

**Handläggare**  
Anna Rinder von Beckerath  
Telefon: 08-508 43 114

**Till**  
Socialnämnden  
2016-12-13

## **Samlat grepp om stadens arbete med tolkning, motion (2016:73)**

Svar på remiss från kommunstyrelsen

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Socialnämnden hänvisar till detta tjänsteutlåtande som svar på motionen.

---

Gillis Hammar  
förvaltningschef

---

Veronica Wolgast Karlberg  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Kommunstyrelsen har remitterat Frida Johansson Metsos (L) motion (2016:73) om ett samlat grepp om stadens arbete med tolkning till socialnämnden. På grund av att fler människor söker sig till Sverige från andra länder ökar behovet av tolkar. I motionen framförs därför att staden bör ta ett tydligt grepp om arbete med tolkning genom att ta fram riktlinjer för användning av tolkar inom stadens verksamheter. Dessutom bör Stockholms stad undersöka hur staden kan bidra till att fler tolkar utbildas samt utreda om det går att utveckla organisationen för hur staden försörjer sitt behov av tolkar.

Socialförvaltningen delar bilden att det råder stor brist på auktoriserade och utbildade tolkar. Samtidigt har också behovet av tolkar ökat. Förvaltningen menar att ett tydligare grepp om arbete med tolkning inom Stockholms stad kräver samlade åtgärder från statlig sida. Åtgärder som resulterar i att fler auktoriserade tolkar utbildas, skulle ge staden förutsättningar att oftare kunna använda tolkar med rätt kompetens.

## **Bakgrund**

Kommunstyrelsen har remitterat motionen (2016:73) om ett samlat grepp om stadens arbete med tolkning till socialnämnden. Yttrande på motionen ska vara inlämnat senast den 30 december 2016. Motionen har också skickats på remiss till stadsdelsnämnderna Enskede-Årsta-Vantör och Östermalm, facknämnderna arbetsmarknadsnämnden, utbildningsnämnden och överförmyndarnämnden samt stadsledningskontoret.

## **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen den 16 november. Rådet för funktionshinderfrågor har haft möjlighet att behandla ärendet den 17 november.

## **Ärendet**

I motionen framförs behovet av ett tydligt grepp om arbete med tolkning. I samband med att fler människor söker sig till Sverige ökar behovet av tolkar. För vissa språk är tillgången på tolkar sedan en tid tillbaka mycket ansträngd.

Möjligheten att göra sig förstådd med hjälp av tolk kan underlätta för den enskilde att söka sin rätt samt motverka missförstånd och hjälplöshet. Enligt motionen kan tolkar också verka för att myndigheter agerar rättsäkert samt leda till bättre integration. Förvaltningslagens § 8 säger att en myndighet bör anlita tolk vid behov, när en person inte behärskar svenska. Motionären anser att det vid sidan av denna lag behövs riktlinjer som klargör för verksamheter och brukare vilka rättigheter till tolk som staden ska uppfylla, hur rätten till tolk ska regleras i upphandlingar samt vilka kompetenskrav som ska ställas på tolkar. Liberalerna efterfrågar en tydlig linje för staden om tolkgaranti inom sociala frågor och skola.

Motionen framhåller att behovet av fler tolkar med olika nivåer av utbildning, utgör grund för att utreda hur staden kan medverka till att fler tolkar utbildas. Motionen framhåller också att fler tolkjobb skapar arbetstillfällen för invandrare som kan svenska men som inte kommit in på den svenska arbetsmarknaden. Möjligheten till att arbeta som tolk skulle kunna verka som incitament för invandrare som har svårt att komma in på den svenska arbetsmarknaden att ändå lära sig svenska.

Tolktjänster i staden regleras genom ett centralt upphandlat avtal där tjänster köps in per tillfälle. Vissa verksamheter skulle eventuellt uppnå ökad kvalitet och effektivitet om specifika tolkar

kunde knytas till dessa. Enligt motionen borde därför även organisationen av den tolkkompetens staden behöver ses över.

I sin helhet framför motionen att staden bör ta ett tydligt grepp om arbete med tolkning genom att kommunfullmäktige uppdrar åt kommunstyrelsen:

1. Att ta fram riktlinjer för ökad användning av tolkar i kommunalt driven eller finansierad verksamhet.
2. Att undersöka hur Stockholms stad kan bidra till att fler tolkar på, de olika nivåer som staden behöver, utbildas.
3. Att utreda om det går att utveckla organisationen för hur staden skaffar sig den tolkkompetens som den behöver.

### Regler kring tolkar

Enligt Förvaltningslagen (1986:223) § 8 bör en myndighet, som har att göra med någon som inte behärskar svenska, vid behov anlita tolk. Det är Kammarkollegiets uppdrag att tillgodose samhällets behov av kompetenta tolkar och översättare som garanterar att information i samtal och skrifter överförs korrekt med hög språklig standard. I Förordning (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare anges bland annat vilka krav som gäller för auktoriserad tolk. Lagen om tystnadsplikt för vissa tolkar och översättare reglerar tystnadsplikten för de tolkar och översättare som anlitas av statliga inrättningar såsom myndigheter och kommuner. Förutom att Kammarkollegiet genomför auktoriseringsprov för tolkar har de även tillsynsansvar över de auktoriserade tolkar och översättare som finns i Sverige. Dessutom har de tagit fram en samling etiska regler som tolkar och översättare bör följa i sin verksamhet.

Inom Stockholms stad sköter serviceförvaltningen upphandlingen av tolkavtal. Det senaste avtalet omfattar förmedling av auktoriserade tolkar, grundutbildade tolkar och övriga tolkar för genomförande av tolkningsuppdrag för beställande enheter inom staden. Tolkningarna kan genomföras som kontakttolkning eller distanstolkning (inklusive tolkning via kamera/internet). Avtalet trädde i kraft 1 juni 2016 och gäller till och med 31 maj 2018 med möjlighet till förlängning med 1 + 1 år.

### Samhällets behov av tolkar

Myndigheten för yrkeshögskolan (MYH) ansvarar för frågor som rör tolkutbildningar. Myndigheten utövar tillsyn och granskar utbildningars kvalitet och resultat. De ska även främja utveckling och kvalitet i tolkutbildningarna.

I en översyn från myndigheten (MYH 2015/493) till regeringen från 2015, framkom att samtidigt som det råder stor brist på tolkar i talade språk har behovet av tolkanvändning ökat. Bristen på tolkar är särskilt tydlig inom statliga myndigheter och kommuner. De tolkspråk som efterfrågas följer i hög utsträckning vilka länder och områden personer för tillfället flyr ifrån vilket gör att behovet av särskilt förekommande tolkspråk ständigt aktualiseras. Samtidigt som det nu råder brist på tolkar inom särskilt förekommande språk är det mycket svårt att få tillgång till de mest kvalificerade tolkarna med längre grundutbildning eller auktorisering. Enligt översynen har majoriteten av verksamma tolkar i Sverige varken längre grundutbildning eller auktorisation. Därmed saknas ofta den kompetens och professionalitet som är önskvärd hos tolkar. Exempel på problem som nämns i översynen är tolkar som inte kommer på avtalade tider och att kommuner allt oftare hänvisas till telefontolkar utifrån bristen på platstolkar. Andra exempel är tolkar som framför egna åsikter eller inte tolkar det som sägs.

MYH konstaterar att samhällets behov av tolkar inte täcks idag och att dagens utbildningar varken klarar att leverera utbud eller kvalitet när det gäller tolkar. Denna kompetensbrist kräver åtgärder på både kort och lång sikt. Det handlar dels om att skapa tekniska förutsättningar till ökad distanstolkning och digitala appar för snabb översättning, då det skulle kunna möta en del av den ökade efterfrågan på tolkar. MYH föreslår också en längre och en kortare individualiserad tolkutbildning inom yrkeshögskolan samt möjlighet till certifiering som kan synliggöra och skapa legitimitet för tolkarnas kompetens.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har utifrån den rådande bristen förslagit följande sex åtgärder som staten bör vidta för att bättre möta både aktuella och framtida behov av kontakttolkar.

- SKL föreslår att tolk bör bli en skyddad titel för de som minst genomgått grundutbildning i kontakttolkning med godkänt resultat eller fått sina kunskaper validerade på motsvarande nivå. Personer med kompetens på lägre nivå kan utifrån färdighet åta sig enklare uppdrag. Detta skulle ge kommuner bättre kontroll vid upphandling av tolktjänster.
- Antalet utbildningsplatser för kontakttolkar måste säkerställas för att kunna täcka det framtida behovet. Utbildningen bör också kvalitetssäkra tolktjänsterna så att de motsvarar de kvalifikationer som krävs för att klara uppdrag som förekommer inom kommuner.

- Förutom att Kammarkollegiets uppdrag bör ses över, behövs resurser tillföras som möjliggör att fler auktoriseringstillfällen i de mest efterfrågade språken kan genomföras. Det måste finnas en tydlig koppling mellan befintlig utbildning och auktorisering.
- Tekniska lösningar som underlättar tolkning på distans skulle bidra till ökad tillgång av kvalificerade tolkar. Dessutom frigör det tid för tolkar som måste förflytta sig mellan olika uppdrag.
- Vägledning för tolkanvändning bör införas på utbildningar som leder till framtida yrken som involverar samtal med tolk.
- Statliga ersättningar som ges för kommuners mottagande av asylsökande, nyanlända och deras anhöriga samt personer utan nödvändiga tillstånd behöver även inkludera kostnader för tolkanvändning.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Socialförvaltningen delar bilden att behovet av utbildade och auktoriserade tolkar inte täcks idag. Förvaltningen instämmer också i att det ofta finns en bristande kompetens hos tolkarna både vad gäller tolkteknik och tolketik. Exempel från verksamheter inom socialförvaltningen är att tolkar ibland framför egna åsikter och värderingar i förhållande till klienter, eller att tolkar utestänger tolkanvändaren under samtal, samt att vissa tolkar inte översätter allt som sägs mellan parter. Som bäst fungerar tolkanvändandet i möten där tolken har god kännedom om myndighetsutövande verksamheter och det språk som används där, samt när tolken behärskar båda de språk som tolkas mellan väl.

Socialtjänstens verksamheter anlitar tolk i möte med personer som inte behärskar svenska, i enlighet med förvaltningslagens (1986:223) § 8. Stadens tolkavtal reglerar sedan hur tolkar anlitas. Auktoriserade tolkar efterfrågas alltid i den mån de finns tillgängliga och är nödvändiga för uppdraget. Finns inte auktoriserade tolkar att tillgå är det viktigt att stadens verksamheter har tillgång till grundutbildade och övriga tolkar. I nuläget har staden inte specifika tolkar knutna till sina verksamheter. Att ha anställda tolkar inom offentlig förvaltning utesluter inte behovet av enskilda tolktjänster. Då efterfrågade tolkspråk förändras över tid är det svårt att bedöma vilka tolkar som i så fall bör anställas.

Motionen föreslår att staden ska ta fram riktlinjer för ökad användning av tolkar i kommunalt driven eller finansierad

verksamhet. Vid sidan av förordning (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare är det Kammarkollegiets riktlinjer som reglerar kraven på auktoriserade tolkar och översättare. Mot bakgrund av den brist som råder på utbildade och auktoriserade tolkar ser socialförvaltningen därför inte hur särskilda riktlinjer inom staden skulle bidra till ett ökat användande av tolkar. Snarare behövs ett samlat grepp från staten som inkluderar åtgärder som svarar mot kommuners och andra aktörers ökade behov av auktoriserade tolkar. Förvaltningen menar att de åtgärder som SKL föreslagit att staten bör vidta, skulle ge staden förutsättningar att inom ramen för gällande tolkavtal, oftare kunna använda tolkar med rätt kompetens och som praktiserar enligt Kammarkollegiets riktlinjer.

Enligt motionen bör kommunstyrelsen undersöka hur Stockholms stad kan bidra till att fler tolkar utbildas på de olika nivåer som staden behöver. Även detta kräver ett samlat grepp. Förvaltningen stödjer Myndigheten för yrkeshögskolan och SKL's förslag att säkerställa antalet utbildningsplatser samt att stärka fokus på kvalitetssäkring inom tolkutbildningen. Enligt förvaltningen är det viktigt att ett sådant uppdrag inkluderar och tar till vara stadens erfarenhet av arbete med tolkar. Däremot anser förvaltningen inte att stadens socialtjänst på egen hand kan undersöka hur fler tolkar kan utbildas på olika nivåer.

Enligt motionen bör staden utreda om det går att utveckla organisationen för hur staden skaffar sig den tolkkompetens den behöver. Stadens nuvarande tolkavtal bygger på att efterfrågan på auktoriserade tolkar som arbetar enligt Kammarkollegiets riktlinjer kan mötas. 2018 ska ett nytt tolkavtal eventuellt upphandlas. I samband med detta är det viktigt att stadens behov och erfarenheter av arbete med tolk tillsammans med den rådande situationen vägs samman. I ljuset av detta anser förvaltningen att det är viktigt att staden ser över hur den skaffar sig den tolkkompetens som behövs.

Förvaltningen föreslår att socialnämnden hänvisar till detta tjänsteutlåtande som svar på motionen.

### **Bilagor**

1. Motion om samlat grepp om stadens arbete med tolkning.  
Dnr: 106-986/2016