

Klar RET

MARTS 2014 (revideret september 2019)

Borgerrådgiverens guide om tolkning ved mundtlig kommunikation



“I de situationer, hvor det er vigtigt for borgeren og kommunen, at der ikke sker misforståelser, kan tolkning være både en mulighed og måske også et krav. Derfor skal vi som medarbejdere vurdere, om vi skal bestille en tolk eller anden form for støtte til kommunikationen”

SIDE 2

TOLKNING VED MUNDTLIG KOMMUNIKATION

God kommunikation i mødet mellem borger og forvaltning bygger på gensidig forståelse: Det er forudsætningen for god og korrekt sagsbehandling. I visse situationer kan det derfor være både fornuftigt og påkrævet med hjælp til kommunikationen f.eks. i form af en tolk. Denne KlarRet tager udgangspunkt i den mundtlige kommunikation mellem borger og forvaltning og beskriver bl.a. hvorfor og hvornår, der skal tolkes.

Som medarbejdere i kommunen skal vi yde vejledning og bistand til de borgere, vi kommer i kontakt med som led i vores myndighedsopgave.

JUSTITSMINISTERIETS VEJLEDNING TIL FORVALTNINGSLOVEN, PKT. 32

"Det må antages at følge af bestemmelsen i forvaltningslovens § 7, stk. 1, om vejledningspligten og den almindelige forvaltningsretlige grundsætning om forvaltningens undersøgelsespligt, at forvaltningsmyndighederne i almindelighed må sikre sig, at de er i stand til at forstå og blive forstået af udlændinge, der retter henvendelse til myndighederne om sager, der skal tages under behandling af myndighederne. Efter omstændighederne må myndighederne således om fornødent stille tolke- og oversættelsesbistand til rådighed for den pågældende".

Der kan være mange årsager til, at forståelsen er vanskelig: De to mest almindelige barrierer er handicap og sprog. Det afgørende er dog ikke, hvorfor kommunikationen er svær, men hvad borgeren konkret kan og ikke kan og dermed hvorvidt, borgeren har behov for hjælp for at kunne forstå os, og om vi har behov for hjælp til at forstå borgeren.

I de situationer, hvor det er vigtigt for borgeren og kommunen, at der ikke sker misforståelser, kan tolkning være både en mulighed og måske også et krav. Derfor skal vi som medarbejdere vurdere, om vi skal bestille en tolk eller anden form for støtte til kommunikationen.

HVORFOR SKAL DER TOLKES – OG HVORNÅR?

Vores pligt til at vejlede og bistå borgere, bl.a. ved at tilbyde tolkning til møder, afhænger af flere forhold. I vurderingen må vi tage stilling til den konkrete situation, hvordan og hvorvidt borgeren kan kommunikere med eller uden støtte og sagens karakter i øvrigt.

Mens det kan være relativt enkelt at fastslå, om vi kan kommunikere med borgeren uden tolkning eller ej, så er betydningen af sagens karakter lidt vanskeligere at fastlægge.

Jo større alvor sagen har for borgeren, desto vigtigere er det, at kommunikationen er optimal. Har sagen væsentlig og indgribende betydning for borgeren

ren, skal vi derfor sikre, at kommunikationen foregår med fuld forståelse begge veje. Her kan tolkning være en nødvendighed.

Manglende forståelse af grundlaget for en afgift på biblioteket kan være frustrerende, men det indebærer ikke de samme konsekvenser, som hvis en borger ikke forstår og ikke har mulighed for at tilkendegive sine synspunkter i en sag om tvangsfjernelse af børn. En sag om en borgers indtægtsgrundlag er af større betydning end en sag om en parkeringsafgift. I tvivlstilfælde vil tolkning være det mest hensigtsmæssige.

Vi skal derfor som sagsbehandlere – på vegne af kommunen – vurdere, om det er nødvendigt med en tolk. Det er kommunen, der betaler udgiften til tolkning.

SPROGHUSET

Københavns Kommune har en rammeaftale om tolkning med Sproghuset. Når vi vurderer, at der er behov for en tolk, er det derfor Sproghuset, vi skal kontakte.

Læs mere og find kontaktoplysninger på din forvaltnings intranet.

Kommunens pligt til – i visse situationer – at tilbyde tolkning og betale udgiften følger dels af den vejledningspligt, som alle myndigheder har efter forvaltningsloven § 7, stk. 1, og dels af principperne for god forvaltningsskik. Også retssikkerhedslovens § 4 om borgerens ret til at medvirke ved behandlingen af egne sager gør,

at vi skal være opmærksomme på, at borgerne efter en konkret vurdering kan have ret til en tolk. Endelig er der nogle særlige regler for afgrænsede grupper.

Det følger altså af gældende ret, at borgeren skal kunne forstå og deltage i de relevante møder og dele af sagsbehandling i kommunen. Er det ikke tilfældet, så er reglerne ikke overholdt.

Hvis borgeren f.eks. ved et møde i en afgørelsessag reelt har været ude af stand til at forstå, hvad der er foregået, så er vores forpligtelse efter forvaltningsloven § 7, stk. 1, ikke opfyldt. Det kan indebære forskellige retsvirkninger i form af f.eks. ugyldighed, hjemvisning og så videre, men det afgørende er i endnu i højere grad, at borgerens rettigheder er tilsidesat, og at sagsbehandlingen dermed har været under det niveau, vi tilstræber i kommunen.

For at oplyse en sag tilstrækkeligt er det vigtigt, at vi som sagsbehandlere får alle de relevante oplysninger fra borgeren. Det forudsætter, at kommunikationen bliver forstået begge veje. En sådan vellykket kommunikation giver tryghed for både borgeren og for os som sagsbehandlere og er en forudsætning for, at vi kan træffe korrekte afgørelser og yde god sagsbehandling. At kommunikationen er vellykket er simpelthen en del af god borgerservice.

Kommunens pligt til at yde vejledning og bistand betyder bl.a., at borgerne skal hjælpes til at fungere på lige fod med andre borgere i kontakten med forvaltningen. Tolkning kan være en sådan hjælp.

Generel vejledning på hjemmesider, i trykt materiale og lignende, der målrettet er gjort tilgængelig for særlige målgrupper (f.eks. via oversættelse og særligt fokus på relevante emner), kan være en hensigtsmæssig måde at imødekomme konkrete behov på.

Sådan generel vejledning bør dog almindeligvis suppleres af tilbud om konkret vejledning, idet det næppe er muligt at besvare ethvert spørgsmål på forhånd. Tilbage står egentlig (afgørelses)sagsbehandling, der typisk omfatter specifik kommunikation om konkrete forhold, og hvor der skrives og holdes møder mellem borger og forvaltning. Her vil den generelle vejledning ofte skulle suppleres af tolkede møder.

SÆRLIGE GRUPPER

Borgere fra de nordiske lande har en særlig udstrakt ret til tolkning i – stort set - enhver kontakt med offentlige myndigheder. Det følger af Nordisk sprogkonvention, der omfatter sprogene dansk, finsk, islandsk, norsk og svensk, og finder anvendelse ved både mundtlig og skriftlig kontakt (dog ikke telefonkontakt). Efter konventionen skal de nordiske lande sikre, at en statsborger fra et af landene kan anvende sit eget sprog ved henvendelse til myndigheder og andre offentlige organer i de andre nordiske lande.

Der er også tradition for særlig opmærksomhed på de udfordringer, som hørehandicappede har i forhold til myndigheder, og tegnsprogstolke kan rekvireres via Den Nationale Tolkemyndighed (se link). Men der eksisterer også kommunikative barrierer for andre handicapgrupper, herunder borgere med komplekse kognitive vanskeligheder (se link).

KOMMUNENS MEDARBEJDERE SOM TOLKE

I kommunen gør vi oftest brug af eksterne tolke. Der er imidlertid intet *juridisk* til hinder for, at tolkningen foretages af en medarbejder i den relevante enhed, så længe den pågældende er kvalificeret og mestrer både det relevante fremmedsprog og dansk. Det afgørende er, at tolkning sker neutralt, kvalificeret og giver tryghed i forhold til sagsbehandling og opgaveløsning (se eventuelt tjeklisten til sidst i denne KlarRet).

Når tolkning varetages af en af kommunens medarbejdere, skal det derfor sikres, at sagsbehandling og opgaveløsning sker neutralt og ikke påvirkes hverken positivt eller negativt af tolkningen.

HVIS BORGERS NETVÆRK BRUGES TIL TOLKNING

Det er ikke ualmindeligt, at tolkning i praksis sker via personer i borgerens eget netværk (og dermed uden udgift for kommunen). Det kan i nogle situationer være en god og fornuftig mulighed, men vi har ikke hjemmel til at kræve, at borgeren selv sørger for en tolk. Ofte vil der være sammenfaldende interesser, idet f.eks. et familiemedlem samtidig med at være tolk kan fungere som bisidder for borgeren. Hvis det sker efter borgerens ønske, og

der ikke er forhold, der taler imod det, vil der almindeligvis ikke være noget problematisk i en sådan fremgangsmåde.

Der kan dog være særdeles gode grunde til, at det ikke er en hensigtsmæssig løsning i den konkrete situation. Borgere med behov for tolkning har fuldt ud samme krav på diskretion som andre borgere, og det kan være grænseoverskridende for alle parter, hvis tolkning om følsomme forhold sker via en person i borgerens netværk. Det kan også indebære en risiko for, at oplysninger, der er relevante for sagens afklaring og afgørelse, ikke kommer frem, simpelthen på grund af parternes blufærdighed. Desuden skal vi generelt undgå, at mindreårige børn fungerer som tolk ved forældrenes sager, hvis sagerne involverer følsomme oplysninger.

En ældre borger, der hører dårligt og i øvrigt har svært ved at overskue komplekse situationer, er utilfreds med den kommunale indkøbsordning og ønsker derfor at klage. Borgerens søn fungerer almindeligvis som bisidder og varetager som pårørende en del af kontakten til kommunen. En medarbejder fra lokalområdekantoret kommer ud til borgeren for at høre, hvad borgeren er utilfreds med.

I en sådan situation kan det være fornuftigt og hensigtsmæssigt, at sønnen deltager både som bisidder og som hjælper i forhold til at formidle kommunikationen mellem borgeren og kommunen. Der er tilstrækkelig sikkerhed for, at de relevante oplysninger kommer frem begge veje, og der er ikke tale om oplysninger af en sådan karakter, at særlige hensyn er påkrævet. Borgeren risikerer således ikke retstab, men er tværtimod godt støttet i situationen.

Tilsvarende vil det næppe være problematisk, hvis en borger, der kun i ringe grad behersker dansk, møder op i forvaltningen med sin 14-årige dansktalende søn for at få svar på, hvad en modtaget rykker for en parkeringsafgift indebærer.

Anderledes forholder det sig i en situation, hvor en borger, som ikke taler og forstår dansk, får helbredsmæssige problemer af psykisk karakter og derfor søger vejledning om, hvad kommunen eventuelt kan tilbyde af støtte. Her vil det som udgangspunkt ikke være hensigtsmæssigt at benytte en pårørende som tolk, idet kommunikationen mellem borgeren og forvaltningen sandsynligvis vil involvere følsomme personoplysninger. Desuden kan det ikke udelukkes, at en pårørende vil have en selvstændig holdning til problemstillingerne, som risikerer at forstyrre det samlede billede og kan virke hæmmende for en fri og ubunden kommunikation.

Er tolken en pårørende, risikerer borgeren at lide retstab, og forvaltningen risikerer ikke at få de nødvendige oplysninger. Det taler for, at der i en sådan situation bestilles en professionel tolk.

Vurderingen af behovet for tolkning ligger som tidligere nævnt hos os som sagsbehandlere, og det er også vores ansvar, at valg af tolk ikke krænker

nogen af de involverede eller gør, at vi ikke får de oplysninger, der er nødvendige for at give borgeren den bedst mulige sagsbehandling.

HVAD INDEBÆRER TOLKNING?

Kommunikationen i en given sag sker mellem borgeren og kommunen, og en tolk skal derfor kun tolke, ikke fortolke. At tolke vil sige at gengive så ordret, som det er muligt. Tolken kan selvfølgelig i konkrete tilfælde tilbyde at lade tolkningen blive suppleret af uddybende forklaring og vejledning, hvis vedkommende har en særlig viden. Er det tilfældet, skal det fremgå tydeligt, hvad der oversættes til og fra kommunen, og hvad der er tolkens bidrag, så de to ting ikke blandes sammen.

Hvis vi som sagsbehandlere bliver i tvivl om, hvorvidt der ”kommer mere til” i oversættelsen, bør vi få det afklaret og om nødvendigt gøre det klart for tolken, hvad opgaven består i. Det er ikke nødvendigvis en hindring for, at en tolk fra borgerens netværk også kan udfylde bisidder-funktionen, men de to ting skal holdes klart adskilt, idet der ellers kan opstå tvivl om, hvorvidt borgeren har fået vores oplysninger og spørgsmål med videre.

Tjekliste til tolkesituationen

- Præsenter tolken for borgeren og orienter om tolkens opgaver:
 - At tolken oversætter alt, hvad der bliver sagt
 - At tolken er neutral, uvildig og upartisk
 - At tolken har tavshedspligt
- Tal direkte med borgeren – ikke med tolken
- Vær opmærksom på borgerens kropssprog og reaktioner. Det kan give dig et indtryk af, om borgeren har forstået indholdet
- Tal enkelt – formuler korte, præcise sætninger og undgå metaforer
- Giv tid til at tolken kan tolke – begge veje
- Forvent at tolken oversætter alt, hvad der bliver sagt af alle under samtalen
- Afslut samtalen med at samle løse tråde op og sikre, at der er enighed om samtaleens resultater.

(Kilde: Social- og Integrationsministeriets *Tolkeguide – Håndbog om tolkning i den kommunale indsats*, hvor du kan læse mere om tolkning og det, du skal være opmærksom på).

HVAD SKAL JEG SOM SAGSBEHANDLER VÆRE OPMÆRKSOM PÅ?

- Har borgeren særlige kommunikative udfordringer? Og har vi i kommunen?
- Forstår borgeren, hvad vi siger og skriver – og forstår vi borgeren?
- Har de kommunikative udfordringer betydning for vores mulighed for at sagsbehandle korrekt?
- Er der alternative muligheder for at give borgeren den nødvendige vejledning, eller skal der bestilles en tolk?

- Hvad er de mulige konsekvenser, hvis der *ikke* sker tolkning?
- Gør sagens karakter, at netværkstolkning er uhensigtsmæssig?
- Videreformidler tolken mere end det, der bliver sagt?

LÆS MERE

[Social- og Integrationsministeriets Tolkeguide](#)

[Om Nordisk Sprogkonvention](#)

[Nordisk Sprogkonvention](#)

Borger.dk [om tolkning til fremmedsprogede](#)

Borger.dk [om tolkning til svært hørehæmmede, døve, døvblevne og døvblinde](#)

[Lov om tolkning til personer med hørehandicap](#) (tolkeloven)

[Den Nationale Tolkemyndighed](#) leverer tolkebistand til hørehandicappede og tilbyder telefonisk vejledning om tolkning

Spastikerforeningens [pjece om kognitive vanskeligheder og cerebral parese](#)

[KlarRet 03 – Borgerrådgiverens guide om vejledningspligt](#)

KONTAKT BORGERRÅDGIVEREN

Du er velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for råd, vejledning og undervisning på telefon 33 66 14 00 eller via e-mail til borgerraadgiveren@kk.dk.

Læs mere om Borgerrådgiveren og find tidligere udgaver af KlarRet, undersøgelser og årsberetninger på www.kk.dk/borgerraadgiveren.

Er du medarbejder i kommunen, kan du også benytte dig af kommunens interne juridiske hotline, Borgerrådgiverlinjen, hvor du kan få vejledning og svar på forvaltningsretlige spørgsmål. Kontaktoplysninger og mere information finder du på [KKIntra](#) (internt link til Københavns Kommunes intranet).

