

Høringsvar fra Job- og Integrationshusets LMU

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

Indstillingen indeholder 5 punkter. Job- og Integrationshusets LMU har ingen uddybede kommentarer til punkterne 2, 3 og 4.

Job- og Integrationshusets LMU ønsker dog at beskrive fordele ved fastholdelse af eget kommunalt Tolkekontor og dermed kommentere uddybende på punkterne 1 og 5:

Fastholdelse af egen tolkekontor:

Det er vores vurdering, at Aalborg Kommunes tolkekontors faste tolke leverer en god kvalitet i forbindelse med tolkeformidling og at der kontinuerligt arbejdes på opkvalificering og korrektion ift. egne tolke og at kommunens borgere og rekvirenter oplever dette som positivt og tillidsskabende.

I og med et internt tolkekontor fastholdes vurderes det, at borgere og rekvirenter vil opleve fortsat fastholdelse af sikkerhed, tillid og faglighed i forhold til tavshedspligt og habilitet, i særdeleshed i lange forløb, børnesager, psykologbehandlinger og andre sager af følsom karakter. Tolkekontoret vil kunne videreudvikle sit erfaringsgrundlag både på faglighed og samarbejde, som vil fastholde en nødvendig kompetence i samarbejdet med en udbyder.

Herudover har tolkene erfaring med skriftlige oversættelser og ekspertisen inden for de sprogområder, som der er størst behov for i kommunen.

Vores egne tolke har igennem flere år opbygget erfaring og forståelse inden for det kommunale fagsprog, som kontinuerligt videreudvikles og vi kan sikre en fortsat høj fagkommunal ekspertise i tolkefaget. Dette har betydning for kvaliteten i kommunikationen mellem Aalborg Kommunes borgere og ansatte.

Tolkene udøver en fleksibilitet, som bidrager til hurtig og akut sagsbehandling.

Tolkene agerer tolkevagt. Dette betyder, at hvis der opstår akutte og komplekse situationer som f.eks., at der skal bruges akut tolkning i en sag omkring anbringelse af et barn, så står vores professionelle tolke til rådighed. Herunder bruges tolken til at oversætte skriftlige bestillinger, og kan endvidere akut tage korte telefonopkald eller samtaler med borgere, når behovet opstår, hvilket vi oplever sker ofte.

Endvidere har vores egne tolke evnen til at kunne kulturformidle, hvilket sammen med tilliden til deres ekspertise skaber tryghed både for borgerne, men også for ansatte i kommunen og kvalificerer og højner den faglige viden omkring vores borgeres kulturelle baggrunde. Det giver en større forståelse af den enkelte borger, og vi vurderer, at dette er medvirkende til at både samarbejde, og den bedste service for borgeren lykkes.

I Job og Integrations huset har der aldrig været tilkøbt en sikkerhedsvagt, som der har været tilfældet andre steder i kommunen, hvor der arbejdes med udsatte borgere. Vi vurderer, at ovennævnte eksempler på kulturformidling spiller ind og har en positiv effekt på et lavt konfliktniveau i huset samt i Ydelsesafdelingen.

Aalborg Kommune har investeret i Sprogtolk, som er det nye tolkebookingsystem. Fastholdelse af egen tolkebooker-administration er der flere argumenter for:

1. Tolkebookerne yder en kvalificeret service over for Aalborg Kommunes rekvirenter qua deres forståelse og viden om den kommunale struktur, og har en bred vifte af viden inden for området omkring sprog og håndtering af Sprogtolk.
2. Vi kan fra Sprogtolk styre hvor mange rekvirenter, som får fremmødetolk, telefontolk eller skypetolk samt, om der bookes fastansatte eller eksterne tolke. Dette vurderes at have afgørende betydning for styringen af Aalborg Kommunes fremtidige økonomi på tolkeområdet.
3. I en tid med fortsat implementering af ny teknik, eksempelvis på IT området, vurderes det vigtigt, at vi har et kommunalt tolkekontor, der er på højde med den udvikling, der til stadighed vil være i

kommunen. Kommunens eget tolkekontor kan således være garanter for, at egne tolke samt udbyder bliver ajourført med kommunens fremtidige tekniske løsninger.

Tolkekontoret har pt. 8 fastansatte tolke qua netop yderligere foretaget reduktion i antallet af fastansatte tolke. Det er vores vurdering at en reduktion af antallet af fastansatte tolke kun vil kunne ske i et begrænset omfang med henblik på at kunne yde ovennævnte service fremadrettet.

Udbyder:

LMU peger på, at der bliver én udbyder i stedet for flere, og det er et stort ønske, at der er tages højde for følgende elementer:

1. Det er en vigtig faktor, at vi kan sikre, at tolken sidder et sted, hvor der ikke er andre personer til stede, når der telefon- eller skypetolkes. Dette er vigtigt at tage højde for, da tolken har tavshedspligt, og vi skal kunne kvalitetssikre tolkningen. Vi oplever en del borgere, som er bekymrede for, hvorvidt tolkningen kan overhøres af "udefrakommende" personer.
2. Forhold omkring skaffeattest samt underskrevet tavshedserklæring er ligeledes en vigtig ting, og et stort krav for, at borgeren sikres bedst muligt. Endvidere er det vigtigt, at der er en ensrettethed blandt udbyderens tolke

Det positive ved én udbyder vil være, at det vil optimere administrationen for tolkebookerne med kun én samarbejdspartner, og det vil i høj grad styrke samarbejdet, at der kun er en samarbejdspartner, der skal rettes henvendelse til i forbindelse med klager over en tolk, sparring, behov og ønsker m.m.

Der vil endvidere opnås tidsbesparelse for både tolkebookere og ledelse, da de ikke vil skulle være i kontakt med flere udbydere – herunder et stort antal freelancetolke. Det vil ligeledes være mere effektivt at skulle formidle lovændringer, nye metoder m.m., hvor der skal kommunikeres nyt sprogbrug til en udbyder, ligesom at det vil være nemmere at være støttende ift. IT løsninger med kun en udbyder.