



TOLKEUNDERSØGELSE 2023

Helle Skjoldan
Danske Døves Landsforbund



Danske
Døves
Landsforbund

Ret til tegnsprog
- hele livet

Tolkeundersøgelse 2023

Helle Skjoldan

© 2023. DANSKE DØVES LANDSFORBUND
Der må citeres fra rapporten med tydelig kildeangivelse.

Forord

Danske Døves Landsforbund (DDL) fik i foråret 2023 foretaget en mindre undersøgelse af tegnsprogs-tolkeområdet. Det gjorde vi, fordi vi gennem længere tid var blevet kontaktet af et stigende antal medlemmer, der ikke kunne få tolk. Med undersøgelsen ønskede vi at få bedre pejling på, hvor mange døve, det egentligt drejede sig om.

Ansvar for tolkeområdet er som bekendt spredt ud på mange forskellige myndigheder. Derfor er der ingen, der har fuldt overblik over hverken det samlede antal opgaver eller de samlede tolkeresurser. Men de tilgængelige data fra for eksempel Den Nationale Tolkemyndighed (DNTM) viser, at det kun er en meget lille andel af opgaverne, der ikke bliver dækket. Det er svært at få til at passe med oplevelsen af, at så mange borgere ikke kan få tolk til en lang række opgaver. Undersøgelsen skulle være med til at kaste lys over dette tilsyneladende paradoks: Hvis der kun er så få udækkede tolkeopgaver, hvorfor oplever så mange brugere så, at de ikke kan få tolk?

Undersøgelsen viser, at mere end hver tredje tolkebruger har oplevet ikke at få tolk til en opgave indenfor de seneste 14 dage – og over halvdelen af dem har oplevet det mere end én gang. Undersøgelsesresultatet bekræfter således vores indtryk, at der er mange tolkebrugere, der ikke får tolk.

Parallelt med tolkebrugerundersøgelsen har vi også spurgt tegnsprogstolkene, og deres svar viser, at over en tredjedel af tegnsprogstolkene ofte eller meget ofte afviser opgaver, og at de er pressede af arbejdet.

Undersøgelsen viser også, at der er et stort antal tolkebrugere – over 55 % af de deltagende i undersøgelsen – der vælger at kontakte tolkeleverandøren direkte for at få tolk, og som ikke selv er i kontakt med myndighederne. Dette begrundes primært (men ikke kun) med, at de vil føle sig sikre på, hvilken tolk de får.

Meget tyder på, at de DNTM-opgaver, som tolkeleverandøren ikke selv kan påtage sig, og som de ikke kan afsætte til andre tolke, ikke altid efterfølgende sendes i udbud i DNTM's tolkeportal. Såvel tolkebrugere som tolke bekræfter og begrundet dette i deres bemærkninger: Tolkebrugere vil gerne selv vælge tolk! Undersøgelsen bekræfter således tidligere undersøgelsesresultater (for eksempel Capacent, 2009), der viser, hvor vigtigt det er for tolkebrugeren, hvilken tolk man får.

I DDL oplever vi, at myndighederne ikke altid forstår, hvorfor det er så vigtigt med det frie valg. Vi døve vil være sikre på at få en tolk, som vi kan forstå, og som kan aflæse os og videregive det, vi siger, korrekt. Tolken er vores stemme i den hørende verden! Tolke er forskellige – og det er vi tolkebrugere også – derfor er det så vigtigt for os at kunne vælge tolk.

Det ser ikke ud til, at systemet er gearret til at kunne håndtere det frie valg og samtidigt udnytte tolkeresurserne bedst muligt, og derfor går så mange brugere udenom Tolkeportalen. Samtidigt er det for brugerne besværligt og tidskrævende selv at skulle kontakte mange forskellige udbydere for at få tolk. Det er medvirkende årsager til, at der tilsyneladende er opstået et parallelt system, hvor tolkene påtager sig at hjælpe tolkebrugeren med at finde frem til en af de tolke, som brugeren ønsker. Samtidigt betyder det, at de opgaver, der ikke dækkes, ikke optræder i de officielle statistikker.

I besvarelserne giver både tolkebrugere og tolke udtryk for dybe frustrationer over et system, hvor tolkebrugere alt for ofte oplever ikke at kunne få tolk, og hvor mange af tolkene er overbebyrdede med arbejdsopgaver. For tolkenes vedkommende er der frustrationer over en stor administrativ arbejdsmængde og uhensigtsmæssigheder i myndighedernes håndtering af området, som opleves som manglende forståelse fra myndighedernes side for tolkenes (og tolkebrugernes) vilkår.

For tolkebrugerne er det tillige et system, der er svært gennemskueligt – blandt andet på grund af den komplicerede lovgivning og sektoropdeling af tolkeområdet – en faktor, der også bidrager til, at tolkebrugerne kontakter tolkeleverandøren fremfor myndighederne. Der er således flere forskellige problemstillinger, der gør sig gældende og griber ind i hinanden.

Skønt rapporten viser, at alt for mange døve ikke får tolk, kan vi ikke på dette grundlag sige noget sikkert om tolkemanglen. For mig er der imidlertid ingen tvivl om, at der ER mangel på tegnsprogstolke, men det vil kræve adgang til mange flere data at kunne sige noget sikkert om, hvor mange ekstra tolke der er behov for.

I en tid, hvor der kun uddannes få nye tolke om året, og hvor det tilmed er vanskeligt for de nye tolke at komme ind på markedet, må man - hvis der ikke gøres noget seriøst ved ovennævnte problemer – desværre forudse, at problemerne med udækkede opgaver vil vokse i fremtiden.

Slutteligt vil jeg gerne understrege, at selvom der i rapporten gengives noget af den - indimellem meget hårde - kritik, som både tolke og tolkebrugere retter mod myndighedernes håndtering af tolkeområdet, så er det ikke ensbetydende med, at vi i DDL er enige i alle kritikpunkter. For eksempel ser vi, at DNTM af nogle tolkebrugere får skylden for problemer, som DNTM vitterligt ikke har indflydelse på, for eksempel den føromtalte meget problematiske sektoropdeling af tolkeområdet.

Formålet med undersøgelsen har været at belyse nogle forhold på tolkeområdet, primært som de opleves af tolkebrugerne, og vi håber, at resultaterne vil indgå i det kommende arbejde med at forbedre forholdene på tolkeområdet.

For fuldstændighedens skyld vil jeg også nævne, at selvom vi har foretaget en mindre undersøgelse blandt tegnsprogstolkene, så er den ikke udtømmende i forhold til at gengive tolkenes perspektiv på ovenstående udfordringer, og derfor bør tolkene og deres foreninger i høj grad også høres i forbindelse med kommende ændringer og tilpasninger af tolkeområdet.

Lars Ahlburg

Landsforperson

Danske Døves Landsforbund

Undersøgelse blandt tolkebrugere

Baggrund og metode

Nærværende undersøgelse af tegnsprogstolkeområdet er foretaget af DDL. Der er tale om to mindre netbaserede spørgeskemaundersøgelser – en blandt tolkebrugere og en blandt tolkene. Begge blev gennemført i foråret 2023. Formålet med undersøgelsen var at få en bedre fornemmelse af, hvor ofte døve tolkebrugere oplever ikke at få tegnsprogstolk. Baggrunden var en stigende række henvendelser fra døve medlemmer, som i stadig større grad oplever ikke at få tolk til vigtige begivenheder i deres liv. Samtidigt viser de officielle statistikker for tegnsprogstolkeområdet fortsat et meget lille antal udækkede opgaver.

Metodisk har vi lagt os op ad Capacents tolkeudredning fra 2009¹ i forhold til at måle på en 14-dages periode. Det betyder, at vi har bedre mulighed for at sammenligne vores resultater med resultaterne fra udredningen i 2009.

Først gennemgår vi resultaterne af tolkebrugerundersøgelsen, og på side 14 gennemgår vi undersøgelsen blandt tolkene, hvor vi sammenholder tolkenes svar med tolkebrugernes.

Antal svar modtaget

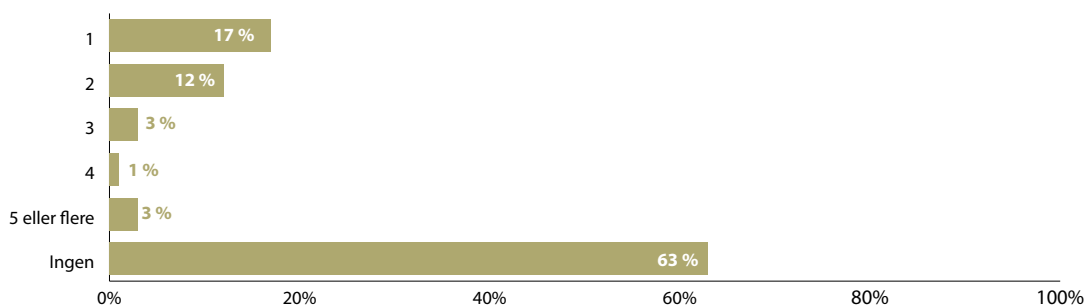
Vi modtog **420** svar fra tolkebrugere.² I Capacents undersøgelse fra 2009 medvirkede 424 tegnsprogstolkebrugere. Henset til antallet af medvirkende tegnsprogstolkebrugere har de to undersøgelser således samme signifikans. Antallet af respondenter skal ses i relation til, at Den Nationale Tolkemyndighed (DNTM) har registreret **2241** tegnsprogstolkebrugere.³ Det vil sige, at undersøgelsen har et konfidensinterval på 95 %.

Nedenfor præsenterer vi helt kort de overordnede resultater af undersøgelsen, og undervejs sammenholder vi dem med tallene fra Capacents rapport fra 2009.

Hvor mange oplever ikke at få tolk?

I vores undersøgelse svarer **37 %** af respondenterne, at de indenfor en periode på to uger én eller flere gange har oplevet ikke at få tolk.

Svarene fordeler sig således:



63 % af respondenterne havde ikke oplevet problemer med at få tolk i den forløbne to-ugers periode.

¹ Udredning af tolkeområdet. Kortlægning af tolkning til døve, hørehæmmede, døvblevne og døvblinde i Danmark. April 2009.

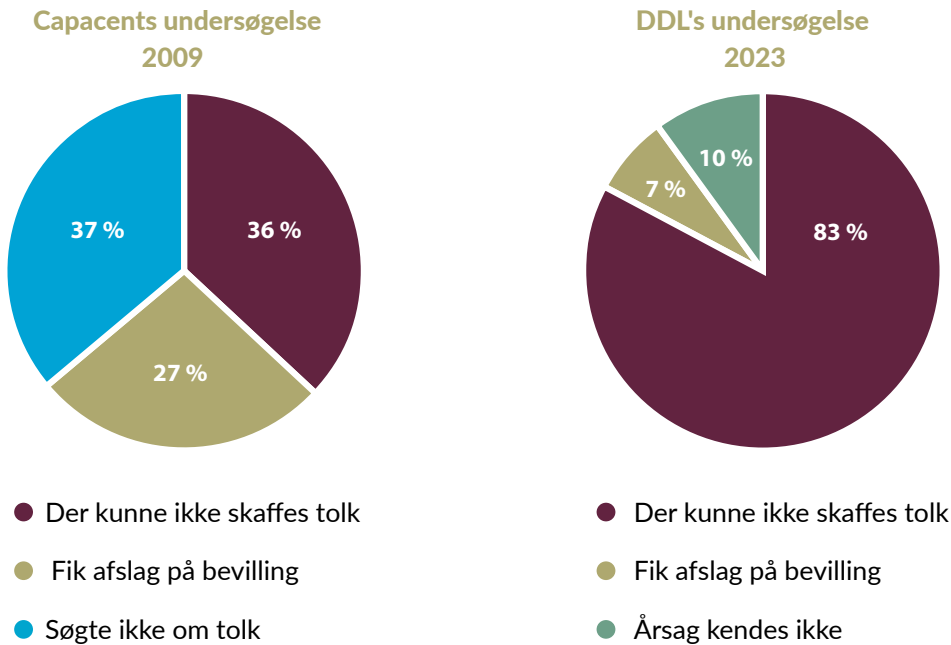
² Heraf var 99 % af svarene fra tegnsprogstolkebrugere.

³ Jf. Den Nationale Tolkemyndighed: Beretning 2021.

De resterende **37 %** havde alle oplevet mindst én gang i løbet af de seneste 14 dage ikke at få tolk. Som det fremgår af diagrammet, havde over halvdelen af de 37 % oplevet det mere end én gang i den forløbne 14-dages periode. I Capacents undersøgelse fra 2009 var det **32 %**, der havde haft behov for tolk, som ikke havde fået det. Forskellen er ikke signifikant.

Årsager til manglende tolk i undersøgelserne fra 2009 og 2023

Men forskellen fra 2009 til 2023 er større end som så, når man kigger lidt ned i tallene. Hvis vi ser på, hvilke årsager respondenterne angiver til, at de ikke har fået tolk, så var der i 2009 tale om, at 37 % af de respondenter, der havde oplevet ikke at få tolk, slet ikke havde søgt om tolk. Hertil kom, at 27 % fik afslag på bevillingen.



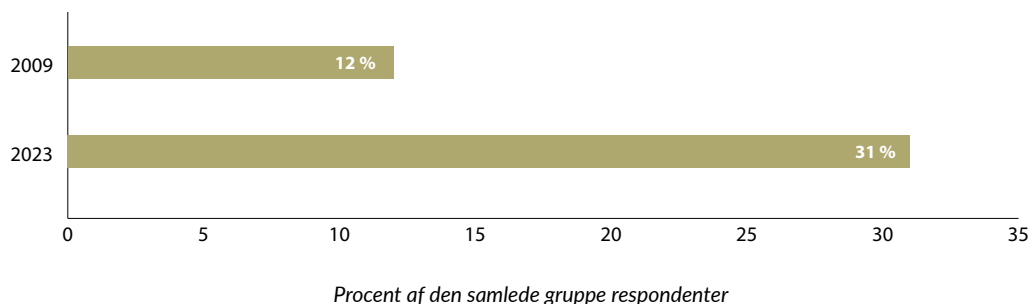
Det fremgår, at den gruppe borgere, der har oplevet, at der ikke kunne skaffes tolk til en opgave, tilsyneladende er vokset betragteligt. I ovenstående diagrammer ser vi således, at årsagen "at der ikke kunne skaffes tolk" er vokset fra **36 %** til **83 %**.

Som det ses, er svarmulighederne forskellige i de to undersøgelser, hvilket vanskeliggør en direkte sammenligning. Det var en særlig situation i 2009 hvor mange mennesker undlod at søge om tolk eller fik afslag på grund af bevillingsstop i Det Sociale Tolkeprojekt.⁴

Hvis vi ser på, hvor stor en andel - *ud af den samlede gruppe respondenter* - der har oplevet ikke at få tolk, fordi der ikke kunne skaffes tolk til opgaven i henholdsvis 2009 og 2023, ser tallene således ud:

⁴ At svarmuligheden "søgte ikke om tolk" optræder i udredningen fra 2009, skyldes, at vi på daværende tidspunkt befandt vi os i en helt anden situation. Det var før vedtagelsen af Lov om tolkning til personer med hørehandicap og før etableringen af DNTM. I denne periode var det Det Sociale Tolkeprojekt, der bevilgede tolk i en lang række situationer, men projektet løb ad flere omgange tør for penge, som betød et totalt stop for bevilling af tolk på alle områder. I disse perioder undlod mange tolkebrugere naturligt nok at søge om tolk. Capacents mål var at estimere borgernes behov for tolk, hvorfor svarmuligheden, at man ikke havde søgt om tolk, blev taget med i undersøgelsen.

Fik ikke tolk fordi der kunne ikke skaffes en tolk

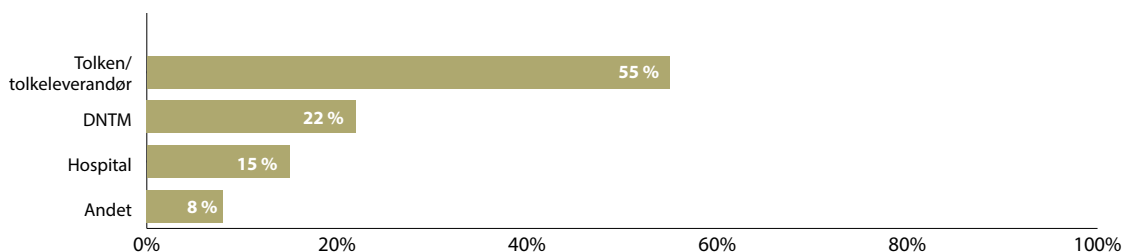


Som det fremgår, er gruppen af respondenter, der ikke har fået tolk, fordi der ikke kunne skaffes en tolk til opgaven, vokset fra **12 %** i 2009 til **31 %** i 2023.

Vi kan imidlertid ikke ud fra undersøgelsen her konkludere, at tolkemanglen er steget med over 150 % siden 2009, men vi kan konstatere, at det – set fra tolkebrugernes perspektiv – samlet set i hvert fald ikke er blevet nemmere at få tolk.

Hvor henvender man sig for at få tolk?

I undersøgelsen angiver respondenterne, hvor de har bestilt tolk, og her svarer de fleste, at de har kontaktet tolken/tolkeleverandøren direkte.



55 % af tolkebrugerne går altså udenom de officielle kanaler og kontakter tolken eller tolkefirmaet direkte for at få tolk. 22 % havde bestilt tolk hos DNTM, 15 % på hospitalet, mens 8 % svarer "andet". Når man læser uddybningerne til "andet", fremgår det imidlertid, at en del af de 8 % ret beset også har kontaktet tolkene direkte, hvilket betyder, at den reelle andel er større end 55 %.⁵

For at validere tallene har vi spurgt DNTM, hvor mange tolkebrugere, der selv kontakter Tolkemyndigheden for at få tolk. Tallene, som vi har fået indsigt i, viser, at det kun er 2,2 % af alle tolkeopgaver i DNTM's tolkeportal, der oprettes af tolkebrugerne selv, mens 4,5 % oprettes af DNTM's sagsbehandlere på foranledning af tolkebrugerne. De øvrige 93,3 % af bestillingerne oprettes af tolkeleverandørerne.⁶ Vi ved ikke, hvor mange tolkebrugere der kontakter de øvrige myndigheder for at få tolk eller bevillinger, men tallene fra DNTM viser, at det i hvert fald indenfor DNTM's område er en meget lille procentdel af tolkebrugerne, der selv er i kontakt med myndigheden.

⁵I uddybningerne svares der for eksempel Styrelsen for Undervisning og Kvalitet (STUK), kommuner, selvstændige tolke samt både DNTM og tolken.

⁶Tal oplyst af Bo Kragelund, DNTM, 2023.

At bestilling af tolk i så mange tilfælde sker ved, at tolkebrugerne kontakter tolken direkte, betyder, at de mange udækkede opgaver, som brugerne oplever, ikke nødvendigvis afspejles i DNTM's statistikker.⁷ DNTM's statistik for 2022 viser, at udækkede opgaver kun udgør 4,6 % af de opgaver, der oprettes i portalen. Noget tyder således på, at de fleste af de henvendelser, som borgerne retter til tolkene for at få tolk, men som tolkeleverandørerne ikke selv kan påtage sig og ikke kan afsætte i deres netværk, ikke registreres i portalen.

Hvorfor vælger man at kontakte tolken/tolkeleverandøren direkte?

Der har været mulighed for at uddybe sine besvarelser med egne ord, og det er der mange tolkebrugere, der har benyttet sig af. Hvis vi ser på, hvilke årsager tolkebrugerne giver til, at de bestiller tolk ved tolkeleverandørerne, så er den primære årsag, at man gerne selv vil vælge sin tolk. Mange brugere tilkendegiver, at de har et fast samarbejde med en eller flere tolke, som de føler sig trygge ved.

Jeg ønsker dntm skal fjernes og jeg kan bestille tolk selv fremover. Jeg kan ikke lide forskellige tolke (...) som jeg ikke kan fungere med, hvor jeg mister tålmodigheden og går min vej. Derfor vil jeg selv bestille tolk som jeg føler jeg er tryk ved og har god kemi sammen med (altså jeg og tolk forstår hinanden når vi snakker og hvor tolken ikke hele tiden spørger mig hvad jeg siger.

Jeg bruger aldrig tolkeportalen. Derimod kontakter jeg tolken direkte. Det er nemmest på den måde. Hermed vælger jeg selv tolken, som matcher mig.

Andre brugere angiver, at de har oplevet problemer, når de kontakter DNTM direkte, og at det giver dem bedre mulighed for at få tolk, hvis de lader det gå gennem tolken.

Oplevede at det er problemer med Dntm da jeg ville bestille tolk derfraderfor foretrækker jeg at bestille tolk via andre kanaler i stedet for Dntm

Svarene indikerer, hvorfor de fleste opgaver aldrig kommer i Tolkeportalen: Den årsag, de fleste angiver, er, at man mister muligheden for selv at vælge tolk, hvis opgaven lægges i portalen.

Svarene afslører desuden en stor usikkerhed hos mange tolkebrugere om ansvarsfordelingen på tolkeområdet. Det kan være vanskeligt at gennemskue, hvilken myndighed, der skal bevilge en given tolkning. Dette kan også være en medvirkende årsag til at kontakte tolken i stedet for myndigheden.

Det er tydeligt, at mange tolkebrugere er frustrerede over den uoverskuelige organisering af tolkeområdet, og en del synes at mene, at det er DNTM, der er skyld i alle problemerne:

Syntes ikke om DNTM til at styre os. Vil gerne vende tilbage til det tidligere system: ét sted uden andre forskellige virksomheder som skaber meget forvirring osv. Det er jeg godt træt af.

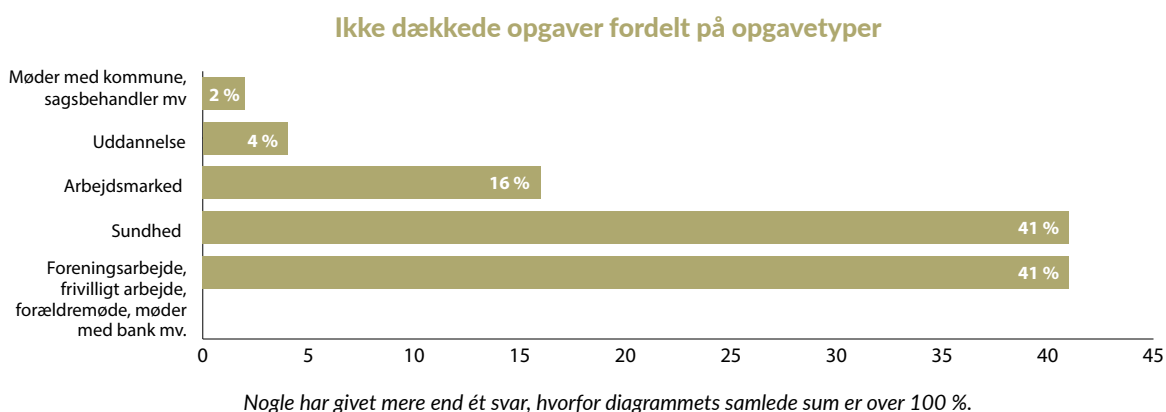
⁷ Det gør de kun, hvis tolkene efterfølgende opretter opgaverne i portalen, såfremt de ikke selv kan dække dem eller afsætte dem til andre.

Jeg har oplevet i forbindelse med CT-skanning, at de sagde at de vil ikke betale for tolk....nå jeg var skuffet over svaret og vendte tilbage til tolken, som så prøvede at kontakte DNTM som svarede at de dækker ikke denne opgave. Derfor DNTM-system er ikke god nok, skal lave om i DNTM

Respondenternes svar viser, dels hvor vanskeligt det er at gennemskue tolkeområdet, og dels hvor store frustrationer, der er hos tolkebrugerne. Svarene viser desuden, at det ofte er den uoverskuelige sektoropdeling af tolkeområdet, der er problemet, men for nogle brugere bliver det mod DNTM, at de retter deres frustrationer.

Hvilke områder er hårdest ramt?

Tolkebrugerne er også blevet spurgt, hvilke typer af tolkeopgaver de ikke fik tolk til, og blandt de nævnte opgavetyper fylder sundhedsområdet meget. I 41 % af svarene optræder sygehus, tandlæge, læge, sygeplejerske med videre.



Ansvar for tolkninger på sundhedsområdet er delt mellem DNTM og regionerne.⁸ Lovgivningen er kompliceret og det har ikke ud fra respondenternes svar været muligt at identificere, hvilken myndighed der skulle finansiere samtlige af de sundhedsopgaver, hvortil brugerne ikke fik tolk.⁹ Det er imidlertid bemærkelsesværdigt, at sundhedsområdet fylder så meget i statistikken, da det samlet set er et væsentligt mindre område end for eksempel arbejdsmarkeds- eller uddannelsesstolkning. Samtidigt kan manglende tolkning på sundhedsområdet have dybt alvorlige konsekvenser for den enkelte.

Af de øvrige opgaver hvortil brugerne ikke fik tolk, fylder foreningsarbejde, frivilligt arbejde, forældremøder og øvrige fritidsaktiviteter også meget i statistikken. En del af disse opgaver hører under DNTM, mens andre vil være et kommunalt ansvar. Ligesom med sundhedsopgaverne har det ikke været muligt på det foreliggende grundlag i alle tilfælde at identificere hvilken myndighed, der er ansvarlig for at bevilge tolkningen.¹⁰

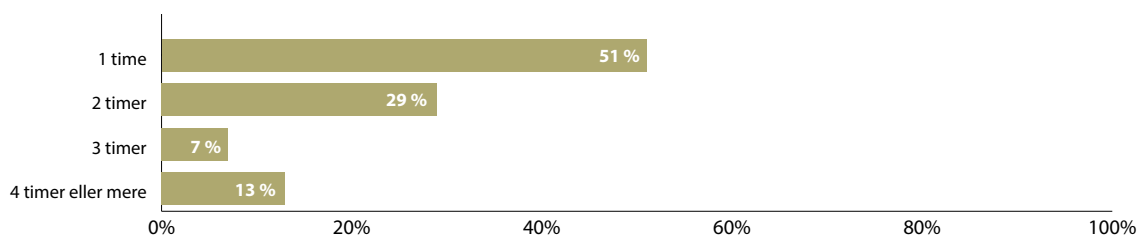
⁸ Konsultation hos læge, speciallæge, lægevagt (dog kun i nogle regioner), screening, ultralydsscanning og røntgen – som foregår hos privat praktiserende speciallæge, tandbehandling, fødselsforberedelse, tilskudsberettiget konsultation hos psykolog, fysioterapi, kommunale tilbud efter sundhedsloven mv. dækkes af DNTM, mens tolkning af sundhedstilbud der varetages af regionerne, skal finansieres af regionerne.

⁹ Mange skriver f.eks. bare "lægesamtale" uden at angive om det var med en privat praktiserende læge eller om det var med en læge ansat på et hospital.

¹⁰ Det gælder for eksempel forældremøder, hvor betalingsansvaret vil afhænge af, hvem der har arrangeret det pågældende møde.

Hvor mange timer skulle opgaven vare?

Ser vi på varighed af de opgaver, der ikke bliver dækket, så er det tydeligt, at det primært er de korte tolkninger, der ikke bliver dækket.



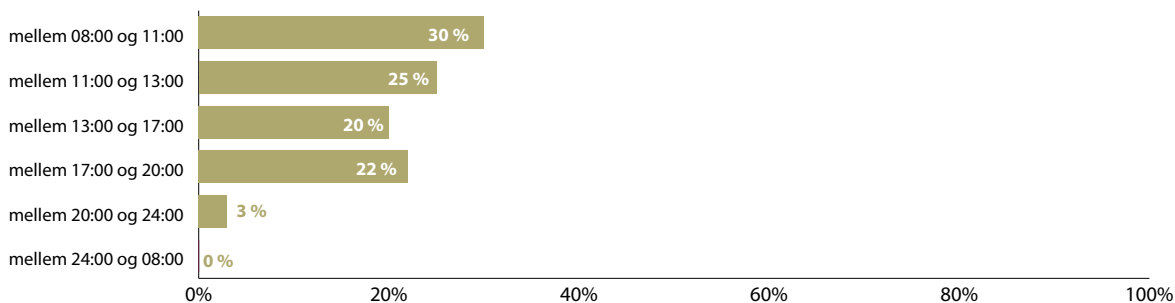
I figuren er de tolkninger, der ikke blev dækket på grund af manglende bevilling, frasorteret.

Over halvdelen af de udækkede opgaver er af en times varighed, mens i alt 80 % maksimalt er af to timers varighed.

Lægebesøg og undersøgelse på hospitalet falder typisk indenfor den udsatte kategori, da det ofte er korterevarende opgaver, hvilket kan være med til at forklare den hyppige forekomst af udækkede opgaver indenfor sundhedsområdet. Det samme gælder formentligt også mange af de opgaver, der optræder i den blandede kategori (bestyrelsesmøder, forældremøder, møder med bank og lignende).

Hvornår på dagen ligger de udækkede opgaver?

Udækkede opgaver ser ud til primært at ligge i formiddagstimerne frem til klokken 13:00, mens opgaver om eftermiddagen mellem klokken 13 og 17 ser ud til at være mindre berørt. Det er dog ikke et meget tydeligt billede, der tegner sig.



I figuren er de tolkninger, der ikke blev dækket på grund af manglende bevilling, frasorteret.

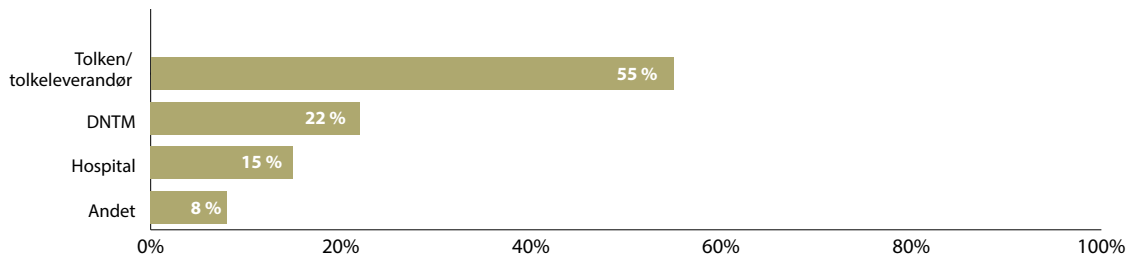
Geografisk fordeling af udækkede opgaver

Modsat vores forventning om, at udækkede opgaver primært forekommer i yderområderne, viser undersøgelsen, at udækkede opgaver forekommer over hele landet – flest i de store og større byer (hvor man også må formode, at de fleste opgaver ligger.) I faktiske tal er der således flest udækkede opgaver her, men på baggrund af undersøgelsen kan vi ikke konkludere, om det også er udtryk for en højere procentandel af udækkede opgaver.

Til hvilke opgaver opnår respondenterne ikke bevilling

Hvis vi isoleret ser på de opgaver, hvor respondenterne svarer, at de fik afslag på bevilling (og det skal bemærkes, at det kun var 7 % af tilfældene med manglende tolk, der skyldtes manglende bevilling (jævn-

før diagram side 6)), så ser det ud til, at det er opgaver ved DNTM, der tegner sig for den største mængde afslag.¹¹



At DNTM fylder så meget i statistikken kan skyldes den komplicerede lovgivning på DNTM's område, hvor man dækker specifikke opgaver på mange forskellige sektorområder, som gør det særligt vanskeligt for borgerne at gennemskue, hvilke opgaver man kan få bevilget tolk til. Dette betyder, at mange formentligt søger DNTM om tolk til opgaver, som hører under en anden myndigheds dækningsområde.

Forelagt tallene, har DNTM over for os givet udtryk for, at de mener, at der er tale om en misforståelse, hvis borgerne opfatter, at de har fået afslag på tolk:

At få afslag på en ansøgning betyder, at man ikke har ret til den ansøgte tolkebistand, og at man desuden har adgang til at anke afslaget. At man henvises til den korrekte myndighed, er noget helt andet – der er ikke tale om et afslag, men at man modtager vejledning om, hvortil man skal rette sin ansøgning.

Ikke desto mindre har de pågældende respondenter opfattet det som et afslag på bevilling. Hvis man har søgt videre hos en anden myndighed og fået en bevilling, optræder man ikke i denne kategori, der netop kun består af de tolkebrugere, som er endt med ikke at få tolk til den pågældende tolkning.

Hvorfor borgerne i nogle tilfælde ikke ansøger hos den myndighed, de er blevet henvist til, kan vi ikke se ud fra svarene. Det kan blandt andet skyldes, at man har misforstået svaret fra DNTM, at man ikke kan overskue at skulle søge hos en ny myndighed, eller at man er usikker på, hvem man skal kontakte hos myndigheden for at ansøge om tolk.¹²

Flere respondenter giver i deres kommentarer udtryk for, at de har fået afslag fra DNTM med den begrundelse, at det er en anden myndighed, der har ansvaret for den pågældende tolkning – og vi kan se, at mange af tolkebrugerne står uforstående over for forklaringen.

Hjælpecenter bestilte ikke tolk efter jeg rykkede dem. Jeg bestilte først tolk og hun kunne godt, men dntm kunne ikke acceptere at jeg bestilte pga. noget med kommune system regler. Og jeg mødte op uden tolk, og håbede at kommunikationen mellem os kunne fungere...

Svaret viser i lighed med citaterne bragt i sidste afsnit, hvor vanskelig det er for borgerne at gennemskue, hvilken myndighed der har ansvaret for en given tolkeopgave.

¹¹ Det er vigtigt at bemærke, at vi i denne måling er nede i små tal, og at den derfor er behæftet med en vis usikkerhed. Desuden bemærkes at vi ikke ved, hvilken myndighed opgaven hører under for alle de tolkninger, der er søgt via tolken eller tolkeleverandøren.

¹² Samtidig kan vi af svarene se, at nogle respondenter oplever at få afslag af både DNTM og den pågældende sektormyndighed.

Øvrige kommentarer fra respondenterne

Det overordnede indtryk fra kommentarerne, som hovedsageligt er skrevet af de brugere, der – af forskellige årsager - har oplevet ikke at få tolk, er at de har store frustrationer over et uoverskueligt system, som de oplever, ikke fungerer. En enkelt bruger skriver direkte:

Jeg har for længst opgivet at bestille tolk

Der findes mange forskellige bud på, hvad der forårsager problemerne på tolkeområdet, og hvorfor det er så svært at få tolk til visse opgaver:

Tolk til private arrangementer kan være lidt problematisk i forhold til afstand / hvor mange timer .. Jeg forstår dem godt for DNTM har sat lønnen lavt og det skaber mange problemer. DNTM skal sendes VÆK de skal blande sig udenom! Vi skal tilbage til den gang uden DNTM og det fungerede bare så godt. Alle sygehuse tror DNTN finder tolk til dem, men det er alle de dårligere tolke pga. lav løn (de gode, dygtige tolk er desværre rejst. Dyb sorg. DMTN forstår ikke døves behov... stakkels dem som ofte er på sygehuset ... Vi mister mange gode dygtige tolke, sikken en SKAM!)

Det er vigtigt at se alle de negative kommentarer i det lys, at de primært er skrevet af de respondenter, der oplever ikke at kunne få tolk. For fuldstændighedens skyld skal det nævnes, at der faktisk også er en mindre andel af respondenterne (10 i alt), der giver udtryk for, at de er tilfredse med, hvordan tolkeområdet fungerer:

Nemt at skaffe tegnsprogstolk med positiv...

Hej. Ingen problemer for os og har haft mange gode tegnsprogstolke.

Jeg er pensionist og bruger tolk til møder i fritiden, kurser, bankmøder, konsultationer på sygehuset. Jeg har ikke oplevet tolkemangel - skulle det vise sig, at jeg ikke kan få tolk på et bestemt tidspunkt, vil jeg flytte mødetidspunktet for at kunne få tolken. Indenfor kurser, konsultationer på sygehuset er det svært at flytte tidspunktet...

Fjerntolkning

Slutteligt vil vi påpege, at fjerntolkning fylder en hel del i kommentarerne fra tolkebrugerne, skønt der ikke er spurgt specifikt til dette. Her er det svært for respondenterne at forstå, at fjerntolkningen kun kan bruges til et fåtal af de opringninger, man som borger har behov for at foretage.

Jeg vil nok anbefale at tolkdanmark ikke burde have med os at gøre, da de skaber for mange forvirringer omkring fjerntolk. Det er så dårligt tilrettelagt, har oplevet at få afvist en samtale med et sygehus. Så jeg synes DTNM skal ændre deres struktur hvor det skal være nemmere for os døve komme igennem til alle steder uden at blive afvist fra enhver sted. Det kan ikke være rigtigt at man skal blive afvist og der føler jeg at det er nederen for os døve at tolkdanmark ikke prioriterer os døve godt nok. Synes vi skal droppe tolkdanmark og det bedste vi kan gøre, er at få en god dialog med DNTM så det

bliver mere uoverskueligt for os døve – sådan som vi havde det før med Småtegn. Det var virkelig godt for os uden problemer. Håber det tages op så vi kan se hvor mange meninger der er omkring tolkdanmark som jeg føler skal udelukkes. Der skal ske noget på denne front, tak.

I forbindelse med fjerntolkning – eller måske især i forbindelse med fjerntolkning - opfattes sektoropdelingen af tolkeområdet som dybt uforståelig og urimelig. Den forrige udbyder af fjerntolkning forsøgte i vid udstrækning at skaffe bevillinger til de borgere, der havde brug for at ringe til myndigheder udenfor DNTM's område. Det gør den nuværende udbyder ikke, blandt andet fordi der er kommet en ny betalingsstruktur på fjerntolkeområdet. Det betyder, at mange tolkebrugere oplever det som en stærkt forringet service.

Undersøgelse blandt tegnsprogstolkene

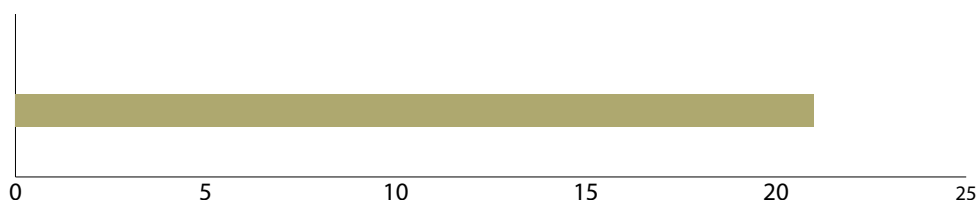
Parallelt med undersøgelsen blandt tolkebrugerne foretog DDL en mindre undersøgelse blandt tolkene, idet vi ønskede at teste, om de svar, vi fik fra tolkebrugerne, kunne valideres af tolkenes besvarelser.

Undersøgelsen var ligesom tolkebrugerundersøgelsen webbaseret, og link hertil blev udsendt til tolkene via deres egne netværk. Desuden kunne undersøgelsen tilgås fra DDL's hjemmeside. Undersøgelsen var kortere og mere enkel end tolkebrugerundersøgelsen.

94 selvstændige tolke samt 6 tolkevirksomheder, der skønsmæssigt omfattede cirka 55 tolke, har medvirket i undersøgelsen. Ifølge flere kilder findes der i dag cirka 250 tegnsprogstolke i Danmark. Det betyder, at cirka 60 % af alle tegnsprogstolke har deltaget i undersøgelsen, hvilket giver et konfidensinterval på 95 %.

Hvor meget tolker tolkene?

Vi har spurgt tolkene, hvor mange timer de typisk tolker om ugen (fraregnet ferier) og på baggrund af de indkomne svar beregnet den gennemsnitlige ugentlige tolketid for samtlige tolke.



Det gennemsnitlige ugentlige tolketimeantal per tolk er på lidt over 21 timer. Gennemsnittet skal ses på baggrund af, at nogle tolke kun tolker ganske få timer om ugen. Flere tolke gør i den forbindelse opmærksom på, at de har et andet job ved siden af tolkejobbet:



Jeg tolker ca. 1 gang om ugen. Resten af tiden har jeg andet arbejde.

I Capacents udredning fra 2009 stillede de tolkene samme spørgsmål. Dengang var det beregnede gennemsnitlige timetal for tolkene 600 timer om året.¹³

De 21 timers gennemsnitlige tolketid betyder, at tolkene i gennemsnit nu tolker 924 timer om året¹⁴ – en signifikant stigning siden 2009.

Flere tolke påpeger imidlertid, at denne undersøgelse formentlig vil underestimere det samlede antal timer, som tolkene tolker, fordi mange tolke vil være bekymrede for at svare ærligt på spørgsmålet, da de tolker mere end myndighederne tillader.¹⁵



Jeg er ikke sikker på I får tolkene til at svare på hvor mange timer de reelt tolker. (Deri ligger en for stor angst for repressalier fra myndigheder)

¹³ Jævnfør Capacent 2009, side 45.

¹⁴ Vi har her udregnet et årsværk på samme måde, som Capacent gjorde i 2009 (Capacent regnede med, at tolkene tolkede i 44 uger om året).

¹⁵ Leverandører til DNTM og STUK forpligter sig til, at deres tolke maksimalt tolker 25 timer om ugen i gennemsnit.

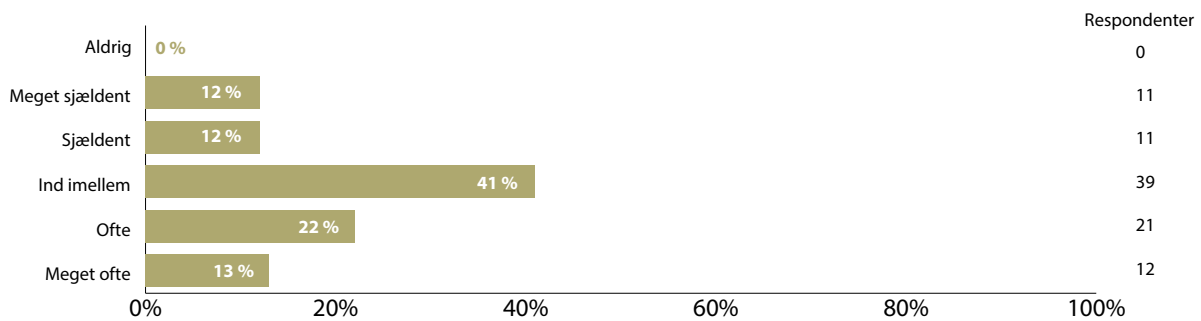
I rapporten fra 2009 konkluderede Capacent, at der var et forholdsvis stort uudnyttet potentiale i tolkekorpsset, således at 30 % af tolkemanglen på daværende tidspunkt kunne dækkes ind, hvis alle tolke til enhver tid tolkede alt det, de var villige til.

I vores undersøgelse er der kun få tolke, der angiver ikke at have opgaver nok. I kommentarfeltet er der to tolke, der giver udtryk for dette. En tolk skriver således:

Det virker ikke til at døve kender til særligt mange tolke. Vi er mange der godt kunne tage flere opgaver, men vi får ikke kontakt til de døve. (...) Det betyder at os i periferien har svært ved at komme ind på markedet. Desuden er DNTM en kæmpe hæmsko da man er afhængig af at andre tolke vil tage en med under deres konsortium.

Som nyuddannet tolk, der starter som selvstændig midt i en udbudsperiode, kan det være vanskeligt at komme ind på markedet, fordi konsortier ikke kan tage nye underleverandører ind.¹⁶

35 % af tolkene svarer, at de ofte eller meget ofte må sige nej til en opgave. Hvis vi ser på andelen af tolke, der angiver, at de kun sjældent eller meget sjældent må afvise en opgave, drejer det sig om 24 % af tolkene.¹⁷



Noget kunne altså tyde på, at opgaverne ikke er ligeligt fordelt i tolkekorpsset.

Øvrige opgaver

Mange af tolkene nævner, at de administrative opgaver er meget tidskrævende. Herunder bruges der tid på at spørge i eget netværk for at finde tolk til opgaver, man ikke selv kan dække, samt forsøge at søge bevillinger hjem for brugeren:

Der bruges rigtig meget tid på at spørge andre tolke, om de kan hjælpe med at dække opgaver jeg ikke selv kan dække. Der skal ringes tilbage og sendes div. oplysninger til dem der kan hjælpe med at dække opgaver. Der er rigtig meget tid der bruges på administration - men det betyder heldigvis at der kan dækkes mange opgaver. Der bruges meget tid på at sms/facetime/skype eller på anden måde snakke med døve borgere der skal bruge tolk. De har ofte brug for at der ringes til div. myndigheder for at høre om der er bestilt tolk til den aftale de får besked om at møde til. Det er tid der ikke betales for. Tit kan jeg blot give borger besked om at der er bestilt tolk - det er ikke hos mig. Borger er glad og jeg har brugt tid på det.....

¹⁶ Man må gerne skifte underleverandør midt i en udbudsperiode, men en ny leverandør skal have samme tolkefaglige kompetencer som den leverandør, man træder i stedet for. Det kan være vanskeligt for nyuddannede tolke at leve op til dette.

¹⁷ Tolkene fik besked på ikke at medregne forespørgsler, som de modtager fra andre tolke/tolkeleverandører.

Kommentaren afspejler resultaterne i tolkebrugerundersøgelsen, hvor de fleste tolkebrugere foretrækker at kontakte tolkene direkte, og samtidigt giver den – og de øvrige lignende kommentarer – et indblik i de mangeartede opgaver, som tolkene påtager sig.

I tolkenes kommentarer kan vi også se gengivet, at mange tolkebrugere ikke ønsker, at der skal findes en tolk via portalen:

Den døve borger har ikke tillid til at tolkningen lægges i DNTM's portal, da der ikke bliver fundet en tolk der.

Mange af tolkene omtaler dette i deres svar, og mange nævner desuden, at de får de fleste tolkebestillinger via deres egne netværk tolkene imellem.

I deres kommentarer kommer tolkene desuden ind på flere omstændigheder, der gør systemet med at finde tolk via portalen usmidigt:

Jeg ser DNTM som en stor grund til at opgaver ikke bliver dækket. Jeg som underleverandør kan ikke se opgaver i portalen.

Hvis vi ser på de årsager, som tolkene angiver til, at de må afvise en opgave, så er følgende begrundelser de absolut dominerende i nævnte rækkefølge:

1. Tolken er optaget på tidspunktet for tolkningen, tolkens skema er fuldt booket, tolken har private gøremål eller holder fri.
2. Opgaven er ikke økonomisk rentabel for tolken at påtage sig. Årsagerne kan være, at der følger for mange administrative opgaver med, den ligger for langt væk i forhold til betaling og transporttid, og/eller at der er tale om en kort opgave, der ville blokere for, at tolken kan påtage sig andre opgaver den dag.

Udover det administrative arbejde med tro- og loveerklæringer er der nogle respondenter, der nævner, at de afviser opgaver, hvor der først skal søges bevilling hjem, hvis de er usikre på, hvem der skal betale for tolkningen:

Jeg siger også nej til opgaver, hvis der er for meget administrativt arbejde.

Det kan være for bøvet at skaffe tro og loveerklæringer, eller underskrifter fra ledere og arbejdsgivere, og det gider jeg ikke for en én times opgave. Det kan også kræve mange ressourcer at finde ud af hvem der dækker tolkningen, og få betalingstilsagn. Er det en kort opgave, som jeg ikke ved hvem dækker, kan jeg også sige nej tak til opgaven.

Tolkenes svar bekræfter, at det er de korte tolkeopgaver, der er størst problemer med at få dækket:

Jeg oplever at tolkninger af en times varighed - læge, tandlæge, småmøder er lidt svært rent planlægningsmæssigt. Det er jo opgaver der skal dækkes på lige fod med tolkninger af længere varighed. Men sommetider kan man have sådan en times tolkning for eksempel kl. 10.30-11.30 der blokerer for meget andet. Det kan igen være svært at leve af en times tolkning om dagen, og en time midt på dagen kan gøre at jeg ikke kan sige ja til andet den dag da transporten evt. gør at jeg ikke kan nå at komme til andre opgaver og jeg derfor må afstå fra at sige ja til en tolkning.

Man vil meget gerne tage flere timer i løbet af en dag men det kræver de ligger som perler på en snor og ikke alt for spredt geografisk. Det overblik har vi ikke rigtigt.

Det indtryk, man sidder tilbage med efter at have læst tolkenes kommentarer, er af et tolkekorps, der er presset på tid, overbebyrdet af administrative opgaver og frustreret over et system, der langt fra fungerer optimalt:

Jeg er max. presset på ressourcer og tid (typisk pga. at skulle efterkomme 'alt det andet', der fylder i arbejdet, fx. Administrative opgaver, kurser, registrerings-tyranni mv).

Vilkårene er alt for dårlige og jeg er blevet træt af de mange års kamp for at få myndighederne til at forstå problematikkerne. Det er nu gået op for mig, at de aldrig kommer til det, fordi de ingen viden og faglige kompetencer har indenfor området. Derfor er det dødsdømt og hvem har lyst til at fortsætte indenfor et område der alligevel falder fra hinanden.

Vi kan desuden konstatere, at tolkenes besvarelser på alle væsentlige punkter bekræfter de svar, vi fik fra brugerne:

- De fleste tolkebrugere går udenom de officielle kanaler, når de søger tolk. Tolkene påtager sig i den forbindelse ofte et stort ekstraarbejde med at efterlyse ledige tolke til en opgave i deres egne netværk. Tolkene bekræfter endvidere, at brugerne ikke ønsker, at opgaven lægges i Tolkeportalen.
- En kompliceret ansvarsfordeling på tolkeområdet skaber problemer for brugerne med at gennemskue, hvilken myndighed der skal ansøges om tolk til en given opgave. Tolkene pålægges ekstra arbejde – herunder at afklare hvilken myndighed, der skal dække en given opgave samt at søge bevilling for brugerne.
- Der er mange brugere, der ikke får tolk, og mange tolke, der ofte afviser en opgave.

Det har ikke været formålet med undersøgelsen, men vi skylder at gøre opmærksom på, at tolkene ikke kun bekræfter brugernes oplevelser på alle punkter, men at de i deres besvarelser tillige peger på flere og andre udfordringer: Herunder at det er svært for nye tolke at komme ind på DNTM's og STUK's områder, at Tolkeportalen ikke er tilgængelig for underleverandører, at taksterne i visse tilfælde betyder, at nogle opgaver er underskudsgivende, og at der er et stort administrativt arbejde forbundet med at påtage sig visse tolkeopgaver.

Afslutning

Undersøgelsen viser, at der er mange tolkebrugere (37 %), der i løbet af bare to uger oplever ikke at få tolk. Det er en foruroligende stor procentdel, og hertil kommer, at over halvdelen af dem har oplevet det mere end en gang i perioden.

Det er tolkninger på sundhedsområdet, samt foreningsarbejde, forældremøder og øvrige fritidsaktiviteter, der tegner sig for langt den største del af de udækkede opgaver, og kun et fåtal heraf skyldes manglende bevilling. Især korterevarende opgaver på 1-2 timer er i risikozonen for ikke at blive dækket, fordi disse opgaver kan være urentable for tolkene at påtage sig, blandt andet fordi de kan blokere for, at man kan nå andre opgaver den dag. Der er i dag ingen - hverken tolke eller myndigheder - der har overblik over både opgaver og tolke, så man kunne koordinere på tværs og gøre det muligt for tolkene at dække sådanne opgaver.

Strukturen i dag synes tillige at være uhensigtsmæssigt tilrettelagt på flere områder, der gør systemet usmidigt, blandt andet i forbindelse med regler omkring underleverandører. Dette er noget, der burde kunne løses indenfor den nuværende organisering, så man i højere grad kunne udnytte hele tolkekorpsen.

Det har ikke været målet med denne undersøgelse at kortlægge alle uhensigtsmæssigheder i systemet i dag, og løsningen på de nævnte problematikker bør afklares i samarbejde med tolkene.

Andre udfordringer - herunder den nuværende sektoropdeling af tolkeområdet - betyder, at mange brugere har vanskeligt ved at gennemskue, hvilken myndighed, der har ansvaret for hvilke opgaver. Besvarelserne viser, at der er en stor frustration blandt brugerne rettet mod DNTM, der uretmæssigt af nogle får skylden for alle problemer på tolkeområdet. En grundlæggende løsning på sektoransvarsproblematikken vil kræve en anden organisering af tolkeområdet, men mere og bedre information til brugerne ville formentligt kunne afhjælpe nogle af uhensigtsmæssighederne indenfor den nuværende organisering.

Sammenligner vi med undersøgelsen fra Capacent i 2009, kan vi se, at andelen af opgaver, der ikke bliver dækket, fordi der ikke kan skaffes tolk, er vokset betragteligt. Om det er ensbetydende med, at tolkemanglen er vokset, er imidlertid vanskeligt at afgøre på det foreliggende grundlag.

Som vi har vist, er der tilsyneladende en stor mængde opgaver, der ikke reelt kommer i udbud. Skønt tolkene øjensynligt gør hvad de kan, for at få dem afsat indenfor deres egne netværk, er det overordnet set uhensigtsmæssigt at opgaverne formidles udenom de officielle kanaler, bl.a. fordi de så ikke optræder i de tilgængelige statistikker. Såfremt der tages højde for de nævnte problematikker i den kommende udvikling af en ny Tolkeportal, vil det formentligt kunne medvirke til, at flere opgaver fremover vil blive lagt i portalen, og dermed blive en del af de officielle statistikker.