



Punkt 5.

Godkendelse af jurstering af tolkeopgaven

2017-043224

Familie og Beskæftigelsesforvaltningen indstiller, at Beskæftigelsesudvalget godkender

- at Det interne Tolkekorps reduceres
- at Tolkekontoret tildes kompetence til at ændre bookinger fra eksterne tolke til fastansatte tolke
- at Der som udgangspunkt kun kan bookes tele- og videotolkninger
- at Tolkekontoret i nærmere definerede tilfælde kan ændre tele- og videotolkning til fremmødetolkning
- at En del af tolkeopgaven sendes i udbud hos ekstern leverandør

Beslutning:

Godkendt.



Sagsbeskrivelse

Offentlige myndigheder har pligt til at sikre, at borgere, der ikke forstår dansk, får tolket den samtale, de har med en medarbejder fra Aalborg kommune, således at det sikres, at borgeren forstår den information og evt. afgørelse, som Aalborg kommune træffer.

I Aalborg Kommune løses tolkeopgaver af Tolkekontoret, der organisatorisk er knyttet til Job- og Integrationshuset i Job og Ydelsesafdelingen. Herfra ydes der tolkebistand til alle kommunens enheder, der frit kan booke en tolk, når der vurderes at være behov herfor.

Til at administrere denne opgave har Tolkekontoret i januar 2018 taget SprogTolk i brug - et bookingsystem, som alle medarbejdere med behov for tolkeassistance kan booke i. Samtidig blev der i samarbejde med øvrige forvaltninger udarbejdet et Servicekatalog for tolkning, hvori retningslinjer for bestilling af tolk m.v. var beskrevet, herunder forventning om, at der som udgangspunkt skulle vælges tele- eller videotolkning frem for fremmødetolkning. Det har imidlertid vist sig, at det har været vanskeligt for Tolkekontoret at styre, hvornår bookingerne placeres i løbet af dagen, om der bookes en fast tolk eller en freelance tolk, og om der bookes fremmøde, eller video- eller telefontolkninger, da det ene og alene afgøres af brugeren selv.

Det har vanskeliggjort effektueringen af budget 2018 på tolkeområdet, idet budgettet blev nedskrevet fra 5,0 mio. kr. til 4,0 mio. kr. – en besparelse på 1,0 mio. kr., der bl.a. forventedes at kunne findes gennem mere tele og videotolkning.

Ultimo november 2018 er det forventningen at forbruget ultimo 2018 vil udgøre 5,6 mio. kr. Med andre ord forventes der at være et merforbrug på 1,6 mio. kr. .

Derfor er der behov for at iværksætte tiltag, der kan skærpe praksis og være med til at reducere i udgiften.

En analyse af data fra SprogTolk og regnskabet på tolkeområdet viser, hvordan tolke anvendes, og hvordan udgiften fordeler sig mellem faste tolke, freelance tolke og tolke fra bureauer. Analysen viser:

- At anvendelsesgraden for de fastansatte tolke i Aalborg kommune gennemsnitlig er 45% (inkluderer ikke interne møder, vagtordninger, ferie, skriftlige oversættelser, ad hoc opgaver)
- At 1% af tolkeaftalerne er videotolkninger
- At 9% af tolkeaftalerne er telefontolkning
- At bookinger ikke er jævnt fordelt over en arbejdsdag, men hovedsageligt ligger om formiddagen. Det betyder at tolkeressourcen ikke udnyttes optimalt
- At en tolketime hos de fastansatte tolke i gennemsnit koster 655,00 kr.
- At timeprisen for freelance tolke varierer fra 209 til 328 kr. pr. tolketime (eksklusiv transportudgifter).
- At en tolketime hos et bureau starter ved 320 kr. ex moms samt evt. kørselsomkostninger. Dog koster nogle tolkninger mellem 1.200 – 1.500 kr. i timen, når transportudgiften indregnes
- At over 90 % af alle fremmødetolkninger bookes i Familie og beskæftigelsesforvaltningen, og herunder at ca. 60% af fremmødetolkningerne foretages i Job- og ydelsesafdelingen
- At det skønnes at der ved udgangen af 2018 er leveret 13.000 tolketimer

Det er vurderingen, at udfordringen med tolkninger er, at tolkningerne ligger ujævnt fordelt over dagen og hovedsagelig om formiddagen. Dette bevirker, at de fastansatte tolkes tid ikke udnyttes tilstrækkeligt. Desuden samarbejdes der i dag med en lang række forskellige freelance tolke og tolkebureauer, med forskellige priser og vilkår, hvilket vurderes at kunne skabe manglende overblik over brugen af eksterne tolke. Endelig er det en udfordring, at en betydelig del af tolkninger fortsat sker ved fremmødetolkning, og at rekvirenter frit kan booke en ekstern tolk, selv om en fastansat tolk med samme sprogområde er ledig i det pågældende tidsrum.



Ovenstående har betydning for en effektiv udnyttelse af tolkeområdets budgetmidler, og derfor er der behov for fremadrettet at tilpasse og ændre på den måde, hvorpå tolkeopgaven fremadrettet løses i Aalborg Kommune.

Forslag til tilpasninger og ændringer

Fremadrettet er der behov for et langt mere fleksibelt Tolkekontor, der har flere handlemuligheder end i dag. Derfor stilles der forslag om, at Tolkekontorets medarbejdere har kompetence til at ændre bookinger, så fastansatte tolke altid anvendes forud for eksterne tolke. Derfor foreslås, at Tolkekontoret melder ud i egen og øvrige forvaltninger, at der fremadrettet alene kan bookes tele- og videotolkning, dog med nærmere definerede undtagelser for, hvornår der vil kunne bookes fremmødetolkning.

For at imødekomme det store behov for tolkninger i formiddagstimerne stilles der endvidere forslag om, at antallet af fastansatte tolketimer reduceres, samt styres på en måde, der frigør ressourcer til køb af tolketimer hos eksterne tolke i samme tidsrum. Et eksempel på optimal udnyttelse af tolkeressourcerne kunne også være en beslutning om, at bestemte tolkeydelser alene er tilgængelige på bestemte tidspunkter af dagen. Formålet hermed er en effektiv udnyttelse af de fastansatte tolketimer hen over hele dagen.

En effektiv udnyttelse af de fastansatte tolketimer vil medføre at timeprisen for en tolkning falder og kommer mere på niveau med udgiften ved køb af eksterne tolketimer. Det vurderes fortsat at være vigtigt, at have fastansatte tolke til eksempelvis pludselig opståede tolkeopgaver, til oversættelsesopgaver og til at varetage vagtordning i indgangen hos ydelsescentret.

I forhold til køb af tolketimer hos eksterne tolke foreslås endvidere, at der skabes mere gennemsigtighed og ensartethed i køb af eksterne tolketimer ved at lade en del af tolketimerne gå i udbud. Hensigten med udbuddet er at udvælge én ekstern leverandør med henblik på at skabe et bedre overblik og styringsmulighed. Udformningen af udbuddet vil blive udarbejdet af forvaltningen, og indeholde beskrivelse af målgruppe, opgave, pris, sprog, fordeling mellem fremmøde- og tele- og videotolkninger, mv. Der vil i processen med at udarbejde udbudsmaterialet blive indhentet erfaring fra andre kommuner, eksempelvis Esbjerg.

Ved at slanke det eksisterende Tolkekontor, der tildeles flere handlemuligheder og omlægges til tele- og videotolkning, samt endelig at lægge en del af opgaven ud til en ekstern leverandør via et udbud, er det forventningen at forvaltningen vil kunne opnå de ønskede besparelser. Dertil kommer en forventning til, at antallet af tolkninger vil falde, hvilket også vil have positiv betydning for udgiften til tolkning.

Høring i Job- og Integrationshusets LMU

Job- og Integrationshusets LMU (efterfølgende blot LMU) har d. 28.11.2018 drøftet indstilling om ændringer ift. håndtering af administration og udførelse af tolkning i Aalborg Kommune. LMU er som udgangspunkt positivt stemt i forhold til de overordnede principper i indstillingen.

Indstillingen indeholder 5 indstillingspunkter, og LMU har ingen uddybede kommentarer til indstillingspunkterne 2, 3 og 4, men har bemærkninger til indstillingspunkterne 1 og 5.

LMU er enige i, at der skal bevares et kommunalt tolkekontor, samtidig med at der samarbejdes med én ekstern udbyder.

Når LMU vurderer, at der er behov for et tolkekontor skyldes det bl.a., at tolkene herved kan løse akut opståede behov for tolkninger, og at tolkene med et indgående kendskab til Aalborg Kommune har opbygget erfaring og forståelse inden for det kommunale fagsprog, som kontinuerligt videreudvikles. Derfor kan tolkene sikre høj fagkommunal ekspertise i tolkefaget. Dette har betydning for kvaliteten i kommunikationen mellem Aalborg Kommunes borgere og ansatte.

I forhold til ekstern udbyder, er LMU som sagt enige i, at opgaven bedst sikres ved at lægge den ved kun en udbyder. I den forbindelse gør LMU opmærksom på, at det skal sikres, at en ekstern udbyder kan levere



professionel tele- og videotolkning, hvor tavshedspligten opretholdes og ingen uvedkommende overværer/overhører samtalen.

Oprettelse af Teknisk Taskforce

Det har vist sig, at der hos brugerne er en vis usikkerhed omkring anvendelse af tele- og videotolkning, hvorfor der pr. 1. december 2018 oprettes en Taskforce forankret i IT- afdelingen på Sønderbro. Der ansættes 2 studerende på hver 15 timer om ugen i foreløbigt ½ år, som får til opgave at vejlede i korrekt anvendelse af det tekniske udstyr samt give gode råd til afvikling af tele og videotolkning for samtlige brugere af Sprogtolk.

Tids- og procesplan for udbud

Forslag drøftes med LMU i Job- og Integrationshuset	Uge 48 2018
Godkendelse på BSU-møde	13. december 2018
Udarbejdelse af udbudsmateriale,	Januar-maj 2019
Sende tolkeopgaven i udbud	Maj-august 2019
Frist for at indsende tilbud	August 2019
Udvælgelse og indgåelse af aftale	September - oktober 2019
Orientering om valg af leverandør til BSU	Oktober/november 2019
Ikrafttrædelse af aftale	November 2019

Bilag

Høringssvar fra Job- og Integrationshusets LMU



Bilag:

Høringssvar fra Job- og Integrationshusets LMU.docx