



26-08-2014

Sagsnr.
2014-0161513

Dokumentnr.
2014-0161513-1

Sagsbehandler
Dina Haffar

Bilag 1) Handleplan: Kommunikationsindsats for borgere med sprogudfordringer

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget besluttede den 11. marts 2014 at afsætte 375.000 kr. (inklusionsaftale) til, at forvaltningen ”udvikler en kommunikationsindsats over for borgere med sprogudfordringer. Der udvikles bl.a. standarder for kommunikation på flere sprog, herunder brug af tolke.”

Handleplanen bygger videre på de erfaringer og initiativer på området, som er blevet udviklet gennem en årrække i forvaltningen (se bilag 2 om tidligere kommunikationsindsatser). Samtidig er der en række udfordringer, som den hidtidige indsats ikke er kommet i bund med, og som handleplanen søger at adressere. Herunder:

- Manglende fælles servicestandarder for tolkebrug i forvaltningens centre samt begrænset udbredelse af videoteletolkning til trods for gode erfaringer og lavere omkostninger ved denne tolkeform.
- Udfordringer med at kommunikere til sprogsvage borgere om Jobcenter København, herunder om vores tilbud og services.
- Færre borgere med anden etnisk baggrund end dansk end etnisk danske borgere i virksomhedsplaceringer.

Forvaltningen foreslår, at følgende to hovedindsatser implementeres i efteråret 2014:

1. Servicestandarder for tolkning
2. Borgere skal kende vores tilbud

Ad 1. Servicestandarder for tolkning

Forvaltningen skal sikre, at borgere med sprogudfordringer forstår og bliver forstået i et givent sagsbehandlingsforløb. Dette kræver, at der bliver brugt tolk i de situationer, hvor det er nødvendigt.

Formål

Indsatsen har til formål at sikre en dækkende og ensartet tolkepraksis i BIF, der giver tilfredshed og kvalitet i sagsbehandlingen for borgere med sprogudfordringer.

Dette skal sikres gennem tre delformål: *For det første* skal forvaltningen udbrede viden til borgere med sprogudfordringer om deres ret til en tolk samt danskuddannelse. *For det andet* skal der udvikles fælles retningslinjer og praksisser på tværs af BIF's centre for, hvornår og hvordan der bruges tolke i sagsbehandlingen. *For det tredje* skal videoteletolkning udbredes som værktøj i forvaltningen for at sikre kvalitet i service og effektiv udnyttelse af ressourcerne.

Det er samtidig centralt at sikre, at alle borgere der er relevant for kender deres ret til fem års gratis danskuddannelse, hvorigennem de kan udvikle deres sprogkompetencer.

Kontor for Politik

Bernstorffsgade 17, 1.
1592 København V

Telefon
3317 3457

E-mail
ZUIC@bif.kk.dk

EAN nummer
5798009710581

Baggrund

Københavns Kommune har gennemført et udbud på tolkeområdet, som Dansk Flygtningehjælp har vundet med Tolkegruppen som sekundær leverandør. Det er centralt at sikre en løbende tilbagemelding til leverandørerne for at opnå den bedst mulige service.

I forbindelse med sidste udbudsrunde blev forvaltningernes respektive tolkeforbrug opgjort. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen var her den forvaltning, som brugte flest midler på tolkning. I 2013 brugte Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen således 2,5 mio. kr. på tolkeydelse, hvor Børne- og Ungdomsforvaltningen, der brugte næstmest, havde et forbrug på 1,3 mio. kr.

De fire sprog, der bliver tolket på oftest er arabisk, somali, urdu og tyrkisk, hvor arabisk udgør ca. 40 % af det samlede antal tolkninger.

Oversigt over antal tolkninger (i alt) og antallet af ikke-vestlige indvandrere fordelt på de enkelte centre i 2013 (Kilde: BIF LIS)

Job- og beskæftigelsescentre	Antal tolkninger	Antal af ikke-vestlige indvandrere	Forholdet ml. tolkninger og antal borgere
Center for Beskæftigelse, Sprog og Integration	689	965	71 %
Center for Afklaring og Beskæftigelse inkl. NOOR	595	408	146 %
Center for Arbejdsfastholdelse	202	916	22 %
Center for Kompetence og Brobygning	-	281	-
Arbejdsmarkedscentret	377	4.165	9 %
Ydelsesservice	39	164	24 %
Jobcenter Copenhagen International	298	-	-
Center for Jobindsats	5510	5.981	92 %
Ungecentret	2	1.347	0,1 %
I alt	7712	14.228	54 %

I 2013 var 97 % af forvaltningens tolkninger de såkaldte fremmødetolkninger og ca. 2 % var videotolkninger. Dette er en udfordring, da videotolkning har en lang række fordele frem for fremmødetolkning:

- Borgertilfredshed med videotolkning. Evaluering fra 2011 viste, at 72 % af borgerne syntes, at videotolkning var lige så godt eller bedre end fremmødetolkning.
- Tilfredshed blandt borgere med den øgede anonymitet, som teletolkning giver i samtalsituationen qua tolken ikke er i lokalet.
- Bidrage til den generelle digitalisering af forvaltningens borgerrettede indsatser.
- Billigere timepris samt mulighed for at forhandle varigheden af en tolkeenhed ned til fx en halv time.

Løsning

For at sikre mere målrettet tolkning/videoteletolkning i BIF foreslås følgende indsatser:

For borgerne

- Information om tolkebistand på de skærme, der allerede står i indgangspartierne i centrene – genudsendelse af eksisterende tolkefilm.
- Indarbejde en standard-sætning på 4-5 forskellige sprog om, at man har ret til tolkebistand. Denne sætning kan indgå som bilag eller tilføjelse til standardbreve.
- Informere borgerne om kommunens tilbud om gratis danskundervisning samtidig med, at der informeres om ret til tolkning.

For sagsbehandlerne

- Udarbejde en guide med ”10 gode bud” om kontakt til borgere med sprogudfordringer, herunder en guide i brug af videotolkning, så sagsbehandlere ved, hvad de skal være opmærksomme på i mødet med borgeren.
- Indarbejde gode råd om tolkning i eksisterende indsats, fx ”Den gode samtale” og ”Kodeks for god sagsbehandling”.
- Indarbejde viden om brug af tolkning i forvaltningens introduktionsforløb til nye medarbejdere kaldet ’BIF-basis’.

For BIF

- Udvikle og lancere et BIF-kodeks for brug af tolkeydelser med afsæt i Center for Jobindsats’ eksisterende kodeks.
- Udbrede udstyr til videoteletolkning til relevante centre i BIF.
- Indføre målsætning om, at 50 % af forvaltningens tolkninger skal være videotolkninger i 2015.
- Udnævne en ’tolkekoordinator’ i BIF, der kan indsamle erfaringer fra tolkeindsatsen i BIF og forestå dialogen med leverandøren for at sikre den bedst mulige service.

Ad 2. Borgere skal kende vores tilbud

Indsatsen skal føde ind til Københavns Kommunes kommende integrationspolitik 2015-18, hvor der forventes et skærpet fokus på udligning af beskæftigelses- og uddannelsesgab mellem etnisk danske borgere og borgere med ikke-vestlig baggrund.

Formål

Formålet er at udbrede kendskabet blandt borgere med sprogudfordringer til jobcentret, herunder relevante tilbud. Derved vil flere etniske minoriteter komme hurtigere i gang med virksomhedsrettede tilbud, mentorforløb mv. I sidste ende skal dette bidrage til at nedbringe merledigheden for borgere med ikke-vestlig baggrund.

Baggrund

Borgere med ikke-vestlig baggrund får i dag tilbud om aktivering i private virksomheder i et omfang svarende til cirka 90 % af det omfang, som borgere med etnisk dansk baggrund får.

Af disse borgere med ikke-vestlig baggrund er der en gruppe, som er jobparate, men som har sprogudfordringer. Jobcenter København Arbejdsmarkedscentret (AMC) vurderer, at der er færre jobparate borgere

med sprogudfordringer, der kommer i gang med de virksomhedsrettede tilbud pga. sprogbarrieren.

Det er forvaltningens vurdering, at sprogudfordringer i høj grad også har negative konsekvenser for de aktivitetsparate borgere. Det betyder, at begge grupper af borgere går glip af tilbud, som kan give adgang til arbejdsmarkedet.

Løsning

Følgende indsatser foreslås:

For borgerne

- Udarbejdelse af foldere på de fire største minoritetssprog i København, dvs. urdu, tyrkisk, arabisk og somali. Folderne kan, udover at være tilgængelige i jobcentret, også lægges ud på hjemmesiden og medsendes i mødeindkaldelser til borgeren.

Folderne skal adressere:

- Hvad er Jobcenter København?
- Hvad er og hvordan kan jeg komme i virksomhedspraktik/løntilskud, få en mentor mv.?
- Hvilke tilbud findes der for mig, som er aktivitetsparat?
- Cases med borgere, der har gode erfaringer med virksomhedsrettede tilbud, mentorforløb, vejlednings- og opkvalificeringstilbud mv.
- Fremme af medarbejdermangfoldighed som en ressource i jobcentret til gavn for borgere med sprogudfordringer. Fx kan flersprogede medarbejdere i modtagelserne som en ekstra service bære badges der angiver, hvilke sprog de taler udover dansk (DSB bruger dette blandt deres servicemedarbejdere).

Økonomi

Indsatser	Budget
Servicestandarder for tolkning	250.000 kr.
Borgere skal kende vores tilbud	125.000 kr.
I alt	375.000 kr.

Implementering

September 2014	* Målsætning om 50 pct. videoteletolkning godkendes af BIU og formidles til alle centre i forvaltningen
Oktober 2014	* Borgere modtager information om deres ret til tolk og danskuddannelse gennem film og standardbreve * Kodeks for tolkebrug i BIF lanceres og udbredes til centrene * Udpegning af tolkekoordinator
November 2014	* Borgere modtager foldere på fire hovedsprog om jobcentret * Sagsbehandlere klædt bedre på til at kommunikere med sprogsvage borgere gennem guide og øvrigt materiale
December 2014	*Udstyr til videoteletolkning færdigudrullet til relevante centre i forvaltningen *Borgere oplever serviceforbedring i jobcentret som følge af bedre udnyttelse medarbejdermangfoldigheden