



DEN
NATIONALE
TOLKE
MYNDIGHED



Socialstyrelsen

Beretning for 2018

Indhold

Indledning	3
Brugerantal.....	4
Bevillingerne.....	5
Anvendelse af døve tegnsprogstolke.....	10
Udækkede tolkninger	10
Indgåelse af nye rammeaftaler for fysisk tolkning.....	12
Andre myndigheders brug af Tolkemyndighedens rammeaftaler	12
Ankesager.....	12
Kursus i tegnsprog for kolleger.....	13
Tolkemyndighedens fjerntolkeservice	13
Projekt ”Tegn Nu”	14
Smileyundersøgelse	15
Tilsyn.....	16
Økonomi.....	19
Projekter 2019	20

Indledning

I det forløbne år har tolkeområdets organisering været i fokus. En tværministeriel arbejdsgruppe har afsøgt mulighederne for en omorganisering af området for tolkning til mennesker med hørehandicap. Formålet har været at tilvejebringe et beslutningsgrundlag for en omorganisering med henblik på at skabe en enkel, smidig og omkostningseffektiv adgang til tolkning for mennesker med hørehandicap på tværs af sektorer. Arbejdet forventes at munde ud i en regeringsbeslutning om en fremtidig model for tolkeområdet.

Tolkemyndigheden har i 2018 gennemgået et gennemgribende servicetjek – dels er kontrolmiljøet omkring udbetalinger undersøgt og gennemgået, dels er myndighedens administrationsgrundlag blevet beskrevet. Sidstnævnte også med det formål at sikre transparens omkring myndigheden og for at være bedst muligt forberedt på eventuelle ændringer på området.

Antallet af bevillinger er generelt steget gennem årene. Denne tendens fortsætter i 2018.

I begyndelsen af november var puljen for bevillingsbegrænset tolkning opbrugt. Det betød, at brugerne i højere grad måtte anvende deres timebank til aktiviteter. Tolkemyndigheden vil fremover på et tidligere tidspunkt fremkomme med prognoser over forbruget af puljer, så der i god tid kan foretages det nødvendige, hvis situationen skulle opstå igen.

Odense, april 2019

Brugerantal

Antallet af brugere steg i 2018 med 92 tolkebrugere. Den forudsete stabilisering i brugertallet på 2.500 brugere, som fremgår af tolkelovens forarbejder, har således ikke holdt stik. I forhold til denne prognose serviceres i dag 29 pct. flere brugere end forudsat i lovens forarbejder.

Der er meget få unge brugere, der søger om optagelse, hvilket primært skyldes, at alle døvfødte spædbørn siden år 2000 har fået tilbudt en CI operation. Der er således kun fire nye brugere under 18 år.

	Primo 2010	Ultimo 2010	Ultimo 2011	Ultimo 2012	Ultimo 2013	Ultimo 2014	Ultimo 2015	Ultimo 2016	Ultimo 2017	Ultimo 2018
Brugere	1858	2.451	2.677	2826	2977	3075	3196	3102	3130	3222
Tilvækst		593	226	149	151	98	121	-94	28	92
Tilvækst i %		32	9	6	5	3	4	-3	1	3

Tabel 1: Udvikling i antallet af tolkebrugere i perioden 2010 – 2018.

Af brugerne er 3,5 pct. (113 personer) døvblinde, 72,6 pct. (2340 personer) er døve og 23,8 pct. (769 personer) har en hørenedsættelse.

Der var 95 nye brugere i 2018 (idet tre brugere er afgang ved døden). Disse er fordelt med tre døvblinde, 49 døve og 44 med hørenedsættelse. At de nye brugere i højere grad end de eksisterende brugere er hørehæmmede og i mindre grad døve/døvblinde, synes at være en ret stabil udvikling. Fortsætter den, betyder det en gradvis forskydning mod en større andel af hørehæmmede. Udviklingen stemmer overens med, at alle nyfødte døve tilbydes en CI operation.

Aldersfordelingen for de nye brugere viser, at, udover meget få børn og unge, ligger en stor del af de nye hørehæmmede brugere i aldersgruppen 20 – 39 år. Nye døve brugere er overvejende ældre med en alder fra 60 år og opefter.

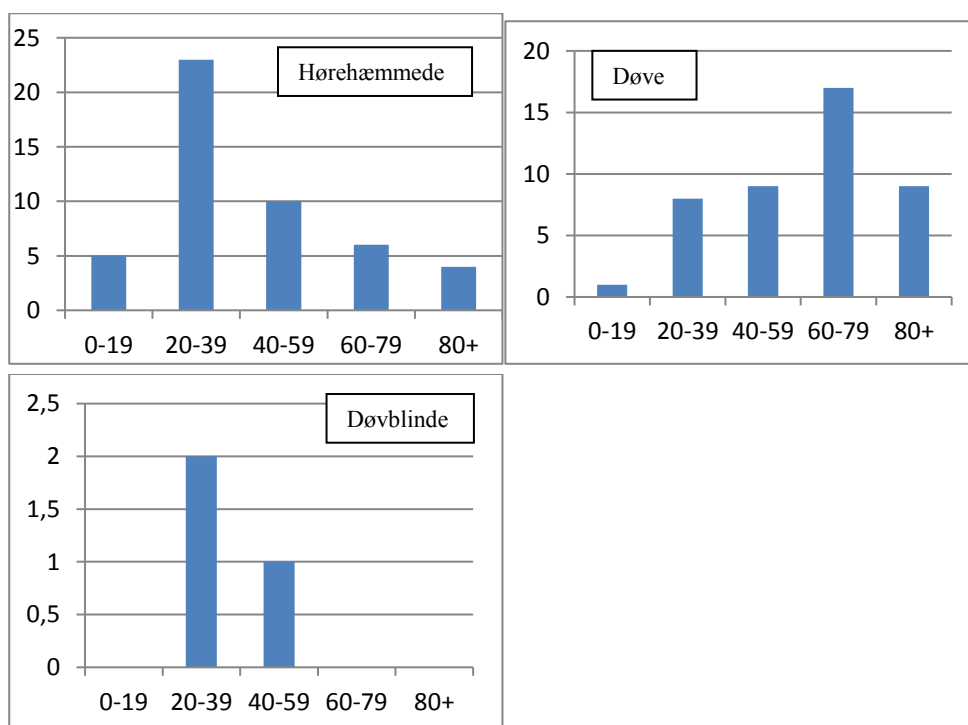


Diagram 1: Aldersfordeling for nye brugere i 2018.

Tabel 2 viser en oversigt over de ti mest aktive brugere. Den samlede pris for disse brugeres forbrug af tolkning i 2018 er 4,7 mio. kr. Den sidste søjle i tabel to viser prisen for de for sent aflyste tolkninger opgjort for den pågældende bruger. Hvis en tolkning aflyses senere end syv døgn før, den skal finde sted, er der tale om en for sen aflysning, og tolkeleverandøren aflønnes som om tolkningen var sket – dog uden geografiske tillæg.

Brugere	Bevillinger	Timer	Pris	Heraf for sent aflyste
Bruger 1	228	744	661.106	206.400
Bruger 2	255	590	605.258	95.837
Bruger 3	73	365	497.503	12.332
Bruger 4	191	811	477.568	0
Bruger 5	137	626	456.315	50.413
Bruger 6	248	644	456.225	26.796
Bruger 7	478	748	434.400	59.815
Bruger 8	144	603	428.119	130.773
Bruger 9	192	422	363.027	50.856
Bruger 10	267	652	360.572	80.874
			4.740.091	714.095

Tabel 2: De 10 brugere med højeste forbrug af tolkning.

Bevillingerne

Tolkemyndigheden bevilger tre typer tolkning:

1. Tidsubegrænset tolkning, hvor der bevilges tidsubegrænset tolk til en given aktivitet.
2. Timebankstolking, hvor bevillingen trækkes fra brugerens timebank.
3. Bevillingsbegrænset tolkning til bestemte aktiviteter, der ellers ville have været timebankstolkninger (se beskrivelsen heraf på beretningens side ni).

Antal bevillinger fordelt på måneder og regioner – fjerntolkninger er ikke medtaget, de opgøres særskilt:

Måned	Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark	I alt
Januar	797	341	53	119	538	1848
Februar	780	337	71	113	488	1789
Marts	834	356	70	140	536	1936
April	962	382	80	160	682	2266
Maj	977	396	78	159	645	2255
Juni	783	301	66	158	552	1860
Juli	368	111	48	97	235	859
August	802	334	67	155	580	1938
September	912	391	78	149	601	2131
Oktober	954	364	96	163	649	2226
November	902	372	66	201	698	2239
December	544	303	91	129	369	1436
I alt	9615	3988	864	1743	6573	22783

Tabel 3: Oversigt over alle bevillinger i 2018 fordelt efter måned og region. Fjerntolkninger er ikke medregnet.

Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark	I alt
7,9	5,1	19,5	9,8	11,3	8,9

Tabel 4: Procentvis stigning i antallet af bevillinger i fra 2017 til 2018.

Der er stigende aktivitet i alle regioner sammenlignet med 2017. Stigningen er ikke jævnt fordelt. Den er størst i Region Nordjylland og Region Syddanmark og mindst i Region Midtjylland.

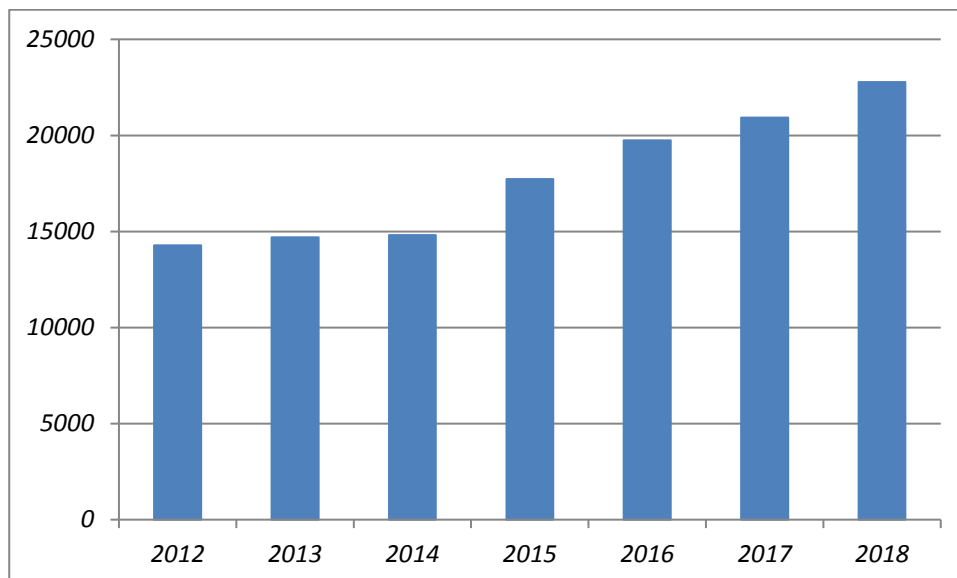


Diagram 2: Årsfordeling af bevillinger – fjerntolkninger er ikke medtaget.

Diagram 2 viser, at det samlede antal bevillinger har været jævnt stigende over en årrække. Dette er især udtryk for, at hørehæmmede deltager i flere aktiviteter, samt udtryk for et stigende antal brugere.

Årstidsvariationen følger mønstret fra de foregående år med flest tolkninger efterår og forår.

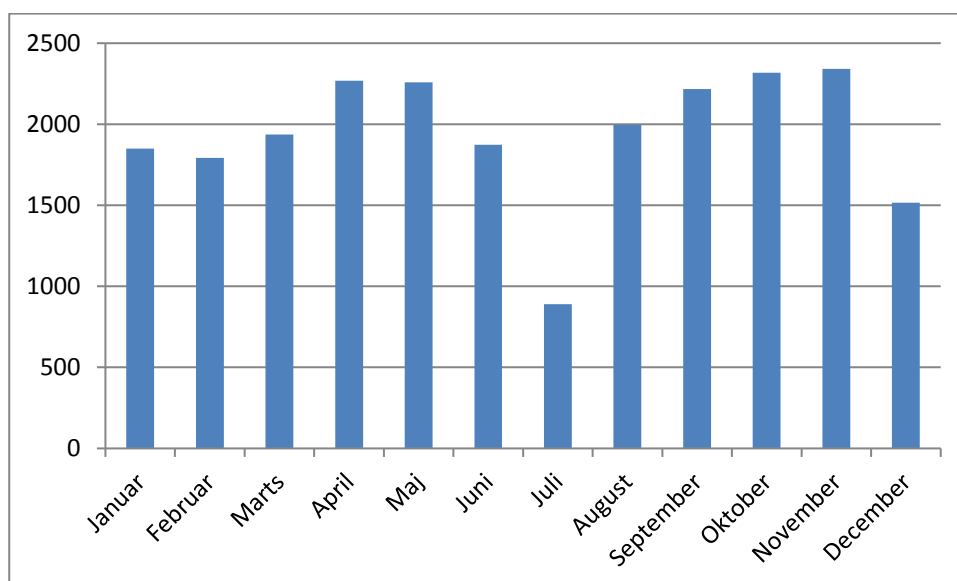


Diagram 3: Årsfordeling af bevillinger – fjerntolkninger er ikke medtaget.

Ad 1) Tidsubegrænset tolkning

Aktivitet	Bevillinger	Timer	Pris	Gns. tid	Gns. pris/tolknning
Aktiviteter i handicaporganisationer	2.718	10.970	11.114.306	4,04	4.089
Praktiserende læge	3.008	2.966	1.889.971	0,99	628
AVU	1.305	2.858	1.788.552	2,19	1.371
FVU	1.055	2.486	1.540.839	2,36	1.461
Kørekort/certifikat undervisning	635	1.447	1.220.867	2,28	1.923
Ulønnet frivilligt arbejde	420	1.234	1.049.741	2,94	2.499
Bolig	558	951	814.542	1,71	1.460
Speciallæge	1.052	1.069	666.798	1,02	634
Fysioterapeut, kiropraktor, ergo/fodterapeut (lægehenvist)	907	929	603.449	1,02	665
Fagforening/a-kasse/klubmøde	340	702	593.008	2,06	1.744

Tabel 5: De 10 mest benyttede aktiviteter under tidsubegrænsede tolkninger, sorteret efter faktureret forbrug.

Det fremgår af tabel 5, at selvom lægekonsultationer ved egen læge er den hyppigst forekommende aktivitet, er aktiviteter i handicaporganisationer den aktivitet, der anvendes flest midler til. I modsætning til lægebesøg, er der ofte tale om lange tolkesessioner i aften- eller weekendtimer, hvilket medfører yderligere tillæg.

Antallet af tolkninger til AVU / FVU steg markant i 2017 efter en ankeafgørelse. Efter en lovændring i SPS-loven overgår AVU og FVU til Styrelsen for Undervisning og Kvalitet pr. 1. august 2019. AVU er Almen Voksen Uddannelse (9. / 10. klasse for voksne), og FVU er Forberedende Voksen Undervisning (specialundervisning for voksne i dansk, engelsk eller matematik).

Der blev i 2018 leveret 35.547 timers tidsubegrænset tolkning til brugerne, en stigning på 26 pct. i forhold til 2017.

Ad 2) Timebankstolkning

Aktivitet	Bevillinger	Timer	Pris	Gns. tid	Gns. pris/tolknning
Privat (timebank)	876	1.840	1.195.815	2,10	1.365
Privat fest (timebank)	171	644	398.004	3,77	2.328
Koncert, foredrag, rundvisning osv. (timebank)	139	317	184.588	2,28	1.328
Jule-påske-familefrokost (timebank)	73	309	179.325	4,23	2.457
Handel (timebank)	97	100	68.918	1,03	710
Dyrlæge og dyrehospital (timebank)	53	54	37.332	1,02	704
Frisør, wellnes osv. (timebank)	46	49	31.232	1,07	679
Private uddannelser og kurser (timebank)	13	19	14.638	1,46	1.126
Aktiviteter i andre trossamfund (timebank)	2	3	3.141	1,50	1.571
Aktiviteter HF/gymnasium (barn o/18 år: timebank)	3	5	2.652	1,67	884
I alt	1.473	3.340	2.115.644	2,01	1.315

Tabel 6: Timebankstolkninger bevilliget i 2018.

Den hyppigst anvendte timebankstolkning er private aktiviteter. Brugeren kan anvende denne aktivitetstype, hvis brugeren eksempelvis har fået afslag på tolkning i andre sektorer, men fortsat ønsker tolk. Eksempler kan være hospitalsbesøg uden at være nærmeste pårørende.

Såfremt brugeren har fået en bevilling i en anden sektor, men ønsker at anvende en anden tolkeleverandør, kan aktivitetstypen ikke benyttes, idet Tolkemyndighedens bevillinger ikke kan anvendes til at ændre serviceniveauet i andre sektorer. Ligeledes kan man ikke anvende timebanken, hvis man ikke har ansøgt den anden sektor om tolk, men blot ønsker en nemmere adgang til tolkning via Tolkeportalen.

Aktiviteten er steget med 50 pct. i forhold til 2017. Dette forhold skal ses i sammenhæng med, at puljerne for bevillingsbegrænset tolkning blev udtømt primo november. Brugere har derfor herefter anvendt timebank til fritidsaktiviteter og lignende i langt større omfang end normalt.

Aktiviteten med den største stigning er tolk til dyrlæge, der er steget med 62 pct. i forhold til 2017. Der er tale om 29 brugere, som har benyttet tolk til dyrlæge.

Tallene for 2018 viser et fald i forbruget til private uddannelser og kurser på 70 pct. og 66 pct. mindre forbrug til arrangementer for forældre til unge på gymnasium/HF. Der er ligeledes et fald på 17 pct. til jule-, påske- og familiefrokost, og et fald på 23 pct. til tolkning i forbindelse med butikker (handel).

Brugernes forbrugsmønster for timebank er stabilt således, at størstedelen anvender ingen eller få timer, og kun en lille gruppe bruger mange timer. Dette gælder både 7-timers og 20-timers timebank:

Forbrugt timer	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
0	2646	2589	2591	2625	2461	2542	2532
1-2	12	85	101	198	215	226	271
2-3	52	56	105	80	77	69	74
3-4	42	66	54	58	67	57	62
4-5	42	33	51	41	52	36	54
5-6	21	30	39	26	46	27	52
6-7	21	13	29	24	37	25	29
Tømt timebank	6	21	21	48	48	43	35

Tablet 7a: Antal brugere opdelt efter forbrug af 7-timers timebanken 2012 – 2018.

Forbrugt timer	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
0	57	52	53	1	67	67	68
1-5	9	13	13	6	17	18	27
6-10	4	5	6	3	8	12	7
11-15	0	3	7	15	4	3	6
16-20	0	1	5	7	3	3	2
Tømt timebank	0	0	2	64	5	2	3

Tablet 7b: Antal brugere opdelt efter forbrug af 20-timers timebanken (døvblinde) 2012 – 2018.

I tabellerne vises en opgørelse af, hvor mange brugere der har gjort brug af deres timer i timebanken og i hvor stort omfang. Eksempelvis har 74 brugere anvendt mellem to og tre timer af deres 7-timers timebank i 2018. 2.532 brugere har ikke benyttet sig af deres 7-timers timebank. I gruppen af døvblinde har 68 døvblinde ikke benyttet sig af deres 20-timers timebank.

Der blev i 2018 i alt leveret 3.340 timers tolkning efter timebanken, en stigning på ca. 600 timer fra 2017. Dette skyldes sandsynligvis et øget antal timebankstolkninger i årets to sidste måneder, hvor

puljen for tidsbegrænset tolkning var opbrugt.

Ad 3) Bevillingsbegrænset tolkning

Bevillingsbegrænsede aktiviteter har hjemmel i tolkelovens § 10a. Aktuelt er disse aktiviteter fastsat efter bekendtgørelse nr. 1630 af 16. december 2016. Bevillingsbegrænsede aktiviteter har eksisteret under skiftende bekendtgørelser siden efteråret 2010, hvor det blev klart, at med de bedre priser, som Tolkemyndigheden opnåede ved konkurrenceudsættelse af tolkningerne, var der økonomi til at dække en række aktiviteter, der ellers ville høre under timebankstolkninger. De ikke-forbrugte midler kommer herved brugerne direkte til gavn.

Der er et samlet økonomisk ramme på 10,4 mio. kr. til ni aktiviteter og 200.000 kr. særskilt til tolkning til pludseligt opståede forhold.

Aktivitet	Bevillinger	Timer	Betalt	Bevilliget
Døve forældre til aktiviteter i forhold til børn, nr. 7	462	602	442.700	481.981
Fritidsaktivitet i en sæson, nr. 5	3.168	5.448	3.536.779	3.993.907
Mindesamvær v/ begravelse, nr. 2	75	174	124.191	127.156
Pludseligt opstået behov	4	6	3.844	3.844
Private sundhedstilbud, nr. 3	170	224	164.864	172.663
RUS ture, social del, nr. 8	1	3	2.046	2.046
Sociale aktiviteter på videregående uddannelse, nr. 9	13	44	37.682	37.682
Større privat fest, nr. 1	684	3.069	2.717.360	2.787.187
Tolkning under ledsagelse af døvblind, nr. 6	492	506	202.665	241.173
I alt	5.069	10.075	7.232.130	7.847.639

Tabel 8a: Forbrug af bevillingsbegrænsede aktiviteter undtaget udlandstolkninger 2018.

Udlandstolkning, nr. 4

Antal	Betalt	Bevilliget
27	2.474.302	2.556.098

Tabel 8b: Puljeforbrug udlandstolkninger 2018.

Rammen for pludseligt opstået behov er på kr. 200.000 årligt, hvoraf der i 2018 blev bevilliget kr. 3.844 for hele året. For de øvrige bevillingsbegrænsede aktiviteter er den samlede ramme på kr. 10,4 mio. årligt, hvoraf der samlet blev bevilliget for kr. 10.399.893 i 2018. Rammebeløbet blev nået den 7. november. Herefter var brugerne henvist til at anvende deres timebank til aktiviteterne. Det bemærkes, at ingen brugere har fået afslag på tolkning fra deres timebank efter, at puljen var opbrugt.

Regnskabet viser, at der samlet er faktureret kr. 9.702.588 efter bevillingsrammen til bevillingsbegrænset aktiviteter, hvilket er mindre end rammen på 10,4 mio. kr. Dette skyldes aflyste aktiviteter og billigere udlandstolkninger. Især fritidsaktiviteter er blevet aflyst, de udgør alene 11,4 pct. af det bevilligede beløb svarende til kr. 457.000. Der er ikke hjemmel til at bevillige tolkninger, når bevillingsloftet er nået, trods viden om, at kommende tolkninger med en bevilling vil kunne blive aflyst. Der er med andre ord ikke hjemmel til at "overbooke" tolkninger med den forventning, at det fakturerede beløb vil holde sig inden for bevillingsrammen.

De tre mest benyttede aktiviteter er fritidsaktivitet i en sæson, som dækker brugernes anvendelse af tolk til deltagelse i fritidsaktiviteter, deltagelse i større private fester, så som bryllup, barnedåb, konfirmation, runde fødselsdage eller lignende og endelig deltagelse i handicappolitiske aktiviteter eller større internationale idrætsstævner i udlandet. Sidstnævnte aktivitet er den eneste, hvor det er muligt at medbringe tolke fra Danmark til udlandet.

Anvendelse af døve tegnsprogstolke

Fra 2018 er det tolkeleverandøren, der i samarbejde med brugeren vurderer, hvilken type tolk der skal anvendes. Før skulle Tolkemyndigheden tillade anvendelsen af døv tegnsprogstolk, men da der udelukkende anvendes døve tegnsprogstolke, som har gennemgået et anerkendt kursusforløb, er beslutningen om brugen lagt hos bruger og tolkeleverandør i forening.

Der må fortsat kun anvendes tolke, der lever op til kompetencekravene i rammeaftalerne, og anvendelsen skal være dækket af én af de fem målgrupper, som er beskrevet på Tolkemyndighedens hjemmeside. Tolkeleverandøren og bruger kan således sammen vurdere, at der i en konkret opgave skal anvendes døve tegnsprogstolke, og der skal kunne angives en begrundelse.

I samarbejde med Københavns Professionshøjskole er der beskrevet et uddannelsesforløb, som døve kan gennemføre og derved opfylde kompetencekravet for at kunne tolke på Tolkemyndighedens kompetenceområde. Beskrivelsen af uddannelsesforløbet ligger på Den Nationale Tolkemyndigheds hjemmeside (dntm.dk).

Udækkede tolkninger

Der blev i 2018 på landsplan fundet tolk til 97,42 pct. af alle bevillinger fra Tolkemyndigheden. Dette er en lille stigning i forhold til det foregående år.

Fordelingen på regioner viser, at der er flest udækkede opgaver i Nordjylland og færrest i Region Syddanmark:

Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Sjælland	Syddanmark	Samlet
3,09	1,68	7,87	2,75	1,63	2,58

Tabel 9: Udækkede opgaver i 2018 i procent, opdelt efter region.

Region Nordjylland har den største procentvise forekomst af udækkede tolkninger (7,87 pct.). Dette hænger sammen med, at der er få tolke i regionen. Manglen er dog så lille målt på antal opgaver – 68 for hele året – at der for tolkeleverandørerne ikke er basis for at ansætte yderligere tolke. Tolkemyndigheden har afholdt fællesmøde med alle leverandører i området og henstillet til, at leverandørerne i videst muligt omfang prøver at dække flere tolkninger. Den nedenstående analyse af betimeligheden viser, at de nordjyske tolkebrugere ikke bestiller tolke sent: I gennemsnit blev der ansøgt om tolk næsten syv døgn før starttidspunktet for tolkningen.

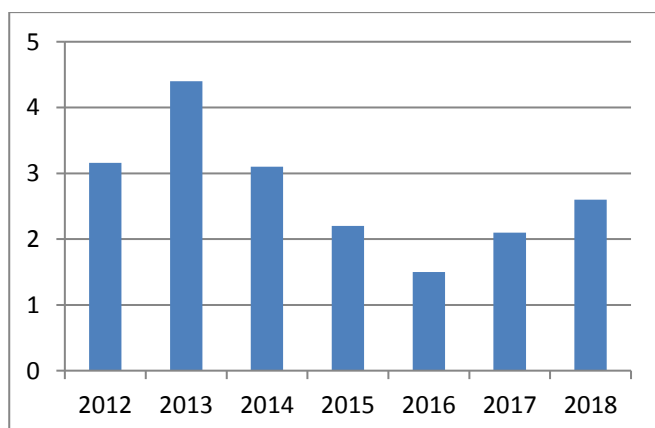


Diagram 4: Udviklingen i udækkede opgaver, tal i procent.

Efter en årrække med stadigt faldende antal udækkede opgaver, er antallet steget de sidste to år. En mulig forklaring kan findes ved en sammenligning med antallet af tolkninger i diagram to. Der er gennemført langt flere tolkninger, og det er muligt, at området nærmer sig kapacitetsgrænsen for markedet.

En intern analyse af de udækkede opgaver i perioden 1. januar – 31. august viser fordelingen af de udækkede opgaver. I analysen introduceres begrebet "betimelighed", der defineres som det antal døgn, der er mellem ansøgningstidspunkt og starttidspunktet. Betimeligheden giver dermed et billede af i hvor god tid forud for tolkningen, der bestilles tolk.

Region	Antal	Pct. af udækkede	Sum af betimelighed	Gennemsnitlig betimelighed
Region Hovedstaden	132	50,19	369	2,80
Region Sjælland	27	10,27	90	3,32
Region Midtjylland	39	14,83	148	3,80
Region Nordjylland	27	10,27	179	6,65
Region Syddanmark	38	14,45	283	7,45
I alt	263		1070	4,07

Tabel 10: Oversigt over betimelighed.

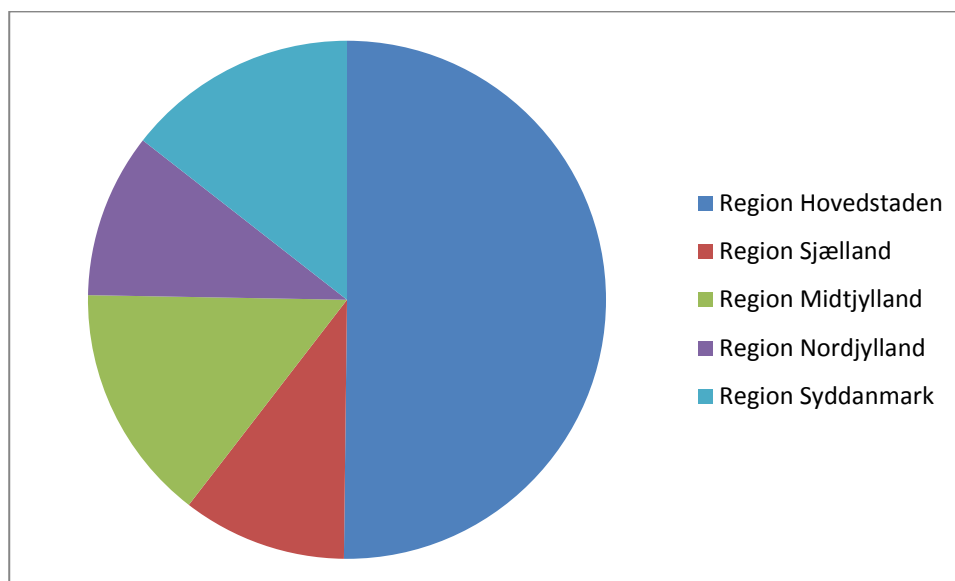


Diagram 5: Geografisk fordeling efter procentdel af de udækkede tolkninger.

I tabel 10 ses, at det er i Region Hovedstaden der er det største antal udækkede tolkninger, nemlig hele 132 bevillinger, hvor der ikke blev fundet tolk. Umiddelbart kunne det forventes, at der vil være færrest udækkede tolkninger i Region Hovedstaden, idet regionen har det største udvalg af tolkeleverandører. Det forholder sig desværre som vist modsat. Analysen af udækkede tolkninger viser, at dette kan skyldes den lave betimelighed hos brugerne: Af de udækkede tolkninger blev der gennemsnitligt først ansøgt om tolk 2,8 døgn før starttidspunktet for tolkningen. Det må forventes, at såfremt brugerne bestiller tolk i bedre tid, vil tolkeleverandørerne have bedre mulighed for at bytte rundt på opgaverne, således at der er flere brugere, der samlet set opnår at få tolk.

Indgåelse af nye rammeaftaler for fysisk tolkning

I november 2017 gennemførte Tolkemyndigheden et udbud af fysisk tolkning. Der blev indgået aftaler med følgende antal rammeaftaler og antal tolkeleverandører:

Region	Tolketype	Antal aftaler	Antal tolkefir- maer
Syddanmark	Tegnsprog	9	16
Syddanmark	Skrivetolk	4	4
Midtjylland	Tegnsprog	5	6
Midtjylland	Skrivetolk	4	4
Nordjylland	Tegnsprog	4	4
Nordjylland	Skrivetolk	3	3
Sjælland	Tegnsprog	11	29
Sjælland	Skrivetolk	3	3
Hovedstaden	Tegnsprog	18	44
Hovedstaden	Skrivetolk	5	5

Tabel 11: oversigt over antal leverandører pr. 1. januar 2018.

I region Nordjylland var målet at indgå 7 rammeaftaler på tegnsprogsområdet, men desværre indkom kun 4 gyldige tilbud. Som angivet i afsnittet om udækkede opgaver, er særligt Nordjylland ramt af en forholdsvis høj procentdel tolkninger, der ikke kan dækkes.

Da der ikke er valide data om de andre sektorområder for tolkning til hørehandicappede, er det meget svært at vurdere, hvor stor en del af markedet Tolkemyndigheden dækker.

Andre myndigheders brug af Tolkemyndighedens rammeaftaler

I forbindelse med udbuddet af fysisk tolkning inviterede Tolkemyndigheden i efteråret 2017 landets kommuner, regioner og en række statslige myndigheder til at få del i Tolkemyndighedens rammeaftaler. To statslige områder, fire regioner og 44 kommuner valgte at tilslutte sig rammeaftalerne. En betingelse for at benytte rammeaftalerne er, at den pågældende myndighed oprettes i Tolkeportalen og foretager bestillinger fra systemet.

53 afdelinger i andre myndigheder har valgt at bestille via Tolkeportalen. Der er samlet set sket bestilling af tolk i 454 tilfælde via Tolkeportalen med samlet 1262 timers tolkning. Den samlede pris på de andre myndigheders tolkeopgaver er kr. 869.357. Opgaverne er fordelt på syv kommuner og ni statslige enheder.

Der var i 2018 kun én opgave, hvor der ikke blev fundet tolk til en anden myndighed.

Ankesager

Tolkemyndighedens afgørelser kan indbringes for Ankestyrelsen jf. tolkelovens § 16.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ankesager	40	10	1	3	2	4	4	4	9
Afvist		1							
Hjemvist		2			2	1			

Ændret								1	1
Stadfæstet	40	7	1	3		3	4	1	3

Tabel 12: Antal ankesager 2010 – 2018.

Fem sager er aktuelt under ankebehandling. Tre sager omhandler spørgsmålet om, hvorvidt en opgave med formidling af et tv-program eller oplæsning af en bog er tolkning under Tolkemyndighedens ansvarsområde, eller om der er tale om formidling af andre medier. En sag omhandler, om en teaterforestilling hører under timebanken, og endelig vedrører en sag om man ved tolkning under anden sektor, kan ansøge om tolkning under ledsagelse hos Tolkemyndigheden.

Ankestyrelsen ændrede i 2018 en afgørelse, der omhandlede fortolkningen af puljeaktiviteten "Større private fester". Her havde fortolkningen været, at udtrykket skulle forstås i overensstemmelse med de eksempler der er nævnt i bestemmelsen, men Ankestyrelsen fastslog, at der ikke er grundlag for at fortolke bestemmelsen indskrænkende, så der udelukkende kan bevilges tolkning til arrangementer, hvor man fejrer en fødselsdag eller bryllup mv.

Kursus i tegnsprog for kolleger

Der er i perioden 2013 til 2018 gennemført 21 forløb med kurser i tegnsprog for kolleger, hvoraf fem er afholdt i 2018. Formålet med kollegakurser er, at døve der er kommet i beskæftigelse får langt bedre muligheder for at fastholde ansættelsen, når der kan kommunikeres med kollegerne. Kurserne er på 15 lektioner, og den døves kolleger lærer om døves kultur, om tegn til almindelig smalltalk samt tegn, der er relateret til den døves arbejdsfunktioner. Herved kan arbejdspladsen begynde at kommunikere med den døve kollega, og med tiden udvider arbejdsstedet selv kendskabet til nye tegn og vendinger.

Virksomhederne, der har haft medarbejdere på kursus i perioden, har fået tilsendt et spørgeskema. Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført med en svarprocent på 29.

Alle virksomheder svarer, at det er nemt at planlægge kurset, at deltagerne er tilfredse med forløbet, og at de lærer relevante tegn. Alle har vurderet kvaliteten og relevansen af kurset som tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende. 80 pct. har vurderet, at kurset dækker virksomhedens behov. Alle har vurderet, at kurset lever op til forventningerne. Alle respondenterne har anført, at de er begyndt at bruge tegnsprog til smalltalk i virksomheden, og at de er begyndt at bruge tegnsprog til kommunikation om arbejdsfunktioner. En virksomhed angiver:

"Jeg har som sagt kun ros. Og kan kraftigt anbefale kurset, når arbejdspladser ansætter en døvstum kollega. Og så er det bestemt ikke farligt at ansætte kollegaer med handicaps – det er en vigtig pointe."

Tolkemyndighedens fjerntolkeservice

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".

Tegnsprogstolkning via fjerntolk er en tolkeform, som brugeren kan få stor glæde af, når brugeren først er fortrolig med formen. Begrænsningen ligger i, at det tredimensionelle tegnsprog bringes ned på to dimensioner. Dette skal brugeren kunne håndtere og aflæse. Er brugeren ikke fortrolig med mediet, vil det kunne føre til dårlig kommunikation med risiko for misforståelser. Initiativet til at anvende fjerntolkning ligger derfor altid hos brugeren, der selv skal vælge, om en tolkning skal finde sted som fjerntolkning eller via en fysisk fremmødt tolk.

I takt med at flere brugere bliver fortrolige med tolkeformen, vil de opleve langt større frihed i anvendelsen af tolk. Tolkeformen betyder, at brugerne ikke behøver at planlægge samtaler på forhånd, men at de kan anvende en smartphone og umiddelbart få adgang til en tolk.

Måned	2017	2018
Januar	1.132	814
Februar	993	657
Marts	1.091	685
April	710	677
Maj	912	839
Juni	860	699
Juli	803	568
August	969	776
September	646	633
Oktober	611	755
November	747	1083
December	629	703
I alt	10.103	8.889

Tabel 13: Antal samtaler via fjertolk 2017 og 2018.

Efter at der kom ny udbyder på fjertolkning, har der været behov for en indkøringsperiode. Det anvendte Skype-system betød problemer med at opretholde flere linjer og gav ikke mulighed for en kø-funktion. For at imødekomme brugernes problemer med at kontakte fjertolken blev der i efteråret 2018 gennemført en teknisk ændring med en ny fjertolkeplatform, som sikrede en kø-funktion til fjertolketjenesten. Brugeren kan herved se sin placering i køen, og fjertolkeleverandøren kan nøje følge med i, hvor lang køen og ventetiden er og derudfra træffe beslutning om indsættelse af yderligere tolkestudier. Der er pt. fire tolkestudier, der kan indsættes sideløbende.

Den samlede udgift til fjertolkning har i 2018 været under kr. 1,1 mio. Dette giver en gennemsnitlig pris på godt 120 kr./samtale.

Projekt "Tegn Nu"

Formålet med projekt "Tegn NU" var at give døve mulighed for at få oversat tekster, som relaterede sig til arbejde og jobsøgning.

Den Nationale Tolkemyndighed har siddet med i styregruppen i projektet Tegn Nu, som ledes af Danske Døves Landsforbund (DDL). Projektet er finansieret af Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, STAR. Projektet er påbegyndt den 1. september 2015 og er afsluttet pr. 31. december 2018.

Tegn Nu var en oversættelsestjeneste til døve borgere, som er i arbejde eller er jobsøgende. Ved projektets afslutning havde de 65 deltagere følgende arbejdsmarkeds-status:

- Ansat på ordinære vilkår: 12
- Ansat i løntilskud: 1
- Ansat i fleksjob: 12
- I vejlednings- eller opkvalificeringsforløb: 5
- Under uddannelse: 3

- Ikke tilknyttet arbejdsmarkedet: 32

Deltagerne kunne få hjælp til oversættelse af jobrelaterede tekster til tegnsprog, eksempelvis jobansøgninger, e-mails fra arbejdsgivere, ansættelseskontrakter med videre.

Der har i projektet været udfordringer med brugernes anvendelse af oversættelsestjenesten. Herudover har projektet haft som udfordring, at brugerne typisk har udfordringer med skriftlig dansk.

Der har i projektperioden været afholdt en række konferencer. Den Nationale Tolkemyndighed deltog blandt andet med en infostand til Arbejdsmarkedskonferencen afholdt den 28. maj 2018 i Odense. Her informerede Tolkemyndigheden blandt andet om sektoransvar og mulighed for kollegakursus i tegnsprog.

Smileyundersøgelse

I midten af december blev en løbende brugertilfredshedsundersøgelse iværksat i Tolkeportalen. Undersøgelsen fungerer sådan, at brugeren umiddelbart efter en tolkning modtager en e-mail eller SMS med et link til undersøgelsen. Linket fører til en kort information om den skete tolkning og en anmodning om at vurdere den skete tolkning efter en firetrins-skala:



Figur 1: SMS med brugerundersøgelse.

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

Smiley-ordningen er valgt ud fra en overvejelse om, at det skal være nemt for brugerne at give deres mening til kende på overskuelig og hurtig måde. Døve er ofte meget visuelle, så derfor er smiley-ordningen baseret på en visuel indgang med både farver, ansigtsudtryk og gestikulation. Da udsendelsen sker via SMS og e-mail, er de brugere, der kun modtager henvendelser via e-boks, fravalgt i undersøgelsen. Dette er valgt, dels fordi disse brugere typisk har problemer med at anvende e-mail/SMS, dels fordi en tidsmæssig forskydning på flere dage kan give forvirring om, præcis hvilken tolkning der spørges ind til. Ligeledes er gruppen af døvblinde fravalgt. Denne gruppe kan ofte modtage e-mail eller SMS, men de døvblinde anvender skærmlæser for at få teksten læst op. Et aktivt link med grafisk præsentation harmonerer ikke hermed.

Formålet med ordningen er, at brugerne ved deres tilkendegivelse af god kvalitet er med til at fremme kvaliteten af tolkninger fremadrettet. Tolkeleverandørerne får med smiley-ordningen indblik i, hvordan brugerne oplever den samlede kvalitet af leverede tolkninger og derved mulighed for at forbedre tolkningerne ved at sætte ind med efteruddannelse og kurser generelt og specifikt i forhold

til hele firmaet eller den enkelte tolk. Leverandørerne får kun resultater fra tilfredshedsundersøgelsen i en sådan form, at der ikke kan identificeres svar fra konkrete brugere.

Tilsyn

Efter Tolkelovens § 7, stk. 2 føres der tilsyn 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 afregningen for denne."

Tilsynet med afvigende tolkninger og timebankstolkninger

Bekendtgørelsen kræver tilsyn af: *"... sammenhængen mellem afgørelserne om ubegrænset tolkning og de faktisk leverede tolkninger samt sammenhængen mellem bestillingerne i timebanken og de faktisk leverede tolkninger."*

Tilsynet med differencer mellem bevilling og faktisk udført tolkning udføres ved kontrol og gennemgang af alle tolkninger, der afsluttes afvigende i Tolkeportalen – altså hvor der er forskel på bevillingen og den faktisk udførte tolkning. Således tages der konkret stilling til enhver ændring i tolketiden i forhold til den bevilligede tid. Desuden er der kontrol med alle timebankstolkninger, idet brugerne kun må trækkes i timebanken for den tid, hvor der konkret er modtaget tolkning, det vil sige også her tages der konkret stilling til enhver afvigelse.

Kvalitetstilsyn

Der føres kvalitetstilsyn af pågåede tolkninger. Tilsynet sker ligeledes efter tolkebekendtgørelsens § 7, stk. 2, for at undersøge *"den måde opgaverne udføres på"*. Dette sker i samarbejde med Københavns Professionshøjskole, der overværer tilfældigt udvalgte tolkninger rundt omkring i landet. Bruger og tolkeleverandør orienteres ca. en uge inden tilsynet, således at både tolkestedet og brugeren kan forberede sig på, at der deltager yderligere en person ved aktiviteten. Teoretisk vil en tolkeleverandør med flere ansatte tolke, kunne rykke rundt på tolkenes opgaver, således at den dygtigste tolk sendes til den udpegede tilsynsopgave. Efter samtaler med tolkeleverandørerne under de generelle tilsyn, er det Tolkemyndighedens bestemte vurdering, at sådanne tolkeskift ikke har fundet sted.

Der er foretaget 24 kvalitetstilsyn i 2018. Kvalitetstilsynene har vist, at tolkningerne ligger på et højt fagligt niveau. I et enkelt tilfælde har der været opmærksomhed omkring tolkens højere serviceniveau i forhold til brugeren. Forholdet blev taget op ved et generelt tilsynsbesøg hos leverandøren, hvor det viste sig at være et spørgsmål om tolkens arbejdsmiljø.

Tolkene får tilsendt kopi af kvalitetstilsynet således, at de kan se bemærkninger og evt. anbefalinger til ændringer. Det vurderes samlet på baggrund af kvalitetstilsynet, at tolkeleverancerne har en høj og meget tilfredsstillende standard.

Generelle tilsyn

Disse tilsyn sker ligeledes efter tolkebekendtgørelsen § 7, stk. 2 for at undersøge *"den måde opgaverne udføres på"*. Tolkeleverandørerne opsøges på deres forretningssted for en drøftelse af leverandørens procedurer omkring tolkning, håndtering af personfølsomme oplysninger (GDPR), indblik i regnskabsprocedurer, drøftelse af udækkede tolkninger, uløste opgaver (udbud der ikke er blevet dækket), gensalg af aflyste opgaver, garantier for ikke at tolke for nærtstående, samt afklaring af øvrige spørgsmål. Ved generelle tilsyn sikrer Tolkemyndigheden, at de overordnede betingelser

hos tolkeleverandøren sker efter delrammeaftalerne.

Generelle tilsyn afholdes altid som anmeldte tilsyn, idet mange tolkeleverandører er selvstændige erhvervsdrivende, der har behov for at reservere tiden i deres kalender. Formålet med tilsynet tilsiger desuden, at tolkeleverandøren har forberedt sig på tilsynet, idet der skal findes data frem om de forløbne efteruddannelsesforløb osv.

Der er afholdt 13 generelle tilsyn fordelt over året. Det tilstræbes, at alle leverandører får minimum ét tilsynsbesøg i en rammeaftaleperiode. Det er fundet, at leverandørerne har haft orden i de tilsete sager, og der er ikke fundet anledning til at foretage yderligere tilsyn. Der er udarbejdet et skema for hvert tilsyn. Tolkeleverandørerne har modtaget en kopi af tilsynsskemaet.

Konkrete tilsyn

Konkrete tilsyn foretages, hvor forhold omkring konkrete tolkninger, faktureringer eller andre forhold gør, at Tolkemyndigheden finder det nødvendigt at aflægge tolkeleverandøren et tilsynsbesøg. Der har været foretaget ét konkret tilsyn i 2018, hvor der var uklarheder omkring oprettelse af en specifik aktivitet, hvor en forudgående forespørgsel ikke stemte overens med den efterfølgende ansøgning om bevilling. Ved tilsynet fremkom det, at tolkeleverandøren var usikker på oprettelsen af pågældende aktivitet. Tolkeleverandøren blev instrueret i, hvordan sager af den type fremtidigt skal håndteres. Der er ved kontrol af tolkeleverandørens sager ikke fundet yderligere uklarheder.

Øvrige tilsyn

Tolkemyndigheden udbeder sig løbene skriftlige redegørelser på bevillinger, hvor der er behov for afklaring af konkrete hændelser. Disse tilsyn sker for at undersøge ” *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 afregningen for denne.* ”.

Redegørelserne har været tilfredsstillende på de punkter, der har været rejst tvivl om, og tolkeleverandøren er blevet instrueret i korrekt procedure, hvis der har været misforståelser/uklarheder omkring procedurer/opgaver.

I et tilfælde, hvor en leverandør som en nødløsning havde anvendt en ikke uddannet tolk til to opgaver, blev det ved tilsynsbesøget oplyst, at dette var i strid med rammeaftalen og de afgivne garantier. Det blev aftalt, at leverandøren ikke fremsendte faktura på de to tolkninger, og at leverandøren ændrer procedure for kontrol af eksamensbeviser.

Temakontroller

Der er i 2018 gennemført kontrol af mulig dobbeltfakturering af tolkninger med baggrund i medieomtalen af uregelmæssigheder på beskæftigelsesområdet over sommeren. Tilsynsdesignet blev tilrettelagt efter, at en tolkeleverandør vil kunne udnytte andre myndigheders manglende viden om sektoransvar ved at sikre en korrekt bevilling til en aktivitet hos Tolkemyndigheden, eksempelvis en forældrearrangeret aktivitet på en skole, og dernæst fremsende en fejlagtig opkrævning til den pågældende skole for tolkningen. Der blev foretaget udtræk af alle årets tolkeopgaver i perioden fra 1. januar til 1. august 2018, hvor der var bevilliget tolkning på skoler, i børnehaver, kommunale genoptræningscentre, kommunale børnetandplejer og så videre. Af de ca. 300 fremkomne bevillinger blev 10 pct. udtrukket til kontrol. Der blev taget kontakt til de pågældende institutioner, hvor tolkningen var udført, og det blev undersøgt, om der var sket fakturering for pågældende tolkning. På ingen af de undersøgte tolkninger var der foregået dobbeltfakturering.

Tolkemyndigheden har i 2018 udvalgt 14 tilfældige for sent aflyste tolkninger til kontrol af, hvornår opgaverne reelt var blevet aflyst af brugerne. Der blev skrevet ud til de konkrete brugere med forespørgsel på, hvornår de havde aflyst tolkningen til tolkeleverandøren. Ud af de 14 adspurgte brugere var der kun én, der svarede. Tolkeleverandører er ved flere lejligheder blevet afkrævet dokumentation for aflyste tolkninger. Alle tolkeleverandører har haft tilfredsstillende dokumentation i forhold til, hvornår bruger havde aflyst opgaven. Tolkemyndigheden finder det betryggende og tilfredsstillende, at samtlige stikprøver sandsynliggør, at der ikke foregår snyd med tidspunktet på for sent aflyste opgaver.

Tolkemyndigheden modtager undertiden henvendelser, hvor brugerne er utilfredse, dette primært over manglende tolk. Oftest viser undersøgelse af disse sager, at brugerne har søgt om tolk meget sent og ofte mindre end to dage inden behovet for tolk. Yderområder kan til tider være svære at få tolk til. Dette forsøger Tolkemyndigheden at imødegå ved næste udbud.

Økonomi

De faktiske årlige udgifter for Tolkemyndigheden i perioden 2010 til og med 2018 fremgår af nedenstående oversigt:

Årstal	Drift	Tolkninger	Projekter
2010	2.833.795	18.661.111	
2011	3.654.771	29.333.855	5.711.311
2012	2.458.168	33.892.175	5.774.853
2013	3.074.313	28.102.275	403.363
2014	2.453.402	30.239.980	300.000
2015	3.973.942	36.310.643	
2016	3.864.000	36.545.123	
2017	4.205.286	39.979.062	
2018	3.879.887	39.640.365	

Tabel 14: Tolkemyndighedens forbrug – bemærk, at alle tal er årets tal.

Projekter 2019

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 gennemføres nedenstående projekter i 2019:

Tegn Til Alle

En gruppe døve lever isoleret både i forhold til døvesamfundet og samfundet generelt. Mange af disse døve har et ”forældet” tegnsprog og har svært ved at anvende tolk. Tolkemyndigheden iværksætter i samarbejde med DDL et projekt hvor man identificerer disse døve, hvorefter de introduceres for muligheden for at anvende tolk i form af tolkebrugerkurser. Formålet er således at opspore disse døve, og få dem engageret i primært døveverdenen. Projektet løber fra april 2019 til årets udgang, og finansieres med kr. 150.000 fra Tolkemyndigheden.

Tolkning for døvblinde

Ligeledes med hjemmel i tolkelovens § 7, stk. 3 udvikles og tilbydes et opkvalificeringsforløb for tolke, så flere tolke får kompetencer til at tolke for døvblinde, hvorved døvblinde ligeledes får kendskab til flere kvalificerede tolke. Projektet udføres i samarbejde med FDDB og løber fra april måned 2019 og til årets udgang. Tolkemyndigheden finansierer projektet med kr. 300.000.

CPD – kontinuerlig professionel udvikling (continuing professional development) – system til beskrivelse af tolkenes kompetence udvikling

Tolkemyndigheden udvikler i 2019 efter tolkelovens § 7, stk. 5, et forsøg med udvikling af et system til registrering af tolkenes kompetencevurderinger. Systemet skal være baseret på den enkelte tolks kompetencer og lægger op til selvevaluering. Formålet er, at CPD sammen med den løbende brugerevaluering skal udgøre et system, der er bedre egnet ved tildeling af rammeaftaler end de nuværende kriterier, og desuden at få langt større fokus hos den enkelte tolk på kompetencer og opkvalificering.

Generelt er man i Tolkemyndigheden via en komplet beskrivelse af administrationsgrundlaget i gang med at fastlægge nye procedurer for, hvorledes projekter fremover bliver udvalgt og iværksat. Det forventes, at de nye procedurer træder i kraft fra 2020 og fremefter.