



03-01-2017

Til Socialudvalget

Opfølgning på iværksatte tiltag ift. at sikre kvalificeret tolkning under Børn og Unge-udvalgets møder

Sagsnr.
2017-0003600

Dokumentnr.
2017-0003600-1

Sagsbehandler
Maria Catrin Nøhr

Baggrund

Socialudvalget besluttede den 11. april 2016 at iværksætte følgende tre tiltag med henblik på at styrke tolkningen under Børn og Unge-udvalgets møder:

- Der foretages systematiske tilbagemeldinger til Økonomiforvaltningen¹ om kvaliteten af tolkningen under Børn og Unge-udvalgets møder,
- Socialforvaltningen bidrager ift. det kommende udbud af kommunens tolkeopgaver,
- Der udarbejdes kommunikationsmateriale til tolkene om møderne i Børn og Unge-udvalget, herunder en liste med forklaring af fagtermer.

Baggrunden for de konkrete tiltag var, at Børn og Unge-udvalget desværre havde oplevet enkelte sager, hvor de tolke, som deltog ved møderne i udvalget, ikke havde kompetencerne til at tolke i den nødvendige kvalitet i disse meget komplicerede sager. Det var særligt under et møde i december 2015, at udvalget oplevede problemer ift. at få tolket en særlig dialekt. Der blev indgivet en klage til tolkefirmaet herom.

Forvaltningen har fulgt op med Børn og Unge-udvalgets sekretariat ift. hvilken effekt de iværksatte initiativer har haft i forhold til kvaliteten af tolkningen under Børn og Unge-udvalgets møder.

Børn og Unge-udvalgets sekretariat har oplyst, at der over det seneste år ikke har været de samme problemer med tolkningen under møderne, som tidligere har været oplevet. Der har i 2016 været én enkelt episode, hvor tolken ikke mødte op til et møde i Børn og Unge-udvalget. Der er indgivet en klage til tolkefirmaet herom.

Socialudvalget forelægges i det følgende en opfølgning på de tre iværksatte tiltag, som har til formål at sikre en kvalificeret tolkning under Børn og Unge-udvalgets møder.

Systematiske tilbagemeldinger

Børn og Unge-udvalgets medlemmer giver besked til Børn og Unge-udvalgets sekretariat hvis de i konkrete tilfælde oplever, at tolkningen ikke har været tilfredsstillende. Børn og Unge-udvalgets sekretariat

¹Københavns Ejendomme og Indkøb i Økonomiforvaltningen varetager udbuddet af Københavns Kommunes tolkeopgaver. Tidligere var denne opgave placeret hos Koncernservice i Økonomiforvaltningen.

orienterer hurtigst muligt Økonomiforvaltningen herom, som går videre med kritikken til den relevante leverandør af tolkeopgaven. Der blev indgivet en klage til tolkefirmaet i ovennævnte episode, hvor tolken ikke mødte op til et møde i Børn og Unge-udvalget. Der har ikke været andre episoder i 2016. Børn og Unge-udvalgets sekretariat og Økonomiforvaltningen har oplyst, at den nye ordning for systematiske tilbagemeldinger fungerer godt, og at Økonomiforvaltningen generelt vil inddrage tilbagemeldinger i det kommende udbud af kommunens tolkeopgaver.

Det kommende udbud af kommunens tolkeopgaver

Økonomiforvaltningen arbejder med et nyt udbud af kommunes tolkeopgaver, da den gældende aftale om kommunens tolkeopgaver udløber pr. 1. maj 2017. I den forbindelse deltager Socialforvaltningen i en arbejdsgruppe, som skal understøtte Økonomiforvaltningen i at kvalificere de krav, der stilles til de enkelte tolkeopgaver i det kommende udbudsmateriale, med henblik på at styrke kvaliteten i kommunens tolkeopgaver generelt.

I det kommende udbud arbejdes der bl.a. på at sikre, at leverandøren for så vidt muligt dækker relevante dialekter. Herudover ser arbejdsgruppen på om der er et særligt behov for videotolkning, dvs. at tolkningen foregår via skærm, så tolken ikke er fysisk tilstede ved mødet.

Socialforvaltningen har tillige undersøgt muligheden for et forsøgsprojekt med en ny leverandør af videotolkning, som anvender tolke fra hele landet, samt undersøgt, om der er et muligt effektiviseringspotentiale i at anskaffe videoudstyr, så videotolkning i højere grad kan anvendes i forvaltningen. Socialforvaltningen er nået frem til, at der ikke er et effektiviseringspotentiale i at anskaffe videoudstyr til videotolkning, samt at det ikke er muligt at anvende andre leverandører i et forsøgsprojekt indenfor forvaltningens nuværende rammeaftale². Det er forvaltningens vurdering, at der på nuværende tidspunkt ikke er behov for at arbejde videre med et forsøgsprojekt om videotolkning, idet der ikke opleves de samme udfordringer ift. tolkningen i Børn og Unge-udvalget.

Kommunikationsmateriale til tolkene om møderne i Børn og Unge-udvalget

Socialforvaltningen har sendt en pjeces om møderne i Børn og Unge-udvalget til kommunens leverandør af tolkeopgaver. Forvaltningen har opfordret leverandøren til at videresende pjecen til tolkene forud for møderne, således at tolkene kan bruge pjecen i deres forberedelse.

²Det skyldes, at kommunens nuværende leverandør også udbyder videotolkning. Forvaltningen kan kun anvende andre leverandører, såfremt kommunens nuværende leverandør ikke kan imødekomme kommunens behov.

Herudover har Socialforvaltningen udarbejdet en oversigt over de mest relevante fagtermer, med tilhørende forklaring af begrebet på dansk, som ligeledes sendes til tolkene forud for møderne i Børn og Unge-udvalget. Oversigten skal sikre, at tolkene ikke er i tvivl om hvordan de skal oversætte vigtige fagtermer.

Erfaringer med tolkning i kommunens øvrige forvaltninger

Socialforvaltningen har tillige undersøgt, om der i kommunens andre forvaltninger, herunder Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen samt Børne- og Ungdomsforvaltningen, findes erfaringer med tolkebistand, som kan styrke tolkningen i Socialforvaltningen. Socialforvaltningen har indsamlet følgende erfaringer, som umiddelbart ikke giver anledning til at ændre i Socialforvaltningens indsats ift. at sikre kvalificeret tolkning:

- *Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen* har enkelte gange oplevet udfordringer i forbindelse med oversættelse af særlige dialekter. I sådanne situationer er det muligt at anvende tolke udenfor rammeaftalen. Herudover bemærkes, at der i det kommende udbud arbejdes på at sikre, at leverandøren for så vidt muligt dækker relevante dialekter.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplever, at borgerne har været godt tilfredse med videotolkning - særligt grundet den anonymitet det bidrager til, og fordi borgerne ikke på samme måde skal forholde sig til tolken. Det er dog en udfordring, når der er mange deltagere med til mødet, fordi der er en tendens til, at folk taler i munden på hinanden, og det kan derfor være svært at have en tolk, der ikke er fysisk til stede.

- *Sundheds- og Omsorgsforvaltningen* har, ligesom Socialforvaltningen, god erfaring med hurtigst muligt at give en tilbagemelding til leverandøren, hvis tolkningen i konkrete tilfælde ikke har været tilfredsstillende.
- *Børne- og Ungdomsforvaltningen* har enkelte gange oplevet problemer ift. tolkningen, herunder at tolkene kommer for sent eller udebliver, samt at tolkene fylder for meget i en samtale. Børne- og Ungdomsforvaltningen understreger imidlertid at de i langt de fleste tilfælde oplever en god tolkning, som skaber værdi. De enkelte udfordringer adresseres i det kommende udbud.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har desuden gode erfaringer med at anvende telefontolkning til samtaler mellem få mennesker, men har oplevet tekniske udfordringer ift. videotolkning.