

Danske Døves Landsforbunds visioner til fremtidens tolkning

Vision:

Gratis og fleksibel adgang til tegnsprogstolkning af høj kvalitet

Introduktion:

På baggrund af udviklingen i den sidste tid er Danske Døves landsforbund, DDL's hovedbestyrelse kommet frem til den konklusion, at tiden er inde til grundige overvejelser om en anderledes og mere tidssvarende organisering af hele tolkeservicen i Danmark.

DDL's vision er, at døve skal have gratis og fleksibel adgang til tegnsprogstolkning af høj kvalitet. Med dette notat vil vi lægge op til en visionær debat om udvikling af en model med kvalitetssikring af tolkenes faglige og etiske færdigheder samt tolkeservicens effektivitet.

Mål 1: Betalt tolkebistand i alle situationer skal være en lovfæstet ret.

Døve er selvstændige mennesker, der bestemt ikke har noget ønske om at have en tolk til at følge sig i hælene døgnet rundt. Dog er der en del situationer i hverdagen, der kræver tolk, for at døve kan få adgang til en række informationer og dermed opleve reel ligestilling og integration i samfundet.

En tegnsprogstolk er til for både døve og hørende. Tolken formidler kommunikation mellem den døve og den hørende. Når en af parterne vurderer, at der er behov for tolk i en given situation, skal der bevilges tolk. Ingen ønsker tolk for sjovs skyld.

Bevilling og betaling: Hvordan løses det bedst i praksis?

Ifølge det udbredte princip i dansk handicappolitik om sektoransvar har hver sektor selv ansvaret for at gøre egne tilbud tilgængelige for handicappede. Det betyder, at pengene til tolkning indenfor uddannelsesområdet skal komme fra Undervisningsministeriet, pengene til tolkning på arbejdsmarkedet fra Beskæftigelsesministeriet osv. I dag har vi ikke adgang til betalt tolkebistand indenfor de sektorer, hvor tolkebehovet er så lille, at det reelt er usynligt for den pågældende sektor, og tolkningen betales i dag derfor af Det Sociale Tolkeprojekt. Projektet ophører dog med udgangen af 2007 (eller evt. - hvis projektet forlænges - i løbet af 2008), og derfor arbejder vi i øjeblikket på at få implementeret sektoransvaret på de områder, hvor det ikke fungerer i dag.

Sektoransvar må dog her forstås i den mest overordnede betydning af ordet: Det er det pågældende ministerium, der har ansvaret for bevillingen. Da tolkeudgiften er så forholdsvis dyr - og nemt kan løbe op i flere tusinde kroner for et enkelt møde - bør det *ikke* pålægges den enkelte institution, forening eller arbejdsplads at betale for tolkningen.

Om pengene til tolkning skal komme fra de enkelte sektorer, eller fra en samlet kasse, er i princippet underordnet for os. I realiteten ville det nok være mere enkelt, og mindre kompliceret for alle parter, hvis en enkelt sektor fik ansvaret for at betale for tolkebistand til døve indenfor alle områder. Det er dog næppe realistisk at komme igennem med sådan en ordning, der går på tværs af alle nuværende strømninger - også selvom den formentligt ville være både billigere og mindre administrativ tung.

Når Det Sociale Tolkeprojekt skal gøres permanent, skal det først og fremmest sikres, at det fremover bliver muligt at få tolk indenfor alle de områder, hvor man i dag kan få tolk via projektet. Nogle af de områder falder klart indenfor andre ministeriers ansvar - f.eks. Beskæftigelsesministeriet, Undervisningsministeriet samt Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Her bør retten til tolk skrives ind i de respektive lovgivninger - f.eks. i Lov om Kompensation til Handicappede i Erhverv, Sundhedsloven mv.

Vi kan imidlertid godt frygte konsekvenserne af en udvikling, hvor sektoransvaret tages alt for bogstaveligt, hvis man alt for minutiøst vil opdele det i forvejen meget begrænsede antal tolkninger på hvert ministeriums område. Det vil i praksis gøre det meget vanskeligt for tolkebrugeren at finde frem til den rette bevilgende myndighed, ligesom det vil være umuligt for myndigheden at tilegne sig og vedligeholde tilstrækkelig viden om området, fordi man så sjældent vil opleve at skulle bevilge tolkebistand.

Vi ønsker at sikre, at bevillingspraksis i fremtiden ikke bliver for kompliceret og uigennemskuelig for brugeren. Optimalt set kunne vi forestille os, at man som tolkebruger kun skulle henvende sig ét sted (one-stop-shop-modellen), hvor man tog sig af at afklare bevillingsspørgsmålet og sendte regningen videre til den ansvarlige sektor.

Visitation

Der tales om at man i forbindelse med permanentgørelsen af Det Sociale Tolkeprojekt vil indføre en form for visitering af nye tolkebrugere.

I alle de år projektet har kørt, har der ikke været nogen form for visitation eller kontrol af brugerne. Det har været styregruppens overbevisning - ligesom det er vores - at ingen bestiller tolk, hvis ikke de har brug for det. Vi har således aldrig i projektets historie oplevet, at der har været brugere, der har bestilt en tolk, uden at der var et reelt behov for tolkning.

Derfor vil vi på det kraftigste fraråde, at der indføres en kontrolprocedure på et område, hvor det har vist sig at være helt unødvendigt. En visitation vil være omkostningskrævende og opleves unødvendig og bureaukratisk af brugerne.

Mål 2: Døve skal have ret til frit valg - mellem godkendte udbydere

Som tolkebruger skal man selv kunne vælge, hvilken tolkeudbyder man vil benytte. En god tolkning beror på mange ting - herunder ikke mindst på forholdet mellem tolk og tolkebruger. Derfor er det vigtigt, at man som tolkebruger har indflydelse på valget af tolk.

Vi mener endvidere, at det skaber sund konkurrence tolkeudbyderne imellem - både på kvalitet, service

og fleksibilitet - når tolkebrugeren selv får lov at bestemme, hvilken udbyder man ønsker at benytte.

Pga. den meget centrale rolle som tegnsprogstolkning spiller for døve, kan det imidlertid ikke overlades helt til det frie og uregulerede marked. Det kan f.eks. være forbundet med store omkostninger for den enkelte tolkebruger, hvis tolken ikke dukker op til den aftalte tid - f.eks. i forbindelse med et vigtigt møde på arbejdspladsen - hvis tolkningen ikke har den fornødne kvalitet - f.eks. under en eksamen - eller hvis det simpelthen bare ikke er muligt at få tolk med et rimeligt varsel.

Vi mener derfor, at der bør være visse minimumskrav til tolkeleverandørerne, som man skal opfylde, før man kan godkendes til at levere tolk indenfor de enkelte sektorer.

Det drejer sig bl.a. om:

- Udbyder skal garantere, at tolkning kun udføres af uddannede og eksaminerede tolke
- Udbyder skal dokumentere, at man fører jævnligt tilsyn med kvaliteten i tolkningen
- Udbyder skal dokumentere, at man har relevante videreuddannelses tilbud til sine tolke
- Udbyder skal dokumentere, at man råder over en rimelig grad af backup (evt. freelance) tolke, der kan sættes ind i tilfælde af sygdom
- Udbyder skal forpligte sig til at indgå i et (nærmere specificeret) samarbejde med andre tolkeudbydere (f. eks. fælles tegnbank)
- Udbyder skal forpligte sig til at tage et vist antal praktikanter fra tolkeuddannelsen
- Udbyder skal kunne levere tolk med kort varsel i visse situationer

Disse (og muligvis andre) minimumskrav skal aftales mellem den/de pågældende myndighed(er) og de enkelte tolkeleverandører og sikre, at der ikke anvendes offentlige midler på en tolkning, der ikke lever op til et vist niveau - både hvad angår service, kvalitet og leveringssikkerhed.

Man kunne endvidere forestille sig, at det er den samme enhed, (omtalt under mål 1: "one-stop-shop-modellen") der modtager tolkebestillingen og afklarer bevillingsspørgsmålet, der også har ansvaret for, at der leves op til forsyningspligten (jf. nedenstående) samt sikrer, at der kun benyttes godkendte tolkeleverandører.

Mål 3: Bevarelse af et akutberedskab og sikring af tolk i yderområderne

Det bør pålægges en myndighed at påtage sig ansvaret for, at der er en forsyningspligt på indenfor de områder, der vanskeligt lader sig løse på almindelige markedsvilkår.

Først og fremmest skal det sikres, at der fortsat er mulighed for at få akut tolkning i nødsituationer i hele landet. I dag har Center for Døve, CfD's tolkevirksomhed et akutberedskab af tolke, der rykker ud med kort varsel på alle tidspunkter af døgnet og til hele landet. Men spørgsmålet er, hvor længe CfD kan vedblive med at varetage denne opgave, når man står overfor store personalemæssige nedskæringer.

DDL vil derfor arbejde for at sikre, at der i samarbejde med en offentlig myndighed etableres et landsdækkende beredskab, gerne via et udbud og i et samarbejde mellem flere udbydere.

I dag er det vanskeligt for døve, der bor i yderområderne, at få tolk på lige fod med døve i de større byer. Hos mange tolkeleverandører er det dobbelt så dyrt med tolkning i zone tre som det er i zone 1. Vi frygter, at dette får uheldige konsekvenser for bevilling af tolk i til døve i yderområderne. Bl.a. derfor er det vigtigt med en lovsikret ret til tolk, så døve der bor i yderområderne er sikret tolk på lige fod med døve i resten af landet.

Men én ting er ret, noget andet er praksis, og spørgsmålet er, om leverandørerne kan og vil levere tolk til døve, der bor i yderområderne. Vi oplever i dag, at det er meget vanskeligt for de fleste tolkeleverandører at afse tolkeresurser til opgaver, der indebærer en lang transport. Problemet vil formentligt løse sig den dag der er tolke nok, og prisen er tilstrækkeligt differentieret, men indtil da må vi anbefale, at man forsøger at sikre, at der er tolkeleverandører, der dækker hele landet.

Mål 4: Nem adgang til at rekvirere tolk

For at sikre tolkebrugeren mod en langsommelig og besværlig bestillingsprocedure, hvor man skal shoppe rundt mellem flere forskellige udbydere i sit lokalområde for at få en tolk, bør man sikre, at der etableres ét sammenhængende bookingsystem, som man som tolkebruger kan benytte sig af. Det findes i dag på Det Sociale Tolkeprojekts område - og kunne i princippet udvides til at omfatte alle former for tolkning.

Et sådant system skal gøre det muligt, at man som bruger selv kan gå direkte ind og booke den enkelte tolk hos den ønskede udbyder, eller - alternativt - aflevere sin bestilling, som så ekspederes af systemet, der finder en ledig tolk hos den nærmeste udbyder.

Et sådant system skal fungere så ubureaukratisk og smidigt som muligt. Systemet vil også sikre, at de eksisterende tolkeresurser anvendes så optimalt som muligt, så der ikke går en tolk ledig hos udbyder A, mens udbyder B ikke har tolke til at løse den pågældende opgave.

Mål 5: Et fleksibelt system med indbygget service af høj kvalitet

Som tolkebrugere ønsker vi et smidigere system, hvor det skal være muligt at få tolk med kortere varsel end tilfældet er i dag.

Arbejdsmarkedets krav om en smidig og effektiv medarbejderstab er vanskeligt for døve at leve op til, når det ikke er muligt at få tolk til møder med kort varsel. Derfor bør det være et krav til udbyderne, at de også kan levere tolk med kort(ere) varsel end tilfældet er i dag. Det er klart, at man ikke altid vil kunne få sin faste tolk med kort varsel. Et sammenhængende bookingsystem vil kunne optimere chancen for overhovedet at få en tolk til et vigtigt møde med kort varsel, fordi det vil sikre at en ledig tolk hos en hvilken som helst leverandør sættes på opgaven.

Service bør være et nøgleord hos alle udbydere. Tolkebrugeren bør behandles respektfuldt og med forståelse for de særlige forhold, der gør sig gældende i relation til de forskellige tolkesituationer.

Som tolkebruger bør man have mulighed for at klage over et afslag på tolk.

Man bør også have mulighed for at klage over en dårlig tolkning, en udeblevet tolk, en dårlig service etc. En sådan klage bør behandles af den ansvarshavende myndighed på området.

Mål 6: Videotolkning bør snarest muligt se dagens lys herhjemme

Flere og flere lande har allerede indført videotolkning, som er blevet et yderst populært supplement til traditionel tolkning. Med videotolkning har vi 2 former for tolkning:

- 1 Fjerntolkning - hvor man via Internettet / telenettet får en tolk ind i stuen, der kan tolke mellem to parter
- 2 Formidling - hvor man som tolkebruger via en tolk kan ringe op til et hvilken som helst telefonnummer og få tolket sin telefonsamtale.

Teleselskaberne bør pålægges forsyningspligt i forhold til teknologiske løsninger, herunder udvikling af disse. IT- og Telestyrelsen under Videnskabsministeriet bør finansiere den tekniske udvikling, mens de andre ministerier dækker udgiften til mandskab (tolkene) i henhold til sektoransvar.

Videotolkning bør - optimalt set - være en del af det almindelige tolkesystem, således at der er mulighed for at få fjerntolk i visse situationer, hvor det ikke er muligt at levere en fysisk tolk. Der skal udarbejdes et sæt retningslinier for hvilke situationer en fjerntolk kan komme på tale, f. eks.:

- 1 Ved akut opståede møder af kort varighed - f.eks. på arbejdspladsen
- 2 Ved kortere lægebesøg af mere rutinemæssig karakter
- 3 I nødsituationer, hvor det vil tage for lang tid at få en fysisk tolk til stede
- 4 Andre situationer, hvor det af forskellige årsager ikke er muligt med en fysisk tolk

Mål 7: Tolkning af høj kvalitet

Tegnsprogstolkning skal være af høj kvalitet og på højde med anden fremmedsprogstolkning. Ingen tolkning er fejlfri, men DDL vil kæmpe for, at kvaliteten i tegnsprogstolkningen hæves betydeligt. Både uddannelsesstedet og tolkeudbyderne bør overveje hvilke initiativer, der skal til for at forbedre stemmetolkning. Begge sprog – tegnsprog og talt dansk – skal kunne formidles på samme niveau.

På kort sigt vil vi arbejde for, at der skal være bedre mulighed for videreuddannelse af tolkene og et vist tilsyn med tolkekvaliteten samt klageadgang for brugeren.

På længere sigt vil vi arbejde for en opgradering tolkeuddannelsen, således at den kommer op på niveau med andre sproguddannelser. I første omgang kan uddannelsen konverteres til en professionsbachelor, og senere må den gøres til en egentlig (universitets-)bachelor, med mulighed for at tage en master og PhD. Der er endvidere behov for forskning inden for tegnsprogstolkning.

Som en del af en ny tolkeuddannelse ønsker vi endvidere, at også døve skal kunne uddannes som (relæ)tolke. Døve tolke bruges i dag i en række andre lande til særligt vanskelige tolkninger, f.eks. ved retssager, møder med døve flygtninge og indvandrere med fremmede tegnsprog. Døve tolke, der tolker

til internationalt tegnsprog ved større kongresser og konferencer er blevet meget populært. Vi ser gerne, at Danmark, som f. eks. USA og Finland, tilbyder døve uddannelse i tolkning.

Mål 8: Ingen skal have afslag på tolk

Døve får fortsat ofte afslag på tolk, fordi tolkeudbydere ikke kan levere tolk. Derfor skal det sikres, at der uddannes tolke nok, således at behovet for tolk kan dækkes.

I dag bliver næsten alle børn med høretab cochlear implanterede, og på nuværende tidspunkt kender vi ikke deres eventuelle behov for tolk. Måske får vi en ny målgruppe med andre ønsker og krav, f. eks. tegnstøttet kommunikation. Dog ved vi, at der er behov for egentlig tegnsprogstolkning de næste mange år. Døve skolebørn i dag – også en del af dem med C.I. – vil få brug for tegnsprogstolkning, så længe de lever.

En tilbundsgående undersøgelse af tolkesituationen i Danmark

Tolkeområdet er inde i en brydningstid. Vi går fra en periode med monopol til et frit marked. Hvilke opgaver kan varetages af det frie marked - og er der nogen der ikke vil blive løst? På hvilke områder er der brug for forsyningspligt? CfD afskediger i denne tid mange af deres tolke. Vil de private udbydere ansætte disse tolke, så vi sikrer, at døve fortsat kan få tolk? Eller vil vi få endnu færre tolke til de stadigt voksende tolkeopgaver? Er der tolke nok til at løse de mange opgaver? Og hvornår er der for mange tolke, hvis vi fortsætter med at uddanne dem i de kommende år? Vi går fra en periode med en enhedspris på tolkning og uden konkurrence på prisen til en periode, hvor vi nu har en vis grad af prisdifferentiering. Hvorfor har vi ikke fået konkurrence på prisen? Og hvad betyder prisdifferentieringen for levering af tolk til døve i yderområderne?

Da vi skønner, at der anvendes mindst 100 millioner kr. om året på tolkning i Danmark, må det være i samfundets interesse, at der igangsættes en tilbundsgående undersøgelse af hele tegnsprogstolkeområdet i dag. Der er stadigt mange aspekter, der ikke er blevet tilstrækkeligt belyst. En af de mest oplagte opgaver er en fremskrivning af tolkebehovet, der bygger på en grundig analyse af døves behov, udviklingstendenser i uddannelsessystemet og arbejdsmarkedet samt udviklingen i ældrebefolkningen.

Der er således behov for en rapport, der - udover at indeholde en analyse af situationen på alle tolkeområder - peger på en ideel model med kvalitetssikring af tolkenes faglige færdigheder samt tolkeservicens effektivitet. De mange penge, som samfundet bruger på tegnsprogstolkning, skal jo helst forvaltes så fornuftigt som muligt og være til mest mulig gavn for tolkebrugerne.

Hovedbestyrelsen
Danske Døves Landsforbund
August 2007