	3,89	3,90

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

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

Hvis der er forskel mellem en bevilling til tolkebistand og den efterfølgende faktiske udførsel heraf, undersøges denne forskel i Tolkemyndigheden, for herved at opdage fejl eller u hensigtsmæssigheder. Således tages der konkret stilling til enhver ændring i tolketid i forhold til den bevilligede tid. Desuden er der kontrol med alle timebankstolkninger, der er leveret, så det sikres, at tolkebrugeren kun trækkes fra sin timebank for den tid, hvor der konkret er modtaget tolkning. Er der bevilliget en times tolkebistand til et privat møde, men der kun tolkes i 15 minutter, skal tolkebrugeren kun anvende 15 minutter fra timebanken.

Kontroltilsyn

På grund af den ekstraordinære situation, som Tolkemyndigheden har befundet sig i, har det desværre ikke været muligt at gennemføre de planlagte kontroltilsyn i 2023.

I løbet af efteråret 2024 vil der blive udsendt afrapporteringsspørgsmål, som skal anvendes i forbindelse med leverandørernes udarbejdelse af statusrapporter.

Økonomi 2023

De faktiske årlige udgifter for Tolkemyndigheden siden 2019 fremgår af tabel 12.

Tabel 12: Tolkemyndighedens forbrug seneste fem år – bemærk, at alle tal er årets tal.

	2019	2020	2021	2022	2023
Drift	4,6 mio	4,5 mio	3,2 mio	5,4 mio	5,9 mio
Tolkninger	39.419.661	27.065.702	30.438.750	34.500.782	33.653.689*

*Dette tal kan ikke sammenlignes med forrige år, da de antages også at indeholde beløbene for fjertolkninger og udlandstolkninger.

Opgaver og projekter 2024

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:

Prisregulering

Det følger af rammeaftalens bilag 4, at taksterne årligt reguleres på grundlag af udviklingen i Danmarks Statistiks Nettoprisindeks og indekspristallet pr. 1. august 2023. Prisreguleringen skete første gang den 1. august 2024.

Kontroltilsyn

Der udarbejdes en tilsynsmodel, der sikrer og støtter op om leverandørernes efterlevelse af rammeaftalens krav. Der udsendes ligeledes afrapporteringsskema til leverandørerne, og herfra tages der stilling til videre tiltag baseret på tilsynsmodellen.

Krisetolkning

Regeringen bebudede den 15. juni 2024, at alle borgere skal kunne klare sig selv i op til tre døgn, hvis der opstår en krise. Såfremt der forekommer nedbrud i elforsyningsnettet og internettet, vil der være minimal mulighed for brugere og tolkeleverandører for at komme i kontakt med Tolkemyndigheden. Borgere vil kunne modtage beredskabsmeddelelser fra myndighederne via FM-radio, hvilket ofte ikke er muligt at drage nytte af for Tolkemyndighedens målgrupper. Udarbejdelse af en kriseplan for tolkning i ovennævnte tilfælde initieres i 2024.



Socialstyrelsen

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

www.socialstyrelsen.dk