



Tolkemonitor LOV for rapporteringsåret 2022

2023

INTEGRERINGS- OG MANGFOLDSDIREKTORATET (IMDI)

OPPDRAGSGIVER: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)
RAPPORTNUMMER: R1021950
RAPPORTENS TITTEL: Tolkemonitor LOV for rapporteringsåret 2022
ANSVARLIG KONSULENT: Jonas Rusten Wang
KVALITETSSIKRET AV: Martin Austvoll Nome
DATO: 20. september 2023

Innhold

1	Introduksjon	7
1.1	<i>Bakgrunnen for Tolkemonitor LOV</i>	7
1.2	<i>Rapportens innhold</i>	8
1.3	<i>Avgrensinger</i>	8
2	Datagrunnlag og metode	9
2.1	<i>Innsamling av statistikk for måling av § 7</i>	9
2.2	<i>Innsamling og vurdering av retningslinjer (for måling av § 9)</i>	11
2.3	<i>Beskrivelse av metodikk for å måle etterlevelse av § 12 om tilsyn</i>	14
3	Etterlevelse av § 7 om ansvaret for å bruke kvalifisert tolk	16
3.1	<i>Bakgrunn</i>	16
3.2	<i>Resultat 2022</i>	17
3.3	<i>Resultatet sammenliknet med tidligere år</i>	20
3.4	<i>Mulige årsaker til utviklingen</i>	21
4	Etterlevelse av § 9 retningslinjer for bestilling og bruk av tolk	23
4.1	<i>Bakgrunn</i>	23
4.2	<i>Resultat 2022</i>	24
4.3	<i>Resultatet sammenliknet med tidligere år</i>	26
5	Etterlevelse av § 12 om tilsyn, § 4 om forbud mot bruk av barn som tolk og § 6 om offentlige organers ansvar for å bruke tolk	28
5.1	<i>§ 12 om tilsyn</i>	28
5.2	<i>Etterlevelse av § 4 om forbud mot bruk av barn som tolk</i>	28
5.3	<i>Etterlevelse av § 6 om offentlige organers ansvar for å bruke tolk</i>	29
	Vedlegg 1 Eksempel på retningslinje som oppfyller tolkelovens krav	30

Sammendrag på norsk

Formålet med Tolkemonitor LOV-rapportene er å beskrive etterlevelsen av tolkeloven og følge utviklingen i etterlevelsen over tid. Denne rapporten handler om etterlevelsen av fem av tolkelovens paragrafer, og gjelder for rapporteringsåret 2022.

Tolkeloven § 7 pålegger bruk av kvalifisert tolk i ulike sektorer. Undersøkelsen viser at andelen tolkeoppdrag som gjennomføres med kvalifiserte tolker er økende. Andelen har økt fra om lag 60 prosent i 2021 til 66 prosent i 2022. En nærliggende forklaring er at tolkeloven ga offentlige aktører et ansvar for bruk av kvalifisert tolk. Samtidig har økningen i andel kvalifiserte tolker pågått over flere år. Det understrekes at tallene er usikre og at det er store variasjoner på tvers av sektorer.

Tolkeloven § 9 pålegger offentlige organer som jevnlig bruker tolk å ha retningslinjer for tolking. Undersøkelsen viser at 15 prosent av virksomhetene har retningslinjer som tilfredsstiller tolkelovens krav til hva slike retningslinjer skal inneholde. 50 prosent har retningslinjer som kun delvis tilfredsstiller kravene, mens 35 prosent ikke har retningslinjer for bruk av tolk overhodet.

Om lag en fjerdedel av kommunale og fylkeskommunale retningslinjer inneholder ikke henvisning til hvor eller hvordan man bestiller tolk. Helseforetakene er de som i størst grad har retningslinjer, og har retningslinjer som oppfyller kravene, men bare om lag 30 prosent har retningslinjer som oppfyller alle krav. Det er behov for forsterket innsats hos offentlige organer for å sikre etterlevelse av tolkelovens krav til retningslinjer.

Det ble ikke gjennomført noen tilsyn med etterlevelse av tolkeloven i 2022, jf. tolkeloven § 12. Dermed forelå det heller ikke tallgrunnlag for å undersøke hvorvidt det har forekommet at barn har blitt brukt som tolk, jf. tolkeloven § 4, eller om offentlige organer har etterlevd tolkeloven § 6 om bruk av tolk. Det er i seg selv ikke oppsiktsvekkende at det ikke ble gjennomført tilsyn med tolkeloven i 2022, da det er vanlig å la en ny lov få virke en stund før det føres tilsyn med etterlevelsen.

Dette er den første Tolkemonitor LOV-rapporten som utarbeides etter at tolkeloven trådte i kraft 1. januar 2022. En tilsvarende rapport har også blitt utarbeidet for rapportåret 2021, og denne fungerer som en nullpunktsmåling for Tolkemonitor LOV.

Čoahkkáigeassu dárogillii

Dulkongoziheami LÁHKA-raporttaid ulbmil lea čilget dulkonlága čuovvuma ja čuovvut ovdáneami áiggi vuollái. Dát raporta guoskkaha vihtta dulkonlága paragrafa čuovvuma, ja guoská raporterensjehká 2022.

Dulkonlága § 7 geatnegahtta atnit gelbbolaš dulkka iešguđetge surggiin. Iskkadeapmi ahte gelbbolaš dulkkain čađahuvvon dulkondoaimmaid oassi lassána. Oassi lea lassánan sullii 60 proseanttas 2021:s 66 prosentii 2022:s. Čilgehus lea jáhkkinis ahte dulkonláhka attii almmolaš doaimmaheddjiide ovddasvástádusa atnit gelbbolaš dulkka. Seammás lea gelbbolaš dulkaid oassi lassánan olu jagiid. Deattuhuvvo ahte logut leat eahpesihkkarat ja ahte leat stuorra surggiid rastá erohusat.

Dulkonlága § 9 geatnegahtta ahte almmolaš orgánain mat jeavddálaččat atnet dulkka galget leat dulkonnjuolggadusat. Iskkadeapmi čájeha ahte 15 proseantta doaimmain leat njuolggadusat mat devdet dulkonlága gáibádusaid dakkár njuolggadusat sisttisdollui. Doaimmain lea 50 proseanta main leat njuolggadusat mat dušše muhtun muddui devdet gáibádusaid, ja fas 35 proseanta main eai oba leatge njuolggadusat dulkka geavaheapmái.

Sullii njealjádasoassi gielddaid ja fylkkagielddaid njuolggadusain eai sisttisoala čujuhusa gos dahje movt galgá galgá dingot dulkka. Leat eanas dearvvašvuodoaimmat main leat njuolggadusat, ja main leat njuolggadusat mat devdet gáibádusaid, muhto dain lea dušše 30 proseanta main leat njuolggadusat mat devdet buot gáibádusaid. Lea danne dárbu nannet almmolaš orgánaid ángiruššama sihkkarastin dihte dulkonlága njuolggadusaid gáibádusat čuovvuma.

Ii čađahuvvon bearráigeahčču dulkonlága čuovvumis 2022:s, gč. dulkonlága § 12. Danne ii leat lohkovuođu iskat leatgo dáhpáhuvan ahte mánáid leat geavahan dulkan, gč. dulkonlága § 4, dahje leatgo almmolaš orgánat čuvvon dulkonlága guđát paragrafa dulkka geavaheami birra. Ii leat iešalddis nu imaš ahte ii čađahuvvon dulkonlága bearráigeahčču 2022:s, danne go lea dábalaš diktit ođđa lága doaibmat ovttá áiggi ovdal go bearráigeahčča čuvvot go dan.

Dát lea vuosttaš Dulkongoziheami LÁHKA-raporta mii ráhkaduvvo maŋŋil go dulkonláhka bođii fápmui ođđajagemánu 1. beaivvi 2022. Sullasaš raporta lea maiddái ráhkaduvvon raportajahká 2021, ja dát doaibmá Dulkongoziheami LÁGA nullačuokkesmihttun.

Summary in English

The purpose of the Tolkemonitor LOV reports is to describe compliance with the Interpreting Act (Tolkeloven) and follow developments in compliance over time. This report deals with compliance with five of the Interpreting Act's sections and applies to the reporting year 2022.

Section 7 of the Interpreting Act requires the use of qualified Interpreting in various sectors. The survey shows that the proportion of interpretation assignments conducted with qualified interpreters is increasing. The proportion has increased from about 60 per cent in 2021 to 66 per cent in 2022. One obvious explanation is that the Interpreting Act gave public sector stakeholders a responsibility to use qualified interpreters. At the same time, the increase in the proportion of qualified interpreters has been going on for several years. It is emphasised that the figures are uncertain and that there are large variations across sectors.

Section 9 of the Interpreting Act requires public bodies that regularly use interpreters to have guidelines for interpreting. The survey shows that 15 per cent of the organisations have guidelines that satisfy the requirements of the Interpreting Act on what such guidelines should contain. 50 per cent have guidelines that only partially satisfy the requirements, while 35 per cent have no guidelines whatever for the use of interpreters.

About a quarter of local and county authority guidelines do not contain any reference to where or how to book an interpreter. It is the health authorities that have guidelines to the greatest extent and that have guidelines that meet the requirements, but here too only about 30 per cent have guidelines that meet all requirements. There is a need for intensified efforts on the part of public bodies to ensure compliance with the requirements of the Interpreting Act.

No supervision of compliance with the Interpreting Act was carried out in 2022, cf. Section 12 of the Interpreting Act. Thus, there was no statistical basis for investigating whether children have been used as interpreters, cf. Section 4 of the Interpreting Act, or whether public bodies have complied with Section 6 of the Interpreting Act regarding the use of interpreters. It is not surprising in itself that no supervision of the Interpreting Act was carried out in 2022, as it is customary to allow a new law to be in effect for a time before supervision of compliance is carried out.

This is the first Tolkemonitor LOV report to be prepared since the Interpreting Act came into force on 1 January 2022. A similar report has also been prepared for the 2021 reporting year, and this serves as a zero point measurement for Tolkemonitor LOV.

ملخص بالعربية

الهدف من تقارير مرصد الترجمة TolkeMonitor LOV هو شرح الامتثال بقانون الترجمة ومتابعة التطور بشأن الامتثال مع مرور الوقت. ويتمحور هذا التقرير حول الامتثال بخمس مواد من قانون الترجمة، وينطبق على سنة التقرير 2022.

المادة 7 من قانون الترجمة تفرض استعمال مترجم مؤهل في القطاعات المختلفة. ونظير الدراسة أن نسبة مهمات الترجمة التي تُنفذ عبر مترجمين مؤهلين، أخذت في الارتفاع. والنسبة زادت من 60 بالمئة في 2021 إلى 66 بالمئة في عام 2022. والتفسير الأقرب هو أن قانون الترجمة حمل الجهات الحكومية الفاعلة مسؤولية استعمال مترجمين مؤهلين. وفي الوقت نفسه، فإن الزيادة في نسبة المترجمين المؤهلين حصلت منذ عدة سنوات. وتجدر الإشارة إلى أن الأرقام غير مؤكدة وأن هناك اختلافات كبيرة بين القطاعات.

وتلزم المادة 9 من قانون الترجمة على المؤسسات الحكومية التي تستعمل مترجمين بانتظام، أن تضع توجيهات عامة للترجمة. وتظهر الدراسة أن 15 بالمئة من المؤسسات لديها توجيهات عامة تتوفر فيها شروط قانون الترجمة فيما يتعلق بما ينبغي أن تتضمنه هذه التوجيهات العامة. 50 بالمئة لديها توجيهات عامة تتوفر فيها الشروط جزئياً، بينما 35 بالمئة ليس لديها توجيهات عامة لاستعمال المترجمين مطلقاً.

التوجيهات العامة لدى حوالي ربع البلديات والمقاطعات لا تحتوي على إحالة إلى مكان أو كيفية طلب المترجمين فوري.. المؤسسات الصحية هي التي تتوفر لجدياً توجيهات عام بقدر كبير، ولديها توجيهات عامة تتوفر فيها الشروط، لكن حوالي 30 بالمئة لديه توجيهات عامة تتوفر فيها جميع الشروط. هناك حاجة لتعزيز الجهود لدى المؤسسات الحكومية لضمان الامتثال لشروط قانون الترجمة فيما يتعلق بالتوجيهات العامة.

لم يجري أي إشراف بشأن الامتثال لقانون الترجمة في 2022، راجع قانون الترجمة المادة 12. وعليه لم يكن هناك أيضاً أساس إحصائي للتأكد فيما إذا كان قد استخدم الأطفال كمترجمين، راجع المادة 4 من قانون الترجمة، أو ما إذا كانت المؤسسات الحكومية قد امتثلت للمادة 6 من قانون الترجمة بشأن استخدام المترجمين. إن الأمر في حد ذاته ليس مستغرباً من حيث عدم وجود إشراف على قانون الترجمة في 2022، لأنه من المعتاد إتاحة وقت للقانون الجديد لكي يعمل قبل الشروع في الإشراف بشأن الامتثال.

وهو التقرير الأول لمرصد الترجمة TolkeMonitor LOV، الذي وضع بعد سريان مفعول قانون الترجمة في 1 يناير 2022. تقرير مماثل جرى إعداده أيضاً لسنة التقرير 2021، وهو يسري كمقياس لنقطة الصفر بالنسبة إلى مرصد الترجمة TolkeMonitor LOV.

1 Introduksjon

Denne rapporten er den første som utarbeides for å måle etterlevelse av tolkeloven, da loven trådte i kraft 1. januar 2022.

Tolkeloven gir bestemmelser om offentlige organers ansvar for bruk av tolk. I forbindelse med at loven skulle tre i kraft hadde IMDi behov for kvalitetssikrede data om implementeringen av loven og offentlige organers etterlevelse av bestemmelsene. IMDi har fått i oppdrag fra Kunnskapsdepartementet å gjennomføre jevnlige undersøkelser av offentlige organers språkbehov og etterlevelse av tolkeloven. Den første versjonen av denne undersøkelsen ble gjennomført for rapportåret 2021, og er å regne som en nullpunktsmåling.

Tolkemonitor består av to deler: Tolkemonitor LOV og Tolkemonitor SPRÅK. Tolkemonitor skal samlet gi informasjon om i hvilken grad lovbestemmelsene i tolkeloven implementeres og etterlevs av offentlige organer, og hvor stort offentlige organers behov er for tolking på ulike språk, samt hvilke språk som bør prioriteres til ulike kvalifiseringstilbud i tolking. Sammen vil de to delene danne grunnlag for politikktutviklingen på tolkefeltet og utviklingen av et treffsikkert kvalifiseringstilbud i tolking.

Tolkemonitor LOV undersøker ulike offentlige organers rutiner og etterlevelse av krav og bestemmelser i tolkeloven. Funn fra denne delen av oppdraget skal danne grunnlag for IMDis veiledning av offentlige organer i etterlevelsen av tolkeloven, og IMDis veiledning av tilsynsmyndighetene som skal føre tilsyn med offentlige organers etterlevelse av tolkeloven.

Tolkemonitor SPRÅK skal gi oppdatert kunnskap om offentlig sektors behov for tolketjenester innen ulike språk. Dette omfatter å vurdere hvor behovet for tolketjenester er størst, og innenfor hvilke språk det burde prioriteres å utdanne flere tolker. Delprosjektet skal gi en oversikt over behov for kvalifiseringstilbud i tolking, med utgangspunkt i dagens tilgang på kvalifiserte tolker og hvilke kvalifikasjonsnivåer de har. I tillegg vil delprosjektet beskrive bruk av fjerntolking for å skaffe et grunnlag for målrettede tiltak på tolkeområdet.

Agenda Kaupang vil også utarbeide tilsvarende rapporter for rapporteringsårene 2023–2026.

1.1 Bakgrunnen for Tolkemonitor LOV

Tolkemonitor LOV for 2022 er gjennomført med utgangspunkt i et arbeid Agenda Kaupang og Oslo Economics gjorde høsten 2021. Den gang fremmet vi forslag til indikatorer og datafangst om etterlevelse av tolkeloven. Vi utarbeidet en rapport som redegjorde for mulige indikatorer¹

Rapporten angir hvilke av tolkelovens paragrafer som er aktuelle for indikatorer, og hvordan arbeidet med å utarbeide indikatorene har foregått. I tillegg beskriver rapporten den enkelte indikator. Indikatorene som er relevante for 2022 vil bli gjengitt i kapitlene nedenfor. Rapporten fra 2021 med oversikt over indikatorene er tilgjengelig på IMDis nettsider².

¹ [Indikatorer for tolkeloven \(pdf\)](#)

² <https://www.imdi.no/om-imdi/rapporter/2022/indikatorer-for-tolkeloven/>

1.2 Rapportens innhold

I tråd med IMDi's bestilling inneholder denne rapporten data for rapporteringsåret 2022, det vil si det første året etter at tolkeloven trådte i kraft. En liknende rapport ble utarbeidet for rapportåret 2021, og disse funnene kan ansees å være en nullpunktsmåling (heretter Tolkemonitor LOV 2021). Dette muliggjør sammenlikning med tallene som fremkommer i senere års rapporter. Rapporten som nå foreligger for 2022, vil inneholde noen indikatorer som ikke var med i rapporten for rapporteringsåret 2021. Det skyldes at disse indikatorene ikke var relevante å måle før tolkeloven trådte i kraft.

Denne rapporten omtaler tolkeloven §§ 4, 6, 7, 9 og 12.

- ▶ § 4 handler om at offentlige organer ikke skal bruke barn til tolking eller formidling av informasjon
- ▶ § 6 handler om offentlige organers ansvar for å bruke tolk. Offentlige organer er blant annet pliktig til å bruke tolk når det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste.
- ▶ § 7 handler om ansvaret for å bruke tolk som er kvalifisert, og peker på kravene som gjelder for kvalifikasjon i Nasjonalt tolkeregister.
- ▶ § 9 handler om offentlige organers plikt til å ha retningslinjer for bestilling og bruk av tolk. Retningslinjene skal være tilpasset organets egenart, og kravet gjelder organer med jevnlig behov for tolking.
- ▶ § 12 handler om at statlige og kommunale organer som gjennomfører tilsyn også skal føre tilsyn med om tolkeloven §§ 4 og 6 til 9 oppfylles.

1.3 Avgrensinger

IMDi har skissert følgende avgrensinger for arbeidet:

- ▶ Tolkemonitor gjelder kun offentlige organers bruk av tolk, jf. tolkeloven § 2 om virkeområde. Det innebærer at for eksempel bruk av tolk i privat næringsliv eller internasjonale samarbeidsfora ikke omfattes av undersøkelsen.
- ▶ Prosjektet skal omfatte offentlige organers behov for tolking på urfolksspråk, nasjonale minoritetsspråk, tolking for døve, døvblinde og hørselshemmede, samt nyere minoritetsspråk.

Målgruppen for denne rapporten inkluderer IMDi, Arbeids- og inkluderingsdepartementet, utdanningsinstitusjoner, offentlige organer, tolkeformidlingstjenester, tolker og minoritetsspråklige innbyggere.

2 Datagrunnlag og metode

Tolkemonitor LOV baserer seg hovedsakelig på følgende datakilder:

- ▶ Innsamlet statistikk
- ▶ Innsamlede retningslinjer
- ▶ Svar på spørsmål via e-post fra tilsynsetatene

Fremgangsmåten for innsamling, bearbeiding og analyse av disse dataene er beskrevet i dette kapitlet.

2.1 Innsamling av statistikk for måling av § 7

Innsamling av data på tolkefeltet er en krevende øvelse med flere metodiske utfordringer. Dataene forvaltes av mange ulike aktører, og det er stor variasjon i hvordan tolkeoppdrag registreres og kategoriseres.

I etterkant av rapporten *Utredning av løsninger for datafangst og -analyse på tolkeområdet*³, skrevet av Agenda Kaupang for IMDi i 2022, ble det gjennomført en pilotering av automatisert datainnsamling fra den mest brukte formidlingsløsningen for tolkeformidling (WebOfficeOne/Proweb).

I tillegg har det blitt sendt ut svarskjema for manuell utfylling til alle kjente brukere av tolketjenester. Aktører som leverer tolketjenester, har i analysen blitt delt inn i tre hovedkategorier⁴:

1. Private tolkeformidlere
2. Kommunale tolketjenester
3. Offentlige aktører med tolking i egenregi

For å få supplerende data har vi også sendt ut svarskjema til kjøpere av tolketjenester.

Siden enkelte aktører ikke ønsker å opplyse om kvalifikasjonsnivå for oppdragene de leverer har opplysninger om dette vært valgfritt i utfyllingen av rapporteringsskjema. Det vil si at analyser av kvalifikasjonsnivå baserer seg på et mindre datagrunnlag enn analyser av antall oppdrag og fordelingen av tolkespråk.

Datagrunnlaget for kvalifikasjonsnivå for rapporteringsåret 2022 baserer seg på:

- ▶ Syv kommunale tolketjenester⁵
- ▶ Ni offentlige aktører med tolking i egenregi⁶
- ▶ Fem rapporter fra tolkekjøpere⁷
- ▶ Én privat tolkeformidler

³ Tilgjengelig på IMDis nettsted:

<https://www.imdi.no/contentassets/dc4bd44bd1b6419d936dd1ba4d320379/utredning-av-losninger-for-datafangst-og-analyse-pa-tolkeområdet.pdf>

⁴ Private tolkeformidlere viser til private selskaper som selger tolketjenester til offentlige kunder. Kommunale tolketjenester viser til kommunale virksomheter som har til hovedformål å betjene tolkebehovet i egen kommune (eller en gruppe kommuner). Offentlige aktører med tolking i egenregi viser til offentlige virksomheter som har direkte avtaler med tolkene for å betjene egen virksomhet.

⁵ Bergen, Drammen, Kristiansand, Larvik, Oslo, Romerike, Trondheim.

⁶ UDI, UNE, Tolkesentralen OUS, Tolketjenesten Lovisenberg, Domstolene i Norge, PST, Oslo politidistrikt, Politiets utlendingsenhet, Tolkekatalogen for barnevernstjenestene i Oslo.

⁷ Sykehusinnkjøp (tre leverandører), NAV 2022, Politiet 2021

For å få en mest mulig dekkende oversikt for enkelte formidlere/tolkekjøpere og kommunalt leverandørregister, har vi supplert innrapporterte tall for 2022 med tall for 2021 der dette finnes.⁸

2.1.1 Databehandling

Siden datagrunnlaget ikke dekker alle aktører som formidler eller yter tolketjenester i Norge, har vi gjort en rekke operasjoner for å estimere samlet markedsstørrelse og fordeling på kvalifikasjonsnivå. Overordnet sett kan disse operasjonene deles i tre ulike deler:

Vask og harmonisering

En del av dataene som har blitt samlet inn har ulike formater. For eksempel er det ofte ulik navngiving og klassifisering av språk. Varianter av språknavn har derfor blitt samlet i en felles oppslagsliste hvor de kobles til det offisielle språknavnet i nasjonalt tolkeregister.

Alle data som har blitt rapportert inn har vært gjenstand for en rimelighetsvurdering for å fange opp eventuelle feil i rapporteringen.

Mellomregninger

Datamaterialet har gjennomgått flere mellomregninger for å kompensere for svakheter. Mellomregningene brukes for å hente ut verdifull informasjon fra innrapporterte eller innsamlede data selv om de ikke er presentert i henhold til angitte krav.

Vi skiller i analysen mellom faste og variable størrelser. Faste størrelser er relatert til et likeartet behov over tid. Dette inkluderer tall fra for eksempel kommunale tolketjenester, interne tolketjenester eller kontrakter med private aktører som er stabile fra år til år. Her vil sannsynligvis endringer i tid skyldes reelle etterspørselsendringer i behovet for tolk. Variable størrelser er relatert til forhold som opptrer uavhengig av den underliggende etterspørselen etter tolketjenester. Eksempelvis vil et privat selskaps oppdragsmengde og omsetning være variabel, fordi det er avhengig av hvilke avtaler selskapet vinner.

Ekstrapolering

Vi er oppmerksomme på at de aktørene vi har data fra ikke utgjør det totale antall bestillere og utførere av tolketjenester. Rapporten er basert på relativt utfyllende data når det gjelder kommunale tolkeformidlere og statlige aktører med egen formidling, men lite data om det store antallet offentlige aktører som kjøper tjenester fra private formidlere.

For å angi totalstørrelse på tolkeaktivitetene i Norge har vi derfor tatt utgangspunkt i totalomsetningen til private tolkeformidlere i Norge (etter næringskategorien «tolke- og oversettertjenester»). Deretter har vi trukket fra omsetning vi allerede kjenner til fra innrapporterte data. Differansen utgjør det vi plasserer i restkategorien «annet».

I dette tallet antar vi, ut fra erfaring, at den største andelen er private eller offentlige foretak som utfører oppdrag på vegne av det offentlige, for eksempel fastleger, tannleger og andre private helsetjenester, og private asylmottak, skoler og barnehager. Interkommunale selskaper som yter tjenester, inngår også her siden de ikke inngår i kommunalt leverandørregister.

⁸ Kommunalt leverandørregister publiserer tall først september året etter.

2.1.2 Metodiske begrensninger

Rapporten baserer seg på et utvalg innrapporterte tall, og en rekke operasjoner for å gjøre tallene sammenlignbare og generalisere dem for all tolkeaktivitet i Norge. Dette gir en generell usikkerhet som betyr at det må tas forbehold om at avvik mellom rapportens funn og den faktiske situasjonen kan forekomme.

Den største usikkerheten er knyttet til rapportering på kvalifikasjonsnivå fra private tolkeformidlere. I rapporteringsrunden for året 2022, gjennomført i 2023, var det kun én privat tolkeformidler som rapporterte på samlet kvalifikasjonsgrad i utførte oppdrag. Tallene er supplert og sammenlignet med tall fra utvalgte tolkekjøpere, som da har tall fra sine respektive tolkeformidlere. Vi har også basert oss på historiske tall der dette er mulig. I og med at de private tolkeformidlerne utgjør en relativt stor andel av samlet aktivitet, svekker dette validiteten i datamaterialet.

2.2 Innsamling og vurdering av retningslinjer (for måling av § 9)

I indikatoren som ble utviklet av Agenda Kaupang i 2021 heter det at tilsyn med tolkeloven skal avdekke hvorvidt de offentlige organer har retningslinjer som oppfyller lovens krav.

Tilsynsrapportene skal så ligge til grunn for vurderingen av måloppnåelsen av denne paragrafen.

Det ble ikke gjennomført tilsyn med tolkeloven i 2022, og det foreligger derfor ingen tilsynsdata å bruke for å vurdere etterlevelsen av § 9. Vi har derfor valgt å kontakte offentlige organer for å samle inn retningslinjer for tolking. Vi har deretter selv skåret disse i henhold til skjemaet som ble utviklet til Tolkemonitor LOV 2021. Vi mener dette gir et godt bilde av hvor mange offentlige organer som har retningslinjer, og hvorvidt retningslinjene oppfyller lovens krav.

2.2.1 Innsamling av retningslinjer per e-post

Vi har etterspurt retningslinjer fra kommuner, fylkeskommuner, statsforvalterembeter, helseforetak og andre statlige organer. Under beskriver vi fremgangsmåten for datainnsamlingen.

Kommuner og fylkeskommuner

Vi etterspurte retningslinjer for tolking fra alle landets kommuner og fylkeskommuner. Alle kommunene og fylkeskommunene fikk en e-post i mars 2023, hvor de ble spurt om de hadde retningslinjer for tolking, enten for kommunen som helhet eller for enkeltsektorer. Alle e-poster ble sendt til kommunenes og fylkeskommunenes postmottak. 123 kommuner og fylkeskommuner har svart på vår henvendelse. Tabell 1 oppsummerer omfanget av datainnsamlingen.

Tabell 1 Oppsummering av datainnsamling blant kommuner og fylkeskommuner

Beskrivelse	Antall
Retningslinjer etterspurt per e-post	366
Ikke besvart	243
Har svart at de ikke har retningslinjer / har ikke oversendt dokumentasjon på retningslinjer	45
Har oversendt retningslinjer	78

Tabell 1 viser at vi henvendte oss til 366 kommuner og fylkeskommuner.⁹ 243 av henvendelsene ble ikke besvart. Blant de 123 som svarte var det 45 som enten svarte at de ikke hadde retningslinjer, eller som ikke oversendte dokumentasjon på sine retningslinjer. Til sammen 78 kommuner og fylkeskommuner oversendte dokumentasjon på sine retningslinjer.

Vurderte kommunale og fylkeskommunale retningslinjer

Av hensyn til rammene for prosjektet gjorde vi et tilfeldig utvalg av om lag halvparten av kommunene og fylkeskommunene som hadde svart. For disse kommunene og fylkeskommunene leste og vurderte vi besvarelsen og all tilsendt dokumentasjon. Til sammen vurderte vi 66 tilsendte retningslinjer og svar om retningslinjer.

Helseforetakene

Totalt 20 forskjellige helseforetak fikk en henvendelse fra oss med forespørsel om de hadde retningslinjer for tolking. Kort tid etter at disse e-postene var sendt, fikk vi vite at Proba samfunnsanalyse AS også nylig hadde etterspurt retningslinjer for tolking fra de aktuelle helseforetakene i forbindelse med et annet prosjekt. Vi fikk også tilgang til disse retningslinjene, og hadde derfor totalt 17 retningslinjer til vurdering. Datainnsamlingen er oppsummert i Tabell 2.

Tabell 2 Oppsummering av datainnsamlingen blant helseforetakene

Beskrivelse	Antall
Retningslinjer etterspurt per e-post	20
Ikke besvart	3
Har svart at de ikke har retningslinjer / har ikke oversendt dokumentasjon på retningslinjer	0
Har oversendt retningslinjer	17

⁹ Norge har 356 kommuner og 11 fylkeskommuner. Fordi Oslo kommune telles med både blant kommunene og fylkeskommunene, og vi bare har sendt én e-posthenvendelse til Oslo, summerer antall henvendelser til 366.

Andre statlige virksomheter

Ytterligere 49 statlige virksomheter fikk tilsendt en forespørsel per e-post med spørsmål om de hadde retningslinjer. Virksomhetene var skjønnsmessig utvalgt blant departementenes underliggende virksomheter. Vi valgte virksomhetene som har oppgaver som kan tilsi at de får behov for å bruke tolk.¹⁰ Av disse 49 statlige virksomhetene var det 36 som besvarte vår henvendelse, jf. Tabell 3.

Tabell 3 Oppsummering av datainnsamlingen fra andre statlige virksomheter

Beskrivelse	Antall
Retningslinjer etterspurt per e-post	49
Ikke besvart	13
Har svart at de ikke har retningslinjer / har ikke oversendt dokumentasjon på retningslinjer	23 ¹¹
Har oversendt retningslinjer	13

Oppsummering innsamling av retningslinjer

I sum ble det etterspurt retningslinjer fra 435 offentlige organer, hvorav 68 svarte at de ikke hadde retningslinjer, eller ikke oversendte dokumentasjon på slike. 108 organer oversendte sine retningslinjer. Vi har oppsummert antall henvendelser og svar i Tabell 4.

Tabell 4 Oppsummering av datainnsamling fra samtlige offentlige organer

Beskrivelse	Antall
Retningslinjer etterspurt på e-post	435
Ikke besvart	259
Har svart at de ikke har retningslinjer / har ikke oversendt dokumentasjon på retningslinjer	68
Har oversendt retningslinjer	108

¹⁰ De 49 statlige virksomhetene som fikk forespørselen er: Arbeids- og velferdsdirektoratet, Arbeidstilsynet, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, Barneombudet, Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse, Direktoratet for utviklingssamarbeid (Norad), Diskrimineringsnemnda, Domstolene i Norge, Eldreombudet, Folkehelseinstituttet, Forbrukerrådet, Forbrukertilsynet, Foreldreutvalget for grunnopplæringen, Fylkesnemndene for barnevern og sosiale saker, Husbanken, Husleietvistutvalget, Internasjonalt reindriftssenter, Klagenemndssekretariatet (KNS), Kommisjonen for gjenopptakelse av straffesaker, Kontoret for voldsoffererstatning, Ligestillings- og diskrimineringsombudet, Mattilsynet, Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten, Norsk pasientskadeerstatning, Norsk senter for utvekslingsamarbeid (Norec), Petroleumstilsynet, Politi- og lensmannsetaten, Politiets sikkerhetstjeneste, Sámediggi / Sametinget, Sivil klareringsmyndighet, Sivilombudet, Stortingets ombud for kontroll med forvaltningen, Skatteetaten, Spesialenheten for politisaker, Statens arbeidsmiljøinstitutt, Statens havarikommisjon, Statens helsetilsyn, Statens jernbanetilsyn, Statens lånekasse for utdanning, Statens sivilrettsforvaltning, Statens undersøkelseskomisjon for helse- og omsorgstjenesten, Statens vegvesen, Statistisk sentralbyrå, Statped, Statsforvalterens fellesadministrasjon, Sysselmannen på Svalbard, Tolletaten, Trygderetten, Utlendingsdirektoratet og Utlendingsnemnda.

¹¹ Av disse 23 var det tre etater som oppgav at de enten ikke var omfattet av tolkeloven, eller at deres bruk av tolk i 2022 falt utenfor tolkeloven. Disse tre er derfor ikke tatt med i den videre vurderingen av retningslinjene.

Noen av de offentlige organene som svarer at de ikke har retningslinjer er trolig offentlige organer som ikke har jevnlig bruk av tolk, og derfor heller ikke trenger retningslinjer etter tolkeloven. På den annen side er det offentlige organer som trolig burde hatt retningslinjer som svarer at de ikke har det.

I henhold til offentleglova § 29 skal innsynskrav, som disse forespørslene er, «avgjerast utan ugrunna opphald»¹². Ifølge Sivilombudsmannens innsynsguide betyr dette i praksis at «Innsynskrav skal avgjøres uten ugrunnet opphold. Dette betyr så snart som praktisk mulig. De fleste innsynskrav er såpass enkle at de bør kunne avgjøres samme dag som de er mottatt»¹³. På tross av dette var det totalt 262 offentlige organer som, etter flere måneder, ikke hadde besvart vår forespørsel.

Det er også mulig at noen offentlige organer har valgt å ikke besvare vår henvendelse fordi de ikke har retningslinjer for tolking. Hvis dette er tilfellet, kan andelen offentlige organer som ikke har retningslinjer være større enn det som fremkommer her.

2.3 Beskrivelse av metodikk for å måle etterlevelse av § 12 om tilsyn

For å måle tilsynsaktivitet med hjemmel i § 12, tilsier indikatoren at det skal gjøres relevante søk i Styringsportalen, Riksrevisjonens forvaltningsrevisjoner og Forvaltningsrevisjonsregisteret som inneholder rapporter fra kommunal forvaltningsrevisjon. I arbeidet med Tolkemonitor LOV for rapporteringsåret 2022 har vi brukt følgende søkeord:

I styringsportalen har vi gjennomført søk med følgende søkeord:

- ▶ Tolk*
- ▶ Tolkeloven
- ▶ Tolkelova

I Riksrevisjons forvaltningsrevisjoner har vi gjennomført søk med følgende søkeord:¹⁴

- ▶ Tolk* 2022¹⁵
- ▶ Tolkeloven (husk å skru på nøyaktig søk)
- ▶ Tolkelova

I Forvaltningsrevisjonsregisteret har vi gjennomført søk med følgende søkeord:

- ▶ Tolk*
- ▶ Tolkeloven
- ▶ Tolkelova

¹² Lovdata.no: Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova), kap. 4: https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-05-19-16/KAPITTEL_4#KAPITTEL_4

¹³ [Innsynsguiden - Sivilombudet](#) Hvor raskt må kravet behandles?

¹⁴ Det er verdt å merke seg at ord som «tolke» og «tolking» ofte brukes i overført betydning i tilsynsrapporter, for eksempel i sammenheng med å tolke en lov. Det betyr at treffene i Styringsportalen og Forvaltningsrevisjonsregisteret må gjennomgås manuelt for å utelukke irrelevante funn.

¹⁵ Søk uten angitt år genererer også treff fra tidligere år, uten annen mulighet til å sortere disse bort. Angivelse av årstall sorterer dokumentene noe.

Ettersom det ikke fremkom noen tilsynsrapporter i registrene, har vi sendt e-post til alle landets ti statsforvalterembeter, Helsetilsynet, Arbeidstilsynet og NKRF, og etterspurt spesifikt om det er gjennomført tilsyn med etterlevelse av tolkeloven i 2022. Hvis det var gjort, ba vi også om innsyn i tilsynsrapportene. E-postene ble sendt på våren 2023, og ubesvarte e-poster ble purret etter ca. én måned. Vi fikk svar fra alle, som bekreftet at ingen tilsyn med etterlevelse av tolkeloven var gjennomført i 2022.

Indikatorene som skal måle etterlevelse av § 4 (om forbud mot bruk av barn som tolk) og § 6 (om offentlige organers ansvar for å bruke tolk), er i sin tur avhengig av resultatet av tilsyn etter § 12.

3 Etterlevelse av § 7 om ansvaret for å bruke kvalifisert tolk

Andelen tolkeoppdrag som ble gjennomført ved hjelp av kvalifiserte tolker økte fra 2021 til 2022. Andelen av tolkeoppdrag med tolker på de høyeste kvalifikasjonsnivåene (A–C) økte også. Det er fortsatt store forskjeller mellom de ulike sektorene.

3.1 Bakgrunn

I tolkeloven § 7 står det:

Når et offentlig organ har plikt til å bruke tolk etter § 6 første ledd andre punktum, skal det brukes kvalifisert tolk. Det samme gjelder nårplikten til å bruke tolk er regulert i annen lov, dersom bruk av tolk er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste, jf. § 6 første ledd tredje punktum.

Kravet om å bruke kvalifisert tolk i første ledd kan fravikes når det ikke er forsvarlig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig, når det er nødvendig i nødssituasjoner, eller når andre sterke grunner tilsier det.

Med kvalifisert tolk menes en tolk som oppfyller kravene til å bli oppført i Nasjonalt tolkeregister, jf. § 17.

Departementet kan gi forskrift om godkjenning av tolker med yrkeskvalifikasjoner fra annen stat, jf. yrkeskvalifikasjonsloven.

Fram til 31. desember 2026 er det dispensasjon fra kravet om å bruke kvalifisert tolk. Kongen kan gi forskrift om forlengelse av dispensasjonen.¹⁶

Agenda Kaupang har målt dette gjennom å beregne andel oppdrag fordelt på tolkens kvalifikasjonsnivå i oppdragspråket. For å få et mer detaljert innblikk i hvordan kravet om bruk av kvalifisert tolk etterleves, brytes denne indikatoren ned på sektor og type virksomhet som formidler tolk.

Nivåene A–E viser til ulike kvalifikasjonsnivåer innenfor Nasjonalt tolkeregister. Samtlige nivåer regnes som kvalifiserte tolker i henhold til tolkeloven, og det er også slik vi definerer begrepet «kvalifisert». Ukvalifiserte tolker viser til personer som utfører tolkeoppdrag uten å ha kvalifikasjoner (i noen av kategoriene) i det respektive språket. Tabell 5 gir en nærmere beskrivelse av de ulike kategoriene.

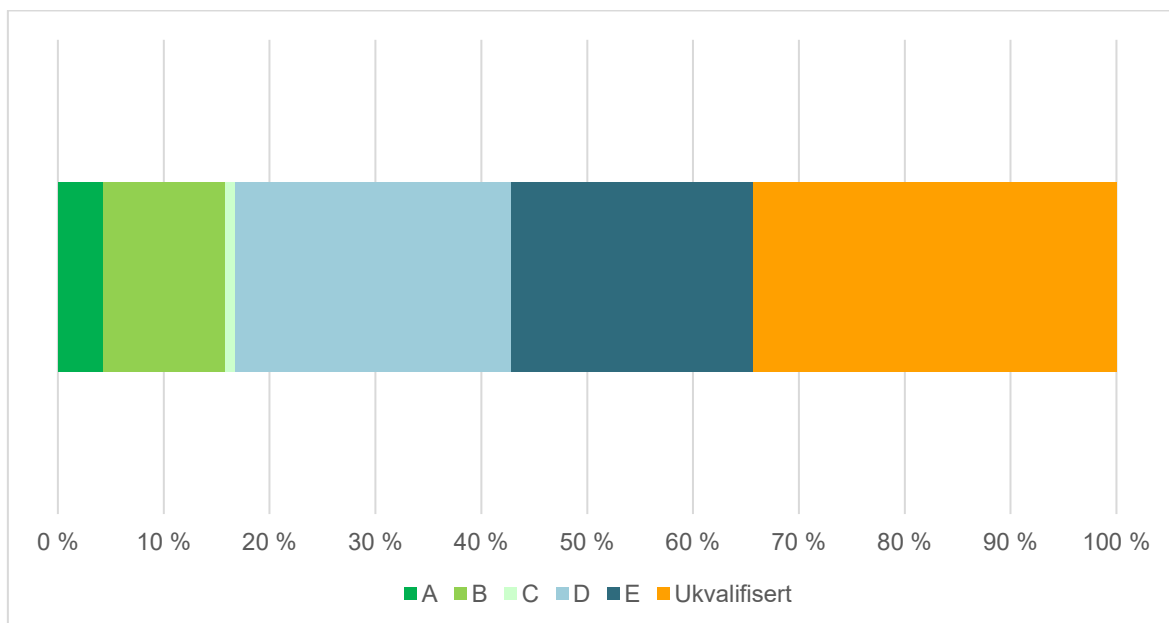
Tabell 5 Beskrivelse av kvalifikasjonsnivåene. Kilde: Nasjonalt tolkeregister

- A: De høyest kvalifiserte tolkene med både bachelor og statsautorisasjon
- B: Svært høyt kvalifiserte tolker med bachelor *eller* statsautorisasjon og grunnemne (30 studiepoeng tolking i offentlig sektor)
- C: Høyt kvalifiserte tolker med statsautorisasjon
- D: Godt kvalifiserte tolker med grunnemne (30 studiepoeng tolking i offentlig sektor)
- E: Kvalifiserte tolker med kurs (TAO)

¹⁶ [Lovdata.no: Lov om offentlige organers bruk av tolk mv. \(tolkeloven\) kap. 2](#)

3.2 Resultat 2022

Vår beregning av den overordnede fordelingen av tolkeoppdrag fordelt på kvalifikasjonsnivå er presentert i Figur 1.



Figur 1 Overordnet fordeling av oppdrag fordelt på tolkens kvalifikasjonsnivå

Figuren viser at 17 prosent av oppdragene ble levert på det som er de tre høyeste kvalifikasjonsnivåene (tolker med statsautorisasjonsbevilling og/eller bachelor i tolking, det vil si nivå A–C). 26 prosent ble levert av tolker med tolkeutdanning (nivå D) og 23 prosent av tolker uten tolkeutdanning (nivå E). De resterende 34 prosentene av oppdragene ble levert av tolker uten tolkefaglige kvalifikasjoner.

3.2.1 Sektorfordeling 2022

Som del av indikatoren ser vi også på kvalifikasjonsnivå per sektor. Sektorene er imidlertid av ulik størrelse når det gjelder tolkeaktivitet. Sektorinndelingen tar utgangspunkt i relativt overordnede tall og gir derfor et detaljert bilde av tolkeaktiviteten i den respektive sektoren.

Opptellingen viser blant annet hvor stor andel av oppdrag som gjennomføres i kommunesektoren, samt den store gruppen små aktører som samlet utgjør gruppen «andre sektorer». Tabell 6 viser antall oppdrag per sektor basert på våre beregninger. Sektorene som har lavere oppdragsantall (domstol, politi og utlendingsforvaltning) har ofte tolkeoppdrag med lengre varighet.

Tabell 6 Antall tolkeoppdrag fordelt på sektor 2022, beregnet

Sektor	Antall tolkeoppdrag	Kildegrunnlag og avgrensning
Kommunal sektor	343 823	Oppdrag bestilt gjennom kommunal tolketjeneste og/eller kostnadsført i kommunale regnskaper (hvis privat tolkeformidler). Inkluderer alle kommunale sektorer (helse, skole, kommunal NAV mv.).
Spesialisthelsetjenesten	172 550	Oppdrag gjennomført av tolkesentralen OUS / Lovisenberg, eller via Sykehusinnkjøp-avtaler. Dekker helseforetak, sentral helseforvaltning og avtalespesialister.
NAV (stat)	36 256	Oppdrag via NAVs avtale, for statlig del av NAV.
Politi	29 171	Oppdrag via egen formidling i Oslo politidistrikt, PU og PST, og politiets innkjøpsavtale.
Domstol	9 732	Oppdrag via domstolens felles system for tolkebestilling. Inkluderer ikke oppdrag til privatpersoner/firmaer ifm. rettsaker.
Utlendingsforvaltningen	1 713	Oppdrag via UDI eller UNE.
Andre sektorer	325 946	Alle oppdrag som ikke er inkludert i ovennevnte kategorier. Inkluderer blant annet private aktører som yter offentlige tjenester (fastleger, tannleger, skoler, barnehager, asylmottak og tiltaksleverandører mv).
Totalt	919 191	

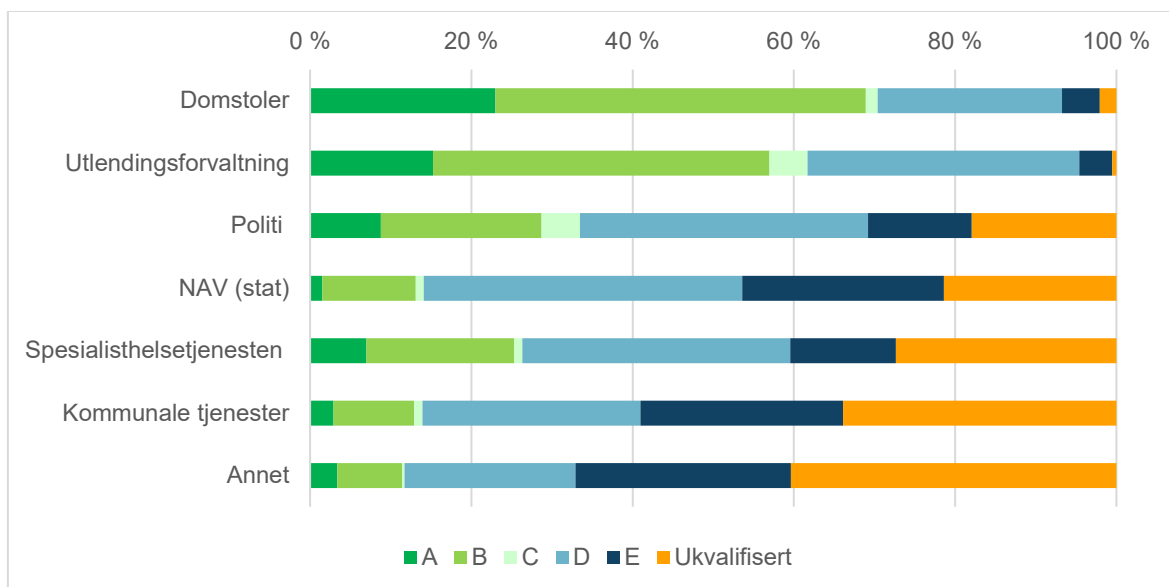
Vår beregning av andel tolkeoppdrag fordelt på kvalifikasjon per sektor er vist i Figur 2 og Tabell 7.

Beregningene viser at domstolene stort sett har tolkeoppdrag basert på tolker med dokumenterte kvalifikasjoner, som regel i en av de høyeste kategoriene. Utlendingsforvaltningen bruker også stort sett høyt kvalifiserte tolker.

Politiet baserer det meste av sine tolketjenester på avtaler med private virksomheter, men oppnår likevel en relativt høy andel oppdrag levert av kvalifiserte tolker. Spesialisthelsetjenesten har en kombinasjon av egne tolketjenester (Tolkesentralen ved OUS og Lovisenberg) og kjøpte tjenester (via Sykehusinnkjøp HF), og oppnår gjennom dette over 70 prosent av oppdragene gjennom kvalifiserte tolker. NAV (statlig del) kjøper tolkeoppdrag via privat avtale, og har også en høy andel kvalifiserte tolker, riktignok i de laveste kvalifikasjonskategoriene.

Kommunene har også en kombinasjon av oppdrag levert av kommunale tolketjenester i en del av de store kommunene, samtidig som flertallet av norske kommuner kjøper tolketjenester av private tolkeformidlere. I henhold til våre beregninger leveres i snitt rundt 65 prosent av tolkeoppdragene i kommunene med kvalifiserte tolker, selv om dette tallet er usikkert. Gjennomsnittet for kommunene trekkes opp av at de kommunale tolketjenestene jevnt over har høyere andel kvalifiserte tolker enn det som bestilles via private tolkeformidlere.

Kategorien «annet» er som beskrevet i underkapittel 2.1.1 beregnet ut fra differansen mellom samlet omsetning hos private formidlere (og beregnede oppdrag ut fra det), opp mot innrapporterte tall. I denne kategorien antar vi ut fra erfaring at den største andelen er private eller offentlig foretak som utfører oppdrag på vegne av det offentlige, for eksempel fastleger, tannleger og private helsehelsetjenester, og private asylmottak, skoler og barnehager. Interkommunale selskaper og andre offentlige virksomheter inngår også her. Denne gruppen består av et stort antall aktører, men med få tolkeoppdrag per aktør.



Figur 2 Tolkeoppdrag fordelt på tolkens kvalifikasjonsnivå og sektor

Tabell 7 Andel oppdrag med tolk på ulike kvalifikasjonsnivå, fordelt på sektor.

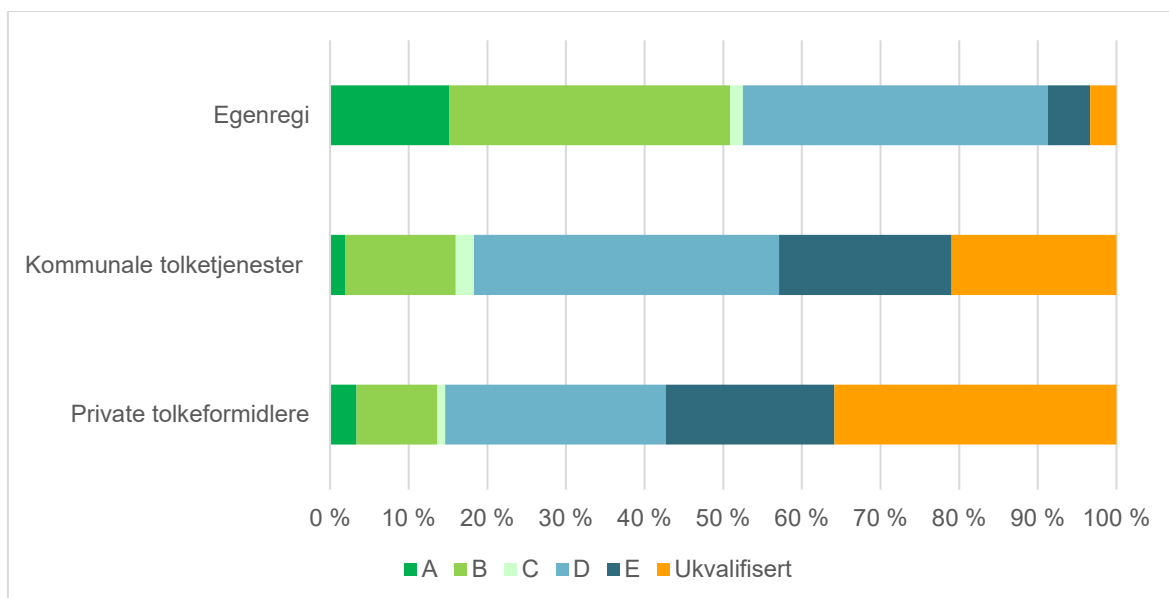
Kvalifikasjonsnivå	A	B	C	D	E	Ukval.
Domstoler	23 %	46 %	1 %	23 %	5 %	2 %
Utlendingsforvaltning	15 %	42 %	5 %	34 %	4 %	1 %
Politi	9 %	20 %	5 %	36 %	13 %	18 %
NAV (stat)	2 %	12 %	1 %	40 %	25 %	21 %
Spesialisthelsetjenesten	7 %	18 %	1 %	33 %	13 %	27 %
Kommunale tjenester	3 %	10 %	1 %	27 %	25 %	34 %
Annet	3 %	8 %	0 %	21 %	27 %	40 %

3.2.2 Fordeling på organisatoriske løsninger 2022

Figur 3 viser hvordan tolkenes kvalifikasjonsnivå fordeler seg mellom de tre typer organisatoriske løsninger for å levere tolketjenester:

1. Private tolkeformidlere
2. Kommunale tolketjenester
3. Offentlige aktører med tolking i egenregi

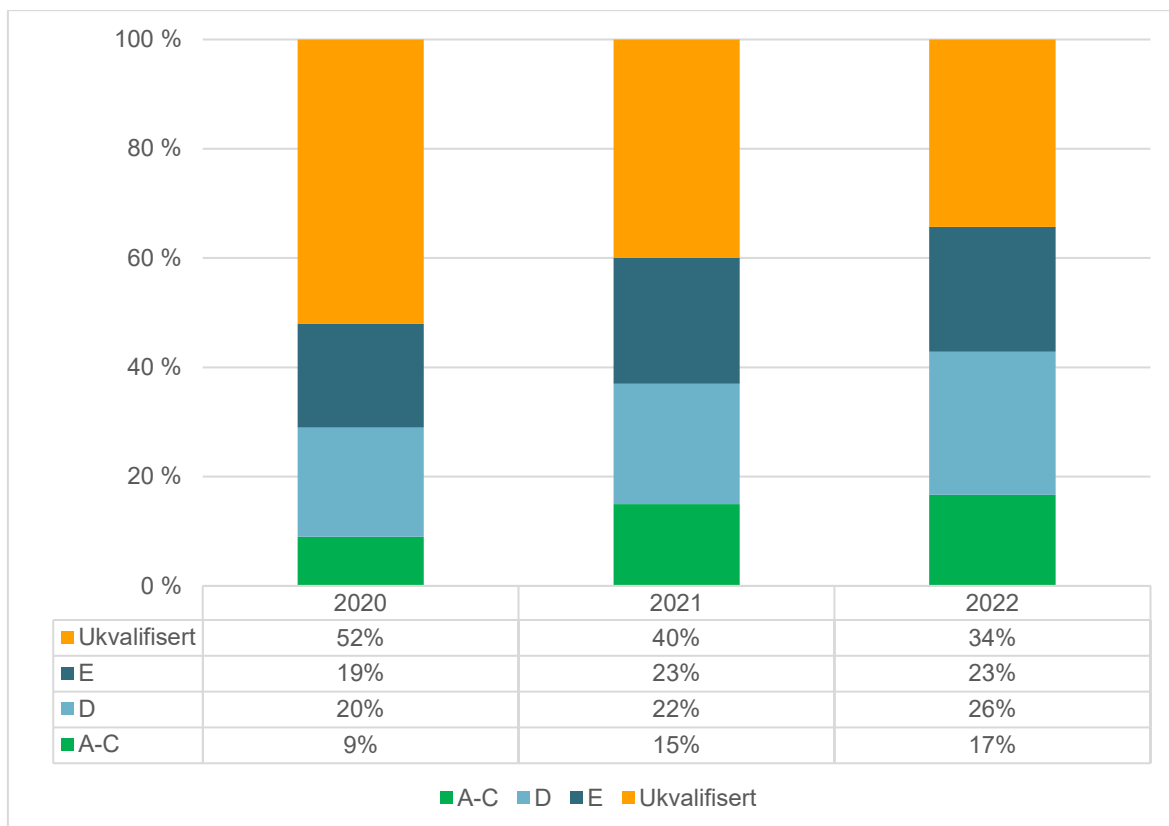
Som nevnt i underkapittel 2.1. er data på kvalifikasjonsnivå fra private tolkeformidlere basert på et relativt lite datagrunnlag og er derfor gjenstand for usikkerhet. Hovedtrekkene i figuren bekrefter likevel resultater fra tidligere år, som viser at statlige aktører som dekker tolkebehov med egenregi-løsninger (og til en viss grad kommunale tolketjenester) bruker en høyere andel kvalifiserte tolker enn de private formidlerne.



Figur 3 Andel tolkeoppdrag fordelt på tolkens kvalifikasjonsnivå, per type virksomhet

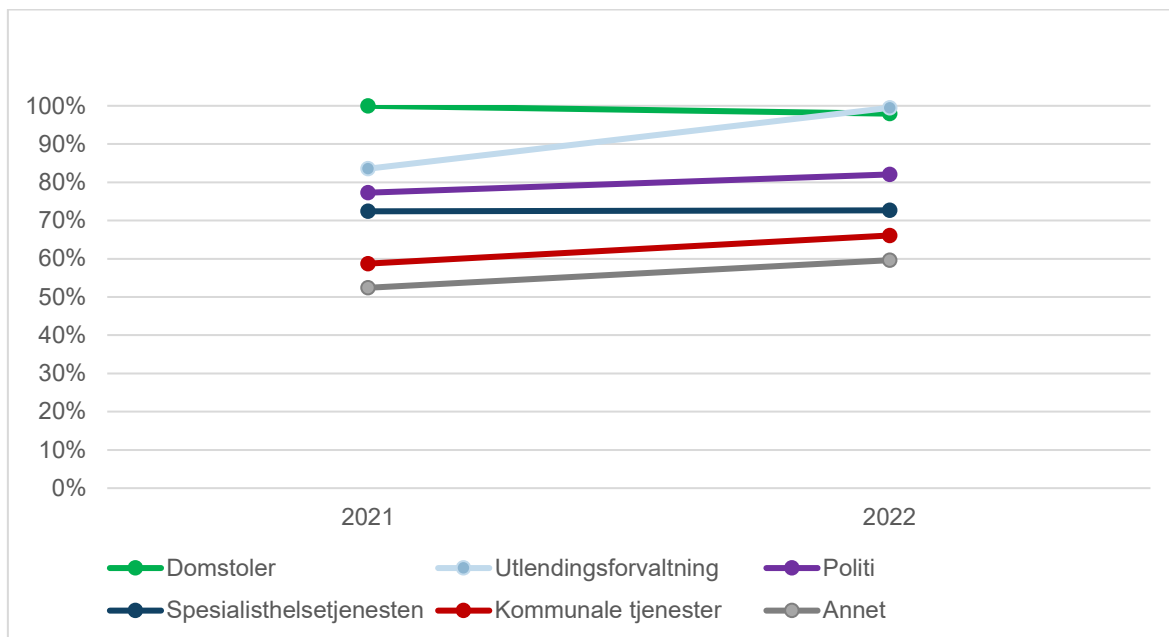
3.3 Resultatet sammenliknet med tidligere år

Trenden viser tydelig at andel tolkeoppdrag som gjennomføres ved hjelp av kvalifiserte tolker har økt de siste årene. I 2022 ble 17 prosent av oppdragene gjennomført av tolker på nivå A–C, mot 9 prosent i 2020, ifølge våre estimater. Andelen oppdrag med kvalifiserte tolker totalt sett har økt fra 48 prosent til 66 prosent i samme periode.



Figur 4 Utvikling i andelen oppdrag med kvalifiserte tolker 2020–2022

Utviklingen ser ut til å gjelde på tvers av sektorer. Figur 5 viser utviklingen fra 2021 til 2022 i de ulike sektorene.¹⁷



Figur 5 Utvikling i andel oppdrag med kvalifiserte tolker per sektor, 2021–2022

3.4 Mulige årsaker til utviklingen

Trenden med at flere tolkeoppdrag gjennomføres ved hjelp av kvalifiserte tolker har foregått over flere år, og fortsetter fra 2021 til 2022. Det kan være flere grunner til denne utviklingen.

For det første ble tolkeloven innført i 2022, med bestemmelsen i § 7 som pålegger offentlig sektor å bruke tolker med dokumenterte tolkefaglige kvalifikasjoner. Det er nærliggende å gå ut fra at det har påvirket både aktører i offentlig sektor og private tilbydere til å øke oppmerksomheten på bruk av kvalifiserte tolker. I og med at tolkeloven har vært utredet og planlagt i lang tid før den ble innført, er det heller ikke usannsynlig at en del aktører har startet tilpasningen før loven trådte i kraft.

For det andre har en rekke aktører, for eksempel Sykehusinnkjøp og NAV, i større grad enn tidligere benyttet anskaffelsesprosessene til å belønne tilbydere som leverer tolker med et høyt kvalifikasjonsnivå, i tillegg til å garantere tolkene et fastsatt beløp. Disse aktørene oppnår jevnt over en høyere andel oppdrag utført av kvalifiserte tolker enn det som var gjeldende tidligere.¹⁸

For det tredje har antallet flyktninger og innvandrere til Norge vært relativt lavt de siste årene, sammenlignet med de store ankomstene i 2015 og 2016.¹⁹ På generelt grunnlag vil det trolig være enklere å oppnå en høy andel oppdrag med kvalifiserte tolker på språk hvor tolkebehovet har vært tilstede over noen år. Dette gjør at det ofte vil være nok tid til å kvalifisere og rekruttere tolker i språket.

¹⁷ NAV (stat) er utelatt i figuren siden det mangler gode data for NAV i 2021.

¹⁸ Se for eksempel NOU 2014: 8 Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd for utdypende beskrivelser av utfordringer på tolkefeltet.

¹⁹ Med unntak av flyktninger fra Ukraina i 2022–23. For denne gruppen fantes det allerede mange tolker med gode kvalifikasjoner.

For det fjerde har det blitt arbeidet systematisk over tid med å styrke tolkeutdanningene og sørge for at kvalifiseres flere tolker. Per august 2023 var det 2194 tolker registrert i Nasjonalt tolke-register. Til sammenligning var det i 2014 totalt 1384 tolker i registeret²⁰ altså har antallet kvalifiserte tolker økt med 58 prosent i denne perioden. Økningen har skjedd gradvis og på tvers av alle kategorier. Dette betyr at det blir flere kvalifiserte tolker tilgjengelig for oppdrag, noe som naturligvis øker andelen oppdrag med kvalifiserte tolker.

²⁰ *IMDi rapport 2014. Tall fra Nasjonalt tolkeregister per 23. januar 2014.*

4 Etterlevelse av § 9 retningslinjer for bestilling og bruk av tolk

4.1 Bakgrunn

I tolkeloven § 9 står det:

Offentlige organer som jevnlig bruker tolk, skal ha retningslinjer for bestilling og bruk av tolk etter §§ 6 til 8.

Retningslinjene skal tilpasses organets størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold.

Departementet kan gi forskrift om retningslinjenes innhold.²¹

Tolkeforskriften § 2 presiserer ytterligere hvordan retningslinjene skal være:

Retningslinjer for bestilling og bruk av tolk skal minst inneholde rutiner for bestilling av tolk, en angivelse av situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk etter tolkeloven § 6 første ledd og veiledning i bruk av tolk og fjerntolking.

Retningslinjene bør også inneholde en angivelse av situasjoner der det er behov for tolk etter tolkeloven § 6 andre ledd.²²

For å måle i hvilken grad offentlige virksomheters retningslinjer oppfyller kravene, har vi samlet inn og vurdert retningslinjer basert på følgende spørsmål:

- ▶ Inneholder retningslinjene en beskrivelse av fremgangsmåten for å bestille tolk som omtaler hvor man henvender seg?

Retningslinjen vil få skåren «ja» på dette spørsmålet hvis den beskriver hvem man skal kontakte for å bestille tolk, og samtidig viser til et telefonnummer, en nettside for bestilling, en e-postadresse eller på annen måte beskriver hvor man skal henvende seg.

- ▶ Inneholder retningslinjene en angivelse av situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk, med henvisning til virksomheten eller sektoren?

Retningslinjen vil få skåren «ja» på dette spørsmålet hvis den viser til situasjoner som kan oppstå i den aktuelle virksomheten / offentlige organet, hvor det kan være nødvendig å bruke tolk. Beskrivelser og forklaringer som antas å gi ekstra beslutningsstøtte for ansatte som bruker retningslinjen, utover det som står i lov og forskrift, vurderes til skåren «ja».

- ▶ Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan oppdragsgiver kan legge til rette for at tolken ivaretar god tolkeskikk?

Med dette forstår vi veiledning i bruk av tolk. God tolkeskikk er beskrevet i tolkeforskriften § 2 og handler blant annet om at tolken skal ha tilfredsstillende tolkefaglig kompetanse, oversette nøyaktig det som sies, opptre upartisk og at faglige og praktiske forhold skal ligge til rette for at tolkingen skal gjennomføres på en forsvarlig måte.²³

²¹ [Lovdata.no: Lov om offentlige organers bruk av tolk mv. \(tolkeloven\) kap. 2](#)

²² [Lovdata.no: Forskrift til tolkeloven \(tolkeforskriften\) kap. 2](#)

²³ *Agenda Kaupang har kommet frem til denne forståelsen i samråd med IMDi*

Hvis retningslinjen viser til et eller flere elementer av god tolkeskikk, og forklarer hvordan tolkebruker²⁴ kan bidra til at tolken kan ivareta god tolkeskikk før, under og/eller etter tolkeoppdraget, får retningslinjen skåren «ja».

- Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan fjerntolking skal gjennomføres?

Retningslinjen får skåren «ja» på dette punktet hvis den viser til hvordan fjerntolking kan gjennomføres tilfredsstillende, med henvisning til for eksempel hva som er akseptable tekniske løsninger, opplæring av ansatte eller ivaretagelse av personvernet i en fjerntolkesituasjon.

En beskrivelse av skåringskjema og eksempel på vurdering av retningslinjer er vedlagt rapporten Tolkemonitor LOV for rapporteringsåret 2021²⁵. Et anonymisert eksempel på retningslinje som har fått full skår, og som dermed vurderes å oppfylle alle tolkelovens krav, er lagt ved i Vedlegg 1.

4.2 Resultat 2022

Vi vil først dele resultatene opp etter hvilke offentlige organer de kommer fra, og til sist presentere resultatet samlet.

Etter at retningslinjen er skåret på bakgrunn av spørsmålene og vurderingene som er beskrevet over, gis retningslinjen en skår. For å få full skår (2) må retningslinjen få skåren «ja» på alle de fire spørsmålene nevnt i avsnittet over. Et «nei» på ett av spørsmålene er nok til at skåren blir 1. Et «nei» på samtlige spørsmål, eller opplysninger om at virksomheten ikke har retningslinjer, gjør at skåren blir 0.

4.2.1 Resultater fra kommunene og fylkeskommunene

Tabell 8 Skårfordelingen for de kommunale og fylkeskommunale retningslinjene som ble vurdert

Skår	Antall	Andel
Skår: 0	21	32 %
Skår: 1	38	58 %
Skår: 2	7	11 %

Tabell 8 viser at 32 prosent av kommunene som svarte på vår henvendelse, ikke hadde retningslinjer for bestilling og bruk av tolk. 58 prosent av kommunene hadde retningslinjer som delvis etterlevde kravene og 11 prosent av kommunene hadde retningslinjer som helt etterlevde kravene.

Blant retningslinjene som bare delvis var i henhold til krav, var den vanligste mangelen at de ikke inneholdt veiledning i hvordan fjerntolking skal gjennomføres. Det gjaldt 71 prosent av disse retningslinjene. 58 prosent manglet en angivelse av situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk, og 34 prosent manglet veiledning i tilrettelegging for god tolkeskikk. Blant retningslinjene som bare delvis var i henhold til krav, var det 24 prosent som ikke inneholdt en beskrivelse av fremgangsmåten for bestilling.

²⁴ Med tolkebruker menes her den ansatte/fagpersonen i det offentlige organet som trenger hjelp av en tolk for å kommunisere forsvarlig med en minoritetsspråklig.

²⁵ [Tolkemonitor LOV for rapporteringsåret 2021 \(pdf\)](#)

Dette resultatet forteller oss at det i tolkelovens første virkeår er mange kommuner og fylkeskommuner som ikke har fått på plass retningslinjer for tolking, eller har retningslinjer som ikke oppfyller lovkravene. Særlig oppsiktsvekkende er det kanskje at nærmere en fjerdedel av kommunene ikke oppgir hvordan man går frem for å bestille en tolk i retningslinjene de tilbyr sine ansatte.

4.2.2 Resultater fra helseforetakene

Alle retningslinjene som ble sendt inn fra helseforetakene ble vurdert. En oppsummering av resultatet er å finne i Tabell 9.

Tabell 9 Skårfordeling av retningslinjene fra helseforetakene

Skår	Antall	Andel
Skår: 0	0	0 %
Skår: 1	12	71 %
Skår: 2	5	29 %

Tabell 9 viser at, av de som svarte, var det ingen helseforetak som ikke hadde retningslinjer, eller som ikke oppfylte noen av kravene til retningslinjer. 12 foretak, det vil si 71 prosent, oppnådde delvis kravene. 5 helseforetak, det vil si 29 prosent av de spurte, hadde retningslinjer som oppfylte alle kravene.

Blant retningslinjene som bare delvis var i henhold til krav, oppfylte samtlige kravet om at det skulle angis hvordan man gikk frem for å bestille tolk. Det var imidlertid kun tre av de tolv retningslinjene som ga veiledning i hvordan fjermtolking skulle gjennomføres. Fra rapporten Tolkemonitor SPRÅK: Offentlige organers behov for tolketjenester i 2022 vet vi at bare 31 prosent av tolkeoppdragene dette året var oppmøtetolking. Hele 69 prosent av oppdragene var fjermtolgingsoppdrag.²⁶ Med tanke på hvor utbredt fjermtolking er, er det ikke tilfredsstillende at så få av retningslinjene hadde en beskrivelse av hvordan fjermtolking skulle gjennomføres.

Helseforetakene er den sektoren vi har undersøkt som i størst grad har retningslinjer, og som også i størst grad har retningslinjer som oppfyller tolkelovens krav – selv om bare 29 prosent av retningslinjene har fått full skår. Samtidig er det grunn til å tro at helseforetakene er store brukere av tolketjenester, og dermed blir det enda viktigere at retningslinjene er gode.

4.2.3 Resultater fra andre statlige virksomheter

Alle retningslinjene som ble sendt inn fra andre statlige virksomheter ble vurdert. En oppsummering av resultatet er å finne i Tabell 10.

Tabell 10 Skårfordeling av retningslinjene fra andre statlige virksomheter

Skår	Antall	Andel
Skår: 0	20	61 %
Skår: 1	8	24 %
Skår: 2	5	15 %

²⁶ [Oslo Economics 2023: Tolkemonitor SPRÅK: Offentlige organers behov for tolketjenester i 2022 \(pdf\)](#)

Tabell 10 viser at 20 virksomheter fikk skåren 0 på sine retningslinjer, enten fordi de opplyste at de ikke hadde retningslinjer, eller fordi tilsendt dokumentasjon ikke var i henhold til noen av kravene. Dette utgjør 61 prosent. 8 etater, altså 24 prosent, fikk skåren 1, og 5 etater, det vil si 15 prosent, fikk skåren 2.

Blant de åtte retningslinjene som bare delvis var i henhold til krav, var det fire som manglet en angivelse av situasjoner med plikt til å bruke tolk, og fem som manglet en beskrivelse av hvordan man går frem for å bestille tolk. Syv av de åtte retningslinjene manglet veiledning i hvordan oppdragsgiver kan legge til rette for at tolken ivaretar god tolkeskikk, og veiledning i hvordan fjern-tolking skal gjennomføres. Blant de 20 statlige virksomhetene som fikk skår 0 befinner det seg flere virksomheter som Agenda Kaupang antar at har behov for tolketjenester. I tolkelovens første virkeår er det derfor flere offentlige etater som ikke i tilstrekkelig grad etterlever tolkeloven § 9.

4.2.4 Oppsummert resultat

I Tabell 11 har vi oppsummert resultatene for samtlige offentlige organer vi har kartlagt retningslinjene hos. Det inkluderer undersøkte kommuner og fylkeskommuner, helseforetak, og andre statlige virksomheter.

Tabell 11 Oppsummering av resultater for undersøkte offentlige organer

Skår	Antall	Andel
Skår: 0	41	35 %
Skår: 1	58	50 %
Skår: 2	17	15 %

Tabell 11 viser et helhetsbilde som er i tråd med gjennomgangen ovenfor av de ulike typer offentlige organer: det er en relativt stor andel – 35 prosent – som ikke har retningslinjer for tolkebruk. 50 prosent har retningslinjer som bare delvis er i tråd med kravene i tolkeforskriften. Det er et relativt lite mindretall – 15 prosent – som har retningslinjer som er helt i tråd med kravene.

2022 er tolkelovens første virkeår, og da vi sendte ut henvendelsene hadde tolkeloven virket i om lag ett år. Flere av de offentlige organene fortalte at de jobbet med forbedringer av sine retningslinjer, og det kan være grunn til å tro at retningslinjene i større grad vil oppfylle kravene i tolkeloven når de får mer tid på seg. Hvis det blir gjennomført tilsyn med etterlevelse av tolkeloven i årene som kommer, vil trolig også insentivet til å utvikle retningslinjer i henhold til loven øke.

4.3 Resultatet sammenliknet med tidligere år

Denne indikatoren ble også omtalt i Tolkemonitor LOV 2021. Rapporten inneholdt en første måling. Målingen var basert på henvendelser til utvalgte kommuner, fylkeskommuner og statlige virksomheter, i tillegg til et antall retningslinjer som vi innhentet via nettsøk. Utvalget var ikke representativt, men ga et datamateriale som var godt egnet til å teste bruken av indikatoren.

Ved å legge sammen retningslinjene vi fant via nettsøk med svarene vi mottok fra kommuner, fylkeskommuner og statlige virksomheter, ga undersøkelsen om 2021 grunnlag for å skåre 27 offentlige organer. 11 av disse, det vil si 41 prosent, hadde enten ikke retningslinjer eller hadde retningslinjer som ikke etterlevde noen av kravene. 13 offentlige organer, det vil si 48 prosent, hadde retningslinjer som delvis etterlevde kravene. Kun 3 offentlige organer, det vil si 11 prosent, hadde retningslinjer som var helt i tråd med kravene.

Fordi utvalgsmetoden fra 2021-målingen ikke ga et representativt utvalg, er det betydelig usikkerhet knyttet til målingen. Den gir ikke grunnlag for å slå fast om det er en systematisk endring fra 2021 til 2022 i etterlevelsen av bestemmelsene om retningslinjer for bruk av tolk. Samtidig kan resultatene fra 2021 sies å ha gitt en indikasjon på hva 2022-resultatene kunne være – det vil si betydelige andeler uten retningslinjer eller med retningslinjer som bare delvis er i tråd med kravene.

5 Etterlevelse av § 12 om tilsyn, § 4 om forbud mot bruk av barn som tolk og § 6 om offentlige organers ansvar for å bruke tolk

I dette kapittelet omtaler vi § 12, § 4 og § 6 samlet. Det skyldes at indikatorene som skal måle §§ 4 og 6 baserer seg på gjennomførte tilsyn med tolkeloven, og antall gjennomførte tilsyn måles i indikatoren for § 12. Kapittelet starter derfor med § 12 om tilsyn.

5.1 § 12 om tilsyn

I tolkeloven § 12 står det

Statlige og kommunale myndigheter som fører tilsyn med offentlige organer, skal også føre tilsyn med at organene oppfyller pliktene etter §§ 4 og 6 til 9.

Tilsynsmyndigheten kan kreve at et offentlig organ som den fører tilsyn med, uten hinder av taushetsplikt gir de opplysningene som er nødvendige for å gjennomføre tilsyn etter første ledd. Når bestemmelser i annen lovgiving begrenser tilsynsmyndighetens rett til innsyn i bestemte opplysninger, gjelder likevel disse begrensningene tilsvarende.²⁷

5.1.1 Resultat 2022

Som tabell 12 viser, ble det ikke gjennomført noen tilsyn med etterlevelse av tolkeloven i 2022.

Tabell 12 Antall tilsyn med etterlevelse av tolkeloven i 2022

År	Antall gjennomførte tilsyn
2022	0

Etter Agenda Kaupangs vurdering, er det ikke overraskende at det ennå ikke er gjennomført tilsyn med etterlevelse av tolkeloven med hjemmel i § 12. Tilsynsmyndigheter lar gjerne nye lover virke en periode før de fører tilsyn med etterlevelsen.

5.2 Etterlevelse av § 4 om forbud mot bruk av barn som tolk

I tolkeloven § 4 står det:

Offentlige organer skal ikke bruke barn til tolking eller annen formidling av informasjon.

Unntak kan gjøres når det er nødvendig i nødssituasjoner eller i tilfeller der det ut fra hensynet til barnet og omstendighetene for øvrig må ansees forsvarlig.²⁸

Indikatoren som Agenda Kaupang skisserte i 2021 tilsier at § 4 skal måles basert på antall innmeldte brudd på bestemmelsen. Dette skal måles gjennom å oppsummere tilsyn gjennomført av statlige og kommunale tilsynsmyndigheter.

²⁷ [Lovdata.no: Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. \(tolkeloven\) kap. 2](#)

²⁸ [Lovdata.no: Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. \(tolkeloven\) kap. 1](#)

5.2.1 Resultat 2022

Som beskrevet ovenfor i dette kapitlet, har vi ikke funnet at det er gjennomført tilsyn med etterlevelse av tolkeloven i 2022. Vi har derfor ikke klart å finne frem til noen tall som kan beskrive eventuelle brudd på § 4 i 2022.

5.2.2 Beskrivelse av metodikk

En ytterligere beskrivelse av hvilken metodikk som skal ligge til grunn for utarbeidelse av indikatoren er beskrevet av Agenda Kaupang i rapporten Tolkemonitor LOV for rapporteringsåret 2021.²⁹ Utarbeidelse av metodikk for søk i tilsynsrapporter vil først kunne skje når det finnes tilsynsrapporter om etterlevelse av § 4.

5.3 Etterlevelse av § 6 om offentlige organers ansvar for å bruke tolk

I tolkeloven § 6 står det:

Offentlige organer skal bruke tolk når det følger av lov. I tilfeller der plikt til å bruke tolk ikke er regulert i annen lov, skal offentlige organer bruke tolk når det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettsikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste. I vurderingen av om bruk av tolk er nødvendig, skal det blant annet legges vekt på om samtalepartene kan kommunisere forsvarlig uten tolk, og på sakens alvorlighet og karakter.

Når et offentlig organ ellers er i kontakt med personer som ikke kan kommunisere med organet på norsk, bør organet vurdere å bruke tolk.³⁰

5.3.1 Resultat 2022

Da det ikke er gjennomført tilsyn med tolkeloven i 2022, finnes det ikke datagrunnlag for denne indikatoren.

²⁹ [Tolkemonitor LOV for rapporteringsåret 2021 \(pdf\)](#)

³⁰ [Lovdata.no: Lov om offentlige organers bruk av tolk mv. \(tolkeloven\) kap. 2](#)

Vedlegg 1 Eksempel på retningslinje som oppfyller tolkelovens krav

Utdrag fra retningslinje i en kommune

Merk at retningslinjen er todelt, med en egen rutine for bestilling av tolk, og en for bruk av tolk. Retningslinjen som den fremkommer i dette vedlegget er noe forkortet.

Retningslinjer og veileder for bruk av tolk i xx kommune

Endringsbeskrivelse

Retningslinje hjemlet i tolkelov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk.

Formål

Sikre likeverdige offentlige tjenester gjennom bruk av tolk hvor dette er et behov i samsvar med tolkeloven.

Gjelder for

Alle tolkebrukere i xx kommune, Ansatte i xx kommune, fastleger i xx kommune, offentlig tannhelsetjeneste

Ansvar

Tolkebruker

Gjennomføring/aktivitet

NR	Oppgaver/handling	Ansvar/Utføres av
1.	<p>Det skal bare brukes tolker fra leverandører xx kommune har avtale med. I tillegg til å overholde innkjøpsavtaler sikrer avtalene bruk av kvalifisert tolk. Se Rutine for bestilling av tolk</p> <ul style="list-style-type: none">• Det er forbudt å bruke barn som tolk (tolkeloven kap. 1 § 4).• Bruk kun kvalifisert tolk om avgjørende spørsmål eller informasjon er tema, eller om samtalen dreier seg om personlige forhold. Ikke bruk familiemedlemmer eller bekjente i slike situasjoner.	Bestiller
2.	<p>Tolk skal brukes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Som et virkemiddel for å sikre likeverdige tjenester og ivareta rettsikkerhet til mottaker• Når ulikt språk er til hinder for likeverdig kommunikasjon mellom partene• For å yte forsvarlig hjelp og tjeneste• Om det skal formidles informasjon som påvirker mottakers levekår, og mottaker har behov for tolk• Når informasjon skal gis og ved henvendelser som krever dialog dersom mottaker har behov for å sikre lik informasjon for alle.• Tolk skal brukes om du er i tvil om behovet. <p>Tolking i offentlig sektor IMDi</p>	Tolkebruker

3.	Avklaring før oppstart av tolket samtale: <ul style="list-style-type: none"> • Informer tolken om hva det dreier seg om (fagfelt, type tjeneste osv.) og hva som er formålet/ ønskelig å oppnå med samtalen. • Hvor mange deltar i samtalen med roller/funksjon? • Avklar hvem som presenterer tolkens rolle (som at tolken ikke er part i saken, er uhildet og har taushetsplikt også etter at tolken har sluttet i tolkefirma). • Tolken eventuelle notater skal makuleres i tolkebrukers påsyn ved fremmøtetolk, ellers avtales. 	Tolkebruker
4.	Forberedelser: Ved telefon og skjermtolking: <ul style="list-style-type: none"> • Avtal et signalord som f.eks. «tolk» når det er tolkens tur. • Forbered at lyd, lys og teknisk tilkobling fungerer før oppstart av samtalen ved bruk av skjermtolk. Ved fremmøtetolk: <ul style="list-style-type: none"> • Avklar hvor tolken skal sitte/stå, velg nøytral avstand til samtalepartnere. Avtal gjerne en gest som tolkesignal. 	Tolkebruker
5.	Tolking er svært konsentrasjonskrevende. Ta pause hver 30-45 minutt. Tolken skal ikke pålegges andre oppgaver enn å tolke.	Tolkebruker
6.	Snakk direkte til hverandre og ikke via tolken (som f.eks. «spør deltager om dette er sånn eller slik...»)	Tolkebruker
7.	Forventning til tolken: Tolken skal tolke nøyaktig det som blir sagt i samtalen, uten å endre, holde tilbake eller legge til innhold. Tolken skal opptre upartisk og ikke la egne holdninger eller meninger påvirke arbeidet. <ul style="list-style-type: none"> • Retningslinjer for god tolkeskikk (yrkesetiske prinsipper for tolken) 	Tolken
8.	Veiledere for tolkebrukere: <ul style="list-style-type: none"> • Forberede og gjennomføre en tolket samtale • Avklar kjøreregler for samtalen Både tolkefirma og tolketjeneste ved Enhet xx kan bidra til intern opplæring i bruk og bestilling av tolk. Ta kontakt med tolk@xx.kommune.no eller på tlf xx xx xx xx	Tolkebruker

2. For nye tolkebrukere:

Tolkebestiller/tolkebruker

For å få tildelt bruker i bestillingsportaler som er tilknyttet xxx kommunes leverandører av tolketjenester:

Send e-post til *e-postadresse*

eller på tlf **xxx xx xxx** som bekrefter at bruker er omfattet av avtalen. Deretter tar du kontakt med tolkefirma på telefon for å få opprettet personlig bruker i portal(er).

Utgifter til oversettelser som brosjyrer og annet informasjonsmateriell dekkes av bestillende enhet/virksomhet/avdeling selv.

Husk å oppgi bestillers fakturareferanse ved bestilling av oversettelser.

3. Forberedelser før tolk bestilles:

Tolkebestiller/tolkebruker

Avklar tolkens nødvendige kompetanse før bestilling, område eller kategori før du bestiller.

Kategorier:

- Kategori A: Statsautorisasjon og bachelorgrad
- Kategori B: Bachelorgrad eller statsautorisasjon og grunnemne (30 stp.)
- Kategori C: Statsautorisasjon
- Kategori D: Grunnemne (30 stp. i tolking i offentlig sektor)
- Kategori E: Tospråktesten (TAO) eller statsautorisert translatør/fagoversetter og kurs (TAO)

Områder:

Oppgi hva slags samtale og tjenesteområde det dreier seg om i merknadsfeltet, eks. konsultasjon, helserelatert, elevsamtale osv. slik at tolken har mulighet til å forberede seg.

Eksempel på områder:

- Barnehage og skole
- Helse og omsorg
- Helsestasjon og smittevern
- Barnevern
- Barnevern Fylkesnemnda
- NAV kommunale tjenester
- Annet, spesifiser

Spesielle hensyn:

- Kvinne/mann
- Bør tolken *ikke* være fra vårt nærområde?

Ha også dette klart:

Oppgi e-post og telefonnummer om tolkebruker i bestillingen. Oppdragsbekreftelsen med telefonnummer til tolken finnes i portal og på e-post.

- Avklar dato, klokkeslett og varighet av samtalen. Det faktureres for hver påbegynt halv time ved telefontolk, og hver påbegynt time ved fremmøtetolk.
- Avklar språk i forkant av bestilling. Enkelte språk kan ha ulike varianter/dialekter, og mange land har flere språk. Tolkefirmaene kan gi veiledning.
- Ved fremmøtetolk må nøyaktig og fullstendig oppmøteadresse oppgis.

Tolkefirmaene sender kopi av oppdragsbekreftelser for fakturakontroll og support til [*e-postadresse*](#)

4. **Slik bestiller du tolk:**

Tolkebestiller/tolkebruker

Bestillingsportal skal fortrinnsvis brukes.

NB! Husk å få bruker ID til bestillingsportaler tilknyttet xxx kommune (se pkt. 2)

Kontaktinformasjon til tolkeleverandører

XXX:

- *Portal: xxx*
- **App: xxx**
- *Telefon: xxx*
- *E-post: xxx*
- *Ved skjermtolk:* send Teams-invitasjon til tolken når oppdraget er avtalt eller bruk følgende nettløsning

XXX:

- *Portal: xxx*
- *Telefon: xxx*
- *E-post: xxx*
- *Ved skjermtolk:* send Teams-invitasjon til tolken når oppdraget er avtalt

XXX

- *Portal: xxx*
- **App: xxx**
- *Telefon: xxx*
- *E-post: xxx*
- *Ved skjermtolk:* send Teams-invitasjon til tolken når oppdraget er avtalt

5. **Avbestilling** Tolkebruker/bestiller
Skal skje senest 24 timer før oppdraget skal gjennomføres.
Dersom avbestilling skjer mindre enn 24 timer før oppdraget, blir oppdraget fakturert.

6. **Service og tilgjengelighet** Leverandør
Tolketjenester tilbys hele døgnet samt helg og helligdager.
Normal arbeidstid regnes som tidsrommet mellom 08.00 og 17.00. Levering av tolketjenester innenfor normal arbeidstid er hovedregelen, men tolking utenfor disse tider kan forekomme.

7. **Responstid** Tolkebruker/bestiller

Ordinære oppdrag

Responstiden for bestilling av oppdrag skal være maksimum 24 timer etter bestilling er sendt fra oppdragsgiver.

Hasteoppdrag

Behov for tolk til neste dag: Hasteoppdrag skal bekreftes innen kl. 15.00 dagen før oppdraget.

Akuttoppdrag

Behov for tolk umiddelbart. Oppdraget skal bekreftes/avkreftes til bestiller innen 15 minutter. *Husk å avtale med leverandør hvor bekræftelsen gis, i portal, per e-post eller telefon/SMS.*

Manglende bekreftelse

Manglende bekreftelse på at tolk er skaffet i henhold til oppgitte frister for akuttoppdrag medfører at oppdraget kan gå videre til neste leverandør på listen uten videre.

8. (...)

9. **Hvilken form for tolk skal velges?** Tolkebestiller

Telefontolk: Myndighetene anbefaler telefontolk av hensyn til tolkemottaker. Dette først og fremst av hensyn til anonymitet, men også forstyrrelser, tidsbruk med mer. Eksempel kan være konsultasjoner i helsetjenester, elevsamtaler, samtaler i offentlige tjenester osv.

Skjermtolk: Kan brukes på skjerm Brett, telefon eller PC via Teams, Zoom, eller leverandørs plattform; er et godt alternativ til fremmøtetolk og langt mer kostnadseffektivt. Skjermtolk velges som alternativ i bestillingsportal.

Se også veiledning her:

- [Ulike måter å tolke på](#)

Fremmøtetolk: Behov for fremmøtetolk skal begrunnes. Kostnader for fremmøtetolk er svært høye i forhold til telefon- eller skjermtolk pga. medgått reisetid og reiseutgifter.

Fremmøtetolk kan være nødvendig når det tolkes for større grupper og/eller det skal tolkes på flere språk samtidig. Eksempel kan være felles foreldremøter i skole/barnehage og i rettsapparatet.

10. **Krav til tolken/leverandør:** Tolken/leverandør

Telefontolk og skjermtolk

Leverandøren skal tilby telefontolk som tolker fra et egnet miljø, dvs. at tolken oppholder seg i et lokale som dekker krav til taushetsplikt og fravær av bakgrunnsstøy.

Fremmøtetolk

Leverandøren har ansvar for at tolken møter til avtalt oppdrag til riktig tid og på riktig sted. Dersom en tolk er forhindret fra å gjennomføre tolkeoppdraget, skal oppdragsgiver få beskjed om det så raskt som mulig.

Ved brudd på kvalitet skal klage rettes i portal til gjeldende leverandør.

11. **For veiledning i bruk av tolk og retningslinje for når tolk skal brukes:** Tolkebruker
Se rutine i kvalitetssystem : Veileder for bruk av tolk i xxx kommune (lenke finnes i vedlegg til denne rutinen)



AGENDA KAUPANG

Agenda Kaupang bidrar til omstilling og utvikling av offentlig sektor. Vi bistår ledere og medarbeidere med faktabaserte beslutningsgrunnlag og effektivisering av prosesser. Agenda Kaupang gjennomfører analyser og rådgiving innen ledelsesutvikling, styring, økonomi, organisasjonsutvikling og digitalisering.