

Handläggare
Joanna Millares Rosell
Telefon: 08-50825402

Till
Socialnämnden
2020-04-21

Motion (SD) om att kvalitetssäkra stadens tolkverksamhet

Svar på remiss från kommunstyrelsen, Dnr: KS 2019/1983

Förvaltningens förslag till beslut

Socialförvaltningen godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar till kommunstyrelsen på motion (SD) om att kvalitetssäkra stadens tolkverksamhet.

Lena Lundström Stoltz
förvaltningschef

Gunilla Ekstrand
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat en motion från Sverigedemokraterna om att kvalitetssäkra stadens tolkverksamhet till socialnämnden. I motionen beskrivs att tolkanvändningen i stadens verksamhet har ökat markant de senaste åren och att staden är i behov av att kostnadsbespara och kvalitetssäkra anlitandet av tolkar. Sverigedemokraterna föreslår i motionen att Stockholms stad anställer egna auktoriserade tolkar för de mest förekommande språkuppdragen, att endast auktoriserade tolkar anlitas och att staden genomför regelbundna stickkontroller för att garantera att tolkarna arbetar på ett korrekt sätt och följer de etiska regler som innefattas av uppdraget som auktoriserad tolk.

Sammanfattningsvis anser förvaltningen att användandet av auktoriserade tolkar bör eftersträvas men att tillgång på kvalitetssäkrade tolkar bäst tillgodoses genom upphandling av dessa tjänster där kravställning på kvalitet och uppföljning av kvalitet ingår. Förvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på motionen.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialnämnden remitterat en motion om att kvalitetssäkra stadens tolkverksamhet som lämnats in av Peter Wallmark och Martin Westmont, båda från Sverigedemokraterna. Övriga remissinstanser är stadsledningskontoret, Arbetsmarknadsnämnden, Äldrenämnden, Överförmyndarnämnden, Bromma stadsdelsnämnd, Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd och Kungsholmens stadsdelsnämnd. Remissvaret ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 28 april 2020.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 15 april 2020. Rådet för funktionshinderfrågor har haft möjlighet att behandla ärendet den 16 april 2020.

Ärendet

I motionen beskriver Peter Wallmark och Martin Westmont att tolkanvändningen i stadens verksamhet har ökat markant de senaste åren och att anlita av tolktjänster är en stor kostnad för stockholmarna. De skriver att målsättningen ska vara att endast erbjuda gratis tolkhjälp under en begränsad tid, med vissa undantag.

Vidare anges i motionen att staden är i behov av att kostnadsbespara och kvalitetssäkra anlita av tolkar och att ett led i det arbetet är att Stockholms stad anställer egna auktoriserade tolkar med adekvat utbildning och goda referenser samt att staden överlag inför en policy att endast upphandla tolktjänster av företag som erbjuder auktoriserade tolkar.

Peter Wallmark och Martin Westmont hänvisar i motionen till tolkutredningen som utfördes på uppdrag av regeringen och som visade på flera brister inom området, bland annat att många tolkar saknar utbildning och har dålig medvetenhet kring etiska regler. Det finns också en problematik kring att *auktoriserad tolk* är en skyddad titel medan *tolk* inte är det, skriver de.

Peter Wallmark och Martin Westmont föreslår att kommunfullmäktige beslutar:

- Att Stockholms stad i sin verksamhet anställer egna auktoriserade tolkar för de mest förekommande språkuppdragen.
- Att Stockholms stad endast anlitar auktoriserade tolkar i stadens verksamhet.

- Att Stockholms stad genomför regelbundna stickkontroller för att garantera en Stockholms stads tolkar arbetar på ett korrekt sätt och följer de etiska regler som innefattas av uppdraget som auktoriserad tolk.

Förvaltningens synpunkter och förslag

I betänkandet Att förstå och bli förstådd – ett reformerat regelverk för tolkar i talade språk (SOU 2018:83), redovisas förslag till hur kvaliteten på och tillgången till tolkar samt användandet av tolktjänster kan utvecklas och stärkas.

Stockholms stad har för närvarande ett ramavtal för tolkar, Tolkförmedlingstjänster 2016, 3.3.2-165/2015. Ramavtalet gäller till och med 31 maj 2020 och kan därefter inte längre förlängas. En ny upphandling pågår och handläggs av Serviceförvaltningen men upphandlingsdokumenten där kravställning på tolkarna kommer att framgå är ännu inte klara.

Det nuvarande ramavtalet omfattar auktoriserade tolkar, grundutbildade tolkar (tolk som genomgått sammanhållen grundutbildning som ges vid folkhögskolor och studieförbund som nu är under tillsyn av Myndigheten för yrkeshögskolan) samt övriga tolkar (tolkar som gått andra grundutbildningar utan statlig tillsyn men som minst har gått grundutbildning/introduktionsutbildning i tolketik och tolkmetoder, minst 30 timmar).

I upphandlingsdokumenten för nuvarande ramavtal framgår att anbudsgivarna ska kunna tillhandahålla auktoriserade tolkar inom samtliga språk inom vilka det finns av Kammarkollegiet auktoriserade tolkar. Vidare anges att anbudsgivare ska tillämpa dokumenterade kvalitetssäkringsrutiner som säkerställer att uppdrag sker på ett sådant sätt att överenskommen omfattning och kvalitet uppnås och upprätthålls samt att leverantören ska garantera att samtliga tolkar följer Kammarkollegiets vägledning *God tolksed*. Leverantören ska ha dokumentation och system för att följa upp och utvärdera de enskilda tolkarnas kompetens, utförande och i förekommande fall, brister avseende god tolksed. Leverantören ska också aktivt informera och utbilda de tolkar som förmedlas till uppdrag inom staden avseende god tolksed.

Förvaltningen anser att staden bör eftersträva användandet av auktoriserade tolkar. Kostnaden för auktoriserad tolk är dock högre per timme i jämförelse med grundutbildad och övrig tolk och det kan därför behövas en fördjupad utredning avseende påverkan på

kostnaderna om endast auktoriserade tolkar ska användas. Det är också oklart om det finns tillräckligt många auktoriserade tolkar för att täcka behovet inom samtliga språk.

När det gäller förslaget att staden anställer egna tolkar behöver en eventuell kvalitetshöjning vägas emot att det troligen skulle röra sig om ett stort antal tolkar och därmed stora kostnader för att täcka in hela stadens behov, framförallt för de största språken. Det kan också tänkas bli en del outnyttjad tid för tolkarna vilket innebär onödiga kostnader. Det måste även finnas en jourfunktion då staden har verksamhet dygnet runt. En annan problematik är om det inte finns tillgång till tolk i det språket man behöver vid ett specifikt tillfälle. Risken för detta är lägre om det finns flera leverantörer att ställa frågan till, vilket är möjligt med ett ramavtal med flera leverantörer.

Avseende det tredje förslaget i motionen gällande stickkontroller anser förvaltningen att det finns rutiner för fel och brister i det nuvarande ramavtalet, samt att regelbunden avtalsuppföljning ingår, och förvaltningen förutsätter att detta även kommer att finnas med i kommande ramavtal.

Det är av stor vikt att tolkning inom stadens verksamheter utförs av personer med goda kunskaper i svenska och i de språk som tolkas. En viktig förutsättning är också att tolkningen utförs av personer med goda kunskaper om det svenska samhället och stadens verksamheter. En del av tolkuppdragen berör människor i utsatta situationer, inte minst inom socialtjänsten men också inom andra verksamheter. Det är därför av största vikt att tolkarna håller en god kvalitet, att de har tillräcklig utbildning, kompetens och erfarenhet. Kravställning enligt detta har funnits med i det nuvarande ramavtalet för tolkförmedlingstjänster och förvaltningen förutsätter att liknande krav kommer att ställas i upphandlingen för det kommande ramavtalet.

Sammanfattningsvis anser förvaltningen att användandet av auktoriserade tolkar bör eftersträvas men att tillgång på kvalitetssäkrade tolkar bäst tillgodoses genom upphandling av dessa tjänster där kravställning på kvalitet och uppföljning av kvalitet ingår. Förvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på motionen.

Bilagor

Motion från Sverigedemokraterna om att kvalitetssäkra stadens tolkverksamhet