

Bilaga 17 till kommunfullmäktiges protokoll 2007-09-03 § 36

Svar på interpellation 2007:35 från Ann-Margarethe Livh (v) om kvaliteten på tolktjänster

Jag vill ge följande svar på de frågor som ställts till mig av Ann-Margarethe Livh (v) om kvaliteten på tolktjänster.

1. Hur ser kvaliteten ut i de tolktjänster som faktiskt förmedlats av stadens nuvarande leverantörer?

I avtalet mellan Stockholms stad, Järva Tolk och Tolkjouren stadgas bl.a. att leverantörerna ska beakta TolkServiceRådets (TSR) riktlinjer gällande tolkserviceverksamhet och att all tolkning ska ske enligt god tolksed. I anbudet har leverantörerna också redovisat en testmetod som ska säkerställa att tolkar som inte är auktoriserade uppfyller en tillfredsställande lägsta kvalitetsnivå avseende tolketik, tolkningsteknik och språkkunskaper. Metoden ska under avtalsperioden användas av leverantören för att testa tolkar som förmedlas utifrån avtalet.

När avtalen trädde ikraft i september 2006 kom det genast många klagomål till upphandlingsenheten. Redan den 11 september kallade enheten till ett första möte för att reda ut situationen och i november sändes en enkät ut till beställarna för att mäta den upplevda kvaliteten. Kvaliteten varierade.

I mars 2007 kom upphandlingsenheten överens med avtalsparterna att den avtalade ordningen inte skulle fortsätta att gälla. Detta för att minska trycket på Järva Tolk som fått mest klagomål och för att ge förvaltningarna en möjlighet att vända sig direkt till Tolkjouren i de fall det bedömdes som mest lämpligt.

Efter denna åtgärd har upphandlingsenheten inte nåtts av fler klagomål om tolkförmedlingstjänsterna.

2. Vad har stadsdelsförvaltningarna för erfarenhet av tolkarnas kompetens och förmedlingarnas service?

Av den undersökning som gjordes av upphandlingsenheten i november 2006 framgår det att stadsdelsförvaltningarna har varierande erfarenhet av tolkarnas kompetens och förmedlingarnas service. Från mycket professionella tolkar och god förmedlingsservice till problem med tolktjänsternas kvalitet och bristande leveranssäkerhet, vilket var bekymrande. Undersökningen resulterade därför i att avtalet justerades i mars 2007.

3. Hur stor andel av uppdragen utfördes av auktoriserade tolkar år 2006?

Under 2005 utfördes ca 20 % av tolkuppdragen av auktoriserad tolk. Det är inte möjligt att bli auktoriserad i vissa språk, men inom språk där auktorisation förekommer bedöms andelen ha legat på ca 35 %. Efter kontakter med leverantörerna görs bedömningen att andelen var densamma under 2006. Jag vill se en utveckling där kvaliteten på förmedlingsservicen ökar och att stadens förvaltningar erhåller professionella tolkar.

4. Vad tänker staden göra för att förbättra kvaliteten i de tolktjänster som staden köper?

Vi kommer givetvis att fortsätta följa upp inkommande synpunkter. Enheten för upphandling och konkurrens kommer att initiera uppföljningsmöten med leverantörerna löpande under avtalstiden för att försäkra sig att de levererar i enlighet med avtalet. I avtalet stadgas följande:

Leverantören är skyldig att en gång per år (under februari månad) utan ersättning leverera en avvikelse rapport (inkomna klagomål/synpunkter under det gångna året) till den centrala upphandlingsenheten. Leverantören ska vidare utan ersättning en gång per år (under mars månad) delta i ett uppföljningsmöte. Upphandlingsenheten är sammankallande. Mötet kommer att förläggas under kontorstid och pågå en och en halv timma. Inbjudan kommer att skickas ut till leverantören senast tre veckor innan mötestillfället. Till mötet inbjuds avropande bolag och förvaltningar.

Senast den sista juni 2008 ska staden ta ställning till om avtalen ska förlängas eller om en ny upphandling ska göras. Inför detta beslut kommer en ny uppföljning att göras.

Stockholm den 5 juni 2007

Kristina Axén Olin (m)
Finansborgarråd