



Bilag 2

Evaluerings af forbedring af kvalitet og stabilitet i fremmedsprogtolkeydelser

Resumé

Økonomiforvaltningen har udarbejdet en evaluering af Tolkeydelsen som lovet i budgetnotat til OFS 2022-2023. Evalueringen har haft fokus på to overordnede områder: 1) løn- og ansættelsesvilkår og 2) kvalitet og stabilitet.

Sagsfremstilling

Den 2. februar 2022 blev indstillingen om "Tiltag for at øge kvalitet og stabilitet i fremmedsprogtolkeydelser" vedtaget af Borgerrepræsentationen (BR). Indstillingen blev godkendt uden afstemning, og inkluderede følgende punkter:

1. at der undtagelsesvist anvendes en tilrettet arbejdsklausul specifik for tolkeudbud for at håndtere de særlige udfordringer, der eksisterer på området,
2. at der på baggrund af den tilrettede arbejdsklausul undtagelsesvist stilles krav til leverandører om aflønning af tolke med en kapitaliseret mindstebetalingssats på 302,83 DKK pr. time samt krav om betaling for 30 minutters transporttid ved fremmødetolkning,
3. at der stilles krav til leverandører om, at deres tolke er certificerede samt, at de har gennemført og bestået anerkendte kurser i tolkeetik og fagtolkning på relevante områder f.eks. det sociale område og beskæftigelsesområdet,
4. at der stilles krav til leverandører om, at tolkeydelser skal kunne leveres som fjerntolkning via video- eller telefonisktolkning i videst muligt omfang,
5. at der udarbejdes budgetnotat herom i samarbejde med de relevante forvaltninger, der kan indgå i overførselssagen 2022/2023.

Budgetnotat blev efterfølgende udarbejdet til OFS 2022-2023, og idet blev det lovet at gennemføre en evaluering i 2025 med henblik på at vurdere, om Tolkeordningen skal forlænges, hvorefter der kan søges finansiering. Den nuværende bevilling til kompensation for fordyrelse udløber medio 2026.

14-01-2026

Sagsnummer i F2
2025 - 8734

Dokumentnummer i F2
7799278

Sagsnummer eDoc
2025-0119671

Sagsbehandler
Natalia Grillis

Med ØK24 blev der afsat 5,6 mio. kr. årligt (2023 p/l) til finansieringen af Tolkeordningen, som samlet løber over 3 år fra medio 2023 til medio 2026. Seks forvaltninger modtager finansiering til fordyrelsen af tolkeudbuddet. Beskæftigelses- Integrations- og Erhvervsforvaltningen (BIF), Børne- og Ungdomsforvaltningen (BUF) og Socialforvaltningen (SOF) er de største modtagere. Nedenfor fremgår fordelingen af finansieringen mellem forvaltningerne:

1.000 kr., 2023 p/l	Udvalg	Bevilling	2023	2024	2025	2026	I alt
Beskæftigelses- Integrations- og Erhvervsforvaltningen	BIU	3510 - Beskæftigelsesindsats	1.424	2.264	2.264	1.078	7.030
Børne- og Ungdomsforvaltningen	BUU	3360 - Administration	702	1.405	1.405	703	4.215
Socialforvaltningen	SOC	3300 - Tværgående opgaver	662	1.325	1.325	663	3.975
Økonomiforvaltningen	ØU	1118 - Økonomisk forvaltning, service	190	348	348	145	1.031
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	SUND	3425 - Administration	127	240	240	115	722
Kultur- Fritids- og Borgerserviceudvalget	KFU	1060 - Kultur og Fritid, service	3	6	6	3	18
Serviceudgifter i alt			3.108	5.588	5.588	2.706	16.990

Den nuværende tolkeaftale er en rammeaftale, som er gældende indtil medio 2027, da kontrakten er blevet forlænget med 12 måneder. Da det oprindeligt blev forudsat i overførselssagen, at tolkeaftalen kun ville løbe til medio 2026, mangler der dermed finansiering af rammeaftalens forlængelse. Rammeaftalen er beløbsafgrænset, og rammeaftalen forventes opbrugt ved årsskiftet 2026/2027, hvorfor der alene udestår finansiering for 2. halvår 2026.

Evalueringen fokuserer på to områder:

1. Resultater fra stikprøvekontrol hos tolkeleverandør: Har tolkene fået forbedret deres løn- og arbejdsvilkår med indførelsen af mindsteløn og fået betalt 30 minutters arbejdstid som kompensations for transport ved fremmøde?
2. Stabilitet og kvalitet: Har udbuddet skabt bedre kvalitet og stabilitet i tolkeydelsen, har tolkene fortsat løs ansættelsesmæssig tilknytning, som beskrives som problematisk i budgetnotatet og i hvor høj grad vælger Københavns Kommune (KK) fjerntolkning (video- og telefontolkning) fremfor fremmøde og hvilke fordele og ulemper er der ved de to tolkeformer?

1. Forbedret løn- og arbejdsvilkår herunder også betalt transporttid og fortsatte udfordringer?

Siden introduktionen af krav om mindstebetaling, har kommunens Indsatsteam mod social dumping (Indsatsteamet) gennemført 12 dokumentkontroller af løn- og ansættelsesvilkår for tolkene hos de to leverandører på aftalen. I ingen af dokumentkontrollerne er der konstateret

overtrædelser af kravene til aflønning af tolkene iht. den fastsatte mindstetimeløn samt betaling for transporttid.

2. Øget stabilitet og kvalitet, ansættelsesmæssig tilknytning og fremmødetolkning vs. telefontolkning?

ØKF har sendt et spørgeskema til de centre i KK, der har det største træk på tolkeaftalen. I alt er 13 organisatoriske enheder blevet hørt, som tilsammen står for 80% af forbruget på tolkeaftalen.

De organisatoriske enheders tilbagemelding om kvalitet og stabilitet med den nye Tolkeordning er varierende og peger ikke på entydige konklusioner.

Typiske gennemgående pointer fra høringen:

- Der sker hyppige ombookinger fra fremmødetolkning til telefontolkning, hvilket forstyrrer borgerforløbenes mødeflows. Fremmødetolkning vurderes at give bedre kommunikation, mens økonomiske besparelser ved telefontolkning er begrænsede.
- Tolkenes faglige niveau varierer meget, med eksempler på uforberedte tolke eller dem med utilstrækkelige sprogfærdigheder. Leverandørerne er dog generelt lydhøre overfor feedback og kommunikerer godt om hastesager og tolkeudvælgelse. Contract Manager registrerer alle klager som en del af normal praksis og diskuterer problemstillinger med leverandørerne.
- Der er et ønske om bedre indsigt i tolkenes faglige kompetencer og et forbedret bookingsystem på kontorniveau. Man ønsker et mere brugervenligt system med oplysninger om tolkenes kvalifikationer, uddannelser og certificeringer, samt mulighed for feedback og overblik over kontorets bookinger. Ændringer af bookingsystemet kunne overvejes ved genudbud af aftalen, selvom dette kan påvirke priserne.
- Leverandørerne bruger ofte honorarlønnede, freelancere og selvstændige tolke. Tolkenes freelancerrolle skaber stabilitetsproblemer, da de ofte arbejder for flere bureauer og planlægger deres egen arbejdsdag.
- Enhederne oplever, at tolkene fravælger mindre opgaver og tilvælger længerevarende opgaver. Når der indkøbes tolkeydelser, vægtes faglighed over økonomi – f.eks. i valget mellem telefontolkning eller fremmødetolkning, som kan have effekt på borgernes oplevelse af mødet med det offentlige samt på effektiviteten af KK's borgerrettede indsatser. Derudover er kropssprog vigtigt ved fremmødetolkning, da det kan spille en rolle i den enkelte oversættelsessituation, f.eks. i møder med mange aktører til stede (f.eks. sundhedsfagligt personale, socialrådgivere, m.v.). I disse situationer er det afgørende, at tolkene møder fy-

sisk op for at sikre en god dynamik på møderne jf. Contract Manager.

Contract Manager i KK har indhentet data vedrørende ombookinger fra førsteleverandøren på aftalen. Leverandøren har fremsendt data på bestillingsniveau for KK samt en anden, anonym kommune fra den 1. september 2023 til august 2025. Den anden, anonyme kommune har ikke haft samme ordning som KK med krav til minimumshonorering af tolkene.

Opgørelse af konverteringer fra fremmøde- til telefontolkning		
Ydelsestype	Københavns Kommune	Anden kommune
Fremmødetolkning	40.134	19.608
Telefontolkning	17.970	38.134
Videotolkning	2.741	633
Totalt antal bestillinger	60.845	58.375
Konverteringer fra fremmøde- til telefontolkning	2.432	3.841
Procentandel der er konverteret	6%	20%

KK har cirka dobbelt så mange bestillinger af fremmødetolkninger som den anden kommune. Det ses, at det i cirka 6% af tilfældene sker, at fremmødetolkninger konverteres til telefontolkninger, hos KK, mens det sker i 20% af tilfældene hos den anden kommune. Tallene skal selvsagt tages med forbehold, men det peger overordnet i retning af, at der er en effekt af indsatsen.

Prisforskellen mellem telefontolkning og fremmødetolkning er ca. 161,40 kr. Denne ekstraomkostning ved fremmødetolkning er relativt lav sammenlignet med udgifterne til borgerforløb, hvor tolkning understøtter indsatsen. Derfor kan fremmødetolkning være både fagligt og økonomisk mere fordelagtig. Besparelsen ved telefontolkning er mindre formålstjenlig end forudsat i OFS 2022-2023.

Ombookinger fra fremmødetolkning til telefontolkning kan skyldes tolkenes usikre ansættelsesforhold som freelancere. Tolke er ofte tilknyttet flere bureauer og står for deres egen vagtplanlægning, hvilket kan føre til problemer med at nå fra én aftale til den næste. Dette er et kvalitets-/stabilitetsaspekt knyttet til tolkenes arbejdsvilkår, som ikke dækkes af Tolkeordningen.