

Minnesanteckningar från hearing om tolkfrågor

anordnad av Utbildningsdepartementet.

Mötet hölls på Regeringskansliet fredagen 17 mars 2017. Rättstolkarna representerades av Margareta McKenna.

Tolkfrågan är högt prioriterad av regeringen. Sedan några månader arbetar en departementsövergripande arbetsgrupp med att ta fram olika förslag på insatser och åtgärder som syftar till att hantera den nuvarande situationen både i det korta perspektivet och på längre sikt. Målsättningen är att regeringen ska kunna sätta långsiktiga spelregler för branschen så att tolk kan bli ett attraktivt yrke med goda arbetsförhållanden samt att samhällets behov av rättssäkra och kvalitativa tolktjänster tillgodoses.

I det pågående arbetet är det viktigt att Regeringskansliet har en nära kontakt och dialog med centrala aktörer inom tolkområdet. Deras förhoppning var att vi tillsammans kan ge tolkfrågan en allsidig belysning och diskutera olika aspekter som både de och aktörerna finner angelägna.

Representanter från Kammarkollegiet, Rättstolkarna, Rikstolk Vision, ABF, Myndigheten för Yrkehögskolan, Tolk och Översättarinstitutet, Folkbildningsrådet, Språkföretagen, Tolkserverådet, Tolkförmedling Väst, Sveriges Kommuner och Landsting, Stockholms läns landsting, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Socialstyrelsen och Domstolsverket. Alla aktörer gavs fem minuter att presentera sina centrala frågor.

Erik Nilsson, Statssekreterare vid utbildningsdepartementet

inledde och talade om vikten av rättssäkerhet i asylprocessen och i nyanländas första kontakter med det svenska samhället. Där krävs kvalitet i tolkning inom skola, olika myndigheter och sjukvård där kvaliteten är en fråga om liv och död.

Det finns logistiska problem nu. Hur bättre utnyttja de kompetenser som finns?

Användarna måste efterfråga den höga kompetens som finns. Mer tolkutbildning är inte enda lösningen. Utbildning finns på många nivåer i utbildningsväsendet. Tyvärr låg genomströmning bland tolkstuderande av olika skäl. Genomströmningen måste öka.

Borde man införa certifiering på olika nivåer för alla de som inte går upp i Kammarkollegiets auktorisationsprov?

Kan man ha bättre samarbete mellan stora beställare av tolktjänster? Kan staten underlätta på något sätt, t ex med nya verktyg?

Arbetsgruppen på utbildningsdepartementet arbetar med långsiktiga lösningar att få fram ett hållbart och kvalitativt system att säkra tolkförsörjningen för framtiden. Finns möjlighet att få med något i budgetpropositionen 2018. Tolkyrket måste bli attraktivt. Arbetsförhållanden måste vara rimliga för att professionalisera tolkarna.

Det är en komplex fråga, därför är så många aktörer inbjudna till hearingen.

Rättstolkarna

framförde vikten av att de rättstolkar som finns används i så hög utsträckning som möjligt samt att domstolspersonal utbildas i vikten av att anlita rättstolk. Det är inte brist i alla språk. Trots tal om brist på tolkar har vi medlemmar som sitter sysslösa. Vi framförde problemen med att tolken inte har någon form av trygghet som en normal anställd har. Rättstolk måste bli en skyddad yrkestitel.

Domstolsverket

driver projekt för en mer enhetlig och effektiv användning av tolkar. De utbildar all personal i tolkfrågor och utfärdar riktlinjer till alla 80 myndigheterna som domstolarna utgör för att överbrygga regionala skillnader. Skulle önska tolkcentraler i vissa centra. Utmaning för domstolsverket att ramavtalen begränsar domstolarna att söka tolk endast i regionen. DV vill kunna nå alla tolkar i hela landet. DV vill kunna få fram bättre statistik.

ABF

driver studiecirkel som utbildar kontakttolk. Största problemet är målgruppen. Det går inte alla gånger att utbilda de som kommer till utbildningen. Låg genomströmning. De utbildar men vet inte om de som slutfört utbildningen får jobb. Utbildningen berättigar inte till CSN vilket leder till att de tappar deltagare. Bra om yrket professionaliserades.

Kammarkollegiet

ansvarar för auktorisation av tolkar och översättare. Problemet är att få attraktionskraft för auktorisationsprovet. Det finns matchningsproblem som är geografiska. Hur matchar man efterfrågan på språk med de språk som behövs? Kammarkollegiet tar fram statistik från Statens inköpscentral, förmedlare och användare. 15 april lämnar de en rapport till regeringen.

SKL

berättade om svårigheten att få tag på tolk och att yrkesverksamma tolkar har bristande kunskaper. Tolk är ett oerhört kvalificerat yrke. Rätt tolk bör allokeras till rätt uppdrag. Utbildade tolkar borde få en skyddad yrkestitel för att särskilja dem från "övrig tolk". Tolkanvändare behöver utbildas. Det handlar om patientsäkerhet och rättssäkerhet. Det finns en stor gråzon som är viktig att ta tag i. Morot att bli auktoriserad.

Rikstolk/Vision

talade om tolkens osäkra arbetssituation och dess utsatthet gentemot tolkförmedlingarna. Maktfördelningen är orättvis, all makt ligger hos tolkförmedlingen. Tolken riskerar att förlora alla sina uppdrag. Tolk borde ha skyddad yrkestitel. Många ramavtal saknar prioritering efter kompetens t ex Arbetsförmedlingen och Migrationsverket. Det är bra med extern remiss från tolkar i upphandlingar så att tolkarnas krav får genomslag i avtalsvillkoren. Koppla de olika kompetenserna på tolkar till Europarådets gemensamma referensram för språk. Matcha uppdrag med språkbehov.

Arbetsförmedlingen

representerades av en person från enheten migration och etablering. AF hade ett stort tolkprojekt 2015. Mycket viktigt med utbildning för tolkanvändare där metodik och kunskap om avtalet ingår. Måste bli bättre på att matcha målgrupp med behov. Tolkbranschen behöver digitaliseras med videolösningar för tolktjänster.

Socialstyrelsen

Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, är stora användare av tolkar. Socialstyrelsen har intet ansvar för dessa frågor, dock arbetar där en person som är mycket insatt. Fokusera på tolkanvändare, utbilda dem. En broschyr – Att samtala genom tolk finns att ladda ner under publikationer på deras hemsida.

Migrationsverket

Måste ha tolkar, vare sig de är kvalificerade eller ej. Kvalitet är inte så viktigt. Oklart vad en Övrig tolk innebär. Migrationsverket vet ej vad de får. De vet inte om bokad tolk är den som

dyker upp eller någon annan. Tolkar i dari som det är stor efterfrågan på begär AT-arvode. I januari 2018 gör Migrationsverket en ny upphandling.

Språkföretagen

företrädde av VDn för Semantix. De privata tolkförmedlingarna tillgodoser 75% av tolkbehovet i Svetige. De har statistik i mängder. En av de viktigaste sakerna är att dela upp gruppen ÖT. Beställarna måste arbeta utanför kl 10-15. Språkföretagen har 250-300 anställda i callcenters, av dem jobbar 75 för Semantix. De är fast anställda men det är svårt att få heltid med tanke på att de flesta uppdrag är mellan 10 och 15. Av alla beställningar utgör telefontolkning 56%. Språkföretagen vill öka den andelen. Kategorisera svårighetsgrad på uppdragen. Certifiera ÖT. Språkföretagen kan hjälpa till med det. Upphandlare har ej tillräcklig kunskap. Kammarkollegiet; Säg upp dåliga leverantörer! Kvaliteten och etiken har höjts i branschen. Förbjud barntolkning som i Norge. Ta hand om våra skattepengar, låt inte staten bygga upp system för tolktjänster. Låt den fria marknaden jobba med dessa frågor och hitta lösningar. Det vore bra med en granskningsmyndighet.

Folkbildningsrådet

har varit verksamt i 30 år. De ger statsbidrag till tolkutbildning. Det finns många olika nyanser på kvalitet, utbildning är en aspekt. Samma ordna mer. Vilka pusselbitar fattas? Tolkutbildningsrådan har lappats och lagats mycket genom åren men helhetsperspektiv saknas.

Försäkringskassan

Det kostar jättemycket pengar med tolkning och översättning. De har miljoners kundmöten varje år. Telefontolkning är jättebra. Avtalen är ett stort problem. Det finns olika avtal för olika myndigheter. Det finns servicesamverkan mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Skatteverket och Migrationsverket. En person kallas till ett möte för att träffa alla myndigheter, men myndigheterna har olika tolkavtal så samma tolk kan inte tolka alla möten personen har vilket skapar onödiga väntetider och framstår som mycket oprofessionellt.

Myndigheten för Yrkeshögskolan

Dagens utbildningar faller under tre olika regelsystem. Det borde finnas certifiering av ÖT som inte hanteras av Kammarkollegiet. Utbildning behövs på alla nivåer.

Tolk och översättarinstitutet

berättade om en ny distansutbildning- tolkning i offentlig sektor- på heltid i två terminer i arabiska, dari, tigrinja och somaliska. Till 40 platser hade 200 sökt. Det finns ingen quick fix men utbildning är vägen framåt. Utbildarna måste också utbildas. Det behövs längre utbildningar, inte flera år men längre än de 4 månader som är praxis idag. Statistik ska finnas hos en myndighet, inte hos språkföretagen. Den fria marknaden löser inte problemen, den har inte fungerat sedan avregleringen på 90-talet.

Stockholms Läns Landsting

har 35 000 unika tolkuppsdrag per månad i sjukvården, 45 000 om man inkluderar samtal till 1177 Vårdguiden. SLL är en av de största upphandlarna. Behov finns på många nivåer. Matcha tolk till svårighetsgrad på uppdraget. Avtalet är värt 400 miljoner. 160 miljoner går till tolkning i primärvården. Det finns 5 500 vårdenheter som antingen är privata eller landstingsägda. Alla som upphandlar måste komma överens om vad termer betyder. Vad är en ÖT? SLL har en Tolkportal där man beställer tolktjänst på plats eller på video. Tolkportalen ger SLL statistik. Avvikelser förekommer i 6 % av uppdragen. I första hand

utebliven tolk, i andra hand sen ankomst och i tredje hand brist på etik och god tolksed. Varje tolk bör ha ett nationellt unikt tolk-ID så att man vet vem som kommer. Skräckexempel gavs där tolkens make kom istället för tolken. En tillsynsmyndighet bör finnas. Folk dör! Vi behöver hjälp!

Tolkservicerådet

har 20 medlemmar och har funnits i 20 år. Det behövs en tillsynsmyndighet för förmedlingar. De välkomnar certifiering av ÖT. Hur arbetar förmedlingarna med kvalitet? Vad blir det för konsekvenser för förmedlingen vid avvikelser? Idag arbetar förmedlingarna mycket olika.

Tolkförmedling Väst

har mellan 29 och 33 000 uppdrag i månaden. De har 1 000 tolkar registrerade av vilka varje månad 40% arvoderas. Det borde finnas samsyn om hur förmedlingsarbetet ska gå till. ISO? Modulbaserad utbildning är bra. Mer validering.

Efter gruppdiskussioner skickades följande synpunkter med till den interdepartementala arbetsgruppen:

- ✧ Den digitala tekniken kan användas mer för att förbättra tolkförsörjningen i hela landet. För att den digitala tekniken ska kunna användas på ett effektivt sätt måste andra avtal än regionala ramavtal användas.
- ✧ Utbildad tolk bör bli en skyddad titel.
- ✧ Det finns behov av att inrätta en tillsynsmyndighet med befogenhet att utfärda tolk-ID för verksamma tolkar. Både tolkar och tolkanvändare bör kunna vända sig till myndigheten.
- ✧ Det finns behov av ett certifieringsorgan som kan bestämma olika kompetensnivåer. Kompetensnivåerna bör anges i varje tolks tolk-ID.
- ✧ Det finns behov av effektivisering.
- ✧ Det behövs riktlinjer för hur tolkar ska användas i offentliga sammanhang.
- ✧ Det behövs en tolkläro utbildning.
- ✧ Det behövs en förbättrad samverkan och övergång mellan olika utbildningsnivåer. TÖI, Folkbildningsrådet och MYh vill göra en gemensam insats, till exempel genom ett regeringsuppdrag.
- ✧ Det krävs en förbättrad samsyn inom branschen.
- ✧ Det finns behov av en aggregerad samhällstjänst för det offentligas behov av tolkar, exempelvis i form av ett callcenter.