



Punkt 10.

Orientering om SprogTolk-systemet og service på tolkeområdet

2017-043224

Familie og Beskæftigelsesforvaltningen fremsender til Beskæftigelsesudvalget orientering om SprogTolk og Servicekatalog for tolkebistand

Beslutning:

Til orientering.



Sagsbeskrivelse

I Aalborg Kommune varetages opgaven med at yde sprogtolk til alle kommunes afdelinger og forvaltninger af Tolkekontoret, der er placeret i Job- og Integrationshuset, Familie og Beskæftigelsesforvaltningen.

I forbindelse med byrådets budgetaftale for 2018 er det aftalt, at der på tolkeområdet skal ske besparelser for 1 mio. kr. i 2018, idet prognoser viser, at der fremadrettet vil komme færre flygtninge end forventet. Det er forventningen, at noget af besparelsen kan findes ved brug af tele- og skypetolkning frem for traditionel fremmødetolkning. Dertil kommer, at Tolkekontoret i starten af 2018 tog et digitalt bookingsystem – SprogTolk – i brug. Med indførelse af SprogTolk er det forventningen, at der kan ske administrative lettelser hos Tolkekontoret, idet systemet bevirke, at manuelle bookingprocesser vil blive erstattet af nye digitale løsninger.

SprogTolk er et system udviklet af en privat udbyder til Tolkekontoret i Århus. Sidenhen har også Odense Kommune købt adgang til systemet, og senest er også Aalborg kommet på. Systemet bruges til at oprette tolke i, hvorefter godkendte brugere har mulighed for at booke dem til tolkeopgaver. I Aalborg er såvel de faste ansatte tolke hos Tolkekontoret, som freelancetolke oprettet i systemet. I alt er der tale om 14 faste tolke hos Tolkekontoret og 22 freelancetolke.

For at kunne imødegå de ændringer, som SprogTolk vil medføre i forbindelse med bookninger, samt besparelsen på 1. mio. kr. er der desuden blevet udarbejdet et servicekatalog på tolkeområdet, der beskriver, hvilken service, der kan forventes i forhold til sprogtolkning. Bl.a. at der kan være op til 14 dages leveringstid på en tolk, med mindre der er tale om akutte tolkeopgaver, eller opgaver der ikke kan vente 14 dage. Desuden henstilles der i kataloget til, at der bookes tele- eller skypetolkning frem for fremmødetolkning, samt at kommunens faste tolke bookes frem for freelancetolke, for at mindske kommunens udgifter til freelancetolke. I servicekataloget beskrives endvidere eksempler, hvor det fortsat vurderes at give bedst mening med fremmødetolkning samt hvilke situationer, hvor 14 dages ventetid ikke er hensigtsmæssigt. Eksemplerne er blevet formuleret i tæt samarbejde med de afdelinger, der anvender sprogtolkning.

I hele processen med udarbejdelse af servicekataloget har en følgegruppe med repræsentanter fra Familie og Beskæftigelsesforvaltningen været i løbende dialog med de forskellige afdelinger i Familie og Beskæftigelsesforvaltningen, samt med de øvrige forvaltninger i kommunen med henblik på at få input til kataloget. Derudover er der blevet sendt statusbrev ud til den kommunedækkende Styregruppe for flygtninge, ligesom repræsentanter fra forvaltningerne har været indbudt til orienteringsmøde.

Med SprogTolk er det muligt løbende at trække ledelsesinformation, der bl.a. kan belyse anvendelse af tele- og skypetolkning, samt hvilke afdelinger/forvaltninger i kommunen der anvender tolkning, og herunder hvilken type. Desuden giver SprogTolk mulighed for at skabe bedre overblik over udgifterne, og herunder hvilke udgifter, der er refusionsberettigede.

Brugen af SprogTolk startede 1. januar 2018, mens Servicekataloget er blevet offentliggjort i starten af april 2018, og således er såvel SprogTolk som Servicekataloget kun netop blevet implementeret, hvorfor det endnu kan være vanskeligt at vurdere effekterne i forhold til flere tele- og skypetolkninger og færre udgifter. Særligt på udgiftssiden er det endnu vanskeligt at opgøre effekterne. I forhold til tolketyperne viser den første ledelsesinformation dog, at der siden 2. januar og frem til 30. april 2018 har været afholdt i alt 2227 tolkninger. Heraf 1864 tolkninger som fremmødetolkninger, 313 telefontolkninger og 53 skypetolkninger. Hvilket betyder, at ca. 16 % af tolkningerne er gået over til de nye metoder – tele- eller skypetolkning. Dette er naturligvis positivt, idet det er nyt for alle, men fremadrettet er der behov for, at endnu flere tolkninger bliver udført via telefon eller skype, så tolkenes tid kan anvendes mest effektivt. Den kommunedækkende styregruppe for flygtninge vil løbende blive involveret for at synliggøre udviklingen.

SprogTolk kører med de funktioner, systemet er bestilt med. Der vil dog fremadrettet blive justeret og videreudviklet med de udviklingsbehov, der er blevet identificeret hos såvel Tolkekontoret som brugerne. Bl.a. at der kan trækkes ledelsesinformation ud om kapacitetsudnyttelse af tolkene, samt muligheden for at brugere nemmere selv kan rette eller ændre deres tolkninger, uden at skulle ringe til Tolkekontoret. Endelig har der været afholdt møde med Århus og Odense, der også anvender systemet, og der har bl.a. været drøftet muligheden for at anvende hinandens tolke.



Med en fortsat udvikling i brugen af tele- og skypetolkning, og en mere effektiv udnyttelse af tolkene, er det fortsat forvaltningens forventning, at udgiften til tolkeområdet vil blive reduceret med 1. mio. kr. i 2018. Området følges tæt og der er ligeledes løbende dialog med de afdelinger/forvaltninger, der anvender sprogtolkning.