



Tolkemonitor LOV for rapporteringsåret 2025

2026

INTEGRERINGS- OG MANGFOLDSDIREKTORATET (IMDI)

OPPDRAGSGIVER: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)
RAPPORTNUMMER: R-1022484-4
RAPPORTENS TITTEL: Tolkemonitor LOV for rapporteringsåret 2025
ANSVARLIG KONSULENT: Jonas Rusten Wang
KONSULENTER: Martin A. Nome, Line Stig Alexandersen
KVALITETSSIKRET AV: Martin A. Nome
DATO: 10.06.2026

Innhold

1	Introduksjon	7
1.1	<i>Rapportens innhold</i>	7
1.2	<i>Avgrensinger</i>	8
2	Datagrunnlag og metode	9
2.1	<i>Metode for vurdering av barn som tolk, underforbruk av tolk og gjennomføring av tilsyn iht. §§ 4, 6 og 12</i>	9
2.2	<i>Metode for vurdering av krav om kvalifisert tolk iht. § 7</i>	9
2.3	<i>Metode for vurdering av retningslinjer iht. § 9</i>	10
3	Etterlevelse av § 4 om forbud av barn som tolk og § 6 om ansvar for å bruke tolk	15
3.1	<i>§ 4 om forbud mot bruk av barn som tolk</i>	15
3.2	<i>§ 6 om offentlige organers ansvar for å bruke tolk</i>	16
4	Etterlevelse av § 7 om ansvaret for å bruke kvalifisert tolk	18
4.1	<i>Bakgrunn</i>	18
4.2	<i>Resultat</i>	19
5	Etterlevelse av § 9 retningslinjer for bestilling og bruk av tolk	23
5.1	<i>Bakgrunn</i>	23
5.2	<i>Kontrollspørsmål for vurdering av retningslinjer</i>	23
5.3	<i>Resultat</i>	25
5.4	<i>Resultatet sammenlignet med tidligere år</i>	30
6	Etterlevelse av § 12 om tilsyn	31
6.1	<i>Bakgrunn</i>	31
6.2	<i>Resultat</i>	31
7	Anbefalinger til videre arbeid	33
7.1	<i>Tiltak for å øke bruken av kvalifiserte tolker</i>	33
7.2	<i>Tiltak for å heve kvaliteten av retningslinjer i henhold til § 9</i>	33
7.3	<i>Øke oppmerksomheten hos tilsynsorganer knyttet til tolkeloven</i>	34
7.4	<i>Videreutvikling av datagrunnlaget</i>	34
8	Vedlegg	35
8.1	<i>Oppdatert skåringskjema for retningslinjer</i>	35
8.2	<i>Eksempler på godkjente og ikke-godkjente retningslinjer</i>	35
8.3	<i>Utdypet beskrivelse av kunstig intelligens til vurdering av retningslinjer</i>	40

Sammendrag på norsk

Formålet med Tolkemonitor LOV er å belyse etterlevelsen av tolkeloven og følge utviklingen over tid. Rapporten for rapporteringsåret 2025 omhandler etterlevelsen av fem sentrale bestemmelser i tolkeloven.

Tolkeloven § 7 pålegger offentlige organer å bruke kvalifisert tolk når det er nødvendig av hensyn til rettssikkerhet og forsvarlig tjenesteyting. Andelen tolkeoppdrag utført av kvalifiserte tolker har økt over tid og estimeres til 74 prosent i 2025. Veksten har fortsatt fra tidligere år, men utviklingen har vært gradvis. Fortsatt utføres en betydelig andel oppdrag av ukvalifiserte tolker. Bruken av kvalifiserte tolker varierer mellom sektorer og organisatoriske løsninger, der særlig virksomheter med tolking i egenregi lykkes best.

Tolkeloven § 9 stiller krav om at offentlige organer med jevnlig behov for tolk skal ha retningslinjer for bestilling og bruk av tolk. I 2025 vurderes 17 prosent av de offentlige organene å ha retningslinjer som oppfyller kravene fullt ut, mens 64 prosent har retningslinjer som oppfyller kravene delvis. 19 prosent av virksomhetene mangler retningslinjer eller har retningslinjer som ikke oppfyller noen av kravene. Det er en viss positiv utvikling sammenlignet med tidligere år, særlig ved at færre virksomheter står helt uten retningslinjer. Samtidig er det fortsatt betydelige mangler, spesielt når det gjelder veiledning i fjerntolking. Dette er bekymringsfullt siden en svært stor andel av tolkeoppdrag gjennomføres som fjerntolking.

Tolkeloven § 12 om tilsyn innebærer at tilsynsmyndigheter skal føre kontroll med etterlevelsen av tolkeloven. I 2025 var det få tilsyn som eksplisitt viste til tolkeloven, til tross for at flere tilsyn berørte temaet bruk av tolk. Økt bruk av tolkeloven som referanse i tilsyn vil kunne bidra til å styrke etterlevelsen.

Når det gjelder tolkeloven § 6 om plikten til å bruke tolk, viser tilsynsdata at 13 prosent av relevante tilsyn avdekket manglende bruk av tolk. Antallet tilsyn som undersøker bruk av tolk har økt, men datagrunnlaget er fortsatt ikke stort nok til å slå fast at det er en underliggende forbedring i offentlige organers tolkebruk. Resultatene kan indikere økt oppmerksomhet om problemstillingen, men det er fortsatt behov for forbedring.

Det er ikke identifisert tilsyn i 2025 som direkte undersøker forbudet i tolkeloven § 4 mot bruk av barn som tolk. Andre undersøkelser viser likevel at barn fortsatt brukes som språkhjelpere i enkelte situasjoner, noe som tyder på at regelen ikke etterleves godt nok.

Samlet sett viser rapporten en gradvis positiv utvikling på flere områder, særlig når det gjelder bruk av kvalifiserte tolker og utbredelsen av retningslinjer. Samtidig gjenstår det utfordringer knyttet til kvaliteten på retningslinjer, bruk av ukvalifiserte tolker og systematisk oppfølging gjennom tilsyn.

Čoahkkáigeassu sámegilli

Tolkemonitor LOV-raporttaid ulbmil lea čalmmustahttit dulkonlága čuovvoleami ja čuovvut ovdáneami áiggi mielde. Raporterenjagi 2025 raporta gieđahallá dulkonlága vihtta guovddáš mearrádusa čuovvoleami.

Dulkonlága § 7 geatnegahtta almmolaš orgánaid geavahit dulkaid gain lea gelbbolašvuohta go lea dárbu áimmahuššan dihte riektesihkarvuođa ja fállan dihte dohkálaš bálvalusaid. Oassi dulkonbargguin maid gelbbolaš dulkkat čađahit lea lassánan áiggi mielde ja árvvoštallojuvvo leat 74 proseantta 2025:s. Ovddit jagiid lassáneapmi lea joatkašuvvan, muhto ovdáneapmi lea leamaš dađistaga. Mearkkašahtti oassi bargguin čađahuvvojit ain gealbbohis dulkkaiguin. Gelbbolaš dulkaid rievddada surggiid ja organisatuvrralaš čovdosiid gaskkas, ja doaimmahagat geat ieža hálddašit dulkoma lihkestuvvet buoremusat.

Dulkonlága § 9 gáibida ahte almmolaš orgánain main lea jeavddalaš dárbu dulkkaide, galget leat njuolggadusat movt diŋgot ja geavahit dulkaid. Jagi 2025:s árvvoštallojuvvo ahte 17 proseantta almmolaš orgánain leat njuolggadusat mat ollásit ollašuhttet gáibádusaid, ja 64 proseanttas fas leat njuolggadusat mat beallemuddui ollašuhttet gáibádusaid. 19 proseanttas doaimmahagain váilot njuolggadusat dahje sis leat njuolggadusat mat eai ollašuhte ovttage gáibádusa. Lea vissis positiiva ovdáneapmi ovddit jagiid ektui, erenoamážit ahte doaimmahagat main eai leat obage njuolggadusat leat vátnon. Seammás leat ain mearkkašahtti váilevašvuođat, erenoamážit go guoská gáiddusdulkoma bagadallamii. Dát lea fuolastuhtti go hui stuora oassi dulkonbargguin čađahuvvojit gáiddusdulkomiin.

Dulkonlága § 12 bearráigeahču birra mearkkaša ahte bearráigeahččaneiseválddit galget dárkkistit dulkonlága čuovvoleami. 2025:s ledje unnán bearráigeahčut mat čielgasit čujuhedje dulkonláhkii, vaikko máŋga bearráigeahču guoskkahedje dulkageavaahanfáttá. Go geavahivččii dulkonlága eanet referánsan bearráigeahčus de dat nannešii čuovvoleami.

Go guoská dulkonlága 6. paragráfii geatnegasvuođa birra geavahit dulkka, de čájehit bearráigeahču dieđut ahte 13 proseantta guoskevaš bearráigeahču in fuomášuvvui váilevaš dulkageavaheapmi. Bearráigeahču in lohku mat guorahallet dulkageavaheami lea lassánan, muhto diehtovuodđu ii leat vel doarvái stuoris duođaštit ahte sivvan dasa lea ahte almmolaš orgánaid dulkageavaheami lea buorránan. Bohtosiin orru vuhttome lassánan fuomášupmi váttisvuhtii, muhto lea ain dárbu buoridit.

2005:s eai leat identifiserejuvvon dárkkisteamit mat njuolggá isket dulkonlága 4. paragráfa gildosa geavahit mánáid dulkan. Muhto eará dutkamát čájehit ahte mánát ain geavahuvvojit giellaveahkkin muhtun dilálašvuođain, mii mearkkaša ahte njuolggadus ii čuvvojuvvo doarvái bures.

Ollislaččat čájeha raporta dađistaga positiiva ovdáneami máŋgga suorggis, erenoamážit go guoská gelbbolaš dulkaid geavaheapmái ja njuolggadusaid gávdnomii. Seammás leat ain hástalusat mat gusket njuolggadusaid kvalitehtii, gealbbohis dulkaid geavaheapmái ja systemáhtalaš čuovvoleapmái bearráigeahčuiguin.

Summary in English

The purpose of the Tolkemonitor LOV interpreting reports is to highlight compliance with the Norwegian Interpreting Act and monitor trends in compliance over time. The report for the 2025 reporting year addresses compliance with five key provisions of the Norwegian Interpreting Act.

Section 7 of the Norwegian Interpreting Act requires public bodies to use qualified interpreters when necessary to ensure legal safeguards and adequate provision of services. The proportion of interpreting assignments carried out by qualified interpreters has increased over time and is estimated to reach 74 per cent by 2025. Growth has continued from previous years, but the trend has been gradual. A significant proportion of assignments are still carried out by unqualified interpreters. The use of qualified interpreters varies across sectors and organisational models, with in-house interpretation services proving particularly successful.

Section 9 of the Norwegian Interpreting Act requires public bodies with a regular need for interpreters to have guidelines for booking and using interpreters. In 2025, 17 per cent of public bodies are considered to have guidelines that fully comply with the requirements, while 64 per cent have guidelines that comply partially. 19 per cent of the public bodies lack guidelines or have guidelines that do not meet any of the requirements. There has been some improvement compared to previous years, particularly in that fewer public bodies are operating without any guidelines at all. However, there are still significant shortcomings, especially with regard to guidance on remote interpreting. This is concerning, as a very large proportion of interpreting assignments are conducted remotely.

Section 12 of the Norwegian Interpreting Act concerning supervision stipulates that supervisory authorities shall monitor compliance with the Interpreting Act. In 2025, few supervisory reviews explicitly referred to the Norwegian Interpreting Act, despite the fact that several reviews addressed the use of interpreters. Greater use of the Norwegian Interpreting Act as a point of reference in supervisory reviews could help strengthen compliance.

With regard to Section 6 of the Norwegian Interpreting Act concerning the obligation to use an interpreter, supervisory data show that 13 per cent of relevant supervisory reviews identified failures to use an interpreter. The number of supervisory reviews examining the use of interpreters has increased, but the data set is still not large enough to determine whether there is an underlying improvement in public bodies' use of interpreters. The results may indicate increased awareness of the issue, but there is still room for improvement.

No supervisory reviews were identified in 2025 that directly examined the prohibition in Section 4 of the Norwegian Interpreting Act against the use of children as interpreters. However, other studies show that children are still being used as linguistic helpers in certain situations, indicating that the rule is not being complied with sufficiently.

Overall, the report shows a gradual positive trend in several areas, particularly with regard to the use of qualified interpreters and the widespread adoption of guidelines. At the same time, challenges remain regarding the quality of guidelines, the use of unqualified interpreters and systematic follow-up through supervisory reviews.

مُلخَص بالغة النرويجية

الغاية من تقرير مرصد قوانين الترجمة Tolkemonitor LOV، هو تسليط الضوء على الامتثال لقانون الترجمة ومتابعة التطورات مع مرور الزمن. يتمحور التقرير لسنة الإبلاغ لعام 2025، حول الامتثال لخمسة أحكام رئيسية من قانون الترجمة

المادة 7 من قانون الترجمة تفرض على الهيئات الحكومية الاستعانة بمترجم مؤهل، عند الضرورة ومراعاة لأسباب تتعلق بالحماية القانونية للمواطنين وتقديم الخدمات الملائمة. لقد ارتفعت نسبة مهام الترجمة التي يقوم بها مترجمون مؤهلون، مع مرور الزمن، وهي تقدّر بنسبة 74 بالمائة في عام 2025. استمر النمو من السنوات الماضية، إلا أن التطور كان تدريجيًا. إلا أن نسبة كبيرة من المهام لا تزال تتم بواسطة مترجمين غير مؤهلين. ويتفاوت استخدام المترجمين المؤهلين بين القطاعات والحلول التنظيمية، حيث تنجح الشركات التي تتوفر لديها ترجمة داخل نطاقها، بصورة خاصة، بشكل أفضل.

المادة 9 من قانون الترجمة تشترط أن يكون لدى الهيئات الحكومية، التي تحتاج بانتظام إلى مترجم، إلى توجيهات عامة لطلب مترجم واستعماله. وفي عام 2025، يقدر أن 17 في المائة من الهيئات الحكومية لديها مبادئ توجيهية تُلبي الشروط كاملة، في حين أن 64 في المائة لديها توجيهات عامة تُلبي الشروط جزئيًا. وتفقر 19 في المائة من الشركات إلى توجيهات عامة، أو لديها توجيهات عامة لا تُلبي أيًا من الشروط المطلوبة. لقد تحقق بعض التطور الإيجابي مقارنة بالسنوات السابقة، خاصة في انخفاض عدد الشركات التي ليس لديها توجيهات عامة مطلقًا. وفي الوقت ذاته، لا تزال هناك أوجه قصور كبيرة، لا سيما حين يتعلق الأمر بإرشادات الترجمة عن بُعد. ويعتبر هذا أمرًا مثيرًا للقلق، لأن نسبة كبيرة جدًا من مهام الترجمة يتم تنفيذها كترجمة عن بُعد.

المادة 12 من قانون الترجمة المتعلق بالإشراف الحكومي، يقضي بأن تتولى السلطات المعنية بالإشراف الحكومي، مراقبة الامتثال لقانون الترجمة. وفي عام 2025، كان هناك عدد قليل من عمليات الإشراف الحكومي التي أشارت صراحةً إلى قانون الترجمة، بالرغم من أن العديد من عمليات الإشراف كانت تَمسّ موضوع الاستعانة بمترجم. من شأن الاستخدام المتزايد لقانون الترجمة، كمرجع في عملية الإشراف الحكومي، أن تساهم في تعزيز الامتثال للقانون.

حين يتعلق الأمر بالمادة 6 من قانون الترجمة، والتي تتحدث عن وجوب استخدام مترجم، تشير بيانات الإشراف الحكومي إلى أن 13 في المائة من عمليات الإشراف الحكومي المنجز ذات الصلة، كشفت عن عدم استخدام مترجم. لقد ارتفع عدد عمليات الإشراف الحكومي التي تفحص استخدام المترجمين، لكن قاعدة البيانات لا تزال غير كبيرة بالقدر الكافي للإشارة إلى وجود تحسّن أساسي في استعمال المترجمين لدى الهيئات الحكومية. قد تدل النتائج على ازدياد الوعي على المشكلة، ولكن لا تزال هناك حاجة إلى التحسين.

لم يتم تحديد أي إشراف حكومي في عام 2025، من شأنه أن يحقق مباشرة في الحظر الوارد في المادة 4 من قانون الترجمة ضد استخدام الأطفال كمترجمين. بيد أن الأبحاث الأخرى تشير إلى أن الأطفال لا يزالون يُستخدمون كمساعدين لغويين في بعض الحالات، مما يدل على أن القوانين لا يتم الامتثال بها بشكل سليم.

وعموماً، يوضّح التقرير التطورات الإيجابية التدريجية في العديد من المجالات، خاصة في استخدام مترجمين مؤهلين ونشر التوجيهات العامة. وفي الوقت ذاته، لا تزال هناك تحديات تتعلق بجودة التوجيهات العامة واستخدام مترجمين غير مؤهلين والمتابعة المنهجية من خلال الإشراف الحكومي

1 Introduksjon

Denne rapporten beskriver etterlevelsen av utvalgte paragrafer av tolkeloven i 2025.¹ Tolkeloven trådte i kraft 1. januar 2022, og en tilsvarende rapport har blitt skrevet for rapporteringsårene 2022, 2023 og 2024.

Tolkeloven regulerer offentlige organers ansvar for bruk av tolk. I forkant av lovens ikrafttredelse hadde IMDi behov for kvalitetssikret kunnskap om hvordan loven ble implementert, og i hvilken grad offentlige organer etterlevde bestemmelsene. IMDi gjennomfører derfor jevnlig undersøkelser av offentlige organers språkbehov og etterlevelse av tolkeloven. Den første undersøkelsen ble gjennomført for rapporteringsåret 2021 og fungerer som en nullpunktsmåling.

Tolkemonitor består av to deler: Tolkemonitor LOV og Tolkemonitor SPRÅK. Samlet gir disse et kunnskapsgrunnlag om i hvilken grad tolkelovens bestemmelser blir implementert og etterlevd i offentlig sektor, samt omfanget av behovet for tolking på ulike språk. I tillegg belyser de hvilke språk det bør prioriteres å utvikle kvalifiseringstilbud for. Tolkemonitor LOV og Tolkemonitor SPRÅK danner dermed et viktig grunnlag for politikkutvikling på tolkefeltet og for utviklingen av målrettede kvalifiseringstilbud.

Tolkemonitor LOV analyserer offentlige organers rutiner og deres etterlevelse av kravene i tolkeloven. Funnene brukes som grunnlag for IMDis veiledning til offentlige organer om etterlevelse av loven, samt for veiledning av tilsynsmyndigheter som fører kontroll med etterlevelsen.

Tolkemonitor SPRÅK gir oppdatert kunnskap om offentlig sektors behov for tolketjenester på ulike språk. Dette innebærer blant annet å identifisere hvor behovet er størst, og hvilke språk det er behov for å utdanne flere tolker i. Videre gir delprosjektet en oversikt over behovet for kvalifiseringstilbud, basert på dagens tilgang på kvalifiserte tolker og deres kvalifikasjonsnivå. I tillegg belyses bruken av fjerntolking, som grunnlag for mer målrettede tiltak på tolkefeltet.

1.1 Rapportens innhold

Denne rapporten inneholder data for rapporteringsåret 2025. Tolkeloven trådte i kraft 1. januar 2022, hvilket betyr at funnene beskriver etterlevelse av tolkeloven i dens fjerde virkeår. Denne rapporten omtaler tolkeloven §§ 4, 6, 7, 9 og 12:

Rapporten beskriver i kapittel 2 datagrunnlag og metode.

Kapittel 3 bruker tilsynsdata som kilde, og går gjennom etterlevelse av §§ 4 og 6. § 4 stiller krav til 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 kreves av andre lover, og når det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste

Kapittel 4 går gjennom § 7, som stiller krav til ansvaret for å bruke tolk som er kvalifisert. I kapitlet beskrives funn på tvers av sektorer.

Kapittel 5 analyserer § 9, som omhandler 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.

Kapittel 6 handler om etterlevelse av § 12, som stiller krav om gjennomføring av tilsyn.

Kapittel 7 foreslår anbefalinger til videre arbeid, basert på funnene i rapporten.

¹ LOV-2021-06-11-79 Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven)

1.2 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.
- ▶ Arbeidet skal omfatte offentlige organers behov for tolking på urfolksspråk, nasjonale minoritetsspråk, tolking for døve, døvblinde og hørselshemmede, samt nyere minoritetsspråk.

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

2 Datagrunnlag og metode

Datagrunnlaget i Tolkemonitor LOV 2024 kommer i hovedsak fra disse kildene:

- ▶ Innsamlet statistikk
- ▶ Innsamlede retningslinjer
- ▶ Tilsynskalenderen, forvaltningsrevisjonsregisteret og Riksrevisjonens rapporter

Fremgangsmåten for innsamling, bearbeiding og analyse av disse dataene er beskrevet i det videre kapittelet.

2.1 Metode for vurdering av barn som tolk, underforbruk av tolk og gjennomføring av tilsyn iht. §§ 4, 6 og 12.

Vi presenterer resultater for følgende indikatorer på etterlevelse av §§ 4, 6 og 12:

- ▶ *Tilsyn som avdekker bruk av barn som tolk*
- ▶ *Tilsyn som avdekker underforbruk av tolk*
- ▶ *Antall statlige tilsyn med tolkeloven*
- ▶ *Antall kommunale forvaltningsrevisjoner med tolkeloven*

Datagrunnlaget for de fire indikatorene er tilsyns- og revisjonsrapporter fra 2025. Vi har 1) søkt gjennom alle Riksrevisjonens rapporter, 2) sjekket Tilsynskalenderens oversikt over tilsyn med hjemmel i tolkeloven, 3) søkt gjennom alle statsforvalternes rapporter og 4) søkt gjennom de kommunale forvaltningsrevisjonene.²

I tilfeller der vi fant at et tilsyn hadde belyst enten bruk av barn som tolk eller hvorvidt tolk ble brukt ved behov, leste vi rapportens beskrivelse og registrerte om funnene indikerte etterlevelse eller brudd med kravene.

For å finne statlige tilsyn og kommunale forvaltningsrevisjoner som spesifikt viste til tolkeloven, brukte vi søkestrengene «tolkelov*» og «ansvar for bruk av tolk», som begge er egnet til å fange opp eventuelle henvisninger til tolkeloven.

2.2 Metode for vurdering av krav om kvalifisert tolk iht. § 7

Datagrunnlaget for vurdering av bruk av kvalifisert tolk baserer seg på innrapportert statistikk fra aktørene som formidler og bestiller tolketjenester. Dataene settes sammen for å danne et helhetsbilde av hvilke kvalifikasjonsnivåer som i praksis brukes for å utføre tolkeoppdrag i offentlig sektor.

Datainnsamlingen skjer for mange aktører automatisk ved at data overføres fra den mest brukte formidlingsløsningen for tolketjenester (WebOfficeOne/Proweb). I tillegg har alle kjente brukere av tolketjenester fått tilsendt et spørreskjema for utfylling av informasjon om språk, modalitet og kvalifikasjonsnivå.

Innsamling av data om tolking innebærer flere utfordringer. Dataene forvaltes av mange ulike aktører, og det er betydelige forskjeller i hvordan oppdrag registreres og kategoriseres. I tillegg er det noen som ikke rapporterer i det hele tatt. Vi har likevel gjennomført flere tiltak for å sikre at tallene er representative og gir et godt bilde av utviklingen i tolkenes kvalifikasjonsnivå over tid.

² <https://www.riksrevisjonen.no/rapporter/> ; <https://tilsynskalender.statsforvalteren.no/> ; <https://www.forvaltningsrevisjon.no/sok/>

Vi deler tilbydere av tolketjenester i tre hovedgrupper:

1. Private tolkeformidlere
2. Kommunale tolketjenester
3. Offentlige aktører som har egne tolkeløsninger

For å få supplerende data henter vi også informasjon fra offentlige aktører som kjøper private tolketjenester, f.eks. Sykehusinnkjøp og Nav.

Dataene om kvalifikasjonsnivå for 2025 bygger på:

- Én privat tolkeformidler (fire har rapportert på andre parametere som antall oppdrag, språk og modalitet)
- Ni kommunale tolketjenester³
- Åtte offentlige aktører med egenregi-løsninger⁴

Vi har også brukt informasjon fra kjøpere til å estimere kvalifikasjonsnivået hos private formidlere, som Sykehusinnkjøp, Nav og politiet. I tillegg har vi brukt den kommunale leverandør databasen til å anslå kommunenes kjøp fra private aktører.

Rapporteringen til IMDi er basert på frivillighet, og kvalifikasjonsnivå for oppdragene har vært valgfritt å oppgi i rapporteringsskjemaet. Private tolkeformidlere har normalt ikke ønsket å oppgi dette. Analysene av kvalifikasjonsnivå er derfor basert på færre data enn analysene av antall oppdrag og språkfordeling. Sammenlignet med tidligere fått mer data fra private formidlere om antall oppdrag og språk, men fortsatt lite om kvalifikasjonsnivå. Dermed vet vi mer om hvor mange oppdrag som gjennomføres, mens anslagene knyttet til tolkenes kvalifikasjoner fortsatt har en viss usikkerhet. Siden vi har data fra én stor privat tolkeformidler, og flere tolkekjøpere, har vi likevel et grunnlag for å estimere omtrentlig kvalifikasjonsandel. Den største usikkerhetsfaktoren er private tolketjenester til kommunene og til små tolkekjøpere. Vi har lite informasjon om hvordan disse bruker tolk.

Denne rapporten er den andre som inkluderer tolkeoppdrag gjennomført av tolketjenesten ved Nav hjelpemiddelsentral (tolking til døve, hørselshemmede og personer med kombinert syns -og hørselshemming) i framstillingen av måloppnåelse knyttet til § 7. Nav har ikke hatt tilgjengelig statistikk om disse oppdragene for 2025, og derfor har det blitt lagt til grunn fjorårets tall. NAV opplyser om at 100 prosent av oppdragene gjennomføres av kvalifiserte tolker, oppført i enten kategori B eller D.

2.3 Metode for vurdering av retningslinjer iht. § 9

I indikatoren Agenda Kaupang utviklet i 2021 står det at tilsyn med tolkeloven skal avdekke hvorvidt offentlige organer har retningslinjer som oppfyller lovens krav, og at tilsynsrapportene skal ligge til grunn for vurderingen av måloppnåelsen.

Tolkemonitor LOV 2024 viste at det ikke ble gjennomført mange tilsyn med tolkeloven. For å sikre et tilstrekkelig grunnlag har vi selv samlet inn retningslinjer for å vurdere etterlevelsen av § 9.

³ Bergen, Drammen, Kristiansand, Larvik, Oslo, Lørenskog, Trondheim, Grenland, Bydel Stovner

⁴ UDI, UNE, Domstolene, OUS, Lovisenberg, Barneverns- og helsnemnda, Navs tolketjeneste for døve, hørselshemmede og døvblinde.

Vi har lagt samme datainnsamlingsmetode til grunn for 2025, som for de tre foregående årene. Det vil si at vi har kontaktet offentlige organer, og etterspurt deres retningslinjer for tolking, og skåret disse i henhold til skjemaet som ble utviklet til Tolkemonitor LOV 2021. Fra 2025 har vi tatt i bruk kunstig intelligens til å gjennomføre vurderingen av retningslinjene. En beskrivelse av hvordan denne vurderingen ble gjort redegjøres for i delkapittel 2.3.2.

Overordnet vurderer vi at dette gir et godt bilde av hvor mange offentlige organer som har retningslinjer, og hvorvidt retningslinjene oppfyller lovens krav.

2.3.1 Innsamling av retningslinjer per e-post

Vi har etterspurt retningslinjer fra kommuner, fylkeskommuner, helseforetak og andre statlige organer. Fremgangsmåten for datainnsamlingen er beskrevet under.

Kommuner og fylkeskommuner

I tråd med innsamlingen for de tre forgående år etterspurte vi retningslinjer for tolking fra halvparten av landets kommuner og fylkeskommuner. Denne halvparten ble valgt ut som et tilfeldig utvalg. For 2025 er utvalget det samme som for 2023. Vi valgte denne todelingen av datagrunnlaget for kommunal sektor for å avlaste kommunene i å sende inn retningslinjer hvert år.

Forespørselen om innsyn i kommunene og fylkeskommunes retningslinjer ble sendt via e-post i februar 2026. I forespørselen ble de spurt om de hadde retningslinjer for tolkebruk, enten for kommunen som helhet eller for enkeltsektorer. Alle e-poster ble sendt til kommunenes og fylkeskommunenes postmottak. 78 fylkeskommuner og kommuner besvarte vår henvendelse. Tabell 1 oppsummerer av datainnsamlingen for kommuner og fylkeskommuner.

Tabell 1 Oppsummering av datainnsamling blant kommuner og fylkeskommuner, i antall.

Beskrivelse	2022	2023	2024	2025
Retningslinjer etterspurt per e-post	366	185	186	185
Ikke besvart	243	112	124	107
Har svart at de ikke har retningslinjer / har ikke oversendt dokumentasjon på retningslinjer	45	25	25	16
Har oversendt retningslinjer	78	48	37	62

Som vist i Tabell 1, henvendte vi oss til 185 kommuner og fylkeskommuner⁵. 107 av våre henvendelser ble ikke besvart. Blant de 78 som svarte, var det 16 som enten svarte at de ikke hadde retningslinjer, eller som ikke oversendte dokumentasjon på sine retningslinjer. Det er dermed 62 kommuner og fylkeskommuner som har oversendt sine retningslinjer.

Samtlige oversendte retningslinjer ble gjennomgått og vurdert.

Helseforetakene

Vi sendte en forespørsel om retningslinjer for tolkebruk til totalt 20 forskjellige helseforetak. Datainnsamlingen er oppsummert i Tabell 2.

⁵ Norge har 357 kommuner og 15 fylkeskommuner. Vi har valgt å etterspørre retningslinjer fra en tilfeldig valgt halvpart av disse, 7 fylkeskommuner og 179 kommuner.

Tabell 2 Oppsummering av datainnsamlingen blant helseforetakene, i antall.

Beskrivelse	2022	2023	2024	2025
Retningslinjer etterspurt per e-post	20	20	20	20
Ikke besvart	3	7	10	8
Har svart at de ikke har retningslinjer / har ikke oversendt dokumentasjon på retningslinjer	0	0	0	0
Har oversendt retningslinjer	17	13	10	12

For innsamlingen av retningslinjer fra helseforetakene i 2022 fikk vi oversendt retningslinjer som var samlet inn til et annet utredningsprosjekt, og disse retningslinjene inngikk i vår vurdering.⁶ I 2023, 2024 og 2025 har Tolkemonitor LOV kun basert seg på retningslinjer som er innsendt som et resultat av vår forespørsel.

Andre statlige virksomheter

Totalt fikk 44 statlige virksomheter fikk tilsendt en e-post med spørsmål om de hadde aktiviteter i 2025 med behov for tolk, samt en forespørsel om innsyn eventuelle retningslinjer for tolkebruk. Virksomhetene var skjønnsmessig utvalgt blant departementenes underliggende virksomheter med oppgaver som kan tilsi at de får behov for å bruke tolk.⁷ Av disse 44 statlige virksomhetene var det 26 som besvarte vår henvendelse, jf. Tabell 3.

Tabell 3 Oppsummering av datainnsamlingen fra andre statlige virksomheter, i antall

Beskrivelse	2022	2023	2024	2025
Retningslinjer etterspurt per e-post	49	45	45	44
Ikke besvart	13	15	18	18
Har svart at de ikke har retningslinjer / har ikke oversendt dokumentasjon på retningslinjer	23	18	17	14 ⁸
Har oversendt retningslinjer	13	12	10	13 ⁹

⁶ Utleveringen av retningslinjer fra det andre utredningsprosjekt til Tolkemonitor LOV ble gjennomført med samtykke fra oppdragsgiver i det andre prosjektet.

⁷ De 44 statlige virksomhetene som mottok 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, Folkehelseinstituttet, Forbrukerrådet, Forbrukertilsynet, Foreldreutvalget for grunnopplæringen, Fylkesnemndene for barnevern og sosiale saker, Husbanken, Internasjonalt reindriftssenter, Klagenemndssekretariatet (KNS), Kommisjonen for gjenopptakelse av straffesaker, Konfliktrådene, Kontoret for voldsoffererstatning, Ligestillings- og diskrimineringsombudet, Mattilsynet, Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten, Norsk pasientskadeerstatning, 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 undersøkelseskommisjon for helse- og omsorgstjenesten, Statens vegvesen, Statistisk sentralbyrå, Statped, Tolletaten, Trygderetten, Utlendingsdirektoratet og Utlendingsnemnda.

⁸ Av disse 14 var det 9 virksomheter som ikke hadde brukt tolk i 2025, ikke hadde «jevnlig» bruk av tolk, eller hvis bruk av tolk ikke falt inn under tolkeloven og derfor ikke hadde retning.

⁹ Fire av disse 13 oversendte retningslinjer kom fra statlige virksomheter, som ikke var lovpliktige til å ha retningslinjer, men allikevel utarbeidet retningslinjer og oversendte disse til oss. Disse fire virksomhetenes retningslinjer ble derfor inkludert i vurderingen.

Oppsummering innsamling av retningslinjer

Oppsummert ble det for 2025 etterspurt retningslinjer fra 249 offentlige organer. Av dem som svarte, var det 30 som oppgav at de ikke hadde retningslinjer, eller ikke oversendte sine retningslinjer til oss. 87 organer sendte oss sine retningslinjer¹⁰. Vi har oppsummert antall henvendelser og svar i Tabell 4.

Tabell 4 Oppsummering av datainnsamling fra alle offentlige organer, i antall

Beskrivelse	2025
Retningslinjer etterspurt på e-post	249
Ikke besvart	132
Har svart at de ikke har retningslinjer / har ikke oversendt dokumentasjon på retningslinjer	30
Har oversendt retningslinjer	87

Noen av de spurte offentlige organene som svarer at de ikke har retningslinjer, har antakelig ikke hatt jevnlig bruk av tolk. Etter tolkeloven trenger heller ikke disse å ha retningslinjer. På den annen side er det offentlige organer som trolig burde hatt retningslinjer blant de som svarer at de ikke har det.

Våre forespørsler til de offentlige organene er å anse som innsynskrav. Offentleglova § 29 sier at innsynskrav skal «avgjerast utan ugrunna opphald». Ifølge Sivilombudsmannens innsynsguide betyr dette 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».¹¹ På tross av dette var det totalt 132 som ikke hadde besvart vår forespørsel i løpet av tre måneder. I 2024 var det totalt 153 offentlige organer som ikke besvarte vår forespørsel.

Vi utelukker ikke at noen offentlige organer velger ikke å besvare vår henvendelse om retningslinjer fordi de ikke har slike retningslinjer. Hvis dette stemmer, kan andelen offentlige organer som ikke har retningslinjer, være større enn det som fremkommer i denne rapporten.

2.3.2 Vurdering av retningslinjer ved hjelp av kunstig intelligens (KI)

Fra 2025 er det tatt i bruk en KI-modell for å vurdere retningslinjene for tolkebruk. Formålet med dette er å øke kapasiteten til å vurdere flere retningslinjer for 2025 og på sikt. Agenda Kaupang har benyttet seg av Chronos AI som underleverandør i utviklingen og treningen av denne KI-modellen. Modellen er trent opp i samarbeid mellom Chronos Als fageeksperter på KI og Agenda Kaupangs konsulenter.

Historiske skåringer fra 2023 og 2024 ble brukt aktivt for å etablere et konsistent vurderingsgrunnlag og som treningsdata for den videre modellutviklingen. Det ble gjennomført en serie arbeidsmøter for testing og justering av modellen. I disse møtene ble konkrete retningslinjer gjennomgått, med særlig vekt på tilfeller der det var avvik mellom tidligere manuelle vurderinger og modellens foreslåtte skår.

KI-modellen tar utgangspunkt i fire tidligere utarbeidede kontrollspørsmål. Ved testing og implementering av modellen på historiske skåringer, ble det vurdert at det var behov for noen justeringer i det opprinnelige skåringskjemaet fra 2021. I praksis innebar dette en mer inkluderende fortolkning av tilrettelegging for god tolkeskikk (kontrollspørsmål 3) og en strengere fortolkning av veiledning i fjerntolkning (kontrollspørsmål 4). Førstnevnte fortolkningsendring var med formål om å

¹⁰ Tilsvarende tall i 2024 var 57.

¹¹ [Innsynsguiden - Sivilombudet Hvor raskt må kravet behandles?](#)

sikre at KI-modellen fanger opp alle eksempler på tilrettelegging for god tolkeskikk. Sistnevnt var en presisering av at veiledning i fjerntolkning både skal inkludere veiledning i hvordan teknisk utstyr bør brukes og hvordan man bør legge til rette for god kommunikasjon ved fjerntolkning. Oppdatert skåringskjema er vedlagt i kapittel 8.1. De konkrete instruksene som er gitt KI-modellen finnes i vedlegg i kapittel 8.3.

Selve KI-løsningen fungerer som en stegvis analyseprosess. Først identifiserer modellen relevante tekstutdrag i retningslinjene som kan belyse de definerte kontrollspørsmålene. Deretter vurderes innholdet gjennom flere komplementære analyser, hvor både etterlevelse av formelle krav og graden av praktisk veiledning inngår i vurderingen. Resultatet er en samlet score for hvert kontrollspørsmål, med tilhørende dokumentasjon av vurderingsgrunnlaget.

Ved usikkerhet flagger KI-modellen dette per kontrollspørsmål per retningslinje. Alle retningslinjer som KI-modeller flagger med en usikker vurdering, er gjennomgått og kvalitetssikret av Agenda Kaupang.

3 Etterlevelse av § 4 om forbud av barn som tolk og § 6 om ansvar for å bruke tolk

Oppmerksomheten om offentlige organers ansvar for å bruke tolk har økt de siste årene, men ikke siden 2023 har et tilsyn sjekket om barn brukes til tolking eller annen formidling av informasjon. Andelen tilsyn som avdekket manglende bruk av tolk var lavere i 2025 enn tidligere år. Det er en positiv utvikling, samtidig som datagrunnlaget er begrenset.

3.1 § 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.

3.1.1 Resultat

Indikatoren til tolkeloven § 4 er *Tilsyn som avdekker bruk av barn som tolk*.

Vi har ikke funnet tilsyn som undersøkte hvorvidt barn ble brukt som tolk, gjennomført i 2025 (Tabell 5). Det innebærer at vi ikke har grunnlag for å beregne andel tilsyn som avdekker bruk av barn som tolk. Resultatet er det samme som i 2022 og 2024.

Tabell 5 Tilsyn som avdekker bruk av barn som tolk, 2022–2025.

	2022	2023	2024	2025
Antall tilsyn med bruk av barn som tolk	0	≥ 1	0	0
Hvorav antall tilsyn som avdekket bruk av barn som tolk	-	1	-	-
Andel tilsyn som avdekket bruk av barn som tolk	-	≤ 100 %	-	-

Kommentarer til resultatene

For å komme frem til resultatet for 2025, har vi 1) søkt gjennom alle Riksrevisjonens rapporter fra 2025, 2) sjekket om Tilsynskalenderen viser noen tilsyn med hjemmel i tolkeloven i 2025, 3) søkt gjennom statsforvalternes rapporter fra gjennomførte tilsyn i 2025, og 4) søkt gjennom kommunale forvaltningsrevisjonsrapporter fra 2025.¹²

Selv om det ikke har vært tilsyn de siste to årene som har undersøkt bruk av barn som tolk, har temaet blitt belyst på andre måter. I 2026 leverte Proba samfunnsanalyse og Agenda Kaupang en rapport om barn og unges erfaringer med å gi språklig bistand, og om offentlige organers etterlevelse av tolkeloven § 4 om bruk av barn som tolk.¹³ IMDi var oppdragsgiver. Undersøkelsen avdekket at kommunale tjenesters etterlevelse av tolkeloven § 4 i mange tilfeller er god, men samlet sett ikke tilstrekkelig. Den viste at ungdom i stor utstrekning brukes som språkhjelpere,

¹² <https://tilsynskalender.statsforvalteren.no/> ; <https://www.forvaltningsrevisjon.no/sok/>

¹³ Proba-rapport nr. 2026-4 *Barn og unges erfaringer med å gi språklig bistand*

både i møter med offentlige tjenester og i skriftlig kommunikasjon med tjenestene. Samtidig sannsynliggjør undersøkelsen at mange av disse situasjonene ikke omfattes av unntakene i tolkeloven § 4, det vil si nødssituasjoner eller tilfeller der det, ut fra hensynet til barnet og omstendighetene for øvrig, må anses forsvarlig. Proba samfunnsanalyse og Agenda Kaupang peker på at det er behov for økt bevissthet i offentlige tjenester om situasjoner der det er risiko for at barn yter språkhjelp og hvordan tjenestene skal etterleve tolkeloven § 4.

3.2 § 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 retts-sikkerhet 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.

3.2.1 Resultat

Indikatorene til tolkeloven § 6 er *Relative utgifter til tolk* og *Tilsyn som avdekker underforbruk av tolk*. Datagrunnlaget for å beregne *Relative utgifter til tolk* for 2025 vil bli tilgjengelig i løpet av høsten 2026. Vi vil derfor publisere resultatene i en egen rapport høsten 2026. Nedenfor omtaler vi den tilsynsbaserte indikatoren, det vil si *Tilsyn som avdekker underforbruk av tolk*.

Ved å søke gjennom Riksrevisjonens rapporter fra 2025, Tilsynskalenderen, statsforvaltners rapporter fra gjennomførte tilsyn i 2025 og kommunale forvaltningsrevisjonsrapporter fra 2025, fant vi 31 rapporter som belyste hvorvidt tolk ble brukt ved behov. 26 av disse var tilsyn som statsforvalterne eller Helsetilsynet hadde utført. Fem var kommunale forvaltningsrevisjoner.

Fire av de 31 rapportene hadde funn som tilsa at det var et underforbruk av tolk. Det utgjør 13 prosent av tilsynene. Tabell 6 oppsummerer resultatene.

Tabell 6 Tilsyn som avdekker underforbruk tolk, 2022–2025

	2022	2023	2024	2025
Antall tilsyn med bruk av tolk	0	≥ 2	11	31
Hvorav antall tilsyn som avdekket manglende bruk av tolk	-	1	2	4
Andel tilsyn som avdekket manglende bruk tolk	-	50 % ±	18 %	13 %

Tolkemonitor LOVs målinger de siste årene viser en tydelig økning i antall tilsyn som tematiserer bruk av tolk. I 2025 var det om lag tre ganger flere tilsyn enn i 2024 som undersøkte dette (Tabell 6). Samtidig var det en nedgang i andelen tilsyn som avdekket manglende bruk av tolk, fra 18 prosent i 2024 til 13 prosent i 2025. Datagrunnlaget er ikke stort nok til å slå fast at det viser en underliggende forbedring i offentlige organers tolkebruk, men kan indikere at oppmerksomheten på dette temaet har økt.

Resultatene fra 2025 viser at de fleste tilsynene fant tilfredsstillende bruk av tolk. Som i 2024 handlet tilsynene i 2025 hovedsakelig om tjenester slik som Navs økonomiske rådgivning, særskilt språkopplæring i skolen og individuell tilpasning av introduksjonsprogrammet. De retter

oppmerksomhet mot betydningen av god kommunikasjon for å ivareta rettssikkerhet og yte forsvarlig hjelp og tjeneste. Tilsynene viser først og fremst til intervjuer med ansatte og gjennomgang av rutiner og enkelte saksmapper som grunnlag for konklusjonen om at tjenestene brukte tolk ved behov. Til forskjell fra tidligere år, var det i 2025 også noen tilsyn som viste til intervjuer med deltakere i introduksjonsprogrammet, og at de bekreftet bruk av tolk.

Kommentarer til resultatene

Selv om datagrunnlaget ikke er stort nok til å slå fast at det er en underliggende forbedring i offentlige organers tolkebruk, er det oppmuntrende å se at oppmerksomheten om temaet har økt. Når en i 13 prosent av tilsynene finner manglende bruk av tolk, er det bedre enn tidligere år, men ikke godt nok. Etter vår vurdering bør det fortsatt rettes oppmerksomhet mot problemstillinger rundt tilstrekkelig bruk av tolk, både i offentlige organer og myndighetene som fører tilsyn med dem. Statsforvalterne utfører jevnlig tilsyn i tjenester der noen av brukerne har svake norskferdigheter. Selv om tilsynene kan handle om krav fra flere ulike lovverk, utgjør de også en god anledning til å belyse bruk av tolk.

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

Andelen tolkeoppdrag som blir gjennomført ved hjelp av kvalifiserte tolker har de siste årene gradvis blitt høyere. Trenden fortsatte i 2025. Andelen oppdrag med kvalifiserte tolker totalt sett var på 74 prosent, mot 68 prosent i 2024. Tilbake i 2020 var andelen nede i 48 prosent.

4.1 Bakgrunn

Tolkeloven § 7 fastslår:

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.

Agenda Kaupang har vurdert etterlevelsen av denne bestemmelsen ved å analysere hvor stor andel av oppdragene som utføres av tolker med ulike kvalifikasjonsnivåer i det aktuelle språket. For å gi et mer nyansert bilde av hvordan kravet om bruk av kvalifisert tolk praktiseres, har vi også delt opp tallene etter sektor og etter hvilken type virksomhet som formidler tolken. Det er verdt å merke seg at 2026 er det siste året hvor det kan dispenseres fra kravet om bruk av kvalifisert tolk.

Kvalifikasjonsnivåene A til E er hentet fra Nasjonalt tolkeregister. Samtlige nivåer anses som kvalifiserte etter tolkeloven, og det er i denne betydningen vi bruker begrepet «kvalifisert». Tolker uten dokumenterte kvalifikasjoner i språket de tolker i, klassifiseres som ukvalifiserte.

Tabell 7 gir en nærmere beskrivelse av de ulike kategoriene. Fra og med rapporteringsåret 2024 ble tolkene som yter tolking via NAVs tolketjeneste (for døve, hørselshemmede og personer med kombinert syns- og hørselshemming) inkludert i statistikken. Disse har normalt kvalifikasjonsnivå B, og i noen tilfeller nivå D.¹⁴

Tabell 7 Beskrivelse av kvalifikasjonsnivåene. Kilde: Nasjonalt tolkeregister

A: Statsautoriserte tolker med bachelorgrad i tolking

B: Tolker med bachelorgrad i tolking, eller statsautorisasjon og grunnemne

C: Statsautoriserte tolker

D: Tolker med grunnemne i tolking (for talespråktolker), eller tolkeutdanning fullført før bachelor i tegnspråk ble innført (tegnspråktolker)

E: Tospråklig kvalifikasjon og innføringskurs i tolkens ansvarsområde

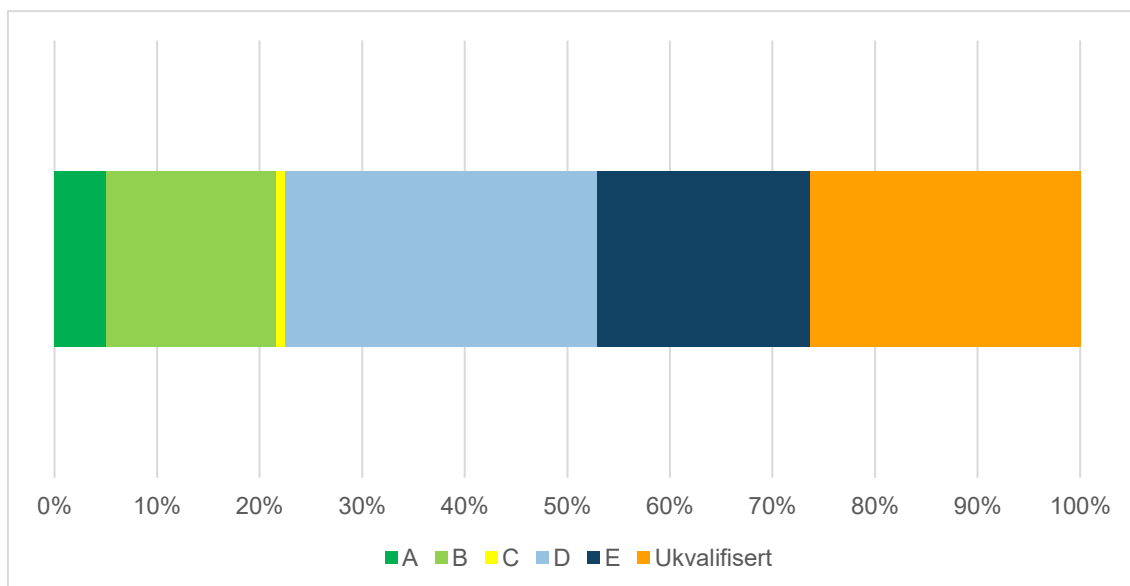
¹⁴ Forutsatt 90 og 10 prosent.

Det er verdt å merke seg at det ikke nødvendigvis er brudd på tolkelovens § 7 om man tildeler tolkeoppdrag til personer uten kvalifikasjoner. Tolkeloven har en fravikelsesadgang i § 7 andre ledd som åpner for dette, for eksempel på språk hvor det ikke finnes tilgjengelige kvalifiserte tolker. Tolkemonitor SPRÅK viser til at det mangler kvalifiserte tolker i litt over 40 språk, men at samlet oppdragsmengde for disse utgjør omkring 0,5 prosent av offentlig sektors samlede tolkebehov. Det er også andre fravikelsesgrunner, slik som at samtalen/møtet har en slik hastegrad at det ikke er forsvarlig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig.

4.2 Resultat

Figur 1 viser våre estimater av tolkeoppdrag i 2025 fordelt på tolkenes kvalifikasjonsnivå. Samlet sett estimeres det at det ble gjennomført over 1 430 000 tolkeoppdrag i Norge i 2025.

Figuren viser at til sammen 23 prosent av oppdragene i 2025 ble utført av tolker på de tre høyeste kvalifikasjonsnivåene, det vil si tolker på nivå A–C. Ca. 30 prosent ble utført av tolker med tolkeutdanning (nivå D) og ca. 21 prosent av tolker med tospråklig kvalifikasjon og innføringskurs i tolkens ansvarsområde (nivå E). De resterende 26 prosent av oppdragene ble dekket av personer uten tolkefaglige kvalifikasjoner.



Figur 1 Overordnet fordeling av oppdrag i 2025 fordelt på tolkens kvalifikasjonsnivå.

4.2.1 Sektorfordeling 2025

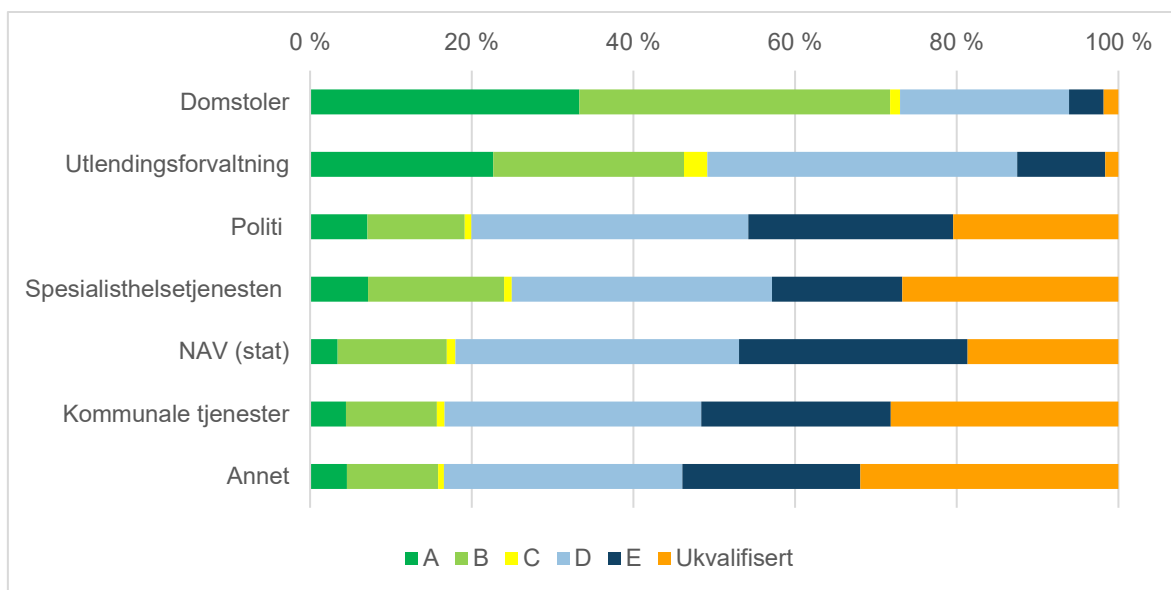
Som en del av indikatoren analyserer vi også hvordan bruken av kvalifiserte tolker varierer på tvers av ulike deler av offentlig sektor. Det er betydelige forskjeller i omfanget av tolkeoppdrag mellom sektorene. Inndelingen er basert på overordnede data, og i noen tilfeller også anslag, noe som innebærer at den ikke gir et finmasket eller fullstendig bilde av tolkeaktiviteten innenfor hver enkelt sektor. Tabell 8 viser hvordan hver sektor er operasjonalisert i denne sammenhengen.

Tabell 8 Forklaring på hva som inngår i hver sektor

Sektor	Kildegrunnlag og avgrensning
Kommunal sektor	Oppdrag bestilt gjennom kommunal tolketjeneste og/eller kostnadsført i kommunale regnskaper (hvis privat tolkeformidler). Inkluderer alle kommunale sektorer (helse, skole, kommunal Nav og så videre).

Spesialisthelsetjenesten	Dekker helseforetak, sentral helseforvaltning og avtalespesialister. Oppdrag gjennomført av tolkesentralen Oslo universitetssykehus (OUS) / Lovisenberg / Finnmarkssykehuset, eller via Sykehusinnkjøpsavtaler.
Nav (stat)	Oppdrag via Navs rammeavtale, for statlig del av Nav. ¹⁵
Politi	Oppdrag via egen formidling i Oslo politidistrikt, Politiets utlendingsenhet (PU) og Politiets sikkerhetstjeneste (PST), og politiets felles innkjøpsavtale.
Domstol	Oppdrag via domstolens felles system for tolkebestilling. Inkluderer ikke oppdrag til privatpersoner/firmaer i forbindelse med rettsaker.
Utlendingsforvaltningen	Oppdrag for Utlendingsdirektoratet og Utlendingsnemnda.
Annet	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 og så videre).

Vår beregning av andel tolkeoppdrag fordelt på tolkenes kvalifikasjonskategori og sektor er vist i Figur 2.



Figur 2 Tolkeoppdrag fordelt på tolkens kvalifikasjonsnivå og sektor.

Domstolene tildeler som tidligere nærmest utelukkende tolkeoppdragene til tolker med dokumenterte kvalifikasjoner, og en klar majoritet er på nivå A og B.

Utlendingsforvaltningen har sin egen løsning for å formidle tolker, og dekker også for det aller meste sitt tolkebehov med kvalifiserte tolker. Sammenlignet med domstolene bruker utlendingsforvaltningen en høyere andel på nivåene D og E.

Politiet har flere ulike løsninger: noen enheter (som PST, Oslo politidistrikt og PU) har løsninger i egenregi for å dekke virksomhetenes tolkebehov, mens resten bruker private formidlingsbyråer

¹⁵ Navs tolketjeneste for døve, hørselshemmede og personer med kombinert syns- og hørselshemming er ikke inkludert her, siden denne betjener hele offentlig sektor, ikke bare Nav.

gjennom en felles rammeavtale inngått av Politiets fellestjenester. Politiet ser ut til å få dekket det meste av tolkebehovet med kvalifiserte tolker, selv om flertallet av tolkene er på nivå D og E.

Spesialisthelsetjenesten bruker både egne tolketjenester (som Tolkesentralen ved OUS, Lovisenberg og Finnmarksykehuset) og kjøper tjenester gjennom Sykehusinnkjøp HF. Totalt sett over 70 prosent av oppdragene i spesialisthelsetjenesten er tildelt til kvalifiserte tolker.

Nav (statlig del) kjøper tolketjenester fra private tolkebyråer gjennom en felles rammeavtale. NAV har gjennom rammeavtalen oppnådd en andel kvalifiserte tolker på over 80 %. Ca. 18 prosent av tolkeoppdragene er utført av tolker i de høyeste kategoriene (A–C).

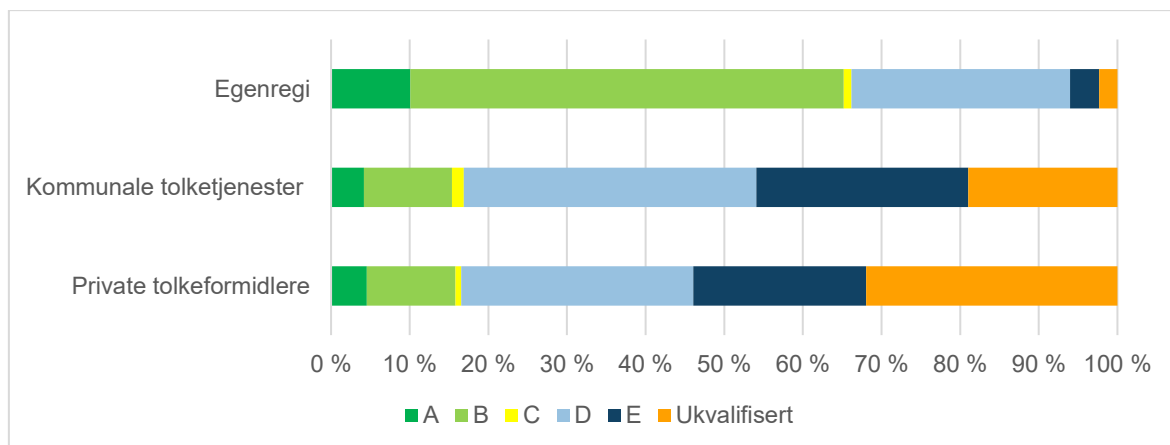
Kommuner har enten egne kommunale eller interkommunale tolketjenester, eller bruker private formidlingsbyråer til å dekke behovet for tolk. Vi estimerer at om lag 72 prosent av tolkeoppdragene i kommunene utføres av kvalifiserte tolker.

I kategorien «annet» finner vi en rekke ulike private aktører som utfører oppdrag for det offentlige, som fastleger, tannleger, og private helseaktører, asylmottak, skoler og barnehager. Her inngår også interkommunale selskaper og andre offentlige virksomheter. Det er mange slike aktører, men de fleste enkeltvirksomhetene har relativt få oppdrag. Vi har lite informasjon om hvor stor denne gruppen er, og hvordan oppdragene fordeler seg, slik at disse tallene er usikre og basert på estimater. Tallene bygger på rapporter fra private tolkeformidlere.

4.2.2 Fordeling på organisatoriske løsninger 2025

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

1. Offentlige aktører med tolking i egenregi (inkl. Nav tolketjeneste)
2. Kommunale tolketjenester
3. Private tolkeformidlere



Figur 3 Andel tolkeoppdrag fordelt på tolkens kvalifikasjonsnivå, etter organisatorisk løsning.

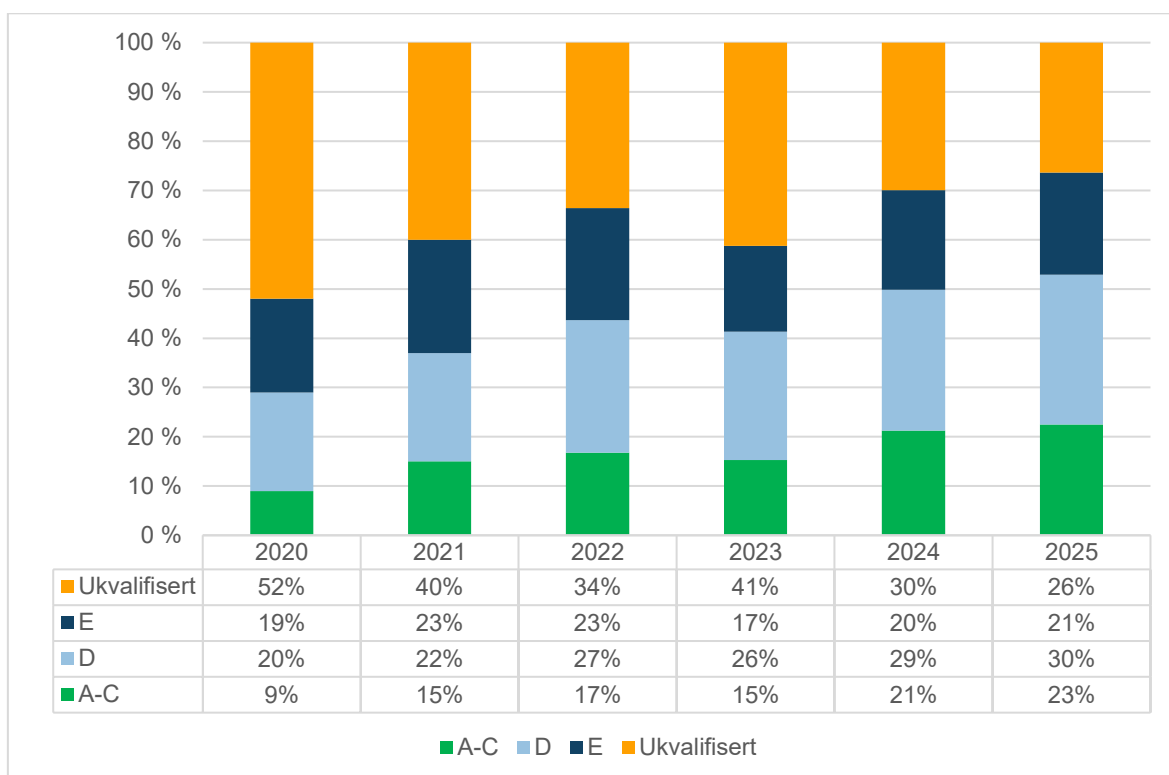
Tallene fra kommunale tolketjenester og offentlige aktører med egenregi, er nesten fullstendige. Når det gjelder kvalifikasjonsnivå fra private tolkeformidlere, bygger tallene på et mindre datagrunnlag og er derfor mer usikre.

Offentlige aktører med egenregiløsninger bruker i større grad kvalifiserte tolker enn kommunale og private formidlere. Kommunale tolkeformidlerne brukte i 2025 en lavere andel ukvalifiserte tolker enn private formidlingsbyråer.

4.2.3 Resultatet sammenliknet med tidligere år

Trenden viser at andelen tolkeoppdrag som gjennomføres ved hjelp av kvalifiserte tolker har økt de siste årene. Andelen oppdrag med kvalifiserte tolker totalt sett har økt fra 48 prosent til 74 prosent fra 2020 til 2025. Det ser også ut til at andelen i de øvre kvalifikasjonsnivåene har økt: andelen oppdrag gjennomført av tolker på nivå A-C har økt fra 9 prosent i 2020 til 22 i 2025.

Det er verdt å nevne at oppdragene fra Navs tolketjeneste (tolking til døve, hørselshemmede og personer med kombinert syns- og hørselshemming) ble inkludert i statistikken fra og med 2024. Siden dette er ca. 70 000 oppdrag gjennomført utelukkende av kvalifiserte tolker, trekker dette statistikken opp, når man sammenligner 2024 og 2025 med tidligere år. Det er like fullt en underliggende trend uavhengig av dette, der flere og flere oppdraget gjennomføres med kvalifiserte tolker.



Figur 4 Utvikling i andelen oppdrag med kvalifiserte tolker 2020–2025.

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

Det er en viss positiv utvikling sammenlignet med tidligere år, særlig ved at færre virksomheter står helt uten retningslinjer. Fra 2024 til 2025 har andelen virksomheter som har retningslinjer som ikke oppfyller kravene eller som mangler retningslinjer redusert fra 33 prosent til 19 prosent. I 2025 vurderes dessuten 17 prosent av de offentlige organene å ha retningslinjer som oppfyller kravene fullt ut, mens 64 prosent har retningslinjer som oppfyller kravene delvis. Andelen virksomheter med retningslinjer fullt i henhold til kravene har dog ikke økt vesentlig fra 2024.

5.1 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.

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 fjermtolkning.

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

For å måle i hvilken grad offentlige virksomheters retningslinjer oppfyller kravene, har vi samlet inn og vurdert retningslinjer etter fire kontrollspørsmål.

5.2 Kontrollspørsmål for vurdering av retningslinjer

Hver retningslinje er gjennomgått og vurdert på bakgrunn av fire kontrollspørsmål utledet av tolkeforskriften. For at en retningslinje vurderes som helt i tråd med krav og få full skår (2) må retningslinjene vurderes til «ja» på samtlige av de fire kontrollspørsmålene. Dersom retningslinjene får et «nei» på ett av de fire spørsmålene blir retningslinjen vurdert som delvis etterlevende og får skår 1. Dersom retningslinjene får «nei» på samtlige spørsmål, eller vi er blitt opplyst om at virksomheten ikke har retningslinjer, blir skåren 0.

Følgende fire kontrollspørsmål undersøkes i gjennomgangen av retningslinjene:



Figur 5 Fire kontrollspørsmål for gjennomgang av retningslinjer.

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

Svaret er «ja» på dette spørsmålet hvis retningslinjen beskriver hvordan man bestiller tolk, herunder 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?**

Svaret er «ja» på dette spørsmålet hvis retningslinjen viser til situasjoner som er spesifikke for den aktuelle virksomheten / offentlig organet, hvor det er nødvendig å bruke tolk. Beskrivelser og forklaringer må antas å gi ekstra beslutningsstøtte for ansatte som bruker retningslinjen, utover det som står i lov og forskrift.

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

Tolkeforskriften sier blant annet at retningslinjene skal inneholde veiledning i bruk av tolk. Tilfredsstillende bruk av tolk innebærer å legge til rette for at tolken kan utøve god tolkeskikk. God tolkeskikk er beskrevet i tolkeforskriften §§ 3–8 og handler blant annet om at tolken skal ha tilfredsstillende tolkefaglig kompetanse, oversette nøyaktig det som sies, ikke utføre andre oppgaver under tolkeoppdraget, opptre upartisk og at faglige og praktiske forhold ligger til rette for at tolkingen kan gjennomføres på en forsvarlig måte. Oppdragsgiver kan bidra til et tilfredsstillende tolkeoppdrag ved å kjenne til, legge til rette for, og følge opp tolken på disse punktene. Av den grunn undersøkes det hvorvidt retningslinjene inneholder veiledning i hvordan legge til rette for et oppdrag i tråd med god tolkeskikk.¹⁶ Hvis retningslinjen viser til ett eller flere elementer av god tolkeskikk, og forklarer hvordan tolkebruger¹⁷ kan bidra til at tolkede samtaler og møter i virksomheten gjennomføres på en måte hvor tolken ivaretar god tolkeskikk før, under og/eller etter tolkeoppdraget, er svaret «ja».

¹⁶ Agenda Kaupang har kommet frem til denne forståelsen i samråd med IMDi.

¹⁷ Med tolkebruger menes her den ansatte/fagpersonen i det offentlige organet som trenger hjelp av en tolk for å kommunisere forsvarlig med en minoritetsspråklig.

- **Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan man gjennomfører en samtale ved hjelp av fjerntolkning, herunder hvordan de tekniske løsningene brukes og hvordan man legger til rette for god kommunikasjon ved fjerntolkning?**

Svaret er «ja» på dette spørsmålet hvis retningslinjen viser til hvordan tolkebrukeren legger til rette for god kommunikasjon spesifikt ved fjerntolkning og hvordan tekniske løsninger brukes. Hvis retningslinjen inneholder både veiledning i bruk av teknisk utstyr og kommunikasjon ved fjerntolkningssituasjoner er svaret «ja». Ved forekomst av kun ett av elementene er svaret «nei»¹⁸.

Fra 2025 har vi tatt i bruk kunstig intelligens for å vurdere retningslinjene¹⁹. I forbindelse med dette har en strengere fortolkning av kontrollspørsmål 4 om fjerntolkning og en mer inkluderende fortolkning av kontrollspørsmål 3 om god tolkeskikk blitt lagt til grunn. I årets analyse ser vi at rangeringen av manglende etterlevelse på de ulike kontrollspørsmålene samsvarer med tidligere funn. Derfor vurderer vi at denne justeringen ikke har påvirket de samlede dataene betydelig, og at det derfor mulig å trekke konklusjoner om utviklingstrekk fra tidligere år. Oppdatert skåringskjema for 2025 og eksempler på vurdering av retningslinjer finnes i vedlegget.

5.3 Resultat

Det samlede resultatet presenteres innledningsvis, etterfulgt av resultat per type offentlig organ. Avslutningsvis presenteres resultatene per kontrollspørsmål.

5.3.1 Oppsummert resultat

I Tabell 9 presenteres en oppsummering av resultatene for samtlige offentlige organer der retningslinjene har blitt kartlagt. Det inkluderer alle undersøkte kommuner og fylkeskommuner, helseforetak og andre statlige virksomheter.

Tabell 9 Andel retningslinjer som ikke, delvis eller helt etterlever kravene, 2022–2024.

Har offentlige organer retningslinjer som helt eller delvis etterlever kravene?	2022	2023	2024	2025
Nei (skår 0)	35 %	36 %	33%	19 %
Ja, delvis (skår 1)	50 %	51 %	52 %	64 %
Ja, helt (skår 2)	15 %	13 %	15 %	17 %
Antall vurderte retningslinjer	116	77	60	105

For 2025 vurderes 19 prosent av kartlagte retningslinjer å ikke være i tråd med krav, enten fordi organene opplyste at de ikke hadde retningslinjer, eller fordi tilsendt dokumentasjon ikke var i henhold til noen av kravene. Totalt sett ble 64 prosent av retningslinjene vurdert som delvis i henhold til krav og 17 prosent som helt i henhold til krav.

Helhetsbildet i Tabell 9 er i tråd med gjennomgangen av de ulike typer offentlige organer: Det er jevnt over en nedgang i andel retningslinjer som får skår 0 på tvers av de ulike organene, samtidig som den positive utviklingen i stor grad vises gjennom en større andel retningslinjer som blir vurdert delvis i tråd med kravene.

¹⁸ Agenda Kaupang har kommet frem til denne forståelsen i samråd med IMDi og denne definisjonen er ny fra 2025.

¹⁹ Hvordan KI er tatt i bruk er beskrevet i delkapittel 2.3.2.

For retningslinjene som blir vurdert helt i tråd med kravene i tolkeforskriften, ser vi samlet en svak positiv utvikling med oppgang på to prosent fra 15 til 17 prosent fra 2024 til 2025. Denne svakt positive endringen kan i stor grad tilskrives en positiv utvikling i kommunene og fylkeskommune, mens helseforetakene og andre statlige virksomheter har hatt andeler som i større grad ligner tidligere år, når det gjelder fullt ut etterlevende retningslinjer.

Totalt sett fremkommer det fra våre tall at retningslinjene delvis har blitt mer i henhold til lovens krav de siste to årene, men at det ikke har vært en vesentlig økning i andelen retningslinjer som er fullt ut i tråd med kravene i tolkeforskriften. Det gjenstår derfor fortsatt et behov for å forbedre offentlige organers arbeid med retningslinjer for bruk av tolk.

5.3.2 Resultater fra kommunene og fylkeskommunene

Tabell 10 viser at kun 20 prosent av de tilfeldig valgte kommunene i 2025 ikke hadde retningslinjer for bestilling og bruk av tolk. Videre hadde 64 prosent av kommunene retningslinjer som delvis etterlevde kravene, mens 16 prosent av kommunene hadde retningslinjer som etterlevde kravene helt.

Tabell 10 Andel kommunale og fylkeskommunale retningslinjer som ikke, delvis eller helt etterlever kravene, 2022–2024.

Har kommunen retningslinjer som helt eller delvis etterlever kravene?	2022	2023	2024	2025
Nei (skår 0)	32 %	31 %	40 %	20 %
Ja, delvis (skår 1)	58 %	62 %	51 %	64 %
Ja, helt (skår 2)	11 %	6 %	9 %	16 %
Antall vurderte retningslinjer	66	35	35	75

Retningslinjer som delvis etterlevde kravene i 2025 utgjorde 49 av 76 vurderte retningslinjer. For de 49 retningslinjene som delvis etterlevde kravene var den vanligste mangelen veiledning i gjennomføring av fjerntolkning. Kun av 6 av 49 retningslinjer som delvis etterlevde kravene inneholdt veiledning i fjerntolkning. Dessuten var det kun 22 av de 49 retningslinjene som inneholdt en beskrivelse av virksomhetsspesifikke situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk, og 38 inneholdte veiledning i tilrettelegging for god tolkeskikk. Kun 9 av de delvis etterlevende retningslinjene manglet en beskrivelse av fremgangsmåte for å bestille tolk. Rangeringen av disse manglene tilsvarer funnene i tidligere års rapporter.

Gjennomgangen fra 2025 viser en betydelig fremgang fra tidligere år. Sammenlignet med 2024 så har andelen kommuner som ikke har retningslinjer halvert seg fra 40 til 20 prosent. Fra 2024 til 2025 har det vært nær en fordobling i andel kommuner som retningslinjer som helt etterlever kravene. Andel har gått fra 9 prosent i 2024 til 16 prosent i 2025. Dessuten har det vært en økning på 13 prosent i andel kommuner som har retningslinjer som inneholder minst ett av elementene fra de fire kontrollspørsmålene. Vi ser dermed at en del kommuner og fylkeskommuner har fått på plass retningslinjer, men at en overvekt av retningslinjene ikke fullt ut etterlever kravene.

Samtidig er det et betydelig antall kommuner og fylkeskommuner som har mottatt forespørselen om oversendelse av retningslinjer, som ikke har besvart vår henvendelse (se kap. 2.3). Hvorvidt disse kommunene har retningslinjer som delvis eller helt etterlever kravene eller ikke har vi ikke grunnlag til å vurdere.

5.3.3 Resultater fra helseforetakene

Som tidligere år er også alle tilsendte retningslinjer fra helseforetakene blitt vurdert opp mot kontrollspørsmålene. Resultatet er oppsummert i Tabell 11.

Tabell 11 Andel retningslinjer fra helseforetak som ikke, delvis eller helt etterlever kravene, 2022–2024.

Har helseforetaket retningslinjer som helt eller delvis etterlever kravene?	2022	2023	2024	2025
Nei (skår 0)	0 %	0 %	0 %	0 %
Ja, delvis (skår 1)	71 %	62 %	70 %	75 %
Ja, helt (skår 2)	29 %	38 %	30 %	25 %
Antall vurderte retningslinjer	17	13	10	12

Som det fremkommer av Tabell 11, var det ingen av helseforetakene som svarte som ikke hadde retningslinjer, eller som ikke oppfylte noen av kravene til retningslinjer. 75 prosent av foretakene, det vil si ni foretak, hadde retningslinjer som delvis oppnådde kravene. Det var i 2025 tre helseforetak som hadde retningslinjer som oppfylte alle kravene. Det er samme antall som i 2024. For 2025 er utvalget større med to helseforetak. Totalt ligner disse tallene funnene fra tidligere år.

Blant retningslinjene som bare delvis oppfylte kravene, hadde alle en beskrivelse av fremgangsmåte for bestilling av tolk. Kun tre av ni retningslinjer manglet veiledning i hvordan tolkebruker kan legge til rette for god tolkeskikk, mens fem av ni retningslinjer manglet angivelse av virksomhetsspesifikke situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk. Hele åtte av ni retningslinjer som delvis etterlevde kravene manglet veiledning i gjennomføring av fjerntolkning. Også i 2022, 2023 og 2024 var det tilsvarende mange retningslinjer som manglet en beskrivelse av fremgangsmåte for fjerntolkning. Totalt så ligner rangeringen av disse manglene i retningslinjene funn fra tidligere år.

I denne undersøkelse er helseforetakene den sektoren som i størst grad har retningslinjer som totalt sett har retningslinjer som delvis eller helt etterlever kravene. Dette er også i tråd med funn fra tidligere år. Av 1,4 millioner tolkeoppdrag i 2025, sto spesialisthelsetjenesten for om lag 235 000. Helseforetakene utgjør derfor en vesentlig del av tolkebruket i Norge og det er derfor særlig viktig at retningslinjene er i tråd med krav og nyttige for tolkebrukerne i denne sektoren.

5.3.4 Resultater fra andre statlige virksomheter

Alle retningslinjene som ble sendt inn fra andre statlige virksomheter, ble vurdert. Det inkluderte også retningslinjer fra fire statlige virksomheter som ikke hadde aktivitet med bruk for tolk i 2025. Dersom virksomhetene ikke har jevnlig bruk for tolk, er de etter tolkeloven ikke pålagt å ha disse retningslinjene. Disse retningslinjene er også inkludert i vurderingen.

Retningslinjene kom blant annet fra statlige virksomheter innen arbeid og inkludering, justis og samferdsel, samt helse. Resultatene er oppsummert i Tabell 12.

Tabell 12 Andel retningslinjer fra andre statlige virksomheter som ikke, delvis eller helt etterlever kravene, 2022–2024.

Har virksomheten retningslinjer som helt eller delvis etterlever kravene?	2022	2023	2024	2025
Nei (skår 0)	61 %	59 %	40 %	29 %
Ja, delvis (skår 1)	24 %	31 %	40 %	53 %
Ja, helt (skår 2)	15 %	10 %	20%	18 %
Antall vurderte retningslinjer	33	29	15	17 ²⁰

I Tabell 12 fremkommer det at 29 prosent 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. Det utgjør fem retningslinjer. Av de vurderte retningslinjene var det videre 53 prosent som delvis etterlever kravene ved tilstedeværelse av minst ett og maks tre av de fire kontrollspørsmålene. Det var totalt tre av sytten retningslinjer som ble vurdert som full etterlevende av kravene med skår 2. Det tilsvarer 18 prosent.

Blant de ni retningslinjene som bare var delvis i henhold til krav, var det to som manglet en beskrivelse av hvordan man bestiller tolk, og tre som manglet veiledning i hvordan man tilrettelegger for god tolkeskikk. Fem av ni manglet imidlertid en beskrivelse av situasjoner det foreligger plikt til bruk av tolk med henvisning til den konkrete virksomheten. Kun en av ni retningslinjer inneholdte veiledning i hvordan man gjennomfører fjerntolkning. For dette kontrollspørsmålet ser vi en negativ endring fra 2024, der tre av seks, altså halvparten, inneholdte veiledning i fjerntolkning. Det har imidlertid vært en positiv utvikling ved kontrollspørsmålet om god tolkeskikk, der det i 2024 var fem av de seks retningslinjene manglet veiledning i hvordan oppdragsgiver kan legge til rette for at tolken ivaretar god tolkeskikk.

Disse endringene har trolig sammenheng med en oppdatert fortolkning av disse to kontrollspørsmålene i forbindelse med av bruk av KI til vurdering av retningslinjene. Her har det blitt lagt til grunn en strengere fortolkning av kontrollspørsmål 4 om fjerntolkning og en mer inkluderende fortolkning av kontrollspørsmål 3 om god tolkeskikk. Vi vurderer imidlertid at de samlede vurderingene av retningslinjene ikke er påvirket av denne fortolkningsnyansen.

Som nevnt mottok vi retningslinjer fra fire statlige virksomheter som ikke hadde aktiviteter med bruk for tolk i 2025. Av disse fire retningslinjene ble alle vurdert til å delvis etterleve kravene, der alle inneholdte en beskrivelse av fremgangsmåte for bestilling av tolk og alle manglet veiledning i gjennomføring av fjerntolkning. Kun av en disse retningslinjene angav en virksomhetsspesifikk situasjon der plikt for tolkebruk foreligger og kun en ga veiledning i tilrettelegging for god tolkeskikk.

Fra 2024 til 2025 har andelen statlige virksomheter uten retningslinjer gått ned fra 40 til 29 prosent, tilsvarende en nedgang på 11 prosent. Dessuten vises en vesentlig økning i andel retningslinjer som vurderes som delvis etterlevende med en oppgang på 13 prosent fra 40 prosent i 2024 til 53 prosent i 2025. Andelen retningslinjer som ble vurdert helt i tråd med krav ligner på tallene fra 2024. Selv om det er en viss positiv utvikling er fremdeles i tolkelovens fjerde virkeår flere statlige virksomheter som ikke i tilstrekkelig grad etterlever tolkeloven § 9.

²⁰ Disse 17 retningslinjene inkluderer retningslinjer fra fire statlige virksomheter som ikke hadde aktivitet med bruk for tolk i 2025, men som likevel har retningslinjer for tolkebruk og har oversendt disse. Tidligere år har det ikke vært virksomheter som har retningslinjer, men ikke har hatt tolkebruk, som har oversendt disse. Inkluderingen av disse er derfor nytt fra 2025.

Samtidig kan det pekes på at det er positivt at det fremkommer eksempler på statlige virksomheter ikke som er lovpålagt å ha retningslinjer, men som har det allikevel.

5.3.5 Resultater på tvers av kontrollspørsmål

Under fremkommer en oppsummering av hvilke elementer de ulike retningslinjene inneholder på tvers av type offentlig organ. Tabell 13 presenterer antall retningslinjer og prosentandeler der de ulike kontrollspørsmålene blir vurdert som til stede. Tabellen inneholder kun tall for oversendte og vurderte retningslinjer, det inkluderer totalt 88 retningslinjer. Virksomheter som har oppgitt at de ikke har retningslinjer er derfor ikke inkludert i tabellen under.

Tabell 13 Antall retningslinjer og prosentandeler der svaret er «ja» på de fire respektive kontrollspørsmålene

Har offentlige organer retningslinjer etterlever kravene per enkelt kontrollspørsmål per 2025?		Antall retningslinjer som vurderes som godkjent per kontrollspørsmål	Andel retningslinjer som vurderes som godkjent per kontrollspørsmål (oppgitt i prosent)
1	Inneholder retningslinjene en beskrivelse av fremgangsmåten for å bestille tolk som omtaler hvor man henvender seg?	74	84 %
2	Inneholder retningslinjene en angivelse av situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk, med henvisning til virksomheten eller sektoren?	48	55 %
3	Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan oppdragsgiver kan legge til rette for at tolken ivaretar god tolkeskikk?	68	77 %
4	Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan man gjennomfører en samtale ved hjelp av fjerntolking, herunder hvordan de tekniske løsningene brukes og hvordan man legger til rette for god kommunikasjon ved fjerntolking?	26	30 %

I Tabell 13 Antall retningslinjer og prosentandeler der svaret er «ja» på de fire respektive kontrollspørsmålene fremkommer det at 84 prosent av alle retningslinjer inneholder en beskrivelse av fremgangsmåte for bestilling av tolk. Det tilsvarer 74 av 88 retningslinjer. Videre inneholder 77 prosent av de 88 gjennomgåtte retningslinjene en veiledning i hvordan tolkebruker bør tilrettelegge for god tolkeskikk. Litt over halvparten (55 prosent) av disse retningslinjene angir en virksomhetsspesifikk situasjon der det foreligger plikt til bruk av tolk, mens under en tredjedel (30 prosent) av retningslinjene inkluderer veiledning i hvordan man gjennomfører en samtale ved hjelp av fjerntolking. Denne rangeringen av tilstedeværelse og fravær av de ulike elementene ligner i stor grad rangeringen innen de ulike offentlige organene.

Fra rapporten Tolkemonitor SPRÅK, som omhandler første halvår av 2025, vet vi at telefontolking var den aller mest utbredte tolkeformen i offentlig sektor, og at 75 prosent av tolkeoppdragene ble gjennomført over telefon. 23 prosent av oppdragene var fremmøtetolkning, og 2 prosent av

oppdragene ble gjennomført som skjermtolgingsoppdrag.²¹ Med tanke på hvor utbredt fjerntolking er, er det ikke tilfredsstillende at under en tredjedel av retningslinjene hadde en beskrivelse av hvordan fjerntolking skulle gjennomføres.

5.4 Resultatet sammenlignet med tidligere år

Denne indikatoren ble også omtalt i Tolkemonitor LOV for 2021, 2022, 2023 og 2024. I forhenværende årene har det ikke vært tegn på en tydelig forbedring i etterlevelsen av § 9 siden tolkeloven trådte i kraft i 2022. Fra 2025 ser vi dog at det er en minsket prosentandel av tilfeller der organene opplyste at de ikke hadde retningslinjer, eller at tilsendt dokumentasjon ikke var i henhold til noen av kravene sammenlignet med tidligere år. Prosentandelen retningslinjer som vurderes i helt i henhold til kravene i tolkeforskriften har dog ikke hatt en betydelig økning.

Overordnet kan vi dermed beskrive en viss positiv utvikling, men fortsatt understreke behovet for videre veiledning og utvikling av gode retningslinjer for bruk av tolk i offentlig sektor.

²¹ [Oslo Economics \(2025\) Tolkemonitor SPRÅK: Offentlige organers behov for tolketjenester første halvår 2025 \(pdf\)](#)

6 Etterlevelse av § 12 om tilsyn

Selv om flere tilsyn undersøkte offentlige organers bruk av tolk, var det knapt noen som hjemlet kontrollpunktene i tolkeloven. Det er uheldig fordi referanse til tolkeloven er egnet til å gjøre tilsynene mer treffsikre, trekke tilsynsobjektene oppmerksomhet til tolkeloven, kravene som følger av den, og veiledningen som IMDi har gjort tilgjengelig.

6.1 Bakgrunn

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.

6.2 Resultat

Indikatorerne til tolkeloven § 12 om tilsyn er *Antall statlige tilsyn med tolkeloven* og *Antall kommunale forvaltningsrevisjoner med tolkeloven*. Tabell 14 og Tabell 15 gjengir resultatene for 2025 og årene før.

Tabell 14 Statlige tilsyn om etterlevelse av tolkeloven, 2022–2025.

	2022	2023	2024	2025
Antall statlige tilsyn med tolkeloven	0	≥ 2	0	1

Tabell 15 Kommunale forvaltningsrevisjoner om etterlevelse av tolkeloven, 2022–2025.

	2022	2023	2024	2025
Antall kommunale forvaltningsrevisjoner med tolkeloven	0	0	0	1

6.2.1 Kommentarer til resultatene

Stat

Grunnlaget for opptellingen av gjennomførte statlige tilsyn er arbeidet til Riksrevisjonen og andre tilsynsmyndigheter som kan tenkes å gjøre undersøkelser i offentlige tjenester der tolking er aktuelt. Vi har kommet frem til antallet statlige tilsyn ved å gå gjennom Riksrevisjonens rapporter fra 2025, og ved å gjøre søk i Tilsynskalenderen.²² Tilsynskalenderen er en oversikt over planlagte, samordnede og gjennomførte tilsyn som statsforvalterne, diverse andre statlige tilsynsmyndigheter og revisjonensenheter for kommunal revisjon skal utføre eller har utført.

Vi har også lastet ned samtlige rapporter fra statsforvalternes tilsyn gjennomført i 2025, totalt 389 dokumenter, og søkt gjennom disse. Vi fant ett dokument som viste til tolkeloven: *Statsforvalteren i Innlandets rapport fra tilsyn med fengselshelsetjenesten Vestoppland fengsel, avd. høysikkerhet Gjøvik*. Statsforvalteren i Innlandet intervjuet helsepersonell, gikk gjennom

²² <https://tilsynskalender.statsforvalteren.no/>

pasientjournal og rutiner, og fant at innsattes informasjons- og medvirkningsrett var ivaretatt, inkludert bruk av kvalifisert tolk ved behov. Statsforvalteren i Innlandets rapport viste eksplisitt til tolkeloven som en av kildene til kravene som ble lagt til grunn. Ellers refererte ingen av de 389 dokumentene til tolkeloven. Vi har også søkt gjennom samtlige rapporter fra Riksrevisjonen i 2025 uten å få treff.

Selv om kun ett av de statlige tilsynene refererte til tolkeloven og uttrykkelig undersøkte etterlevelse med §§ 4 eller 6 til 9, var det flere eksempler på tilsyn der statsforvalterne undersøkte bruk av tolk. Vi fant 26 eksempler på statlige tilsyn som omtalte hvorvidt tolk ble brukt ved behov. Vi bruker disse tilsynene som grunnlag for indikatoren på § 6 om ansvar for å bruke tolk, jf. delkapittel 3.2.

Kommune

Grunnlaget for opptellingen av kommunale forvaltningsrevisjoner er søk i registeret til NKRF over forvaltningsrevisjoner, selskapskontroller og eierskapskontroller, med søkemotoren forvaltningsrevisjon.no.²³ Det var fem forvaltningsrevisjoner som belyste hvorvidt tolk ble brukt ved behov, men kun én som viste eksplisitt til krav i tolkeloven. Det er Kommunerevisjonen i Oslo kommunes rapport 8/2025 *Forebygging av kriminalitet blant ungdom i Osloskolen*.

Kommunerevisjonen rettet oppmerksomheten mot to skoler, og fant ved gjennomgang av enkeltsaker at skolene så ut til å bruke tolk der det var relevant.

Vår vurdering

Samlet sett var det 31 statlige tilsyn og kommunale forvaltningsrevisjoner som undersøkte bruk av tolk, men bare to som viste eksplisitt til tolkeloven som kilde. Det var med andre ord kun to tilsyn med offentlige organers etterlevelse av tolkeloven. Når statlige og kommunale myndigheter som fører tilsyn med offentlige organer skal undersøke forhold som bruk av tolk og retningslinjer for bestilling og bruk av tolk, ville det være en fordel om de hjemlet undersøkelsen i tolkelovens bestemmelser. Slik henvisning er egnet til å gjøre tilsynene mer treffsikre, trekke tilsynsobjektene oppmerksomhet til tolkeloven, kravene som følger av den, og veiledningen som IMDi har gjort tilgjengelig.

²³ <https://www.forvaltningsrevisjon.no/sok/>

7 Anbefalinger til videre arbeid

Rapporten har pekt på en gradvis og kontinuerlig forbedring på flere områder: bruk av kvalifisert tolk, tilsyn og retningslinjer. Det er imidlertid grunn til å stille om utviklingstakten er hurtig nok. Vi anbefaler under noen tydelige grep for å adressere det vi vurderer som utfordringer ved etterlevelse av tolkeloven.

7.1 Tiltak for å øke bruken av kvalifiserte tolker

Selv om andelen tolkeoppdrag utført av kvalifiserte tolker øker, viser analysene betydelige variasjoner mellom sektorer og organisatoriske løsninger. Særlig aktører som i stor grad kjøper tolketjenester fra private leverandører, herunder mindre kommuner og virksomheter med lavt tolkevolum, ser ut til å ha lavere andel kvalifiserte tolker. Samtidig nærmer man seg slutten på perioden med dispensasjon fra kravet om bruk av kvalifisert tolk (desember 2026).

Det anbefales å styrke innsatsen rettet mot mindre aktører, gjennom tiltak som bidrar til bedre utnyttelse av det eksisterende markedet. Dette kan omfatte veiledning om regelverk og bruk av kvalifikasjonskrav og insentiver i anskaffelser. Formålet bør være å redusere forskjellene mellom aktører og sikre en mer ensartet etterlevelse av kravet om kvalifisert tolk.

Virksomheter som bruker tolk hyppig, har flere tilgjengelige virkemidler. Dette inkluderer å organisere tolkeformidling på egen hånd eller i samarbeid med andre offentlige virksomheter. De er også i en sterkere posisjon til å stille krav og etablere insentiver i avtaler med private leverandører som understøtter bruk av kvalifiserte tolker. IMDi har kompetanse og mulighet til å bistå virksomheter som trenger veiledning knyttet til disse valgene.

7.2 Tiltak for å heve kvaliteten av retningslinjer i henhold til § 9

Selv om flere offentlige organer har etablert retningslinjer for bruk av tolk, viser resultatene at de fleste retningslinjene kun delvis oppfyller kravene i tolkeloven og tolkeforskriften. Den mest gjennomgående mangelen er fravær av konkret veiledning i gjennomføring av fjerntolking, til tross for at dette er den klart mest utbredte tolkeformen i offentlig sektor.

I tillegg til å arbeide proaktivt med at flere offentlige organer etablerer retningslinjer for sin virksomhet, anbefales det at veiledningsinnsatsen også rettes inn mot å forbedre kvaliteten på retningslinjene. Med dette som utgangspunkt mottar virksomhetene som har innsendt retningslinjer fra og med 2026 en tilbakemelding om hvordan retningslinjene deres har blitt vurdert. Det gir dem innsikt i hvilke elementer som bør forbedres i deres retningslinjer.

Videre bør det utvikles mer operasjonell og praksisnær veiledning i hvordan fjerntolkede samtaler skal gjennomføres med fokus på både teknisk bruk og kommunikasjonsfaglige forhold. Standardiserte eksempler og maler tilpasset ulike sektorer kan bidra til at retningslinjene i større grad gir beslutningsstøtte i arbeidshverdagen.

Dessuten er det vesentlig andel kommuner som ikke har svart ut vår forespørsel om innsyn i deres retningslinjer. Det er grunn til å tro at en del av disse ikke har retningslinjer. Det vil derfor også være særlig viktig å rette veiledning mot kommuner som enda ikke har utarbeidet retningslinjer. Også her vil standardiserte eksempler og maler være konstruktive for å sikre flere har retningslinjer i henhold til kravene.

7.3 Øke oppmerksomheten hos tilsynsorganer knyttet til tolkeloven

Funnene knyttet til tilsyn på tolkeområdet i 2024 og 2025 viser at det nesten ikke ble gjennomført tilsyn som refererte til tolkeloven. Allikevel ble tolking viet oppmerksomhet i noen statlige tilsyn og kommunale forvaltningsrevisjoner. Temaet ble altså belyst selv om loven ikke ble nevnt. Det ville vært en fordel om det ble gjort konkrete henvisninger til tolkeloven, og at tilsynene i større grad belyste hvordan de spesifikke lovkravene ble ivaretatt. Dette kan bidra til å øke kvaliteten på tilsynene og øke etterlevelsen hos offentlige myndigheter. IMDi bør vurdere nye informasjons- og veiledningstiltak overfor tilsynsorganer for å adressere dette.

7.4 Videreutvikling av datagrunnlaget

Datagrunnlaget for analyser av tolkenes kvalifikasjonsnivå er fortsatt beheftet med usikkerhet, særlig når det gjelder oppdrag formidlet gjennom private tolkeaktører og mindre tolkekjøpere. Som nevnt over nærmer man seg også slutten på perioden med dispensasjon fra kravet om bruk av kvalifisert tolk.

Dette tilsier et behov for å styrke datagrunnlaget for å kunne følge utviklingen i etterlevelsen på en mer presis måte i årene fremover. Det anbefales derfor å vurdere tiltak som kan gi mer fullstendig og konsistent rapportering av kvalifikasjonsnivå, særlig fra private formidlere og mindre aktører.

8 Vedlegg

8.1 Oppdatert skåringskjema for retningslinjer

I forbindelse med bruk av kunstig intelligens til gjennomgang av retningslinjene er kontrollspørsmål 4 justert. Understående skåringskjema er lagt til grunn for vurderingene i 2025.

Tabell 16: Oppdatert skåringskjema for retningslinjer - 2025.

Skåringskjema	
1	Inneholder retningslinjene en beskrivelse av fremgangsmåten for å bestille tolk som omtaler hvor man henvender seg?
2	Inneholder retningslinjene en angivelse av situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk, med henvisning til virksomheten eller sektoren?
3	<p>Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan oppdragsgiver kan legge til rette for at tolken ivaretar god tolkeskikk?</p> <p>God tolkeskikk omfatter blant annet (jf. tolkeforskriften kapittel 2):</p> <ul style="list-style-type: none">- tolkens tolkefaglige kompetanse- at tolken skal tolke nøyaktig det som blir sagt i samtalen, uten å endre, holde tilbake eller legge til innhold- at tolken under oppdraget ikke skal utføre andre oppgaver enn å tolke- at tolken informerer partene hvis tolken oppdager at noe er tolket feil eller utelatt, og som kan ha betydning for utfallet av saken- at tolken skal opptre upartisk og ikke la egne holdninger eller meninger påvirke arbeidet- at faglige og praktiske forhold ved oppdraget er lagt til rette for at tolking kan utføres på en forsvarlig måte
4	Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan man gjennomfører en samtale ved hjelp av fjerntolking, herunder hvordan de tekniske løsningene brukes og hvordan man legger til rette for god kommunikasjon ved fjerntolking?

8.2 Eksempler på godkjente og ikke-godkjente retningslinjer

Under presenteres konkrete eksempler fra 2025-utvalget, der retningslinjene har blitt vurdert som henholdsvis «ja» og «nei» på de fire kontrollspørsmålene.

8.2.1 Kontrollspørsmål 1 – Beskrivelse av fremgangsmåte for bestilling

Godkjent eksempel for beskrivelse av fremgangsmåte for bestilling av tolk

Figur 6 Godkjent eksempel for beskrivelse av fremgangsmåte for bestilling av tolk

Det skal nyttast godkjent firma når ein bruker tolk:	
➤ Noricom Språktjenester AS Skippergata 4 4611 Kristiansand	tlf: 815 35 500 / 38 12 24 63 e-post: kristiansand@noricom.no
Tolkeoppdrag for døve, døvblinde og hørselshemmede:	
➤ Tolketjenesten i Rogaland Koppholen 16 4313 Sandnes	tlf: 406 45 582 / 992 46 670 tlf ved akutt behov: 99 48 18 10 e-post: tolk.rogaland@nav.no

I eksemplet over fremkommer det en navngitt leverandør med konkret kontaklinformasjon. Derfor er svaret «ja» på kontrollspørsmål 1 for denne retningslinjen.

Ikke-godkjent eksempel for beskrivelse av fremgangsmåte for bestilling av tolk

Figur 7 Ikke-godkjent eksempel for beskrivelse av fremgangsmåte for bestilling av tolk

Trinn	Aktivitet	Ansvarlig
1	Godkjent tolketjeneste benyttes, for eksempel Noricom.	

Eksemplet oppgir en alternativ leverandør, men gir ikke noen veiledning i hvordan man skal kontakte denne leverandøren. Derfor er svaret «nei» på kontrollspørsmål 1 for denne retningslinjen. Andre eksempler på «nei» kan også være totalt fravær informasjon om bestilling av tolk.

8.2.2 Kontrollspørsmål 2 – Angivelse av virksomhetsspesifikk situasjon der det foreligger plikt for bruk av tolk

Godkjent eksempel som angir en eller flere virksomhetsspesifikke situasjoner, der det foreligger plikt for bruk av tolk

Figur 8 Godkjent eksempel som angir en eller flere virksomhetsspesifikke situasjoner, der det foreligger plikt for bruk av tolk

<p>2.1 Eksempler på situasjoner der tolk skal benyttes</p> <p>I Sel kommune bruker vi tolk i samtaler som:</p> <p>Foreldresamtaler, utviklingssamtaler, ansvarsgruppemøter, konsultasjoner på helsestasjon og legekontor, i kartleggingssamtaler med flyktninger og brukermøter hos NAV.</p>

I dette eksemplet oppgis det konkrete og virksomhetsspesifikke situasjoner der det er foreligger plikt til bruk av tolk. Denne retningslinjen gjelder en kommune og på tvers av sektorer og har derfor også henvist til flere ulike eksempler fra forskjellige sektorer. I tillegg fremkommer det «plikt-språk» ved tydeliggjøring av «... situasjoner der tolk skal benyttes». Derfor er svaret «ja» på kontrollspørsmål 2 for denne retningslinjen.

Ikke-godkjent eksempel på angivelse av en eller flere virksomhetsspesifikke situasjoner, der det foreligger plikt for bruk av tolk

Figur 9 Ikke-godkjent eksempel på angivelse av en eller flere virksomhetsspesifikke situasjoner, der det foreligger plikt for bruk av tolk

5. Bruk av tolk

5.1 Situasjoner hvor man må eller bør bruke tolk

Tolk skal benyttes i følgende tilfeller, jf. Tolkeloven § 6, 1.ledd:

- når det følger av lov
- når det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet
- når det er nødvendig for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste

Eksemplet over inkluderer ikke en henvisning til konkrete situasjoner som virksomhetsspesifikke. Det er ikke tilstrekkelig å henvise til «hjelp og tjeneste» generelt som en situasjon. Eksemplet har dog et tydelig pliktsspråk, men både pliktsspråket og angivelse en eller flere virksomhetsspesifikke situasjoner må være til stede for at svaret er «ja». Derfor er svaret «nei» på kontrollspørsmål 2 for denne retningslinjen.

8.2.3 Kontrollspørsmål 3 – Veiledning i tilrettelegging for god tolkeskikk

Godkjent eksempel som gir veiledning i tilrettelegging for god tolkeskikk

Figur 10 Godkjent eksempel som gir veiledning i tilrettelegging for god tolkeskikk

Tolkens ansvar

- Tolken skal opptre i samsvar med god tolkeskikk. Kravet innebærer blant annet at tolken skal ha tilstrekkelig tolkefaglig kompetanse for tolkeoppdraget, opptre upartisk, ikke misbruke informasjon tolken har fått kjennskap til gjennom tolking, og at tolken må forsikre seg om at forholdene ligger til rette for forsvarlig utførelse av tolkeoppdraget. Reglene om taushetsplikt i [forvaltningsloven §§ 13 til 13 e](#) gjelder tilsvarende for tolker.
- En tolk skal ikke påta seg et oppdrag hvis hen er inhabil, og behøver derfor alltid å få oppgitt navn på alle de som skal delta i samtalen.
- Når tolken bistår helsepersonell, psykologer o.l. i deres kommunikasjon med minoritetsspråklige klienter, er tolken dessuten i lovens forstand deres "medhjelper". Tolken er da undergitt den samme yrkesmessige taushetsplikt som gjelder for den enkelte yrkesgruppe som tolken bistår i deres profesjon.
- Tolken skal være godt forberedt før samtalen og tolke innholdet i alt som sies, uten å legge til eller fortie noe. Tolken kan stille oppklaringsspørsmål, be om at noe blir omformulert eller gi en nærmere redegjørelse på innhold som er vanskelig eller umulig å oversette
- Om tolken underveis finner ut at noe er tolket feil eller utelatt under tolkingen - og dette har den minste betydning for samtalen- bør partene informeres umiddelbart.

Ditt ansvar som offentlig ansatt

Tolkingens kvalitet avhenger ikke alene av tolkens ferdigheter. Fagpersonen som er ansvarlig for samtalen, har også et ansvar for å bidra til tolkingens kvalitet. Kommunikasjon via tolk innebærer både muligheter og begrensninger, sammenlignet med en vanlig konsultasjon eller samtale uten tolk. Tolkens oppgave er krevende. Det er derfor viktig å gi tolken forsvarlige arbeidsforhold og tilstrekkelige forberedelsesmuligheter. Fagpersonen som leder samtalen, eller tolken, informerer alltid før samtalen om hvordan tolkingen gjennomføres med hensyn til ansvar for samtaleinnhold, tolkens taushetsplikt, behovet for å slippe tolken til for å tolke mv.

- Er du bundet av en strengere taushetsplikt enn det som gjelder for tolkene (forvaltningsloven §§ 13-13e), så gjelder din taushetsplikt også tolken. Du må sørge for at tolken gjøres kjent med taushetsplikten.
- Vær godt forberedt på egen rolle og eget budskap.
- Ved tverrfaglig møte/flere fagpersoner bør det snakkes sammen på forhånd/planlegges særskilt vedrørende tolkesituasjonen.
- Samtalepartene skal henvende seg direkte til hverandre, ikke til tolken.
 - Snakk tydelig og bruk et klart språk.
 - Vær så saklig og presis som mulig, og spill ikke inn mange temaer og spørsmål på en gang
 - I tolkede samtaler anbefaler man at du som fagperson ser på den minoritetsspråklige når du selv snakker, selv om vedkommende har begrensede norskkunnskaper og ikke forstår alt du sier på norsk. Slik opplever vedkommende å bli sett og inkludert i samtalen på tross av at det mangler felles språk.
 - Hvis noe er uklart for deg eller du er usikker på hva den minoritetsspråklige har oppfattet, spør han eller henne, ikke tolken.
 - Vær sensitiv for tolkens signaler og la tolken få ordet når tolken trenger det.
 - Still kontrollspørsmål for å vurdere hva samtaleparten forstår eller be de om å forklare med egne ord det de har forstått av samtalen.
 - Husk å avtale pause med tolken (vanligvis trenger tolken pause etter 45 minutter).
 - Spør aldri om tolkens mening om saken. Ikke trekk tolken inn som part.
 - Dersom samtaler skal foregå over lengre perioder, kan det være fordel med å ikke binde seg til en fast tolk gjennom hele forløpet, da det kan gjøre det vanskeligere for den minoritetsspråklige dersom den tolken senere ikke er tilgjengelig. Gjennom å veksle mellom 2-3 tolker kan man sikre tillitt til tolker som yrkesgruppe mer overordnet.

Eksemplet over adresserer både tolkens ansvar for god tolkeskikk og kobler det samtidig til hvordan tolkebruker kan bidra med å legge til rette for at tolken utøver slik skikk. Et eksempel på dette er at tolken skal opptre upartisk og ikke la egne holdninger eller meninger påvirke arbeidet, og under «Ditt ansvar som offentlig ansatt» spesifiseres til «Spør aldri om tolkens mening om saken. Ikke trekk tolken inn som part». Dette er bare et av flere eksempler på veiledning i

tilrettelegging for god tolkeskikk i retningslinjen over. Derfor er svaret «ja» på kontrollspørsmål 3 for denne retningslinjen.

Ikke-godkjent eksempel på veiledning i tilrettelegging for god tolkeskikk

Figur 11 Ikke-godkjent eksempel på veiledning i tilrettelegging for god tolkeskikk

6. Praktisk organisering. For å unngå risikoen for misbruk av tolkens tid skal brukeren innkalles til å møte minimum 15 minutter før tolkens avtalte tid begynner, slik at tolkens tid kan brukes effektivt, og ikke til venting. Vi må være bevisst på at vi må betale for 2 timer hvis vi bruker 1 time og 5 min. Det betyr ikke at vi skal være gjerrig på tolkebruk, men hvis vi nærmer oss en time og er nesten ferdig kan vi styre samtalen slik at vi holder oss innenfor disse tidsrammene.

Avsnittet over er et utdrag fra en retningslinje. Ovenstående er det eneste avsnittet i retningslinjen som adresserer gjennomføring av selve tolkingen. Vi vurderer at planleggingen av tidsbruk som beskrives i avsnittet over har ikke som hovedformål om å tilrettelegge for en god tolkesituasjon, og kan derfor ikke beskrives som tilrettelegging for at faglige og praktiske forhold ved oppdraget er lagt til rette for at tolking kan utføres på en forsvarlig måte. Derfor er svaret «nei» på kontrollspørsmål 3 for denne retningslinjen. Andre eksempler på «nei» kan også være totalt fravær av veiledning i tilrettelegging for god tolkeskikk.

8.2.4 Kontrollspørsmål 4 – Veiledning i gjennomføring av fjerntolkning

Godkjent eksempel som gir veiledning i gjennomføring av fjerntolkning

Figur 12 Godkjent eksempel som gir veiledning i gjennomføring av fjerntolkning

9.2 Helsepersonells ansvar ved bruk av fjerntolkning:

I henhold til [tolkeloven § 8](#) har den offentlige virksomheten plikt til å sikre tilfredsstillende tekniske løsninger, gi opplæring av ansatte og ivareta personvernet ved bruk av fjerntolkning. For å sikre god kvalitet på tolkingen, er det helt nødvendig at det brukes tilfredsstillende tekniske løsninger når tolkingen skjer via telefon eller skjerm.

- Sørg for at lyden er god ved telefontolkning og pass på at det ikke er støy i bakgrunnen som forstyrrer tolkens muligheter for å høre det som sies.
- Sørg for at både lyd og bilde er av god kvalitet ved skjermtolkning. Bruk godt utstyr og pass på plasseringen i rommet ved hjelp av «self-view» slik at både helsepersonell og pasienten vises godt i bildet gjennom hele samtalen.
- Sjekk at høyttaler, mikrofon og video fungerer før samtalen starter.
- Husk å sett ord på det tolken ikke kan se – det kan være at dere tegner og forklarer noe, eller peker på noe som tolken ikke ser.
- Bruk klart språk og husk å slippe tolken til for å tolke ofte. Hvis noen snakker lenge om gangen uten avbrudd for tolking, oppstår det svært ofte feil og unøyaktigheter i tolkingen.
- Det er helsepersonells ansvar å være møteleder, styre samtalen og sørge for en felles forståelse av roller og ansvar.
- Tolking via skjerm er konsentrasjonskrevende for tolken. Sørg for å avtale regelmessige pauser, slik at det ikke oppstår utfordringer med nøyaktigheten og presisjonen i tolkingen.
- Det er en god ide å avtale signaler for turtaking, når man ønsker å ta ordet, eller den andre må snakke saktere.
- Det kan oppstå tekniske problemer underveis. Ved fjerntolkoppdrag bør man på forhånd avtale hva som skal skje hvis forbindelsen brytes, eller det oppstår andre tekniske problemer. Avtal hvem som skal gjøre hva, f.eks. ringe et telefonnummer hvis nettforbindingen svikter i et skjermtolkeoppdrag.

Tips om kommunikasjon via fjerntolkning; [Flyer_tips til samtaler med tolk_telefon og skjermtolkning](#)

Denne retningslinjen inneholder både veiledning i hvordan de tekniske løsningene for fjerntolkning brukes og hvordan man legger til rette for god kommunikasjon ved fjerntolkning. For veiledning i det kommunikasjonsfaglige nevnes blant annet; bruk av klart språk, signaler for turtaking og regelmessige pauser med presisering av skjermtolkning er konsentrasjonskrevende for tolken. For veiledning i teknisk bruk nevnes; sjekk av utstyr, plassering av kamera og plassering for å unngå støy. Derfor er svaret «ja» på kontrollspørsmål 4 for denne retningslinjen.

Ikke-godkjent eksempel for veiledning i gjennomføring av fjerntolkning

Figur 13 Ikke-godkjent eksempel for veiledning i gjennomføring av fjerntolkning

Utstyr

Tolkeutstyr finnes ved servicekontoret. Husk alltid å sett tilbake utstyr.

Møterom 1,2,3,4 og 5 har utstyr for skjerm og telefon-tolk.

Selv om retningslinjen gir informasjon om hvor det finnes utstyr for fjerntolkning, gir retningslinjen ikke veiledning i hvordan teknisk utstyr brukes, eller veiledning i hvordan man legger til rette for god kommunikasjon ved fjerntolkning.

Både veiledning i hvordan teknisk utstyr skal brukes og hvordan man legger til rette for god kommunikasjon må være til stede i retningslinjen for at svaret er «ja» på kontrollspørsmål 4. Derfor er svaret «nei» på kontrollspørsmål 4 for denne retningslinjen.

8.3 Utdypet beskrivelse av kunstig intelligens til vurdering av retningslinjer

Under følger instruksjonen som KI-modellen er gitt for hver av de fire kontrollspørsmålene.

8.3.1 Kontrollspørsmål 1 – Beskrivelse av fremgangsmåte for bestilling

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

Kjernesporsmål: Kunne en ansatt som leser dette vite HVOR de skal gå eller HVA de skal gjøre for å få tak i en tolk?

JA hvis dokumentet gir minst ett av følgende:

- Et navngitt tolkeselskap eller leverandør (f.eks. "Tolkenett", "Hero Tolk", "Nord Tolk")
- En konkret kontaktmetode (URL, portalnavn, telefonnummer, e-postadresse)
- En direkte referanse til en spesifikk intern håndbok, system eller dokument der bestillingsrutinen er beskrevet (f.eks. "Se meklerhåndboka punkt 2.3.4")

NEI hvis dokumentet:

- Ikke nevner bestilling i det hele tatt
- Bare sier at tolk "skal bestilles" uten å si hvor, til hvem eller hvordan
- Bare refererer til den lovpålagte plikten uten å peke på en konkret bestillingskanal

Grensetilfeller:

- Henvisning til "Nasjonalt tolkeregister" alene er IKKE nok — det er et register, ikke en bestillingskanal, med mindre teksten beskriver konkrete steg (som Sivilombudets "Søk i Nasjonalt tolkeregister for å finne en aktuell tolk. Gjør en forespørsel og be om pris.")
- Fiktive placeholders (f.eks. "Vi bruker XX AS") er IKKE nok
- Intern håndbok-referanse er OK dersom den er spesifikk nok til å handle på (Ahus: "se Rutinehåndboka" ≈ OK; Konfliktrådene: "se meklerhåndboka punkt 2.3.4" = OK)

8.3.2 Kontrollspørsmål 2 – Angivelse av virksomhetsspesifikk situasjon der det foreligger plikt for bruk av tolk

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

Kjernespørsmål: Gir veiledningen den ansatte beslutningsstøtte utover det loven allerede sier — kan de lese dette og vite "i DENNE typen situasjon, i VÅR virksomhet, må jeg bruke tolk"?

JA hvis dokumentet oppfyller BEGGE:

1. **Direktiv språk:** Bruker obligatorisk formulering ("skal", "må", "plikt", "alltid") ELLER sterk lokal regel som fungerer som plikt ("bør det bestilles tolk for sikkerhets skyld"), vi kan akseptere svakere språk (for eksempel "ved behov") hvis det er sterkt knyttet til konkrete arbeidsflyter.
2. **Konkret situasjon og sektorkontekst:** Identifiser en spesifikk aktivitet, møtetype eller scenario relevant for virksomheten (f.eks. "konsultasjon", "diagnostikk", "barnevernssamtale", "akutte henvendelser og planlagte samtaler", "muntlig kommunikasjon med utlendinger")
 - Merk: Situasjonen kan utledes fra dokumentets tittel eller overskrift
 - Merk: Særlover (f.eks. Utlendingsloven) som faktisk lister konkrete situasjoner = OK

NEI hvis dokumentet:

- Bare siterer eller parafraaserer generelle lovkrav (Tolkeloven, Forvaltningsloven) uten å koble dem til virksomhetens egne operasjoner
- Bare bytter generiske ord med sektorbetegnelser (f.eks. "i pasientskadesaker") uten å definere en konkret møtetype eller aktivitet
- Vagt sier "bruk tolk når nødvendig for forsvarlig tjeneste" uten å gi eksempler på hva "nødvendig" betyr for virksomheten
- Bare slår fast at man ikke skal bruke barn/familie som tolk, uten å si når fagperson MÅ brukes

To separate feilmodi:

1. "Vurder behovet"-språk alene er IKKE tilstrekkelig. Det må finnes et definert punkt der bruk er obligatorisk, ikke skjønnsmessig
2. Lovgjengivelse alene er IKKE tilstrekkelig. Veiledningen må oversette lovkravene til virksomhetsspesifikk beslutningsstøtte

8.3.3 Kontrollspørsmål 3 – Veiledning i tilrettelegging for god tolkeskikk

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

Merk: "God tolkeskikk" er tolkens ansvar. Spørsmålet er om veiledningen forteller den ANSATTE hva DE skal gjøre for å støtte god tolkepraksis.

JA hvis dokumentet gir minst ÉN konkret, handlingsrettet instruksjon til den ansatte om atferd, praktisk tilrettelegging, forberedelse eller samtalehåndtering. Eksempler:

- **Forberedelse:** Informere tolken om tema/terminologi på forhånd, sende dokumenter, booke ekstra tid
- **Samtalehåndtering:** Snakke i korte setninger, henvende seg direkte til brukeren (ikke tolken), ta pauser regelmessig, forklare tolkens rolle ved oppstart av samtalen
- **Praktisk/administrativt:** Sørge for at tolken signerer taushetserklæring, utføre ID-sjekk, tenke igjennom plassering i rommet, legge inn pauser ved lengre oppdrag

NEI hvis dokumentet:

- Bare inneholder tekniske eller IT-instruksjoner (f.eks. "test mikrofonen", "bruk sikker Teams-lenke"). Disse hører hjemme under Q4, ikke Q3
- Bare gir vage, ikke-handlingsrettede råd (f.eks. "følg god tolkeskikk") uten å definere hva den ansatte faktisk skal gjøre
- Bare lister tolkens plikter (f.eks. "tolken skal være upartisk") uten å instruere den ansatte

Grensetilfeller:

- Bestillingslogistikk alene (hva som skal stå i bestillingen, avbestillingsregler) = NEI
 - Hvis teksten ber ansatte oppgi tema/stikkord i bestillingen for å hjelpe tolken, skal det telles som YES (ofte score 3), selv om det står i bestillingskontekst.
- Kartlegging av norskkunnskaper = irrelevant
- Referanser til Google Translate eller apper = irrelevant
- Opplæringsansvar på ledernivå alene = NEI
- Etablering av taushetsplikt/rolleavklaring = JA (konkret atferd)

8.3.4 Kontrollspørsmål 4 – Veiledning i gjennomføring av fjerntolkning

Offisielt spørsmål (gjeldende fra 2026-04-16):

Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan man gjennomfører en samtale ved hjelp av fjerntolkning, herunder hvordan de tekniske løsningene brukes og hvordan man legger til rette for god kommunikasjon ved fjerntolkning.

Kravet: Dokumentet må adressere BEGGE dimensjoner:

1. **Teknisk:** Hvordan de tekniske løsningene brukes (utstyr, oppsett, testing)
2. **Kommunikasjonsfaglig:** Hvordan man legger til rette for god kommunikasjon (plassering, turtaking, pauser, rolleintroduksjon, lyd kvalitet)

JA — eksempler på innhold som dekker begge dimensjoner:

- Teknisk: spesifisere utstyr ("bruk telefon med høyttaler", "tolketelefon"), teste løsningen på forhånd, sørge for god lyd/bilde, kameravinkel, bruk av "self-view"
- Kommunikasjonsfaglig: introdusere parter på skjerm, pauser for tolkens konsentrasjon, snakke tydelig og sakte, turtaking, informere om tolkens rolle, plassering i rommet

NEI hvis dokumentet:

- Bare siterer Tolkeloven § 8 uten å gi praktiske instruksjoner om HOW
- Bare slår fast at fjerntolking eksisterer eller er tilgjengelig
- Bare gir et telefonnummer eller lenke for å bestille fjernoppdrag (dette er Q1-informasjon)
- Bare dekker én av de to dimensjonene (bare teknisk, eller bare kommunikasjonsfaglig)

Eksempler på grensetilfeller:

- "Bruk telefon med høyttalerfunksjon" alene = NEI (bare teknisk, mangler kommunikasjonsdelen)
- "Hero Tolk oppretter sikret Teams-møte som hindrer opptak" = teller som teknisk/personvern, men mangler kommunikasjonsdelen → NEI