

## Utlåtande 2017:154 RI (Dnr 106-986/2016)

### Ett samlat grepp om stadens arbete med tolkning

Motion (2016:73) av Frida Johansson Metso (L)

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

Motion (2016:73) av Frida Johansson Metso (L) om ”Ett samlat grepp om stadens arbete med tolkning” anses besvarad med hänvisning till vad som anförs i utlåtandet.

**Föredragande borgarrådet Karin Wangård** anför följande.

#### Ärendet

Frida Johansson Metso (L) anför i en motion till kommunfullmäktige att det finns ett ökat behov av tolktjänster och hänvisar till att fler tolkar är en fråga om rättsäkerhet, förvaltningars effektivitet samt god integrationspolitik. Frida Johansson Metso påpekar att det finns betydande mänskliga och samhällsliga fördelar med att arbeta aktivt med tolkning och anser att ett samlat grepp bör tas om stadens arbete med tolkning.

#### Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, arbetsmarknadsnämnden, socialnämnden, utbildningsnämnden, överförmyndarnämnden, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd och Östermalms stadsdelsnämnd.

*Stadsledningskontoret* anser att rätten till språk och myndighetsbeslut baserade på korrekt information är en fråga om grundläggande rättigheter och en del av det förebyggande arbetet mot diskriminering. Vidare anser

stadsledningskontoret att det inte finns något större behov av att knyta specifika tolkar till särskilda verksamheter då det är av betydelse i arbetet som tolk att ha en neutral inställning till både klient och uppdragsgivare.

*Arbetsmarknadsnämnden* anser att riktlinjer för användningen av tolkar skulle kunna vara bra – men att huvudproblemet idag snarare är bristen på tolkar än brist på riktlinjer.

*Socialnämnden* 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.

*Utbildningsnämnden* anser att behovet av tolktjänst varierar över tid och i omfattning är det svårt att anställa heltidsarbetande tolkar inom varje språk. En egen tolktjänst eller tolkförmedling inte att rekommendera.

*Överförmyndarnämnden* anser inte att det vore bra att ha specifika tolkar knutna till stadens verksamheter, samt att staden bör upprätta ett samarbete med de olika aktörer som tillhandahåller tolkutbildningar, för att säkerställa tillgängligheten på tolkar för mindre vanliga språk.

*Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd* bedömer att det inte finns behov av att staden på egen hand ska organisera tolkverksamhet eller ombesörja utbildning av tolkar och kan inte heller se att det finns behov av riktlinjer för användning av tolkar.

*Östermalms stadsdelsnämnd* bedömer att det inte finns behov av att staden på egen hand ska organisera tolkverksamhet eller ombesörja utbildningen av tolkar då det finns ett stort utbud av utbildningar för personer som vill utbilda sig till tolk.

## Mina synpunkter

Det är viktigt att människor som inte behärskar svenska kan ta till sig information och göra sig förstådda i kontakten med samhällsinstitutioner. Rätten till tolkning är grundläggande i arbetet med att ge alla lika tillgänglig och rättssäker samhällsservice. Att få tolkning med hög kvalitet är en demokratisk rättighet. Särskilt viktigt är det när individer har kontakt med verksamheter som har myndighetsutövning.

Bristen på tolkar och synnerhet auktoriserade tolkar har varit ett stort problem i hela landet under längre tid. Det är alltför få som har klarat provet och därmed blivit auktoriserade. Regeringen har initierat ett antal åtgärder och avsatt resurser för att komma åt bristen med tolkar är välkommet eftersom utmaningen är en nationell angelägenhet. Fler utbildningsplatser, ökat anslag

till folkhögskolor och studieförbund samt utökade resurser till Kammarkollegiet som ansvarar för auktoriseringen är insatser som kommer att påverka utbudet i framtiden.

Fler instanser har presenterat förslag som syftar till att utöka antalet kontakttolkar och auktoriserade tolkar. Förslagen från Myndigheten för yrkeshögskolan och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) är några som staden ser positivt på.

Några remissinstanser påpekar att det idag inte är möjligt för staden att bedriva tolkutbildning som ger grundläggande behörighet och rätt till ansökan om auktorisation. Om förändringar görs och tolkutbildningen blir statsfinansierad yrkesutbildning kan staden ansöka om att bedriva den.

I avvaktan på att ändringar görs kommer staden att vara aktiv i dialogen mellan staten, kommunerna och berörda parter för att säkerställa att stockholmarnas rätt till tolkning kan tillgodoses.

## Bilagor

1. Reservationer m.m.
2. Motion (2016:73) av Frida Johansson Metso (L) om ”Ett samlat grepp om stadens arbete med tolkning”

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Reservation** anfördes av borgarrådet Lotta Edholm (L) enligt följande.

Jag föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Motion (2016:73) av Frida Johansson Metso (L) om ett samlat grepp om stadens arbete med tolkning bifalls.
2. Därutöver anför följande.

När människor söker sig till Sverige ökar behovet av tolkar. Missförstånden som uppstår utan tolk är kostsamma och plågsamma och försvårar för den enskilde att söka sin rätt och för myndigheter att agera rättssäkert. Dessutom är de ångestframkallande och ger upphov till en känsla av hjälplöshet.

Tyvär finns det verksamheter som staden finansierar, såväl i stadens regi som upphandlade, som inte använder tolk i den omfattning som hade varit behövligt för att uppnå en god kvalitet och rättssäkerhet. Därför behöver staden riktlinjer för användningen av tolk. Dessa riktlinjer bör bland annat göra klart för både verksamheter och brukare vilka rättigheter till tolk som staden ska uppfylla, hur rätten till tolk ska regleras i upphandlingar, och vilka kompetenskrav som ska ställas på tolkar. Liberalerna anser att staden ska ha en tydlig linje i form en tolkgaranti i fråga om sociala frågor och skola.

Vi är medvetna om den brist på tolkar som råder, och vi välkomnar att SKL tagit fram förslag på hur tillgången till tolkar kan förbättras. Vi menar också att staden måste arbeta mer aktivt och driva på för att fler tolkar utbildas och säkerställa en mer permanent tillgång till tolkkompetens. Vi förstår att tolkbristen ibland kan göra det svårt att få tag på bra tolkar. Men vi vill påpeka att det inte är tolkbristen som alltid eller ens oftast är anledningen till att tolk inte används.

Vi vill därför också starkt betona de kostnader som är förknippade med missförstånd, felaktig handläggning, förseningar, ångest och oro som följer av att man inte kan göra sig förstådd. Detta är inte en marginell fråga utan ett betydande kvalitetsproblem inom socialtjänsten. Ytterst handlar en tolkgaranti om att garantera att människor får de insatser de har rätt till, och att man som medlem i det svenska samhället har rätt att förstå vad som händer i mötet med det offentliga.

**Kommunstyrelsen** delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

Motion (2016:73) av Frida Johansson Metso (L) om ”Ett samlat grepp om stadens arbete med tolkning” anses besvarad med hänvisning till vad som anförs i utlåtandet.

Stockholm den 31 maj 2017

På kommunstyrelsens vägnar:  
KARIN WANNGÅRD

*Ulrika Gunnarsson*

**Reservation** anfördes av Lotta Edholm (L) med hänvisning till Liberalernas reservation i borgarrådsberedningen.

## Remissammanställning

### Ärendet

Frida Johansson Metso (L) anför i en motion till kommunfullmäktige att det finns ett ökat behov av tolktjänster och hänvisar till att fler tolkar är en fråga om rättsäkerhet, förvaltningars effektivitet samt god integrationspolitik. Frida Johansson Metso påpekar att det finns betydande mänskliga och samhällsliga fördelar med att arbeta aktivt med tolkning och anser att ett samlat grepp bör tas om stadens arbete med tolkning och föreslår därför att kommunfullmäktige:

- uppdrar åt kommunstyrelsen att ta fram riktlinjer för ökad användning av tolkar i kommunalt driven eller finansierad verksamhet i enlighet med vad som anføres i motionen.
- uppdrar åt kommunstyrelsen att undersöka hur Stockholms stad kan bidra till att fler tolkar på, de olika nivåer som staden behöver, utbildas.
- uppdrar åt kommunstyrelsen att utreda om det går att utveckla organisationen för hur staden skaffar sig den tolkkompetens som den behöver.

### Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, arbetsmarknadsnämnden, socialnämnden, utbildningsnämnden, överförmyndarnämnden, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd och Östermalms stadsdelsnämnd.

### Stadsledningskontoret

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 21 december 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret anser att rätten till språk och myndighetsbeslut baserade på korrekt information är en fråga om grundläggande rättigheter och en del av det förebyggande arbetet mot diskriminering.

Rätten till tolk regleras i 8 § förvaltningslagen och innebär att en myndighet vid behov bör anlita tolk när en person inte behärskar det svenska språket eller är allvarligt hörsel- eller talskadad. Bestämmelsen gäller vid all ärendehandläggning och är inte begränsad till ärenden som avser myndighetsutövning mot enskild. En prövning av behovet ska ske i det enskilda fallet. Bestämmelsen ger inte stöd för att rutinmässigt anlita tolktjänster. När det gäller nationella minoriteters rätt att använda

minoritetsspråk vid kontakter med myndigheter finns särskilda regler i lagen (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk.

Serviceförvaltningen ansvarar idag för den centrala upphandlingen av tolktjänster. Sedan början av 2016 omfattas även teckenspråkstolkar av fullmäktiges beslut om centralupphandling.

Det finns idag inte en stadsövergripande behovsinventering som visar omfattningen av tolkbehovet och efterfrågan av särskilda språk, talspråk såväl som teckenspråk, i de olika verksamheterna. En sådan kartläggning skulle kunna ge svar på hur efterfrågan på olika tolktjänster ser ut, om det finns behov av riktlinjer samt beaktas i samband med ny upphandling av tolktjänster på central nivå.

Myndigheten för yrkeshögskolan för tolkutbildningar har i en översyn till regeringen 2015 redovisat existerande brister och utmaningar inom tolkutbildningen samt hur efterfrågan på tolkar ser ut på nationell nivå. Sveriges Kommuner och Landssting (SKL) har drivit frågan och presenterat förslag på åtgärder till regeringen. Stadsledningskontoret anser att staden inte bör föregå åtgärder på nationell nivå och bör invänta förslag från ansvarig myndighet och SKL.

Stadsledningskontoret delar Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnds bedömning i nämndens motionssvar att det inte finns något större behov av att knyta specifika tolkar till särskilda verksamheter. Det är av betydelse i arbetet som tolk att ha en neutral inställning till både klient och uppdragsgivare. Tolkens neutralitet kan riskeras, om denne arbetar för nära och känner lojalitet mot en speciell verksamhet.

Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta att motionen anses besvarad med vad som sägs i detta tjänsteutlåtande.

## **Arbetsmarknadsnämnden**

**Arbetsmarknadsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 20 december 2016 att översända arbetsmarknadsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt yttrande över motionen.

**Arbetsmarknadsförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 8 december 2016 har i huvudsak följande lydelse.

För att individer ska kunna ta del av samhället innan de kan svenska är tillgången till tolkar viktig. För att garantera rättssäkerheten är det också viktigt att kvaliteten på tolkningen håller tillräcklig nivå. Detta är särskilt viktigt i de delar som kan ingå som en del av myndighetsutövningen, till exempel jobbtorgens arbete där enskilda aspiranternas dokumentation kan utgöra underlag för beslut om ekonomiskt bistånd. I det sammanhanget är det också viktigt att personalen har tillräcklig kompetens för att hantera situationer där tolk används.

Arbetsmarknadsförvaltningen konstaterar att den begränsade tillgången på tolkar, och särskilt auktoriserade, resulterar i att tolkar inte alltid kan användas när det behövs

och att kvaliteten på tolkningen riskeras. Förvaltningen välkomnar därför de satsningar som görs på nationell nivå och instämmer även i Myndigheten för yrkeshögskolans förslag om att göra utbildningen till en statsbidragsfinansierad yrkesutbildning. Det skulle förhoppningsvis leda till fler utbildningsplatser och en bättre kvalitet på utbildningen. Om förslaget blir verklighet skulle staden kunna ansöka om att få bedriva utbildningen inom ramen för stadens yrkeshögskoleutbildning. Idag saknas möjlighet för staden att bedriva tolkutbildning eller på annat sätt bidra till att fler genomgår tolkutbildning som ger grundläggande behörighet och rätt till ansökan om auktorisation. Att utbilda tolkar på lägre nivå bör inte ses som ett alternativ då det är bristande tillgång på auktoriserade, eller i alla fall grundutbildade, tolkar som är framträdande.

Arbetsmarknadsförvaltningen ser att staden även kan använda möjligheten att i upphandlingen av tolktjänster ställa höga krav på kvalitet och omfattning av tjänsterna. Även här är tillgången på tolkar dock avgörande för möjligheten att leva upp till kraven.

Slutligen vill förvaltningen lyfta att personal kan behöva kompetensutveckling i hur tolk ska användas på ett bra och rättssäkert sätt.

Förslaget att ta fram riktlinjer för ökad användning av tolkar kan vara bra i en situation där tillgången på tolkar är god. Det kan vidare finnas behov av riktlinjer som tydliggör när olika typer av tolkar ska användas. I dagsläget har förvaltningen dock svårt att se att sådana riktlinjer skulle få någon avgörande inverkan på användningsfrekvensen av tolkar. Förvaltningens uppfattning är att problemet med att tolkar inte används när det är befogat främst beror på att tillgången på tolkar inte klarar av att möta efterfrågan.

## **Socialnämnden**

**Socialnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 13 december 2016 att hänvisa till tjänsteutlåtandet som svar på remissen.

*Reservation* anfördes av Frida Johansson Metso m.fl. (alla L), *bilaga 1*.

*Ersätтарыttrande* gjordes av Stina Bengtsson (C) som hänvisade till reservation anförd av Liberalerna.

**Socialförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 10 november 2016 har i huvudsak följande lydelse.

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.



## **Utbildningsnämnden**

**Utbildningsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 15 december 2016 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

*Reservation* anfördes av Sigrid Rydell Johnson (L), *bilaga 1*.

**Utbildningsförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 30 november 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Enligt 8 § förvaltningslagen framgår att när en myndighet har att göra med personer som inte behärskar svenska eller som har en allvarlig hörsel- eller talskada så bör myndigheteten vid behov anlita tolk. Kostnaden för samhällets tolkservice måste stå i rimlig proportion till den betydelse som ärendet har för den enskilde vilket innebär att det inte är ett absolut krav på tolkning eller översättning.

Staden är en arbetsgivare med många flerspråkiga anställda vilket är en resurs som bättre skulle kunna nyttjas. Inom utbildningsförvaltningen finns cirka 450 modersmåls lärare och studiehandledare och över 60 språk representerade. Inom förvaltningens olika verksamheter finns anställda som behärskar fler språk. Lärare och personal inom utbildningsförvaltningen förstår skolans kontext och kan kommunicera med insikt om pedagogik och inläring. Att erbjuda modersmåls lärare och övrig flerspråkig personal möjlighet till tolkutbildning där behov finns anser förvaltningen vara ett bra sätt att öka kvaliteten i tolkuppdragen.

Förvaltningen anser att behoven av tolk inom de olika verksamheterna skall vara styrande och ser inget egenvärde i att öka användningen generellt.

Förvaltningen ställer sig positiv till att en behovsinventering genomförs kring i vilken omfattning verksamheterna är i behov av tolk och inom vilka språk.

Förvaltningen ställer sig positiv till att man utreder på vilket sätt, inom vilka språk och i vilken omfattning man kan erbjuda flerspråkiga anställda tolkutbildning och därmed öka antalet auktoriserade tolkar inom den egna verksamheten. Tjänster för teckentolkning bör inkluderas i en eventuell utredning av tolkbehov.

Förvaltningen föreslår att utbildningsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

## **Överförmyndarnämnden**

**Överförmyndarnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 18 oktober 2016 att som svar på remissen hänvisa till förvaltningens tjänsteutlåtande.

**Överförmyndarförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 26 september 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Överförmyndarförvaltningen förmedlar dagligen tolkuppdrag för ställföreträdarens räkning, varav merparten gäller ensamkommande barn. Gode män för ensamkommande barn har rätt (och skyldighet) att boka tolk vid möten med barnen för att etablera en god kontakt. Vid andra myndighetsmöten är det den kallande myndigheten som bokar tolk. Den stora tillströmningen av ensamkommande barn hösten 2015 har inneburit en kraftig ökning av antalet tolkbokningar. Hittills under 2016 har förvaltningen anlitat tolkar vid 1 498 tillfällen. Under 2015, januari –september, bokades 362 tolktillfällen av förvaltningen.

Förvaltningen delar motionärens uppfattning att arbetet som tolk kan vara en bra introduktion till den svenska arbetsmarknaden och att behovet av tolkar generellt i samhället ger många arbetstillfällen för invandrare, vilket givetvis är positivt.

Det är viktigt att tolkarna håller en hög kvalitativ nivå om de ska tolka för ställföreträdare. Ställföreträdare företräder en grupp människor, ensamkommande barn och ungdomar, som har ett behov av extra stöd från samhället. Det är därför viktigt att huvudmannen, barnet, kan göra sina åsikter kända och förstår vad som händer. Detta oavsett huvudmannens kön, språk, ålder eller nationella härkomst. Det händer att huvudman och tolk talar olika dialekter inom samma språk, vilket gör att tolkningen kan bli svår och felaktig.

Det finns idag brist på tolkar inom mindre vanliga språk men även inom dari, ett språk som många av de ensamkommande barnen talar. Det förekommer tillfällen då den av staden upphandlade tolkförmedlingen inte kan tillhandahålla tolk eller att tolken blir sjuk. Mötet får då ställas in med kort varsel. Staden saknar också avtal med teckenspråkstolkar, vilket det ibland kan finnas ett behov av.

Förvaltningen upplever att administrationen kring tolkbokning är tungrodd, både för förvaltningen och för de gode män som bokar tolk. Vid telefontolkning måste den gode mannen själv ringa upp tolken och då stå för telefonkostnaden. Denna kostnad bör enligt förvaltningen ingå i tolkens arvode.

Förvaltningen anser inte att det vore bra att ha specifika tolkar knutna till stadens verksamheter, då det finns risk att en jävssituation uppstår mellan huvudman och tolk, om samma tolk anlitas återkommande till samma huvudman. Stockholms stad har tidigare drivit en egen tolkförmedling, som senare avknoppades, och i dag tillgodoses behovet av tolkning genom att staden upphandlar dessa tjänster.

För att staden bättre ska kunna följa upp behov och användning av tolkar menar förvaltningen att staden behöver ha bättre tillgång till information om bokningarna, exempelvis i form av en excel-fil. Detta är information som de upphandlade tolkföretagen ogärna delar med sig av, vilket även försvårar förvaltningens kontroll av fakturorna samt återsökning av bidrag från Migrationsverket.

Det är angeläget att få till stånd en för staden gemensam uppföljning av tolkanvändningen. Stockholms stad är en stor uppköpare av tolkuppdrag och denna

information bör kunna inhämtas från de upphandlade företagen. Är behovet av tolkar lika stort alla tider på dagen eller är det möjligt att sprida uppdragen mer jämnt under dagen? Kan samordning ske för att bättre kunna möta efterfrågan av tolkar?

Då tolktjänster numera upphandlas anser förvaltningen inte att det finns anledning för staden att finansiera eller anordna tolkutbildningar. Däremot skulle staden kunna upprätta ett samarbete med de olika aktörer som tillhandahåller tolkutbildningar, för att säkerställa tillgängligheten på tolkar för mindre vanliga språk.

## **Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd**

**Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 24 november 2016 följande.

1. Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar till kommunstyrelsen.
2. Nämnden avstyrker motionen.

*Reservation* anfördes av Gustav Johansson m.fl. (alla M) och Peter Backlund (L), *bilaga 1*.

*Ersättaryttrande* gjordes av Christina Peterson (C) och Claes Karlsson (KD) som hänvisade till reservation anförd av Moderaterna och Liberalerna.

**Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 15 september 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Att få stöd och hjälp i att göra sig förstådd och ges möjligheten att förstå är en mycket viktigt del av kommunens service till medborgarna. En kompetent tolk är en grundförutsättning för att medborgare som inte talar samma språk ska förstå och bli förstådda.

I förvaltningslagen 8 § stadgas myndigheters skyldighet att erbjuda/anlita tolk:

”8 § När en myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska eller som är allvarligt hörsel- eller talskadad, bör myndigheten vid behov anlita tolk.”

I socialtjänstlagen 1 § stadgas:

"Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet".

I samma paragraf sägs också att: "Verksamheten skall byggas på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet". Vidare sägs i 5 § bland annat att: "Till socialnämndens uppgift hör att ... informera om socialtjänsten i kommunen.”

Stockholms stad har avtal tecknat avseende förmedling av tolkar, auktoriserade tolkar, grundutbildade tolkar och övriga tolkar, för genomförande av tolkningsuppdrag

för stadens verksamheter. I avtalet framgår följande: ”Tolkningarna kan genomföras som kontakttolkning eller distanstolkning (inklusive tolkning via kamera/internet). Huvuddelen av alla tolkuppdrag ska utföras under helgfria vardagar mellan kl. 08.00 och 17.00. Vissa av stadens verksamheter har behov av tolktjänster även utanför dessa tider, varför tolkning på andra tider förekommer. Förmedling av tolktjänster ska tillhandahållas via bemannad beställningscentral under helgfria vardagar mellan kl. 08.00 och 18.00 samt dygnet runt via internet (t.ex. via leverantörs hemsida) Därutöver ska förmedling kunna ske via jourtelefon, dygnet runt, under årets alla dagar. Avtalet omfattar inte konferenstolkning, teckenspråkstolkning eller översättningstjänster.”

Tolkar används frekvent inom förvaltningens verksamheter för att personer som inte behärskar svenska eller som har en allvarlig hörsel- eller talskada ska kunna föra sin talan och göra sig förstådda.

Förvaltningen bedömer att tillgången till tolkar under normala omständigheter är tillräckligt god. Behovet av tolkar varierar över tid och det kan vara svårt att i förhand ta ställning till kommande behov av tolk. Språkbehoven varierar också över tid.

Viktigt i arbetet som tolk är att ha en så neutral inställning till både klient och den fråga som ska behandlas, när tolkningen sker. Förvaltningen kan se en risk, om specifika tolkar skulle knytas till vissa verksamheter, att tolkarnas neutralitet kan äventyras, både i förhållande till verksamheten och till klienten.

Det finns ett stort utbud av utbildningar för personer som vill utbilda sig till tolk.

Förvaltningen bedömer inte att det finns behov av att staden på egen hand ska organisera tolkverksamhet eller ombesörja utbildning av tolkar. Förvaltningens kan inte heller se att det finns behov av riktlinjer för användning av tolkar.

Förvaltningen föreslår att motionen avslås.

## **Östermalms stadsdelsnämnd**

**Östermalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 15 december 2016 att remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av Mimmi Deljerud Engholm (L), *bilaga 1*.

**Östermalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 16 december 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Att få stöd och hjälp i att göra sig förstådd och ges möjligheten att förstå är en mycket viktig del av en kommuns service till sina invånare. En tolk är därför en grundförutsättning för att invånare som inte talar samma språk ska förstå och bli förstådda.

Förvaltningen kan inte se att det finns behov av riktlinjer för ökad användning av tolkar i sina verksamheter. Förvaltningens verksamheter använder sig av tolk när det finns önskemål och behov och behov av detta. När det gäller myndighetsutövning är detta dessutom en fråga om rättssäkerhet. Behovet av tolkar varierar över tid och tidvis har det varit svårt att få tolkar med vissa språkkunskaper, något som har lett till att möten inte kunnat genomföras och fått ombokas. Förvaltningen bedömer dock att tillgången under normala omständigheter är tillräckligt god och kan heller inte se att det finns behov av riktlinjer för ökad användning av tolkar.

Viktigt i tolkarnas arbete att ha en neutral och objektiv inställning och förvaltningen kan se att de kan föreligga en risk om specifika tolkar skulle knytas till vissa verksamheter i och med att tolkarnas neutralitet kan äventyras både i förhållande till klient och fråga.

Ett jobb som tolk kan vara ett bra sätt att komma in på den svenska arbetsmarkanden, precis som motionärerna skriver. Förvaltningen bedömer dock att det inte finns behov av att staden på egen hand ska organisera tolkverksamhet eller ombesörja utbildningen av tolkar då det finns ett stort utbud av utbildningar för personer som vill utbilda sig till tolk. Eftersom tolkbehovet, och därför även språkbehoven, varierar över tid kan det vara svårt att ta ställning till kommande behov av tolkar. Detta är dessutom frågor som inte ligger inom stadsdelsförvaltningens ansvarsområde.

Förvaltningen föreslår att motionen avslås.

## Reservationer m.m.

### Socialnämnden

*Reservation* anfördes av Frida Johansson Metso (L) och Inga-Lill Persson (L) enligt följande.

1. Att tillstyrka motionen.
2. Att därutöver anför följande.

Vi tackar förvaltningen för ett utförligt svar på motionen, men vi delar inte helt det som verkar vara förvaltningens bedömning, nämligen att tolkbristen är huvudanledningen till att tolkar inte används. Anledningen till att vi föreslår en tolkgaranti är för att tolk inte alltid används, även i verksamheter eller situationer då det skulle behövas. Detta beror i sin tur inte nödvändigtvis på tolkbrist, utan på att ovana vid eller ovilja mot att arbeta med tolk gjort att tolk inte anlitas fast det varit behövligt.

De riktlinjer för tolkar som Kammarkollegiet har tagit fram och som förvaltningen hänvisar till verkar avse riktlinjerna om god tolksed, som är en vägledning för auktoriserade tolkar i deras yrkesutövning. De riktlinjer vi yrkar på har att göra med när staden, samt verksamheter som staden upphandlat, ska anlita tolk. Vi vill betona att rätten till tolk är något som staden måste säkerställa vid upphandlingar.

Förvaltningen anför att socialtjänsten anlitar tolkar i enlighet med förvaltningslagen § 8. Vi förutsätter att så sker – problemet är att denna bestämmelse inte ger en så stark rättighet till tolk som skulle vara av nöden för att säkerställa ett bemötande med rättssäkerhet och kvalitet. Därför behöver staden ta fram egna riktlinjer, som går bortom förvaltningslagen.

Vi är medvetna om den brist på tolkar som råder, och vi välkomnar att SKL tagit fram förslag på hur tillgången till tolkar kan förbättras. Vi menar också att staden måste arbeta mer aktivt för att utbilda fler tolkar och säkerställa en mer permanent tillgång till tolkkompetens. Vi förstår att tolkbristen ibland kan göra det svårt att få tag på bra tolkar. Men vi vill åter påpeka att det inte är tolkbristen som alltid eller oftast är anledningen till att tolk inte används.

Vi vill därför också starkt betona de kostnader som är förknippade med missförstånd, felaktig handläggning, förseningar, ångest och oro som följer av att man inte kan göra sig förstådd. Detta är inte en marginell fråga utan ett betydande kvalitetsproblem inom socialtjänsten. Ytterst handlar en tolkgaranti om att garantera att människor får de insatser de har rätt till, och att man som medlem i det svenska samhället har rätt att förstå vad som händer i mötet med det offentliga.

## Utbildningsnämnden

*Reservation* anfördes av Sigrd Rydell Johnson (L) enligt följande.

- att tillstyrka motionen.
- att därutöver anföra följande:

När människor söker sig till Sverige ökar behovet av tolkar. Missförstånden som uppstår utan tolk är kostsamma och plågsamma och försvårar för den enskilde att söka sin rätt och för myndigheter att agera rättssäkert. Dessutom är de ångestframkallande och ger upphov till en känsla av hjälplöshet.

Tyvär finns det verksamheter som staden finansierar, såväl i stadens regi som upphandlade, som inte använder tolk i den omfattning som hade varit behövligt för att uppnå en god kvalitet och rättssäkerhet. Därför behöver staden riktlinjer för användningen av tolk. Dessa riktlinjer bör bland annat göra klart för både verksamheter och brukare vilka rättigheter till tolk som staden ska uppfylla, hur rätten till tolk ska regleras i upphandlingar, och vilka kompetenskrav som ska ställas på tolkar. Liberalerna anser att staden ska ha en tydlig linje i form en tolkgaranti i fråga om sociala frågor och skola.

För vissa språk är tillgången på tolkar redan sedan en tid tillbaka mycket ansträngd. Det skapar ett behov av att utbilda fler tolkar. Tolkar kan vara utbildade på olika nivåer och staden bör utreda hur den kan bidra till att fler tolkar på de olika nivåer som staden behöver utbildas, till exempel genom att finansiera eller anordna utbildning. Att verka för att fler får utbildning och anställning som tolk är också en effektiv integrations- och arbetsmarknadsåtgärd.

## Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

*Reservation* anfördes av Gustav Johansson m.fl. (M) och ledamoten Peter Backlund (L) enligt följande.

1. Att tillstyrka motionen.
2. Att därutöver anföra följande:

När människor söker sig till Sverige ökar behovet av tolkar. Missförstånden som uppstår utan tolk är kostsamma och plågsamma och försvårar för den enskilde att söka sin rätt och för myndigheter att agera rättssäkert. Dessutom är de ångestframkallande och ger upphov till en känsla av hjälplöshet.

Vi menar att riktlinjer behövs även om förvaltningen menar att de använder tolkning i tillräcklig utsträckning. Men det finns också upphandlade verksamheter, som kanske inte använder tolk i den omfattning som hade varit behövligt för att uppnå en god kvalitet och

rättssäkerhet. staden behöver gemensamma riktlinjer för tolk- både i den verksamheten som drivs kommunalt eller på entreprenad. Dessa riktlinjer bör bland annat göra klart för både verksamheter och brukare vilka rättigheter till tolk som staden ska uppfylla, hur rätten till tolk ska regleras i upphandlingar, och vilka kompetenskrav som ska ställas på tolkar. Vi liberaler anser att staden ska ha en tydlig linje i form av en tolkgaranti i fråga om sociala frågor och skola. Där menar vi att det även brustit en del även i vår förvaltning, även om det oftast beror på missförstånd.

För vissa språk är tillgången på tolkar redan sedan en tid tillbaka mycket ansträngd. Det skapar ett behov av att utbilda fler tolkar. Tolkar kan vara utbildade på olika nivåer och staden bör utreda hur den kan bidra till att fler tolkar på de olika nivåer som staden behöver utbildas, till exempel genom att finansiera eller anordna utbildning.

Att verka för att fler får utbildning och anställning som tolk är också en effektiv integrations- och arbetsmarknadsåtgärd. Förvaltningens invändningar att tolkars neutralitet urholkas om de blir permanent anställda bedömer vi som minimal. I vart fall står den risken inte i rimlig proportion till den kvalitetshöjningen som det innebär att kunna arbeta på en fast arbetsplats, lära sig fackspråket, ha arbetskamrater etc.

## Östermalms stadsdelsnämnd

*Reservation* anfördes av Mimmi Deljerud Engholm (L) enligt följande.

1. Att tillstyrka motionen.
2. Att anföra följande.

När människor söker sig till Sverige ökar behovet av tolkar. Missförstånden som uppstår utan tolk är kostsamma och plågsamma och försvårar för den enskilde att söka sin rätt och för myndigheter att agera rättssäkert. Dessutom är de ångestframkallande och ger upphov till en känsla av hjälplöshet.

Tyvärr finns det verksamheter som staden finansierar, såväl i stadens regi som upphandlade, som inte använder tolk i den omfattning som hade varit behövt för att uppnå en god kvalitet och rättssäkerhet. Därför behöver staden riktlinjer för användningen av tolk. Dessa riktlinjer bör bland annat göra klart för både verksamheter och brukare vilka rättigheter till tolk som staden ska uppfylla, hur rätten till tolk ska regleras i upphandlingar, och vilka kompetenskrav som ska ställas på tolkar. Liberalerna anser att staden ska ha en tydlig linje i form en tolkgaranti i fråga om sociala frågor och skola.

För vissa språk är tillgången på tolkar redan sedan en tid tillbaka mycket ansträngd. Det skapar ett behov av att utbilda fler tolkar. Tolkar kan vara utbildade på olika nivåer och staden bör utreda hur den kan bidra till att fler tolkar på de olika nivåer som staden behöver utbildas, till exempel genom att finansiera eller anordna utbildning. Att verka för att fler får utbildning och anställning som tolk är också en effektiv integrations- och arbetsmarknadsåtgärd.