



Förstudierapport inom Tolk- förmedlingstjänster

23.2.2776-16



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Sammanfattning	4
2 Inledning	5
3 Föregående upphandling	8
4 Nuvarande ramavtal	22
5 Informationsspridning av ramavtalen	29
6 Behovsundersökning	30
7 Marknadsundersökning	44
8 Statskontorets utredning - Sju förslag för effektivare användning av tolkar i domstol.....	57
9 Avropsportal för tolktjänster.....	60
10 Hållbarhet.....	61
11 Andra upphandlingar inom området.....	62
12 Relevant lagstiftning, föreskrifter, allmänna råd och riktlinjer	63
13 Elektroniska anbud.....	66
14 Säkerhet	67
15 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling.....	68
16 Förvaltning.....	71
17 E-beställningar	72



18 Rekommendation	73
19 Källförteckning.....	74

1 Sammanfattning

Det nuvarande ramavtalet för Tolkförmedlingstjänster löper ut den 31 oktober 2017. Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet har initierat en förstudie för att utreda om en ny upphandling ska genomföras.

Förstudien visar även på omfattning, inriktning, utformning och upplägg av eventuell kommande upphandling inom det aktuella området.

Informationsinhämtning har bland annat skett genom en enkät som skickats ut till 343 avropsberättigade myndigheter och som resulterade i 128 svar. Vidare har projektgruppen haft möte med branschorganisationerna Rättstolkarna, Vision Rikstolk och Tolkservicerådet samt med två leverantörer för att ytterligare kartlägga marknaden.

Ramavtalet inom området nyttjas idag i hög utsträckning och det finns ingenting i statistiken som visar på att någon större förändring i efterfrågan kommer ske framöver. Denna höga nyttjandegrad bekräftades även av myndighetsenkäten där 43 % av respondenterna uppgav att de använt ramavtalet. Därtill är omsättningen, ca 161 MSEK för 2015, tillräckligt hög för att motivera en upphandling av ett nytt ramavtal på området.

Projektgruppen har funnit att det finns ett behov av ett statligt ramavtal inom området och rekommenderar således att en upphandling genomförs.

Stockholm den 13 december 2016

*Goran Alilovic
Elin Olsson*

2 Inledning

2.1 Bakgrund till förstudien

Förstudien är genomförd av Statens inköpscentral och omfattar Tolkförmedlingstjänster.

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet övertog från och med den 1 januari 2011 ansvaret för upphandlingsverksamheten inom den statliga inköpssamordningen. Detta innebär att Statens inköpscentral har som uppdrag att ingå ramavtal för varor och tjänster som är avsedda för andra statliga myndigheter.

Enligt förordning (1998:796) om statlig inköpssamordning ska det finnas ramavtal eller andra gemensamma avtal som effektiviserar upphandlingarna för varor och tjänster som myndigheterna upphandlar ofta, i stor omfattning eller som uppgår till stora värden.

2.2 Mål med förstudien

Syftet med förstudien är att samla information och kunskap om pågående utveckling inom området samt om vilka behov som myndigheterna har. Förstudien ska även belysa förutsättningarna för att en upphandling inom området ska genomföras. Målet är att arbeta fram ett underlag som kan ge stöd inför ett eventuellt arbete med att ta fram ett förfrågningsunderlag.

Samtliga rekommendationer som lämnas i samband med denna förstudie kan komma att prövas på nytt, ändras och anpassas i en kommande upphandling då ny information kan tillkomma och förutsättningar kan ändras med tiden.

2.3 Omfattning och avgränsningar i förstudien

Syftet med förstudierapporten har inte varit att ta fram en kravspecifikation till en kommande upphandling, och således är eventuella krav som kan ställas endast beskrivna på en övergripande nivå. Förstudierapporten beskriver nuläge och erfarenheter av användningen av ramavtalen inom området. Den innehåller avropande myndigheters och leverantörers synpunkter på det nuvarande ramavtalet samt deras förslag rörande upplägg av en eventuellt kommande upphandling. Därtill innefattar förstudierapporten en analys av myndigheters behov och marknadens utbud.

Ramavtalen inom detta område kan i dag användas av statliga myndigheter samt stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten.

Kommuner och landsting har således inte rätt att avropa från de statliga ramavtalen på detta område.

2.4 Målgrupp

Förstudien riktar sig till berörda personer inom Statens inköpscentral och de myndigheter som avropar från ramavtalet samt de leverantörer, branschorganisationer och övriga som är intresserade av en eventuellt kommande upphandling.

2.5 Metod för förstudien

Förstudiearbetet har utförts i enlighet med Statens inköpscentrals projektstyrningsmetodik. Den innefattar:

- initiering av projektet med definition av projektets huvudsakliga mål i form av ett projektdirektiv,
- detaljerad planering, dvs. en projektbeskrivning och planering av projektets aktiviteter,
- genomförande som omfattat informationsinsamling, analys och författande av förstudierapporten,
- leverans av förstudien med föregående kvalitetssäkring.

Informationsinsamlingen till förstudien har skett genom inläsning av relevant dokumentation samt en enkät som skickats ut till avropande myndigheter innehållande frågor kopplade till det nuvarande ramavtalet och till utformningen av en eventuellt kommande upphandling. Därtill har en referensgrupp, med deltagare från olika avropande myndigheter, bidragit med värdefull information och synpunkter.

Vidare har projektgruppen haft möten med leverantörer och intresseorganisationer för att få deras syn på det nuvarande ramavtalet och diskutera upplägg av en eventuellt kommande upphandling.

Möte har hållits med ansvarig ramavtalsförvaltare från Statens inköpscentral samt med ansvariga för tolkautorisationen på Rättsavdelningen på Kammarkollegiet.

Det kommer att göras en samlad bedömning av all information som inkommit i förstudien för att på så sätt undersöka hur en upphandling ska utformas på bästa sätt. Det kan innebära att förslag från enskilda intressenter inte alltid kan beaktas vid utformningen av en eventuellt kommande upphandling.

2.6 Definitioner och förklaringar

I förstudien förekommer ett antal begrepp som används i branschen. Dessutom har ett antal andra begrepp som är bra att känna till, med hänsyn till den kommande upphandlingen, definierats och förklarats. Se begrepp nedan:

- **Auktoriserad tolk (AT)** - tolk som har genomgått ett kvalificerat yrkesprov och står under tillsyn av Kammarkollegiet. I vissa språk finns det auktoriserade tolkar med speciell kompetens som Rättstolk (RT) och Sjukvårdstolk (ST).
- **Avistatolkning** - omvandling av skriven text från ett språk till ett annat i talform.
- **Konferenstolkning** - tolken överför vad som sägs på ett språk till ett annat på ett naturligt och flytande sätt och återger även talarens uttrycksätt, ton och emfas. Tolken talar i första person.
- **Kontakttolkning** - den traditionella formen av tolkning där tolken fysiskt är med på plats.
- **Kontakttolkning via videolänk** - tolken är med på distans via video.
- **Nationella tolkregistret** – Kammarkollegiet för ett register som ger en översikt av kvalificerade tolkar i Sverige inklusive de som saknar auktorisation. Registret omfattar endast de som har ansökt om registrering och gett sitt tillstånd till publicering.
- **Redbarhetsprövning** – I samband med en ny auktorisation av en tolk tar Kammarkollegiet in registerutdrag från Polisens belastnings- och misstankeregister samt från Kronofogdens utsködningsregister för att kontrollera ev. skulder till det allmänna. Om personen i fråga förekommer under något avsnitt görs en individuell bedömning om lämplighet. Detta görs sedan vart femte år och sammanfaller med när auktorisationen ska förlängas.
- **Skrivtolkning** - simultantolkning från talat språk till skrivet språk.
- **Telefontolkning** - tolken finns med på distans via telefon.
- **Tolkanvändarutbildning** - utbildning där avropande myndighet får en ökad kunskap om tolkens och tolkansvändarens roll för att på så sätt öka möjligheten till ett bra tolksamtal.

3 Föregående upphandling

3.1 Upphandlingsform och tidpunkter för anbudsgivning och tilldelning

Föregående upphandling genomfördes enligt ett förenklat förfarande enligt 15 kap 3 § lagen om offentlig upphandling, (2007:1091), LOU och som tilldelningsgrund användes ekonomiskt mest fördelaktiga. Förfrågningsunderlaget publicerades 2012-11-26 och sista anbudsdag var 2013-01-16, anbudstiden förlängdes dock till 2013-01-31 med anledning av att en rättelse gjordes. Ramavtalen började gälla från och med 2013-11-01.

3.2 Upphandlingens omfattning

Upphandlingen omfattade tillhandahållande och förmedling av tolkar för utförande av uppdrag avseende kontakttolkning och telefontolkning till de avropsberättigade myndigheterna. Begreppet kontakttolkning innefattade även videotolkning. Under ramavtalsperioden kunde även tolkning via webb komma att bli aktuellt.

De avropsberättigade myndigheterna delas in i två kategorier:

- *Myndighetskategori A:* De myndigheter som uppräknas i förordning (1979:291) om tolktaxa, dvs. allmän domstol, förvaltningsdomstol, Marknadsdomstolen, Arbetsdomstolen, arrendenämnd, hyresnämnd, Statens va-nämnd, åklagarmyndighet, polismyndighet och Kronofogdemyndigheten.
- *Myndighetskategori B:* Övriga avropsberättigade myndigheter, dvs. de avropande myndigheter som inte uppräknas i förordning (1979:291) om tolktaxa.

3.3 Anbudsområden

Upphandlingen var indelad i 21 anbudsområden vilka följde Sveriges länsindelning. Anbud kunde lämnas på ett eller flera av länen.

Statens inköpscentral antog högst tre (3) ramavtalsleverantörer i rangordning för respektive anbudsområde (län).

3.4 Leverantörskvalificering, krav och utvärdering

Utöver sedvanliga kvalificeringskrav ställdes särskilda krav på teknisk och yrkesmässig kapacitet enligt nedan.

3.4.1 Miljökrav

Det ställdes krav på att anbudsgivaren skulle bedriva ett aktivt miljöarbete samt ha tydligt formulerade miljömål.

3.4.2 Kvalitetssystem

Det ställdes krav på att anbudsgivaren skulle arbeta efter ett kvalitetssystem, antingen i form av certifiering, anpassad efter standard SS-EN ISO 9001:2008 eller likvärdigt eller i form av ett eget dokumenterat kvalitetssystem som var fastställt av företagsledningen.

3.4.3 Referensuppdrag

För att säkerställa att anbudsgivaren var verksam inom efterfrågad tjänst skulle tre referensuppdrag lämnas. I samband med utvärdering av anbud kontaktade Statens inköpscentral de av anbudsgivaren angivna referenterna. Ett antal frågor ställdes och poängsattes.

3.4.4 Bokningsprocess

Anbudsgivaren skulle ha rutiner för hantering av bokningar. Anbudsgivaren skulle i sitt anbud beskriva bokningsprocessen.

3.4.5 Utförande av uppdrag

Det ställdes krav på att anbudsgivaren skulle ansvara för att samtliga uppdrag genomförs i enlighet med Kammarkollegiets vägledning "God tolksed". Anbudsgivaren skulle vidare verka för att tolkar förmedlas så att resor undviks i så stor utsträckning som möjligt eller när detta inte är möjligt att resvägen minimeras. Det ålades anbudsgivaren att samordna uppdrag i de fall det är tidsmässigt och geografiskt möjligt. Anbudsgivaren skulle upplysa avropande myndighet om sådan möjlighet finns samt föreslå åtgärder som möjliggör samordning. I syfte att effektivisera nyttjandet av tolkresurser kan vissa avropande myndigheter komma att utnyttja möjligheten att tolka via web och/eller videolänk. Anbudsgivaren skulle hörsamma sådana önskemål. Det ålades respektive avropande myndighet att tillhandahålla och bekosta utrustning samt lokaler för detta ändamål.

3.4.6 Språk

Det ställdes krav på att samtliga förmedlade tolkar skulle kunna tala och förstå det svenska språket. Anbudsgivaren skulle tillhandahålla kontakttolkar och telefontolkar inom samtliga språk enligt nedan.

Albanska	Georgiska	Portugisiska	Tyska
----------	-----------	--------------	-------



Amarinja	Grekiska	Punjabi	Ungerska
Arabiska	Hindi	Romani	Urdu
Armeniska	Holländska	Rumänska	Uzbekiska
assyrisk/syrianska	Italienska	Ryska	Vietnamesiska
Azerbajanska	Kantonesiska	Slovakiska	Wollof
Badinani	Kurmandji	Somaliska	
Bengali	Lettiska	Sorani	
Bks (bosniska, kroatiska och serbiska)	Lingala	Spanska	
Bulgariska	Litauiska	Swahili	
Burmesiska	Luganda	Tagalog	
Danska	Makedonska	Tamil	
Dari	Mandarin/Rikskinesiska	Thailändska	
Engelska	Mongoliska	Tigriska	
Estniska	Pashto	Tjeckiska	
Finska	Persiska	Tjetjenska	
Franska	Polska	Turkiska	

Utöver de obligatoriska språken ovan kunde anbudsgivaren tillhandahålla tolkar inom ytterligare språk som efterfrågas enligt nedan. Anbudsgivaren hade inte möjlighet att lägga till något av dessa språk under ramavtalsperioden. Anbudsgivaren fick således endast ta emot uppdrag inom de språk som angivits i anbudet.

Afar danakil	Hakka	Koreanska	Slovenska
Arameiska	Hazaragi	Kreol	Tadzjikiska
Ashkali	Hausa	Krio	Tigre
Azari	hebreiska	Lao	Turkmenska
Bajuni	Ibo	Lingala	Twi
Baluchiska	Indonesiska	Luganda	Uiguriska
Bilen	Isländska	Mai-mai	Ukranska
Berberiska	Japanska	Malajiska	Vitryska
Cebuano	Karen	Malinke	Västassyriska
Chauchonesiska	Kazakiska	Mandinka	Yoruba
Chin	Keldani	Mende	Zazaki
Edo	Khmer	Nepalesiska	Östassyriska
Ewe	Kirundi	Norska	
Feili	Kikongo	Oromo	
Fula	Kikuyu	Pidginengelska	
Gorani	Kinyarwanda	Shanghai	
Gujarati	Kirgisiska	Singhalesiska	

3.4.7 Tolcars kompetens

Anbudsgivaren skulle tillhandahålla tolkar med nedanstående kompetenser:

- Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk med specialistkompetens som rättstolk (RT) och sjukvårdstolk (ST) inom de språk där sådana finns att tillgå.
- Av Kammarkollegiet auktoriserad tolk (AT) inom de språk där sådana finns att tillgå.
- Övrig tolk, ej auktoriserad (ÖT). Med övrig tolk avses:
 - en av Kammarkollegiet ej auktoriserad tolk som har genomgått sammanhållen grundutbildning som ges vid folkhögskolor och studieförbund som tidigare har varit under tillsyn av Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet och nu är under tillsyn av Myndigheten för yrkeshögskolan, eller
 - tolkar som har gått andra tolkutbildningar utan statlig tillsyn, men som minst har gått grundutbildning/introduktionsutbildning (30 timmar) i tolketik och tolkmetoder.

3.4.8 Legitimation

Anbudsgivaren skulle tillhandahålla och ansvara för att anlitade tolkar hade giltig fotolegitimation i vilken tolkförmedlingens och tolkens namn samt tolkens kompetens fanns angivet på kortets framsida. Anbudsgivaren skulle vidare tillse att auktoriserade tolkar bar Kammarkollegiets tolkbricka vid kontakttolkning.

3.4.9 Tolkanvändarutbildning

Anbudsgivaren skulle även tillhandahålla kostnadsfri utbildning avseende tolkanvändning till de avropande myndigheter som efterfrågar det. Syftet med utbildningen var att avropande myndighet skulle få en ökad kunskap om tolkens och tolkanvändarens roll för att på så sätt öka möjligheten till ett bra tolksamtal.

3.4.10 Tolkträffar

För att främja ett gott samarbete mellan tolkförmedlingen och tolkarna ställdes krav på att anbudsgivaren att minst en gång per år anordna en tolkträff för de tolkar som anlitas av tolkförmedlingen. Tolkträffarna syftade till att förmedla information om ramavtalet och Kammarkollegiets auktorisation av tolkar. Vid tolkträffarna skulle tolkarna även ges möjlighet till kompetens- och erfarenhetsutbyte.

3.4.11Handledning och stöd till tolkar

Anbudsgivaren skulle erbjuda handledning och stöd till tolkar som haft tolkuppdrag som rört svåra och/eller känsliga ärenden.

3.4.12 Särskilda krav vid genomförande av telefontolkning

Det ställdes krav på att anbudsgivarna vid telefontolkning skulle tillse att tolk nyttjade kommunikationsmedel med hög ljudkvalité. Anbudsgivaren skulle vidare tillse att



tefontolkning skedde i en arbetsmiljö som var fri från störande moment, andra personer eller bakgrundsljud som kunde påverka tolkningen eller tolken menligt. Arbetsmiljön skulle vara utformad så att sekretess garanterades.

3.4.13 Valmöjligheter vid bokning av kontakttolk

För att möjliggöra en ökad flexibilitet vid val av kontakttolk och stävja missnöje bland avropande myndigheter vad gäller höga resekostnader hade avropande myndighet möjlighet att välja att boka tolk enligt nedanstående tre förfaranden.

- **En tolk på nära håll.** Med tolk på nära håll menas en tolk vars resetid till tolkmötet är maximalt en (1) timme.
- **En tolk via video.** Med tolk via video menas att tolkning sker via videolänk. Avropande myndighet ansvarar för att utrustning för tolkning via video finns. Inom denna kategori kan även tolkning via web komma att bli aktuell.
- **En tolk vars restid till tolkmötet överstiger en (1) timme.** Tolk med en längre restid än en (1) timme får endast anlitas om Avropande myndighet har godkänt de resekostnader som är förknippade med uppdraget.

3.4.14 Avropsförfarande

Avropande myndighet skulle enligt upphandlingen i första hand kontakta den ramavtalsleverantör som hade plats nummer ett i rangordningen inom respektive anbudsområde (län). I de fall någon av omständigheterna A-N nedan var tillämpliga hade avropande myndighet rätt att avvika från avropsordningen och kontakta nästkommande ramavtalsleverantör i rangordningen, osv.

- A. Om ramavtalsleverantören inte besvarat bokningen alternativt inte återkommit med bekräftelse av bokningen (preciserat i förfrågningsunderlaget)
- B. Om ramavtalsleverantören inte kan åta sig uppdraget.
- C. Om ramavtalsleverantören inte kan erbjuda tolk inom efterfrågat språk.
- D. Om ramavtalsleverantören inte kan erbjuda telefontolk med den efterfrågade kompetensen (RT, ST, AT, ÖT med sammanhållen grundutbildning eller ÖT) inom efterfrågat språk.
- E. Om ramavtalsleverantören inte kan erbjuda kontakttolk med den efterfrågade kompetensen (RT, ST, AT, ÖT med sammanhållen grundutbildning eller ÖT) inom efterfrågat språk vars restid till tolkmötet är maximalt en (1) timme.
- F. Om ramavtalsleverantören inte kan erbjuda kontakttolk med den efterfrågade kompetensen (RT, ST, AT, ÖT med sammanhållen grundutbildning eller ÖT) inom efterfrågat språk via video.
- G. Om ramavtalsleverantören inte kan erbjuda kontakttolk med den efterfrågade kompetensen (RT, ST, AT, ÖT med sammanhållen grundutbildning eller ÖT) inom efterfrågat språk vars restid till tolkmötet överstiger en (1) timme.
- H. Om ramavtalsleverantören inte kan tillhandahålla en tolk med rätt kompetens och/eller lämplighet för uppdraget.
- I. Om ramavtalsleverantören inte kan erbjuda en tolk med ett visst kön om så har efterfrågats.



- J. Om ramavtalsleverantören inte kan erbjuda en tolk enligt den tidpunkt som begärts av avropande myndighet.
- K. Om ramavtalsleverantören avbokar ett bokad uppdrag som ännu inte utförts, och detta beror på ramavtalsleverantören.
- L. Om ramavtalsleverantören avbryter ett påbörjat uppdrag, och detta beror på ramavtalsleverantören.
- M. Om avropande myndighet hävt uppdrag och detta beror på ramavtalsleverantören.
- N. Om avropande myndighet har påkallat sin rätt till vite och/eller skadestånd.

3.4.15 Webbaserat bokningssystem

Förfrågningsunderlaget innehöll ett antal krav avseende anbudsgivarnas webbaserade bokningssystem. Dessa krav skulle vara uppfyllda senast sex månader efter det att ramavtal tecknades. För mer information om detta hänvisas till förfrågningsunderlaget.

3.4.16 Bokning av tolk

I upphandlingen ställdes ett antal krav gällande förfarandet bokning av tolk. Bland annat ställdes olika krav för mottagningsbevis, tidsramar för bekräftelse av tolk, samt på bekräftelsens innehåll. För mer information om detta hänvisas till förfrågningsunderlaget.

3.4.17 Tillgänglighet och jourtelefon

Krav ställdes vidare på att anbudsgivaren skulle vara organiserad på ett sådant sätt att de avropande myndigheterna tillhandahöll en snabb och högkvalitativ service genom att anbudsgivaren erbjöd korta svarstider och tydlig återkoppling.

Anbudsgivaren skulle tillhandahålla och förmedla tolkar dygnet runt årets alla dagar.

Anbudsgivaren skulle finnas tillgänglig för att besvara frågor via telefon och e-post under kontorstid. Med kontorstid avsågs helgfri måndag till fredag kl. 08.00– 17.00. Övrig tid, dygnet runt alla dagar på året, skulle anbudsgivaren finnas tillgänglig per telefon vid akuta ärenden.

Anbudsgivaren skulle vidare säkerställa att bokningar kunde tas emot och frågor kunde besvaras i samma omfattning som ovan även i samband med sjukdom, semester eller annan frånvaro.

Krav ställdes även på att avropande myndighet skulle kunna boka, avboka tolk och ändra redan inbokade uppdrag via e-post, telefon, fax och webbaserat bokningssystem dygnet runt alla dagar på året.

3.4.18 Avbokning av kontakttolk och telefontolk från avropande myndighet

I förfrågningsunderlaget reglerades vidare hur avbokning av telefontolk och kontakttolk skulle ske från avropande myndigheters sida. För mer information om detta hänvisas till förfrågningsunderlaget.



3.4.19 Kommunikation

I förfrågningsunderlaget angavs att avropande myndigheter använde svenska i tal och skrift. Personal hos anbudsgivaren som hade kontakt med avropande myndigheter skulle därför behärska svenska i tal och skrift.

3.4.20 Tolkrekvisitioner

I förfrågningsunderlaget ställdes krav på att anbudsgivaren kostnadsfritt skulle tillhandahålla blanketter för tolkrekvisitioner. Även innehåll och förfarande för tolkrekvisitionerna reglerades i upphandlingen.

3.4.21 Priser - myndighetskategori A

I myndighetskategori A innefattades de myndigheter som uppräknas i förordning (1979:291) om tolktaxa, dvs. allmän domstol, förvaltningsdomstol, Marknadsdomstolen, Arbetsdomstolen, arrendenämnd, hyresnämnd, Statens va-nämnd, åklagarmyndighet, polismyndighet och Kronofogdemyndigheten.

Vid tolkning hos myndigheter som innefattades i myndighetskategori A skulle arvode och all annan ersättning till tolk utgå enligt senaste utgåva av Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa, DVFS senaste utgåva.

3.4.22 Priser - myndighetskategori B

I myndighetskategori B innefattades övriga avropande myndigheter, dvs. de avropande myndigheter som inte uppräknas i förordning (1979:291) om tolktaxa.

B-myndigheter kunde inte godkänna att tolken får ett högre arvode än det som framgår av prislistan. A-myndigheter hade den möjligheten.

Statens inköpscentrals tanke och förhoppning var att den ersättning som utgick för arbetet skulle tillfalla tolken och därmed likställde uppdrag oavsett för vilken myndighetskategori tolkningen utfördes.

3.4.22.1 Priser för tolkning

Priserna innefattade ersättning för tidsspillan om högst 30 minuter.

- Pris för av Kammarkollegiet Auktoriserad tolk med specialkompetens (RT & ST) för första tolktimmen (60 min): 590 SEK
- Pris för av Kammarkollegiet Auktoriserad tolk med specialkompetens (RT & ST) per påbörjad halvtimme (30 min): 260 SEK
- Pris för av Kammarkollegiet Auktoriserad tolk (AT) för första tolktimmen (60 min): 460 SEK
- Pris för av Kammarkollegiet Auktoriserad tolk (AT) per påbörjad halvtimme (30 min): 205 SEK
- Pris för övrig tolk (ÖT), ej Auktoriserad, för första tolktimmen (60 min): 335 SEK

- Pris för övrig tolk (ÖT), ej Auktoriserad, per påbörjad halvtimme (30 min): 145 SEK.

3.4.23 Tidsspillan och obekvämt arbetstid

Ersättning för tolkens tidsspillan och arbete på obekvämt arbetstid reglerades i upphandlingen. För mer information om detta hänvisas till förfrågningsunderlaget.

3.4.24 Pris – förmedlingsavgift

Anbudsgivaren skulle lämna ett pris på förmedlingsavgift per förmedlat tolkuppdrag. Denna förmedlingsavgift skulle gälla vid förmedling av alla typer av tolkuppdrag till samtliga avropsberättigade myndigheter. Förmedlingsavgiften debiterades således vid förmedling av tolkar till både myndighetskategori A och B.

Vid förmedling av tolkuppdrag via telefon utanför kontorstid hade anbudsgivaren rätt att debitera ett tillägg på 100 % av förmedlingsavgiften. Med kontorstid avsågs helgfri måndag till fredag kl. 08.00 - 17.00.

Statens inköpscentral uppmanade vidare anbudsgivare att vid prissättning lämna priser som är väl avvägda i förhållande till de kvalitetskrav och utförandekrav som skulle vara uppfyllda under hela ramavtalsperioden.

Ett lämnat lågt pris fick inte innebära kvalitetsbrister vid utförande av tjänsten.

Lämnat pris ingick i utvärderingen.

3.4.25 Statistik till Statens inköpscentral

Det reglerades vilken statistik som under ramavtalets löptid skulle rapporteras in till Statens inköpscentral av anbudsgivaren. För mer information om detta hänvisas till förfrågningsunderlaget.

3.4.26 Utvärdering

3.4.26.1 Mervärdesmodellen

Mervärdesmodellen användes som utvärderingsmodell. Mervärdesmodellen bygger på principen att de utvärderingskriterier utöver pris som bedömdes i utvärderingen ges ett mervärde i kronor.

Varje utvärderingskriterium värderades för sig och gavs ett ekonomiskt värde i kronor. Det totala maximala mervärdet erhöles genom att summera samtliga mervärden.

Mervärdena subtraherades sedan från priset (anbudssumman). Resultatet betecknades som anbudets jämförelsesumma. Anbudet med den lägsta jämförelsesumman var det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet.



3.4.26.2 Utvärderingskriterier

De utvärderingskriterier som förutom priset beaktades i upphandlingen var:

1. Kvalitetssäkring av tjänst
2. Uppföljning av tolkuppdrag
3. Referensuppdrag

Statens inköpscentral hade bestämt att det totala maximala mervärdet var 64 000 SEK, vilket var fördelat enligt nedan:

1. Kvalitetssäkring av tjänst: 29 440 SEK
2. Uppföljning av tolkuppdrag: 23 040 SEK
3. Referensuppdrag: 11 520 SEK

För mer detaljerad information om utvärderingsmodellen hänvisas till förfrågningsunderlaget.

3.5 Överprövning

3.5.1 Överprövning innan tilldelningsbeslut

Innan anbudstiden gick ut inkom en överprövning från två kommunala tolkförmedlingar. Kommunerna menade att förfrågningsunderlaget innebar att kommunala förmedlingar diskriminerades genom att dessa inte kunde lämna anbud då anbudsområdena följde Sveriges länsindelning. Därtill hävdade kommunerna att utvärderingsmodellen inte var transparent.

Förvaltningsrätten avslog kommunernas ansökan om överprövning. Den länsvisa indelningen av anbudsområdena innebar inte att Statens inköpscentral brutit mot de grundläggande principerna. Förfrågningsunderlaget var inte diskriminerande då även kommunala tolkförmedlingar genom att bilda konsortium eller genom att anlita underleverantörer kunde lämna anbud. Inte heller stod indelningen i anbudsområden i strid med proportionalitetsprincipen. Förvaltningsrätten ansåg vidare att utvärderingsmodellen var tillräckligt klar och tydligt formulerad.

3.5.2 Överprövning efter tilldelningsbeslut

3.5.2.1 Överprövning av förfrågningsunderlaget

Förvaltningsrätten

Efter att tilldelningsbeslut fattats inkom överprövningar från sju leverantörer. De leverantörer som valde att överpröva upphandlingen hävdade i korthet följande brister i förfrågningsunderlaget:

- Att utvärderingsmodellen inte varit transparent.

- Att utvärderingen varit otydlig och vilseledande.
- Att en vinnande leverantör inte uppfyllde krav på ekonomisk stabilitet.
- Att en vinnande leverantör lämnat felaktiga uppgifter avseende hjälp med tolkrekrytering i sitt anbud.
- Att en vinnande leverantör inte inlämnat pris för tolkanvändarutbildning.
- Att kontrollen av inlämnade referensuppdrag inte var korrekt hanterade.

Förvaltningsrätten avslog samtliga sju ansökningar om överprövning.

Domstolen ansåg att utvärderingsmodellen var tillräckligt klar och tydligt formulerad, och att utvärderingsmodellen därmed inte stred mot principen om transparens. Vad gäller den brist som åberopats rörande betygsskalan menade domstolen att Statens inköpscentral hade behandlat alla anbudsgivare lika och att skaderekvisitet inte var uppfyllt.

Beträffande den utvärdering som gjordes konstaterade förvaltningsrätten att det inte visats annat än att utvärderingen av anbuderna varit saklig och utgått från uppställda krav.

Vidare menade domstolen att den vinnande leverantör, som av överprövande leverantörer påståtts inte uppfylla kraven på ekonomisk stabilitet, hade inkommit med en förklaring gällande dennes lägre ekonomiska kapacitet samt en handling som bedömts styrka en stabil ekonomisk ställning.

Vad gäller påståendet om att Statens inköpscentral inte hade hanterat kontrollen av referensuppdragen korrekt ansåg förvaltningsrätten att det inte var visat att Statens inköpscentral vid referenstagningen på något sätt agerat i strid med någon grundläggande princip eller bestämmelse i LOU.

Beträffande det faktum att en av de vinnande leverantörerna inte inkommit med pris för tolkanvändarutbildning ansåg förvaltningsrätten att det hade varit oproportionerligt att förkasta anbudet enbart på denna grund.

Kammarrätt och Högsta förvaltningsdomstolen

Fyra leverantörer ansökte om prövningstillstånd i kammarrätten. Kammarrätten meddelade inte prövningstillstånd.

Tre av leverantörerna ansökte även om prövningstillstånd i Högsta förvaltningsdomstolen, denna begäran avslogs av domstolen.

3.5.2.2 Överprövning av beslut om sekretess

En leverantör ansökte om överprövning av Statens inköpscentrals beslut om att sekretessbelägga delar av vinnande leverantörs anbud som berörde utvärderingen av anbudet. Den leverantör som ansökte om överprövning hävdade att sekretessbeläggandet av uppgifterna innebar att det inte var möjligt att kontrollera utvärderingen

Kammarrätten avslog överprövningen och menade i sitt beslut att det fanns särskild anledning att anta att vinnande leverantör skulle lida skada om de aktuella uppgifterna skulle lämnas ut.

3.6 Synpunkter och erfarenheter från föregående upphandling

Nedan återges några av de erfarenheter den dåvarande projektgruppen hade avseende föregående upphandling (genomförandeår 2012-2013).

3.6.1 Generella erfarenheter

3.6.1.1 Kommunala förmedlingars deltagande

Det har inom tolkbranschen debatterats huruvida de kommunala förmedlingarna ska kunna lämna anbud i upphandlingar där anbudsområdet sträcker sig utanför kommunens gränser. Ett sådant deltagande strider med stor sannolikhet mot kommunallagen (1991:900). Trots detta lämnade tre kommuner anbud i upphandlingen.

3.6.1.2 Telefontolk och kontakttolk:

I upphandlingen valde projektgruppen att inte dela upp ramavtalet i en del för telefontolkning och en del för kontakttolkning. Detta beslut grundades på att det i förstudien framkommit att de flesta leverantörer tillhandahåller både telefon- och kontakttolk och myndigheterna verkar vara nöjda med denna modell.

Arbetsförmedlingen som har ett eget avtal för tolkförmedlingstjänster valde däremot att göra en uppdelning två separata delar med olika avtalsperioder. Detta gör det svårt för Arbetsförmedlingen att använda sig av Statens inköpscentrals ramavtal om det skulle visa sig att Arbetsförmedlingen väljer att inte förlänga avtalet på det ena avtalsområdet. Det kan vara bra att vid en nästkommande upphandling se över vilken avtalskonstruktion som valts av myndigheter som har egna avtal av tolkförmedlingstjänster för att öppna upp för att fler myndigheter kan använda ramavtalet.

3.6.2 Erfarenheter kopplade till specifika delar av FFU

3.6.2.1 Krav på ekonomisk ställning

I upphandlingen deltog kommuner, landsting samt en ekonomisk förening. Dessa organisationer saknar rating i Creditsafe. Inför kommande upphandling bör det klargöras hur deras ekonomiska ställning ska bedömas. Det är tänkbart att det behövs en särskild skrivning rörande detta i förfrågningsunderlaget.

3.6.2.2 Miljöarbete

Vad gäller kravet på miljöarbete angavs att: "Anbudsgivaren ska bedriva ett aktivt miljöarbete samt ha tydligt formulerade miljömål". Skrivningen innebar vissa svårigheter då det i vissa fall var svårt att avgöra vad som kunde anses vara tydligt formulerade miljömål.

3.6.2.3 Referensuppdrag

Ett antal krav ställdes vad gäller de tre referensuppdrag som anbudsgivarna skulle lämna in. Trots att det var angivet både i förfrågningsunderlaget och i bilagan vilka krav som ställdes lämnade flera anbudsgivare svar som brast i tydlighet. Bland annat ställdes krav

på att referensuppdragen skulle avse en affärsrelation där tolk förmedlats vid minst tio tillfällen vilket ett flertal anbudsgivare inte tydligt angav. Svar som "flera tillfällen" och "otaliga tillfällen" inkom. Möjligtvis kan det formuleras tydligare i kommande upphandling.

3.6.2.4 Tolkarnas kompetens

Angående kravet på utbildning för tolkar inom kategorin övrig tolk frågade två anbudsgivare under anbudstiden om även tolkar med utbildning anordnad av Arbetsförmedlingen kunde anses ha en sammanhållen grundutbildning. Detta besvarades nekande. Möjligtvis kan det utredas om denna utbildning kan ses som en sammanhållen grundutbildning.

3.6.2.5 Tolkanvändarutbildning

I det ursprungliga underlaget angavs det att anbudsgivarna skulle tillhandahålla kostnadsfri tolkanvändarutbildning. En leverantör frågade under anbudstiden om det fanns någon statistik rörande hur mycket utbildning som efterfrågas av avropande myndigheter, någon sådan statistik fanns inte. En rättelse gjordes vilken innebar att en bilaga begärdes in där anbudsgivare ombads att inkomma med ett timpris som inte utvärderades. Det framkom i förstudien att det skiljer sig från leverantör till leverantör huruvida utbildning till tolkanvändare erbjuds kostnadsfritt eller inte. Det bör utredas ytterligare vilken linje som ska väljas och i vilken omfattning utbildning efterfrågas av avropande myndigheter, möjligtvis kan en fråga rörande detta ställas i en enkät.

3.6.2.6 Tolkträffar

Förtydliga kravet genom att ange om begärt antal tolkträffar ska gälla per anbudsområde eller för samtliga anbudsområden.

3.6.2.7Handledning och stöd till tolkar

De beskrivningar som inkom var generellt, med vissa undantag, ganska tunna och allmänt hållna. Möjligtvis skulle man kunna ställa krav på en mer specifik beskrivning av vad handledningen och stödet ska innefatta.

3.6.2.8 Valmöjligheter vid bokning av kontakttolk

I förfrågningsunderlaget angavs att avropande myndighet måste godkänna resekostnaderna om tolk har en restid till tolkmötet som överstiger en timme. En fråga inkom under anbudstiden om kravet innebar att max två timmars restid (till och från uppdraget) inte behöver godkännas i förtid. Måhända behöver Statens inköpscentral reglera vad som gäller för tolkens resa efter att tolken utfört uppdraget. Om tolken direkt efter uppdraget ska åka till ett annat uppdrag kan det vara rimligt att resan betalas av denna uppdragsgivare. Vad gäller om tolken inte direkt ska vidare till ett annat uppdrag? Ska resan tillbaka då betalas av uppdragsgivaren som anlitat tolk? Detta kan behöva regleras.

3.6.2.9 Webbaserat bokningssystem

Vad gäller kravet på webbaserat bokningssystem bör det i mer i detalj utredas hur olika webbokningssystem fungerar, vilka funktioner som finns, vad kunder kan göra i systemen



osv. En anbudsgivare menade att det var omöjligt att tillåta någon att gå in i systemet och göra ändringar i befintliga uppdrag.

3.6.2.10 Bokning av tolk

Skrivningen att bekräftelsen ska innefatta ”uppgift om pris” till ”uppgift om uppskattat pris” bör ändras. Det är i många fall svårt för leverantören ge en säker uppgift om vad priset blir då det inte alla gånger på förhand går att säga hur länge tolkningen pågår.

3.6.2.11 Avbokning av kontakttolk/telefonolk från Avropande myndighet

Under anbudstiden inkom reaktioner från både leverantörer och enskilda tolkar om att tidsramarna för avbokning av tolkuppsdrag var för snäva. Efter att HD i två domar rörande tolks ersättning vid avbokade uppdrag slagit fast att det är rimligt att tolk får full betalning om avbokning sker mindre än 48 timmar innan uppdragsstart, förutsatt att inget är reglerat rörande detta, togs beslutet att ändra skrivningen så att den var i enlighet med HD:s domar. Konsekvensen av ändringen blir bland annat ökade kostnader för avropande myndigheter och att det ställs större krav på god framförhållning. Det kan vara bra att stämma av denna fråga med avropande myndigheter inför nästa upphandling.

Formuleringen ”Om Avropande myndighet erbjuder ersättningsuppdrag för samma tid som det avbokade uppdraget och Anbudsgivaren tackar nej till detta uppdrag, kan Anbudsgivaren inte få ersättning för det avbokade uppdraget” bör diskuteras vidare. Vad menas med ”samma tid”? Ska ersättningsuppdrag utföras på samma klockslag för att det ska ses som ett ersättningsuppdrag? Ska ersättningsuppdraget ha samma längd som det ursprungliga tolkuppsdraget? Kan ersättningsuppdraget innebära tolkning i ett annat språk och med en annan tolkkompetens? En diskussion fördes om det skulle anges att ersättningsuppdraget skulle vara ett ”likvärdigt uppdrag”, detta öppnade emellertid upp alltför mycket för tolkningsproblem. Däremot kan det vara en idé att tydliggöra vad ”samma tid” innebär.

3.6.2.12 Priser – myndighetskategori B

I nästa upphandling bör det anges om priserna är exklusive arbetsgivaravgifter eller inte. Vidare bör anges att priserna gäller både för telefon- och kontakttolkning.

3.6.2.13 Pris – förmedlingsavgift

En rättelse gjordes under anbudstiden rörande debitering av tillägg på förmedlingsavgiften. Rättelsen innebar att tillägget endast får debiteras vad gäller uppdrag som inkommer via telefon utanför kontorstid. Den tidigare skrivningen innebar att tillägg kunde debiteras vid varje tillfälle som förmedling av tolkuppsdrag skedde via telefon utanför kontorstid.

3.6.2.14 Utvärdering

För att ytterligare påvisa hur mervärdesmodellen fungerar och beskriva vilken tyngd kvalitetskriterierna har i förhållande till lämnat pris kan det vara en idé att detta åskådliggöras genom ett pedagogiskt exempel. Ett sådant exempel gavs i de inlagor som Statens inköpscentral lämnade in i samband med att upphandlingen överprövades, detta för att tydliggöra för domstolen hur utvärderingsmodellen fungerade och vad som var syftet med modellen.

3.6.2.15 Utvärderingskriterie 1 - Kvalitetssäkring av tjänst

Ett problem som uppkom i samband med utvärderingen var att vissa anbudsgivare inte angav sin beskrivning på ett strukturerat sätt i en särskild bilaga utan projektgruppen fick istället leta efter svar i de bilagor som var bifogade till anbudet. Detta var mycket tidskrävande. Därtill var det svårt att avgöra vad i de bifogade bilagorna som skulle kunna ses som en del av beskrivningen. En fördel var att projektet inte endast var bundna av vad som angivits i en specifik bilaga utan även kunde ta hänsyn till resten av anbudet. Om modellen att beskrivningen ska anges i en specifik bilaga till anbudet väljs kan det vara en idé att skapa en bilaga till FFU som är utformad på ett sådant sätt att anbudsgivaren lätt kan förstå vad som efterfrågas och inte missar någon punkt.

3.6.2.16 Utvärderingskriterie 3 – referensuppdrag

En av de frågor som ställdes, ”Hur bedömer ni Tolkförmedlingens förmåga att säkerställa att tolkar följer Kammarkollegiets God tolksed vid tolkning?”, visade sig vara svår att besvara. Flera referenter hörde av sig och menade att det inte visste innebörden av ”God tolksed” och därmed inte kunde besvara frågan. Frågan bör tas bort.

3.6.2.17 Vite

Vitesbeloppets storlek kan behöva diskuteras. En leverantör påpekade att det finns en risk för att tolk tackar nej till uppdrag på grund av det höga vitesbeloppet på 3 000 kr. En annan fråga kopplad till detta är om det ska finnas en skrivning om laga förfall, dvs. att tolk/leverantör kan undvika vite om vissa särskilt reglerade omständigheter har uppkommit. Som exempel kan nämnas akut sjukdom eller omfattande problem i kollektivtrafiken. En sådan skrivning fanns i det tidigare ramavtalet, men togs bort då den var alltför generöst tilltagen och skulle ha inneburit att vite nästan aldrig skulle utgå. En vidare diskussion kring detta kan behövas.



4 Nuvarande ramavtal

4.1 Avtalens löptid

Ramavtalen, som började gälla 2013-11-01, gäller till och med 2017-10-31.

4.2 Avropsordning

Ramavtalet är uppdelat i 21 avtalsområden vilka följer Sveriges länsindelning. Det län där Avropande myndighet är lokaliserad avgör från vilket län avrop görs. Villkoren i ramavtalen är fastställda och avrop sker enligt rangordning enligt 5 kap. 6 § LOU.

4.3 Antagna ramavtalsleverantörer

Följande ramavtalsleverantörer antogs:

- Adman 100 språk AB
- Järva Tolk och Översättningsservice Aktiebolag
- Linguacom AB
- Semantix Tolkjouren AB
- Språkservice Sverige AB
- Stockholms Tolförmedling Aktiebolag
- Örebro Läns Landsting

Ovanstående leverantörer tillhör segmentet små och medelstora företag. Hit räknas även Örebro Läns Landsting.

4.4 Försäljningen på ramavtalen

Ramavtalsleverantörerna är skyldiga att en gång per kvartal redovisa den försäljning som skett på ramavtalen.

4.4.1 Total omsättning på ramavtalet

Nedan redovisas omsättningsstatistik avseende kvartal 4 2013 till och med kvartal 4 2015. Statistiken baseras på uppgifter redovisade av de sju ramavtalsleverantörerna. Omsättningen har ökat kraftigt under 2015, huvudsakligen pga. flyktingsituationen.



2013	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Statliga mynd.				16 978 574

2014	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Statliga mynd.	29 953 860	34 422 305	30 541 668	37 464 535

2015	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Statliga mynd.	38 590 413	41 058 315	35 172 886	46 366 825

4.4.2 Omsättning per ramavtalsleverantör

2013

Leverantör	Q 4 2013
Semantix Tolkjouren AB	4 405 217
Linguacom AB	845 769
Språkservice Sverige AB	10 611 659
Stockholms Tolkförmedling AB	6 121
Hero Tolk AB	411 597
Järva Tolk och översättning AB	18 135
Örebro Läns Landsting	680 076

2014

Leverantör	Q1 2014	Q2 2014	Q3 2014	Q4 2014
Semantix Tolkjouren AB	19 537 770	26 375 589	24 535 980	30 621 327
Linguacom AB	1 946 176	2 361 430	1 833 562	2 798 348
Språkservice Sverige AB	7 997 912	5 052 750	3 681 367	3 735 050
Stockholms Tolkförmedling AB	7 459	8 655	22 961	7 950
Hero Tolk AB	36 511	20 323	5 763	1 782
Järva Tolk och översättning AB	0	0	0	0
Örebro Läns Landsting	428 032	603 558	462 035	300 078

**2015**

Leverantör	Q1 2015	Q2 2015	Q3 2015	Q4 2015
Semantix Tolkjouren AB	31 558 572	34 214 184	29 593 024	38 899 269
Linguacom AB	3 422 045	3 503 179	3 029 293	4 291 862
Språkservice Sverige AB	3 325 758	3 186 726	2 339 606	2 968 811
Stockholms Tolkförmedling AB	5 567	11 457	14 083	21 519
Hero Tolk AB	727	0	0	5 229
Järva Tolk och översättning AB	0	0	0	0
Örebro Läns Landsting	277 744	142 769	196 880	180 135

2016

Leverantör	Q1 2016
Semantix Tolkjouren AB	38 997 581
Linguacom AB	4 238 274
Språkservice Sverige AB	2 781 921
Stockholms Tolkförmedling AB	38 119
Hero Tolk AB	4 807
Järva Tolk och översättning AB	0
Örebro Läns Landsting	211 793

4.4.3 Omsättning per tjänsteområde

År 2014 och år 2015 stod ca 57 % av omsättning för kontakttolk och ca 43 % för telefontolk.

4.4.4 Administrativ avgift

Ramavtalsleverantörerna är skyldiga att betala en administrativ avgift motsvarande 1 % på totalt fakturerat nettobelopp.

4.4.5 Revision

Revision har genomförts 2014 och 2016. Statens inköpscentral har gett revisionsbyråerna Ernst & Young och PwC i uppdrag att granska de tre största leverantörerna, Semantix Tolkjouren AB, Linguacom AB och Språkservice Sverige AB. Endast små avvikelser har rapporterats vilka har stämts av med leverantörerna vid uppföljningsmöten.



4.5 Ramavtalsanvändare

Nedan listas de 12 myndigheter som har nyttjat ramavtalen mest, sett till avropad summa, för angiven tidsperiod.

2015

	Myndighet	Kontakttolkning	Telefontolkning	Total summa
1.	Polisen	28 168 466	52 491 674	80 660 140
2.	Domstolar	45 181 226	2 869 679	48 050 905
3.	Kriminalvården	3 115 708	6 840 466	9 956 173
4.	Försäkringskassan	4 070 079	1 37 2701	5 442 779
5.	Tullverket	2 853 052	1 397 255	4 250 307
6.	Trafikverket	2 441 637	703	2 442 340
7.	SIS	865 731	468 928	1 334 659
8.	Rättsmedicinalverket	558 890	23 336	582 226
9.	Skatteverket	366 599	59 951	426 550
10.	IVO	2 575	300 745	303 320
11.	Åklagarmyndigheten	150 406	134 054	284 460
12.	Kronofogden	84 443	21 032	105 475

2014

	Myndighet	Kontakttolkning	Telefontolkning	Total summa
1.	Polisen	22 383 318	38 176 026	60 559 344
2.	Domstolar	31 063 314	3 905 510	34 968 824
3.	Kriminalvården	3 243 374	4 572 501	7 815 874
4.	Försäkringskassan	3 603 614	1 088 834	4 692 448



5.	Tullverket	2 882 258	1 479 100	4 361 357
6.	Trafikverket	1 821 466	110 330	1 931 796
7.	SCB	355 987	362 860	718 848
8.	SIS	428 174	146 239	574 413
9.	Rättsmedicinalverket	51 7497	20 432	537 929
10.	Åklagarmyndigheten	134 681	110 802	245 483
11.	Skatteverket	198 679	40 388	239 067
12.	IVO	16 158	102 719	118 877

4.6 Avstegsanmälan

Nedan anges de myndigheter som har begärt avstegsanmälan från ramavtalet under perioden 2014-2015 samt de skäl för avsteget som angivits av respektive myndighet.

2014

- Falu Tingsrätt – Falu Tingsrätt anger att ramavtalet inte har fungerat och har pga. detta orsakat mycket merarbete och t.o.m. inställda förhandlingar. Problemen har främst varit vid korta ledtider som framförallt förekommer i förtursmålen.

2015

- Arbetsförmedlingen – Arbetsförmedlingen anger att de måste säkra tillgången på tolkar. I nuvarande statliga ramavtal utgör Arbetsförmedlingen myndighetskategori B. Bristen på tolkar är påtaglig för närvarande och förväntas bli ännu större under de kommande åren. Om befintligt ramavtal används kan inte Arbetsförmedlingen säkra tillgången på tolkar. I samband med den upphandling Arbetsförmedlingen nu genomför tas ett eget IT-stöd fram, vilket kommer att användas vid såväl avrop som administrering av tolktjänsten. En uppskattad volym av Arbetsförmedlingens beställning av tolktjänster är ca 200 miljoner kronor.
- Barnombudsmannen – Barnombudsmannen anger att leverantörerna inte hade tolkar tillgängliga.

Troligtvis finns ett stort mörkertal då många myndigheter kontakter kommunala förmedlingar som de har förtroende för då ramavtalsleverantörerna inte kan leverera.



Vissa myndigheter har även upprättat listor på tolkar som de kontaktar direkt då de av erfarenhet vet att ramavtalsleverantörerna inte kan leverera. Det ska också noteras att Migrationsverket, som beställer tolktjänster för ca 400 kr miljoner per år gjorde, ett avsteg från dåvarande ramavtal i maj 2012 och därmed inte har nyttjat det nuvarande ramavtalet.

4.7 Förvaltning av ramavtalet

Ramavtalet förvaltas av enheten för ramavtalsförvaltning vid Statens inköpscentral.

4.7.1 Synpunkter och erfarenheter från förvaltningen

Ansvarig ramavtalsförvaltare har sammanställt en förvaltningsrapport innehållande erfarenheter från förvaltningen av ramavtalet samt förslag och synpunkter inför kommande upphandling.

Under första avtalsåret framkom det kritik mot ramavtalsleverantörerna. Kritiken bestod bl.a. av brist på tolkar, dålig kvalitet på tolkningar, höga resekostnader, sena bekräftelser och sena avbokningar. Kritiken har delvis kvarstått.

Det har även framkommit kritik gällande tillsättning, arvoden och avbeställningsregler från tolkorganisationer och enskilda tolkar.

I början krävde många oklarheter i ramavtalen utredning och förtydligande.

4.7.1.1 Ramavtalsförvaltningens förslag på förbättringsområden

- Administrativa avgiften till SIC – oskäligt att den beräknas på den totala försäljningen, vilken till största delen omfattar tolkarvoden inkl. reskostnader som går vidare till tolkarna. Borde dras från förmedlingsavgiften.
- Möjlighet att teckna leveransavtal – kunder med ett kontinuerligt behov skulle tjäna på att efter förnyad konkurrensutsättning teckna leveransavtal.
- Fler lokala förmedlingar – har ofta bättre tillgång på kompetenta tolkar, underlätta för dem att kunna lämna anbud, måste inte kunna täcka hela länet, ange t.ex. vilka kommuner som ska omfattas. Fler leverantörer per län, förnyad konkurrensutsättning med krav på att ha tillgång till tolkar lokalt?
- Förmedlingsavgiften – sätt ett golv även för den, klargör att den måste täcka allt inkl. adm. avgiften, klargör även att den gäller per dag/tolk/språk.
- Säkerhet – det måste förtydligas vad som gäller kring registerkontroll, SUA, PUL m.m.
- Tolkarvoden – vi bör kunna fastställa att tolkarvodet ska gå oavkortat till tolkarna. Andra myndigheter har gjort detta i upphandlingar och förmedlingar har ställt sig positiva till det. Det minskar risken att tolkar prioriterar bort vissa mindre attraktiva uppdrag.
- Åtgärder vid kvalitetsbrister – alltför omständigt att komma fram till en verksam åtgärd, slopa varningarna, samma påföljder som på nya översättningsavtalet om åtgärdsplan ej lett till förbättringar.
- Sena avbokningar från förmedlingar – krav borde ställas på att förmedlingen gör en avstämning med bokad tolk dagen innan uppdraget.

- Resebokning – kunden förväntar sig att det ingår i förmedlingsavgiften, tolkar vill inte ligga ute med pengar och förmedlingar vill inte ”vara någon resebyrå” utan att få extra betalt för arbetet.
- Avbeställning från kund – förtydliga att 48-timmarsregeln endast gäller helgfria arbetsdagar. Förtydliga om ersättningsuppdrag.
- Grundutbildade tolkar – egen arvodesnivå ger incitament att vidareutbilda sig.
- Skrivtolkar och Avista-tolkning efterfrågas av myndigheter.
- Förtydliga att tolk kan fakturera domstol direkt.
- Spärr av tolkar sker godtyckligt av myndigheter, drabbar tolkar orättvist.
- 1 timmesbegränsningen för godkännande vid resor är för kort.
- I övrigt krävs förtydliganden i enlighet med frågor och svar.

4.7.1.2 Sammanfattning och rekommendationer

Ramavtalet behöver inte omarbetas i grunden utan det borde räcka att förtydliga och justera vissa villkor för att få det att fungera bättre.

5 Informationsspridning av ramavtalen

Information om ramavtalen förmedlas på www.avropa.se. Det är enheten för ramavtalsförvaltning på Statens inköpscentral som är ansvarig för att webbplatsen kontinuerligt uppdateras med relevant information om ramavtalen och även ser till att stöddokumentation i form av exempelvis vägledningar och avropsblanketter finns att tillgå.

6 Behovsundersökning

I förstudien har det genomförts en enkätundersökning samt ett referensgruppsmöte med deltagare som i enkäten anmält sitt intresse för att delta i referensgruppen.

6.1 Myndighetsenkät

En enkät gick ut till 343 avropsberättigade myndigheter. Enkäten besvarades av 128 respondenter, vilket ger en svarsfrekvens på 37,3 %.

Syftet med enkäten var att undersöka behovet av samt önskemål kring tolkförmedlingstjänster. Vidare var syftet att ge myndigheterna möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

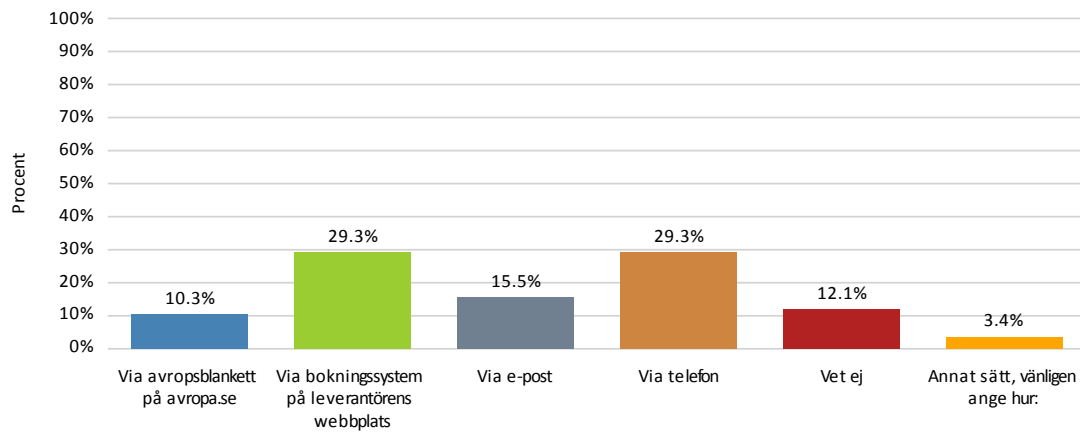
Nedan återges de mest relevanta resultaten av enkäten.

Frågan som ställdes presenteras först och därefter resultatet i diagramform. Under varje diagram framgår antal respondenter för den specifika frågan. Anledningen till att antalet respondenter varierar mellan frågorna beror på hur den enskilda respondenten har svarat på tidigare frågor i enkäten (routing). I det fall fritextsvar finns till frågan presenteras dessa efter diagramet.

I något fall presenteras även svaren i tabell under diagramet för att tydliggöra samtliga svar.

6.1.1 Avrop

Hur sker i vanliga fall era avrop av tolkförmedlingstjänster?



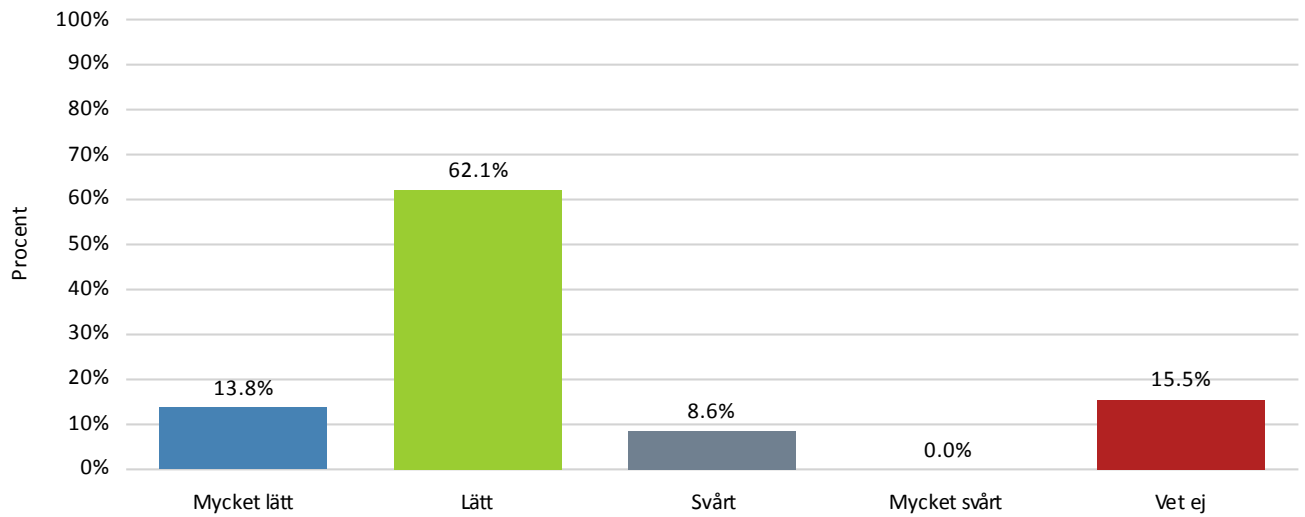
Antal respondenter: 58

Fritextsvar för de som svarat "Annat sätt":

- Via avropsblankett och via telefon
- Telefon eller e-post



Hur lätt/svårt har det varit att göra avrop från ramavtalet?



Antal respondenter: 58

Vilken avropsordning skulle ni föredra till kommande ramavtal?Förnyad konkurrensutsättning:

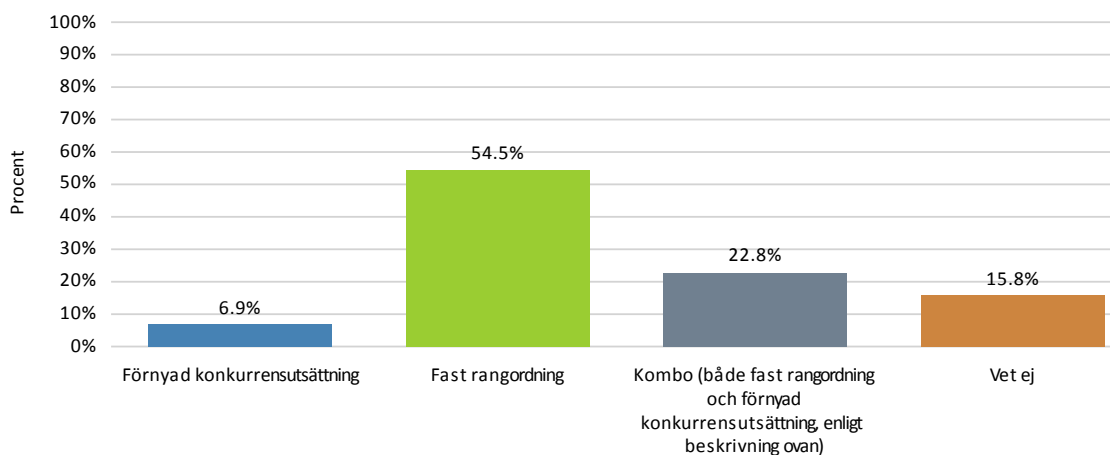
Samtliga leverantörer som antas i upphandlingen får vara med och konkurrera om varje avrop. Avropsberättigad skickar en förfrågan till samtliga ramavtalsleverantörer och tilldelar sedan uppdraget till den ramavtalsleverantör som på bäst sätt uppfyller deras utvärderingskriterier.

Fast rangordning:

Dagens avropsmodell. Avropsberättigad vänder sig till den som är rangordnad "etta". Om denne tackar nej eller inte kan leverera så vänder sig Avropsberättigad till "tvåan" o.s.v.

Komboavtal:

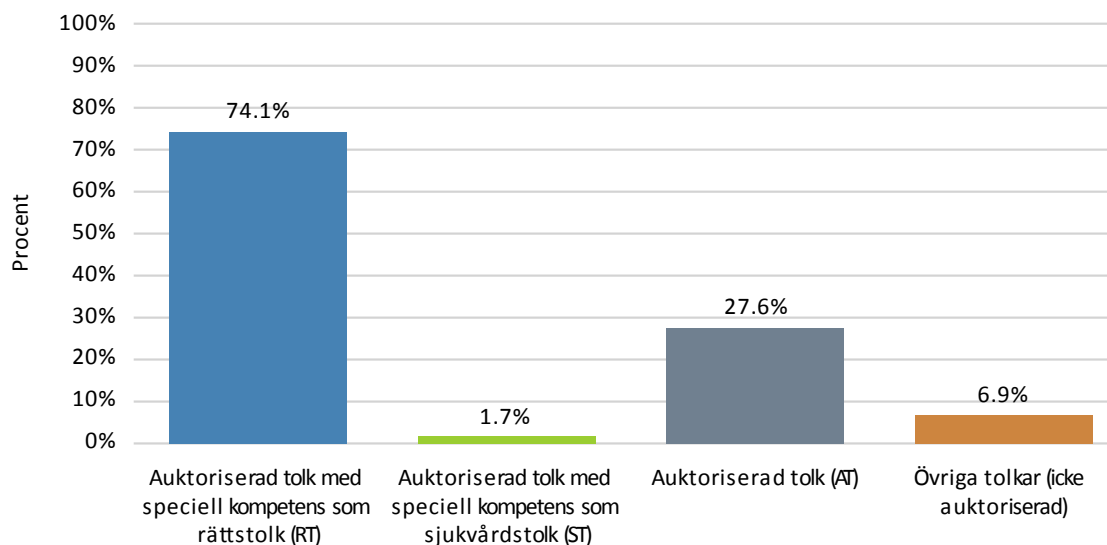
En kombination av förnyad konkurrensutsättning och rangordning. En beloppsgräns, volymgräns eller typ av tjänst avgör vilket av dessa två förfaranden som Avropsberättigad ska välja.



Antal respondenter: 101

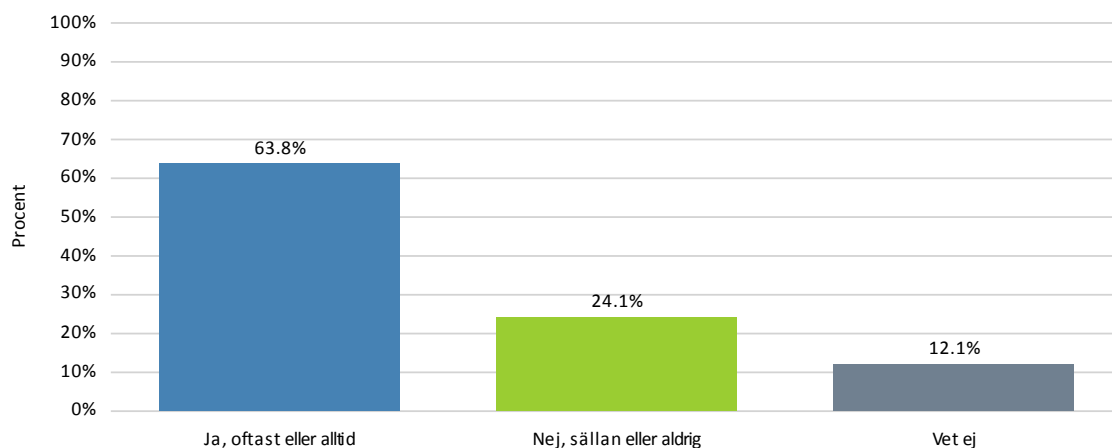
6.1.2 Kompetenskrav på tolk

13. Vilka kompetenskrav ställer ni normalt sett på tolken?



Antal respondenter: 58

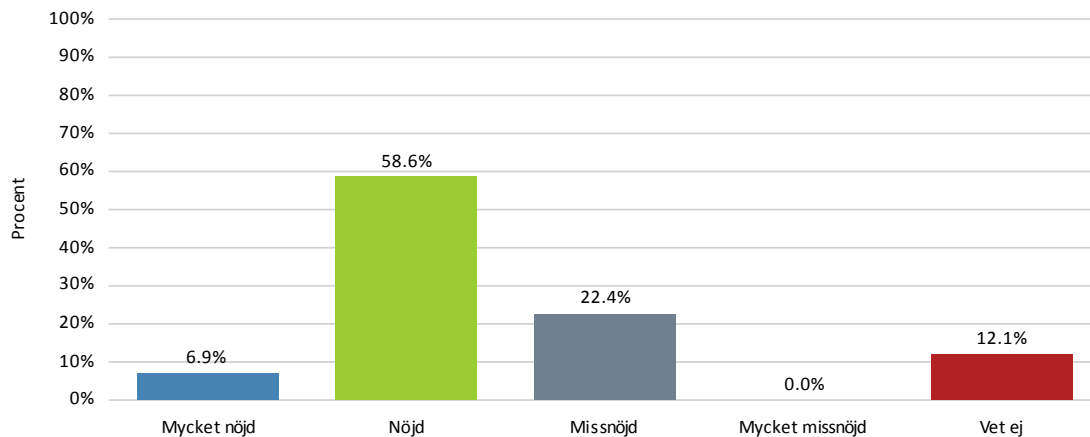
14. Kan leverantörerna tillmötesgå era krav på tolkens kompetens?



Antal respondenter: 58

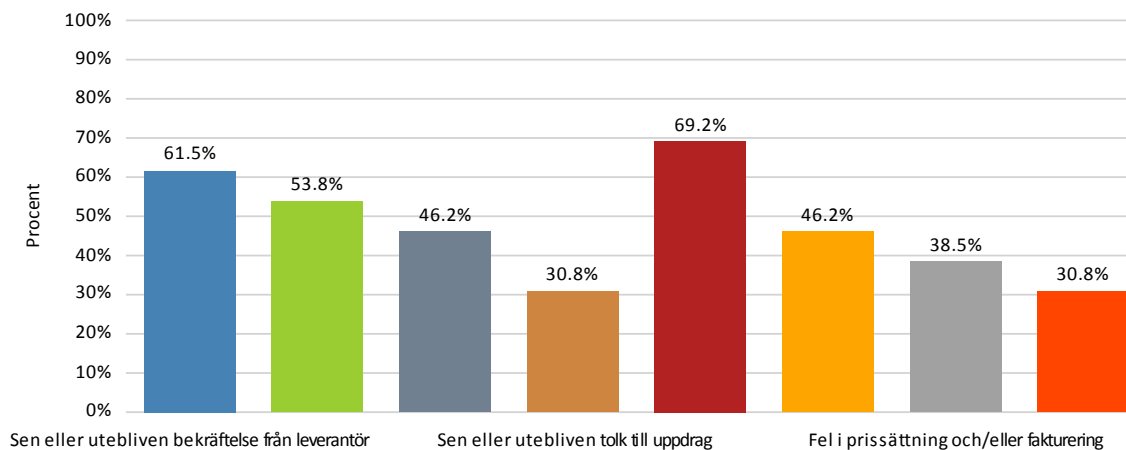
6.1.3 Kvalitet på levererade tjänster

15. Hur nöjda är ni med kvaliteten på levererade tjänster?



Antal respondenter: 58

16. Vad är orsaken till missnöjet?



Antal respondenter: 13

Här kunde respondenten välja valfritt antal alternativ.

Namn	Procent
Sen eller utebliven bekräftelse från leverantör	61,5%
Sen avbokning från leverantör	53,8%
Krav vid avropet ej uppfyllda	46,2%
Sen eller utebliven tolk till uppdrag	30,8%

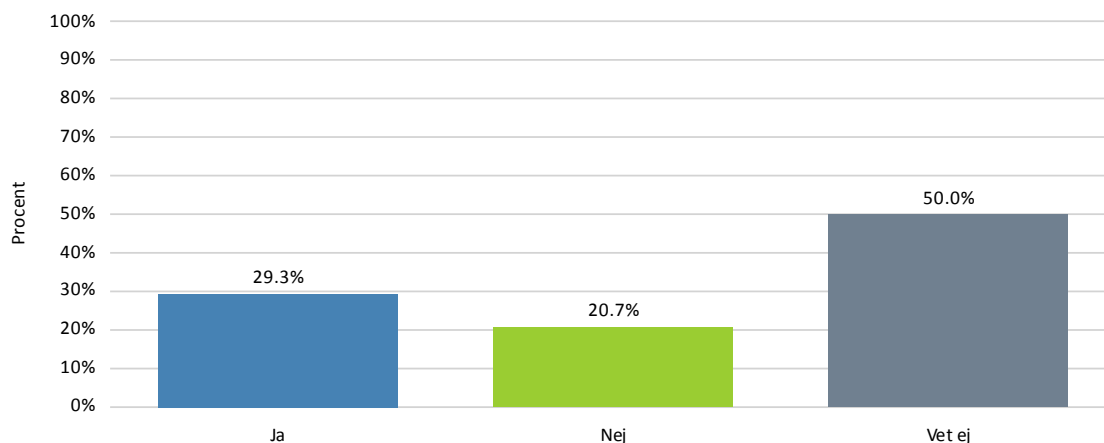
Kvalitetsbrister vid tolkning	69,2%
Brister i service och/eller bemötande	46,2%
Fel i prissättning och/eller fakturering	38,5%
Annan orsak, vänligen ange vilken:	30,8%
N	13

Fritextsvar för de som svarat "Annan orsak":

- "Omöjligt att boka videotolk utan att adress måste uppges. Detta blir ett moment 22. Vi måste veta var tolken finns innan vi bokar videolokal. Platstolkar finns nästan aldrig att tillgå i Luleå."
- "Initialt kommer en bekräftelse på tolk och tillsättning av uppdrag, därefter avbokar leverantören för att de inte "kan" leverera tolk till utsatt tid. I domstol är det viktigt med kontakttolk, det förekommer alltför ofta att leverans endast kan ske med telefontolk."
- "Låg kvalitet."
- "Vore mycket bra att ha en kontaktperson per förmedling som alltid är tillgänglig. Läger mycket tid på telefonköer, att ringa och dubbelkolla bekräftelsen."

6.1.4 Priser

17. Är ni nöjda med priserna på det nuvarande ramavtalet?



Antal respondenter: 58

6.1.5 Olika tjänster i kommande ramavtal

18. Vilka tjänster har ni intresse av att avropa i kommande ramavtal?

I befintligt ramavtal går följande tjänster att avropa:

- Kontakttolkning
- Telefontolkning
- Tolkanvändarutbildning

Kort förklaring till nedanstående svarsalternativ:

Kontakttolkning: Den traditionella formen av tolkning där tolken är med på plats.

Kontakttolkning via videolänk: Tolken är med på distans via video

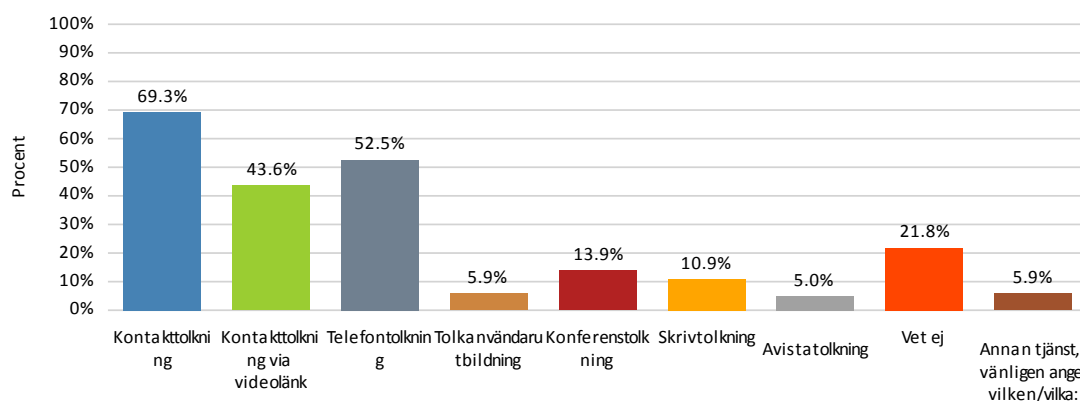
Telefontolkning: Tolken finns med på distans via telefon.

Tolkanvändarutbildning: Utbildning där Avropande myndighet får en ökad kunskap om tolkens och tolkanvändarens roll för att på så sätt öka möjligheten till ett bra tolksamtal.

Konferenstolkning: Tolken överför vad som sägs på ett språk till ett annat på ett naturligt och flytande sätt och återger även talarens uttrycks sätt, ton och emfas. Tolken talar i första person.

Skrivtolkning: Simultantolkning från talat språk till skrivet språk.

Avistatolkning: Omvandling av skriven text från ett språk till ett annat i talform.



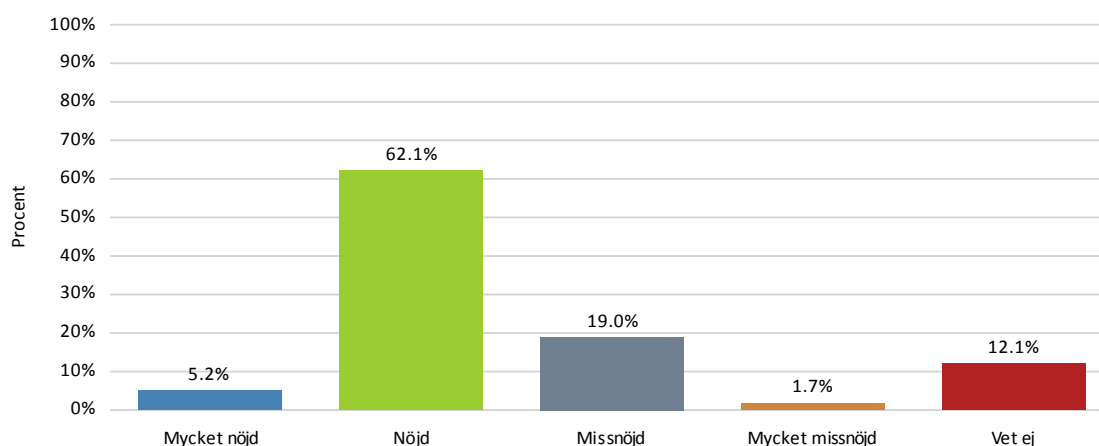
Antal respondenter: 101

Fritextsvar för de som svarat "Annan tjänst":

- "Översättning/korrektur"
- "Översättning"
- "Teckenspråkstolkning och dövblindtolkning"
- "Översättning av texter t.ex. till engelska eller ryska"
- "I dagläget teckentolk svenska och taktitolk"

6.1.6 Nöjdhet med befintligt ramavtal

20. Hur nöjda är ni, totalt sett, med befintligt ramavtal?



Antal respondenter: 58

21. Ni har svarat att ni är missnöjd eller mycket missnöjd med befintligt ramavtal. Vänligen ange varför.

- "Kvaliten på tolkarna har ofta varit dålig. Ibland vid telefontolkning så svarar inte tolken eller säger att hon/han inte kan åta sig uppdraget. Avbokningar från förmedlingen ett par timmar innan förhandling m.m."
- "Inte stort utbud av rättstolkar."
- "Det borde vara möjligt för flera tolkförmedlingar att finnas i avtalet - förmedlingsavgiften är inte så väsentlig - viktigare att de kan leverera tolkar snabbt och kommunicerar med oss beställare. (Vi saknar Gävle tolkjour)."
- "Dålig kommunikation och mycket missar inträffar. Kompetenta rättstolkar svårt att erhålla, alldeles för mycket spilltid med resor på flera timmar till och från domstolen."

- ”Brist på godkända tolkar till vår verksamhet, upplever att tolkförmedlingen inte engagerar sig i vårt problem.”
- ”Långa bekräftelsetider.”
- ”Sena avbokningstider. Inte direkt missnöjd men det kunde varit betydligt bättre.”
- ”Vi får oftast telefontolkar som inte är särskilt bra. Vi vill ha tolkar på plats från vårt närområde. För detta krävs en upphandling som tillgodoser detta. Vi drabbas dessutom ofta av att tolken bara avslutar tolkningen när den bokade tiden är slut. Det innebär att vi alltid måste boka tolken längre tid än vad vi uppskattar förhandlingstiden till. I vissa mål har vi fått skaffa ny tolk 3-4 gånger.”
- ”Vi har problem när det gäller bokning av tolk. När vi kontaktar förmedlingarna vill de att vi ska uppge en uppdragsadress (tingsrätt/förvaltningsrätt) eftersom de söker tillgänglig tolk utifrån den adress vi uppgett. Vi kan dock inte uppge en adress eftersom vi bokar lokal i närheten av tolkens bostadsadress. Detta för att minimera domstolens kostnader. Vidare är vi inte nöjda med faktureringsunderlag som domstolen får. Domstolen krävs vid bokningstillfället på en rad uppgifter såsom målnummer, ordförande, enhet, "titel" (klagande) och namn på den som behöver tolk m.m. Men ingen av dessa uppgifter finns med på den faktura som skickas till domstolen vilket medför att vi har svårt att härleda fakturorna till beställda uppdrag. Allt detta verkar bero på bristfällig tekniska lösningar hos tolkförmedlingen.”
- ”Som angetts ovan är det alltför ofta som avbokning sker i nära anslutning till förhandlingsdagen. Man får en känsla av att ett mål som tar några timmar får en sämre prioritering jämfört med ett mål i tolkens hemområde som tar motsvarande tid eller är längre. Ofta är domstolarna så hårt pressade av tidsfrister att en senareläggning av förhandlingen till annan dag inte lagligen kan medges (häktade, ungdomsmål och andra förtursmål).”
- ”Väldigt ofta sker leverans av tolkar som har mycket långt avstånd till domstolen, trots att vi vet att det finns tolkar på närmre avstånd.”
- ”Krångel med fakturor och bokningar.”
- ”Oftast svårt att få tolkar.”
- ”Avtalet inte anpassat till domstolarnas behov.”
- ”Behövs tydligare regler om att leverantören ska kunna leverera det som utlovas. Om förmedlingen inte lyckas knyta ett tillräckligt antal tolkar till sig måste sanktioner kunna vidtas, bl.a. hävning.”
- ”Tydligare regler om avtalsuppföljning: Kammarkollegiet måste ta på sig och utföra en mer aktiv avtalsuppföljning. Fel och brister måste påpekas och rättas till under avtalets löptid.”
- ”Bör av avtalet framgå att beställaren har rätt till möte med förmedlingarna i (lokal avtalsuppföljning).”
- ”Tydligare regler om avbokning krävs. Förmedlingen ska inte kunna avboka med kort varsel. Om bokning sker 3 mån i förväg ska avbokning bara kunna ske 1 mån i förväg (om det inte är något extraordinärt), bokning 2 mån i förväg ska bara kunna avbokas 3 v i förväg och bokning 1 mån i förväg ska bara kunna avbokas 2 v i förväg. Det måste också följas upp att regeln efterlevs på rätt sätt och att avbokning inte sker p.g.a. av att förmedlingen faktiskt inte har kapacitet att leverera tolkar från början.”

- ”Beställaren måste kunna ställa krav på faktureringen (t.ex. om man vill ha samlingsfaktura eller ej).”
- ”Måste kunna ha kompetenskrav på tolkarna vid beställning.”
- ”Avtalet saknar sanktioner och hävningsrätt.”
- ”Vi är förstås också ofta nöjda, men när vi är missnöjda kan det röra olika saker som inte är helt ovanliga. Det kan exempelvis vara att tolken, samtidigt som hen tolkar, gör någonting annat som t.ex. kör bil eller befinner sig i en miljö där det är många andra ljud t.ex. tunnelbanan, vilket stör och försvårar tolkningen. Ibland har tolken dålig uppkoppling eller dålig mobiltelefon som gör att kvalitén försämras. Vissa tolkar har svårt med svenska språket.”
- ”Skulle önska att man kunde boka kortare tid än en timme, tycker det är dyrt med ”akuttolkning” som det ofta blir vid inspektion. Idag får vi betala för en timme oavsett om vi bara använder till exempel 15 minuter.”
- ”Alltför ofta uppmärksammar vi kvalitetsbrister vid tolkning.”

6.1.7 Sammanfattning av myndighetsenkät

Av enkätresultaten kan konstateras att avropsförfarandet fungerar bra. Majoriteten anser att det är lätt eller mycket lätt att avropa från ramavtalet. Avropsblanketten används inte i någon större utsträckning utan det är främst via leverantörens eget bokningssystem eller via telefon som bokningarna sker.

Avseende avropsordning kan konstateras att majoriteten önskar en fast rangordning på kommande ramavtal.

Det kan vidare konstateras att respondenterna i mycket stor grad efterfrågar den högsta kompetensen på tolkarna. Hela 74 % efterfrågar i första hand en rättstolk och 28 % efterfrågar en auktoriserad tolk. Sjukvårdstolk efterfrågas enbart av 2 % av respondenterna och det ligger nära till hands att utgå från att denna kompetens på tolk oftare efterfrågas av kommun och landsting.

Det ska även noteras att det sätt som frågan är ställd kan innebära att även de som har svarat att de normalt sett ställer krav på rättstolk fortfarande kan ha ett behov av exempelvis övrig tolk.

24 % svarar dock att leverantörerna sällan eller aldrig kan tillmötesgå myndigheternas krav på kompetens hos tolken.

Gällande kvalitet på levererade tjänster kan konstateras att 67 % är nöjda eller mycket nöjda medan ändå en så pass stor del som 21 % är missnöjda.

Orsaken till missnöjet avseende levererade tjänster är främst kvalitetsbrister vid tolkning, sen eller utebliven bekräftelse från leverantör, sen avbokning från leverantör och brister i service och/eller bemötande.

På frågan huruvida respondenten är nöjd med priserna på det nuvarande ramavtalet svarar hela 50 % att de inte vet. Detta kan bero på att den som besvarar enkäten inte har



insikt i tolkmarknadens och dess priser utan kanske enbart hanterar fakturorna för tolkarna. Det kan också vara för att det är svårt att veta vad ett ”rimligt pris” för utförd tjänst är. 29 % av respondenterna är nöjda med priserna medan 21 % svarar att de är missnöjda.

De tjänster som det finns störst intresse för att avropa är kontakttolkning (69 %), kontakttolkning via videolänk (43 %) och telefontolkning (52 %).

Nöjdheten för befintligt ramavtal anses inte vara tillräckligt bra. Hela 21 % är missnöjda eller mycket missnöjda med ramavtalet. 67 % svarar antingen att de är nöjda eller mycket nöjda med befintligt ramavtal.

De som svarar att de är missnöjda eller mycket missnöjda med befintligt ramavtal motiverar detta bland annat med att de anser att det har förekommit kvalitetsbrister i tolkningen, dålig kommunikation från förmedlingens sida, långa bekräftelsetider, sena avbokningar från förmedlingens sida och långa restider för tolkar vilket leder till höga ”spillkostnader” för myndigheten.

6.2 Möte med myndigheter

Under förstudien genomfördes två referensgruppsmöten, ett som bestod av representanter från Domstolsverket och Polisen samt ett som bestod av representanter för Arbetsförmedlingen, Migrationsverket, Försäkringskassan, Kriminalvården och Tullverket. Nedan redovisas några av synpunkterna.

6.2.1 Redovisning av referensgruppsmöte 1

Domstolsverket har inväntat regeringsuppdrag utifrån Statskontorets rapport ”Sju förslag för effektivare användning av tolkar i domstol” och har nu skapat en arbetsgrupp med de olika domstolarna. Denna arbetsgrupp ska göra ett stödpaket med riktlinjer som domstolarna kan använda, bland annat ska ”best practice” lyftas fram där det ska satsas på utbildning av tolkanvändning och tolkbeställning. Teknikbiten utreds också för att bättre möjliggöra tolkning på distans med videoutrustning och kommer sannolikt innebära en del om- och nybyggnationer av lokaler. En domstol har skapat särskilda rum för tolkar så de ska kunna tolka på distans därifrån till domstolar i hela landet.

Polisen föredrar att få tolkar på plats, dvs. kontakttolkning, under viktiga och långa förhör. Ofta behövs det en tolk med kort varsel pga. att oförutsedda händelser hör till Polisens verksamhet. Det finns inom Polisen också behov av att kunna göra utlandsresor med tolken. Ett annat behov som Polisen har är att tolkar ska ha blivit godkända enligt Säpos registerkontroll klass 3. Hos Polisen förs det för närvarande diskussioner huruvida det är möjligt att upphandla tolktjänster med Lag (2011:1029) om upphandling på försvars- och säkerhetsområdet, för att möjliggöra större fokus på säkerhetsaspekterna.



Ett problem som kan uppstå enligt Domstolsverket är när polis och åklagare vill att domstolen anlitar samma tolkar till huvudförhandlingen som har använts tidigare under utredningen. Domstolsverket vet inte riktigt hur de ska göra i detta fall.

Referensgruppen upplever att tolkförmedlingarnas återkopplingar då leveransen inte motsvarar beställningen är bristfälliga och sena. Domstolsverket ser gärna någon form av ratingsystem av tolkarna.

Referensgruppen anser det önskvärt att samordna tolkförmedlingstjänsterna och ha ett bra självbokningssystem med direkt återkoppling med Ja/Nej samt förslag på alternativa lösningar t.ex. gällande tidpunkt eller tolk med lägre kompetens.

6.2.2 Redovisning av referensgruppmöte 2

En myndighet anser att de har stora problem med sena avbokningar. Det tror att det beror på att förmedlingarna säger att de kan tillsätta ett uppdrag trots att de kanske inte har täckning. Myndigheten anser att förmedlingarna inte bara kan skylla på tolken.

Referensgruppen ser gärna att det skulle finnas någon form av standard inom staten för krypterad teknik vid distanstolkning för att förenkla och hålla nere kostnaderna, då enskilda myndigheter inte behöver skapa egna lösningar. Referensgruppen anser att det vore lämpligt om Statens Servicecenter fick det uppdraget där de samtidigt kan ta fram riktlinjer på vad som kan anses vara säkert från servrar till krypterade nät och telefoner.

Det anses viktigt att specificera tolkars olika kompetensnivåer mer. Kompetensnivån på Arbetsförmedlingens tolkutbildning på 30 timmar skulle kunna kallas för Servicetolk eller Språkassistent och lämpar sig för enklare tolkuppdrag som inte kräver någon av de högre kompetenserna. Det är också viktigt att myndigheter lär sig vilken kompetensnivå de behöver för ett uppdrag och att det matchas bättre av förmedlingarna. Ett förslag på kompetensnivåer är följande:

1. Rättstolk/Sjukvårdstolk
2. Auktoriserad tolk
3. Tolk med fem terminers relevant högskoleutbildning
4. Folkbildade tolkar
5. Övriga tolkar med x antal år erfarenhet
6. Testade/prövade tolkar med minst 30 timmars utbildning

Vid tolkning av mindre frekventa språk där det är svårt att finna en tolk i Sverige anser en myndighet att det ska det vara möjligt att gå vidare med en tolkning till/från engelska, vilket kan kräva att det görs ett undantag från språklagen. När det gäller tolkens resebokningar bör huvudregeln vara att myndigheterna inte ansvarar för detta. Det borde också införas ett tak på hur mycket spilltid tolkarna kan få.

Myndigheterna i referensgruppen beställer tolktjänster på alla möjliga sätt, dvs. via telefon, mail och genom förmedlingarnas beställningsportaler. Det anses vara ett problem att alla förmedlingar har egna bokningssystem och att man som beställare inte har någon

kontroll på att man faktiskt får det man beställer. En gemensam beställningssportal som registerar alla beställningar, accepter, avvikelser samt utför fakturakontroll och resurskontroll skulle vara bra. Alla tolkar skulle få ett unikt tolknummer och inte som idag inneha olika nummer hos olika tolkförmedlare. Myndigheterna borde också kunna ställa krav på att kunna få säkerhetskontrollerade tolkar.

7 Marknadsundersökning

Marknadsundersökningen har genomförts genom att analysera marknaden för att få leverantörernas syn på branschen och dess utveckling. En viktig informationskälla har varit de möten som genomförts med förmedlingar och olika intresseföreningar för tolkar samt nyligen utgivna relevanta studier och rapporter.

7.1 Marknaden

7.1.1 Tolkförmedlingar

Branschen domineras idag av tre stora tolkförmedlingar där i stort sett alla leverantörer har tillgång till samma tolkar som oftast utför tolkuppdrag som obundna frilansare.

7.1.2 Tolkar

Studien ”Tolkutbildning i Sverige Ett kritiskt vägval” utgiven 2016 av Tolk- och översättarinstitutet (TÖI) vid Stockholms universitet sammanfattar situationen av tolkmarknaden enligt nedan.

”Sverige har länge haft problem med att tillgodose behoven av tolkning i offentlig sektor, dvs. inom statliga myndigheter, sjukvård, kommuner och landsting. Särskilt besvärande är att det är stor brist på utbildade och auktoriserade tolkar. Trots att Sverige utbildat tolkar sedan slutet av 1960-talet är majoriteten av de verksamma tolkarna varken utbildade eller auktoriserade. Utbildningsstrukturen för statligt finansierade tolkutbildningar i Sverige grundlades på 1970-talet. Den innebar en uppdelning av tolkutbildningen mellan folkbildningen och högskolan. Sedan dess har samhället, utbildningsväsendet och migrationen väsentligt förändrats, och utbildningsstrukturen har därför blivit föråldrad och ineffektiv. En konsekvens av den befintliga utbildningsstrukturen är att tolkyrket snarast har genomgått en deprofessionalisering de senaste tio till tjugo åren. Arvoden och löner har pressats ned genom upphandlingar, arbetsvillkoren har blivit sämre och många tolkar vittnar om att statusen stadigt försämrats. Tolkyrket är idag ett typiskt genomgångsyрке.

Det finns ingen tillförlitlig statistik över hur många som arbetar som tolk i Sverige. Statskontoret uppskattade antalet till ca 6 000 i sina rapporter 2012 och 2015. Myndigheten för yrkeshögskolan uppskattade 2015 antalet till 2 500–4 000 efter att ha diskuterat med de tre största tolkförmedlingarna i Sverige. Mot bakgrund av det antal som finns upptagna i tolkregistren kan konstateras att majoriteten av de verksamma tolkarna varken är utbildade eller auktoriserade. Sverige har generellt sett behov av fler auktoriserade tolkar. Särskilt kritiskt är läget inom sjukvård och rättsväsende.



Statskontoret konstaterade i sin utredning från 2015 att ca 30 % av uppdragen inom rättsväsendet genomförs utan auktoriserad tolk (ibland upp till 50 %).

Myndigheten för yrkeshögskolan uppskattade 2014 omfattningen av statligt finansierad tolkning till mer än 2,5 miljoner tolktimmar.”

7.1.3 Tolkars olika kompetensnivåer

Förordningen (1979:291) om tolktaxa reglerar ersättningen till tolkar och gäller för tolkning vid allmän domstol, förvaltningsdomstol, Arbetsdomstolen, Marknadsdomstolen, hyresnämnd, arrendenämnd, Polismyndigheten, Åklagarmyndigheten och Kronofogdemyndigheten.

Domstolsverket föreskriver med stöd av förordningen (1979:291) om tolktaxa och delar in tolkar i tre kategorier enligt nedan:

- **Arvodesnivå III**
Den högsta ersättningsnivån, gäller för av Kammarkollegiet auktoriserad tolk som har erhållit bevis om speciell kompetens som rättstolk i språket i fråga samt tolk för hörsel- och talskadad som utexaminerats av Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet.
- **Arvodesnivå II**
Avser tolk som auktoriserats av Kammarkollegiet i språket i fråga.
- **Arvodesnivå I**
Övriga tolkar hänförs till arvodesnivå I. Till arvodesnivå II kan även icke auktoriserad tolk hänföras om Kammarkollegiet inte anordnat särskilt prov i språket i fråga och uppdraget enligt den arvoderande myndighetens mening bör ersättas enligt arvodesnivå II.

Kammarkollegiet har följande indelning i sitt Nationella tolkregister:

- **Auktoriserad tolk**
Har genomgått kvalificerat yrkesprov och står under tillsyn av Kammarkollegiet.
- **Rättstolk**
Auktoriserad tolk med specialistkompetens som rättstolk. Har förutom grundläggande auktorisation genomgått specialistprov med inriktning mot rättstolkning. Står under tillsyn av Kammarkollegiet.
- **Sjukvårdstolk**
Auktoriserad tolk med specialistkompetens som sjukvårdstolk. Har förutom grundläggande auktorisation genomgått specialistprov med inriktning mot sjukvård. Står under tillsyn av Kammarkollegiet.
- **Tolk, talade språk (universitet)**
Tolkutbildningen på grundnivå (90 högskolepoäng) bestående av Tolkning och



översättning I, Tolkning II och Tolkning – kandidatkurs som sedan 2012 bedrivs på Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet.

- **Tolk, teckenspråk (universitet)**
Kandidatprogrammet i teckenspråk och tolkning (180 högskolepoäng) som sedan 2013 bedrivs på Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet.
- **Konferenstolk (universitet)**
Konferenstolkutbildningen på avancerad nivå (60 högskolepoäng) som sedan 1993 bedrivs på Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet.
- **Tolk, talade språk (folkbildning)**
Den sammanhållna grundutbildningen för tolkar i talade språk som från och med 2005 till och med juni 2012 har bedrivits med stöd av Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet och från och med juli 2012 bedrivs med stöd av Myndigheten för yrkeshögskolan.
- **Teckenspråks- och dövblindtolk (folkbildning)**
Den sammanhållna grundutbildningen för teckenspråks- och dövblindtolkar som från och med 2006 till och med juni 2012 har bedrivits med stöd av Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet och från och med juli 2012 bedrivs med stöd av Myndigheten för yrkeshögskolan.
- **Skrivtolk (folkbildning)**
Utbildningen för skrivtolkar som bedrivits med stöd av Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet från och med 2009 till och med juni 2012 och från och med juli 2012 bedrivs med stöd av Myndigheten för yrkeshögskolan.

7.1.4 Auktoriserade tolkar

Statistik från Kammarkollegiet visade under förstudien att det fanns 840 olika språktolkar med giltiga auktorisationer i ett eller flera språk varav 231 av dessa tolkar även hade specialistkompetens som Rättstolk och 157 hade specialistkompetens som Sjukvårdstolk. Auktoriserade tolkar fanns i 36 olika språk, Rättstolkar i 24 olika språk och Sjukvårdstolkar i 17 språk. Nedan listas de språk där det fanns minst tio Auktoriserade tolkar samt hur många av dessa som var Rättstolkar respektive Sjukvårdstolkar.

Språk	Antal AT	Varav antal RT	Varav antal ST
Arabiska	145	24	16
Spanska	89	29	29
Ryska	88	39	21
Bosniska/kroatiska/serbiska	77	21	23



Polska	67	17	10
Finska	65	25	21
Persiska	62	17	8
Engelska	51	22	2
Sydkurdiska	38	11	7
Turkiska	28	4	9
Albanska	27	4	3
Franska	17	7	2
Rikskinesiska	14	3	4
Tjeckiska	11	3	0
Tyska	11	3	0
Somaliska	10	0	0

Listan ovan anger endast hur många som innehar giltiga auktorisationer och inte hur många av dessa som är verksamma som tolkar i Sverige idag eller i hur stor omfattning av en heltidstjänst som de är verksamma.

Enligt studien "Tolkutbildning i Sverige Ett kritiskt vägval" så visade åldersfördelningen bland de auktoriserade tolkarna 2015 att yrkesgruppen hade en mycket hög andel äldre, ca 43 % var 65 år eller äldre. Likaså var återväxten dålig, endast ca 8 % var i åldrarna 25–44.

2015 klarade 59 av 441 personer Kammarkollegiets auktorisationsprov och erhöll därmed diplom.

7.2 Möte med leverantörer

7.2.1 Om leverantörmöten

Statens inköpscentral har under förstudien träffat två befintliga ramavtalsleverantörer, Semantix och Språkservice, för att diskutera bland annat hur befintligt ramavtal fungerar samt vilka utmaningar branschen som helhet har.

Nedan redogörs kortfattat för de viktigaste frågeställningarna som diskuterades under mötet.

7.2.2 Att förmedla rätt kompetens

En förmedling berättade att de tillsätter enligt kompetensprincipen dvs. högst tillgänglig kompetens tillsätts på varje bokning om inte kunden önskar eller kräver viss kompetens eller att avtalet ställer andra krav. RT tillsätts därmed på uppdrag oavsett om kunden har krävt eller önskat denna kompetens eller inte.

Behov och önskemål ser dock olika ut hos olika kunder. Vissa kunder vill alltid ha högsta kompetens medan andra kan anpassa sina önskemål efter vilket behov de har.

Den andra förmedlingen framförde att förmedlingens bokningsprogram hjälper till med att tillsätta rätt kompetens för rätt uppdrag. Om kunden själv beställer tolk via webben eller via telefon så landar det i förmedlingens bokningsprogram. Tolk med högst kompetens och bäst lämplighet kommer alltid först. Om kunden har begärt en AT/RT och en AT/RT inte finns, ringer förmedlingen upp kunden för att få accept på annan kompetens.

Tolken har tillgång till samma system som förmedlingen. Tolken kan svara via webben, via sms eller via telefon. Tolken lägger, via en tolkapp i mobilen, in sitt schema i detta websystem. Tolkarna kan också lägga in preferenser i bokningssystemet, t.ex. att de inte kan tolka efter kl. 17 på kvällen.

7.2.3 Avtal mellan tolk och förmedling

Den ena förmedlingen framförde att den överenskommelse som finns mellan förmedlingen och tolken följer den reglering som kunden har i sitt avtal med förmedlingen. Sekretessavtal med tolkarna finns alltid. Ersättningen till tolken styrs av kundens avtal med förmedlingen, de fall som inte regleras i avtalet styrs av förmedlingens egen taxa.

Det finns inledningsvis en skriftlig överenskommelse där tolken intygar att god tolksed kommer att följas, m.m. Ersättningarna framgår av arvodeslistor hos förmedlingen.

Förmedlingen tittar på belastningsregister innan tolken kan registrera sig. Därefter kollar förmedlingen belastningsregistret för tolken var tredje år. Tolken ska dessutom meddela om det är något som har hänt. Fortkörningsböter accepteras, men ingenting grövre än så.



Registerkontroll är den enda kontrollen förmedlingen gör. Sedan finns det vissa myndigheter som har gjort utökade kontroller.

Den andra förmedlingen arbetar på liknande sätt och anger vidare att tolkarna hela tiden får information om vilken ersättning de får för vilket uppdrag. När tolken skriver in sig hos förmedlingen skriver tolken under att de har förstått vilka villkor som gäller.

Varje gång en tolk accepterar ett uppdrag ”klickar” tolken i att denne kommer att utföra uppdraget enligt bland annat ”god tolksed” och andra gällande regler.

7.2.4 Tolakens möjlighet att följa ”God tolksed”

Det har under förstudien framkommit indikationer på att tolkarna kan få problem att följa ”god tolksed” då de bland annat inte hinner sätta sig in i uppdrag innan de måste svara om de åtar sig uppdraget eller inte. Denna fråga diskuterades med båda förmedlingarna och nedan återges vad de båda förmedlingarna framförde.

Den ena förmedlingen framförde att det är ett önsketänkande att alla tolkar alltid har möjligheten att följa god tolksed. Förmedlingen får knappt någon information från avropande myndighet vad uppdraget handlar om, således kan tolken inte heller sätta sig in i uppdraget på det sätt som krävs för att följa ”god tolksed” fullt ut.

Förmedlingen arbetar dock med att förklara för sina kunder att de måste meddela om det är någon exceptionellt med uppdraget. Exempel på ”exceptionella situationer” kan vara tolkning åt allvarligt sjuka människor, förhör med barn hos polisen, m.m.

Den andra förmedlingen framförde att deras tolkar alltid har tillgång till ”god tolksed” och kan gå in och läsa den när som helst. Tolkarna får dock ibland lite för dålig information om uppdraget från kunden. Kunden vill inte alltid skicka ut material i förväg och verkar inte alltid tycka att inläsning och förberedelse är nödvändig. Det kan vara så att kunden inte vill betala för tolkens förberedelsetid. Detta påverkar naturligtvis kvaliteten i tolkningen negativt.

Om kunden inte meddelar vem tolken ska tolka för finns risk att jäv kan föreligga. Förmedlingen vill ha namn på den som behöver tolkning, men inte personnummer. Domstolarna vill att förmedlingen ska skicka personnummer på tolken till domstolen, vilket förmedlingen gör idag. Från 2018 kommer detta dock inte vara möjligt enligt PUL.

Även denna förmedling arbetar även med att upplysa sina kunder om att det är viktigt att de meddelar om det är någon särskild situation som ska tolkas, exempelvis en patient med en svår sjukdom.

7.2.5 Distanstolkning och sekretess

En av förmedlingarna har tolkar som sitter hos förmedlingen i särskilda rum för distanstolkning. Om tolken sitter någon annanstans skriver tolken under att denne ska sitta enskilt i ett stängt rum. Detta kontrolleras genom avvikelserapporter. Här är



förmedlingen beroende av kundens feedback. Om kunden misstänker att någonting går till på felaktigt sätt ska kunden avbryta uppdraget direkt och kontakta förmedlingen.

Förmedlingen har även ett callcenter i ett separat rum där tolkarna sitter i bås. De som sitter på callcentret är anställda med månadslön.

Den andra förmedlingen berättade att de har anställda på "tolkcentran" som sitter avskärmade. Lokalerna är säkrade och det krävs ID-passerkort. De tolkar som inte sitter där ska kunna bevisa att de sitter på ett annat lämpligt ställe.

Det kan dock naturligtvis vara så att vissa tolkar inte följer gällande regler, trots att de har intygat att de kommer att följa samtliga regler.

7.2.6 Kompetensnivåer på tolkar

Båda förmedlingarna är överens om att det är stor brist på utbildade och auktoriserade tolkar vilket är problematiskt. Förmedlingarna är även överens om att det vore bra om de olika kompetensnivåerna kan differentieras och tydliggöras. Förutom att det hade underlättat för myndigheterna att få rätt tolk till rätt uppdrag, så skulle det öka tolkarnas incitament att utbilda och vidareutbilda sig.

En förmedling berättade att den stora andelen tolkar på marknaden är ÖT. I det segmentet finns precis alla kompetensnivåer representerade. Vissa har en äldre utbildning samt 30 års erfarenhet, vissa tillhör det segmentet som förmedlingar utbildar och vissa är studieförbundsutbildade. Det finns idag inget sätt att "sortera" dem. Det är viktigt att se vilken kvalitet detta segment har. Därför väljer förmedlingen nu att anställa tolkar. På så sätt får de kontroll på den anställda tolkens kompetens.

Den andra förmedlingen tryckte på vikten av att myndighetssverige håller sig till samma definitioner när det gäller olika kompetensnivåer hos tolkar.

AMU-tolkar (AF:s utbildning) ska inte få gå under GRT. De är en egen kategori.

Förmedlingen menar vidare att AMU-tolkarna kan ha lite sämre kunskaper i svenska än GRT. GRT bör benämnas i domstolstaxan.

TÖI-tolkarna går idag som ÖT. De får inte heller benämnas GRT. Detta blir mycket otacksamt och orättvist. Möjligen ska TÖI-tolkarna ligga högre än GRT.

GRT bör få betalt enligt en nivå som ligger mellan AT och ÖT.

Det är svårt att placera in en tolks erfarenhet i denna skala. Möjligen kan erfarenhet gå att väga in i "skalan", men det är svårt. Utbildning måste löna sig.



7.2.7 Avropsordning

En förmedling menade att dessa avtal är så komplicerade i sig så avrop måste vara så enkla som möjligt. Rangordning är att rekommendera, särskilt dynamisk rangordning.

Ett förslag framfördes att utvärdering kan ske en gång per år under ramavtalens löptid. Gävleborg har denna typ av ramavtal. Efter utvärderingen korrigeras eventuellt rangordningen. Förmedlingen framförde även här att det är viktigt att veta att de förmedlingar som ligger långt ner i rangordningen riskerar att enbart få de uppdrag som förmedlingar högt upp i rangordningen har avvisat.

Det Statens inköpscentral skulle kunna kontrollera vid revisionen är exempelvis tillsättningsgrad och om rätt tolk har förmedlas. Statens inköpscentral borde även se på avvikelser och avvikelshantering, fakturering och service. Framförallt är avvikelshandlingen viktig att granska. Avvikelser kommer alltid att inträffa och det relevanta är hur förmedlingen jobbar med att förbättra avvikelser.

Vid eventuell användning av dynamisk rangordning är det viktigt att veta att förmedlingarna inte får bli för hårt straffade i de fall när det inte finns tolkar. Ett exempel på en sådan situation, som är utom förmedlingarnas kontroll, är flyktingkrisen 2015.

Det är viktigt med tydlighet gällande rangordning och regler kring detta. Det är även viktigt att Statens inköpscentral tar fel på allvar och faktiskt vidtar åtgärder om problem uppstår.

7.2.8 Geografisk indelning av kommande upphandling

Synpunkten att det kan bli komplikationer om Statens inköpscentral delar upp landet alltför strikt framfördes av en förmedling. Om en tolk hamnar precis utanför gränsen får denna tolk inte förmedlas trots att den tolken är mycket närmare uppdraget än en tolk som finns inom det geografiska området.

Samma förmedling vill inte ha kommunindelning då det skulle bli för ”plottrigt”. Det vore snarare bättre att göra tvärt om, slå ihop några av dagens län. Detta skulle antagligen passa Polisens och Domstolsverkets nya organisationer.

Den andra förmedlingen hade inte några starka preferenser i denna fråga. Huvudsaken är att det är tydligt för alla vad som gäller.

Det kan dock vara bra med olika län då förmedlingen kan nyansera sin prisbild.

Förmedlingen framförde vidare att det kan bli svårt för Statens inköpscentral att förvalta allt för många ramavtal (om man delar in landet i väldigt små delar) med dynamisk rangordning.



7.2.9 Reglering av tolkens arvode

Både förmedlingarna framförde synpunkten att det måste tydliggöras att tolkarnas arvoden ska gå oavkortat till tolkarna själva. Detta ska gälla för samtliga myndigheter.

Önskemål framfördes även om att fastställa och differentiera de olika arvoden för de olika tolknivåerna. Domstolstaxan har ingen nivå för GRT (grundutbildad tolk). Det börjar dock bli mer och mer praxis att GRT får 85 % av AT:s tolktaxa.

Om detta blir mer tydligt ger det ett incitament för tolkarna att vidareutbilda sig, något som samtliga skulle tjäna på.

En förmedling har tagit initiativ och skickat en formell begäran till Domstolsverket om införande av en fjärde nivå för GRT redan för 2017.

7.2.10 Förmedlingsavgift

En förmedling var positivt inställd till att Statens inköpscentral vid upphandlingen skulle fastställa ett golvpris för förmedlingsavgiften. Detta golvpris ska inte vara lägre än 100 kronor per förmedling. Om förmedlingen får åtminstone 100 kronor per förmedling kan kunden räkna med bättre service och kvalitet i tjänsten.

Båda förmedlingarna menar att för uppdrag som sträcker sig över fler dagar ska en förmedlingsavgift utgå per dag. Detta eftersom varje dag räknas som ett uppdrag i systemet. Det är heller inte säkert att det är samma tolk alla dagar.

Den andra förmedlingen framförde att resebokning inte ska täckas av förmedlingsavgiften eftersom det blir väldigt svårt att räkna på det vid anbudslämnande. Om det hade varit ett krav i kommande upphandling hade det fördyrat avtalet. Dessutom har statliga myndigheter upphandlade resor och det kan uppstå krockar.

Själva förmedlingsuppdraget är att hitta rätt kompetens och sköta all ekonomi.

7.2.11 Trender i branschen

En förmedling har allt mer börjat tillsvidareanställa tolkar.

Synpunkter framkom på att Statens inköpscentral bör anpassa kommande upphandling och ramavtal så att hänsyn tas till samhällets utveckling. Detta innebär bland annat när det ställs krav på exempelvis distanstolkning och att inte "låsa in sig" i en specifik teknisk lösning.

7.2.12 Resebokning åt tolken

Den ena leverantören vill inte vara ansvarig för resebokningar åt sina tolkar. Detta dels på grund av nya skatteregler vilka skulle ge en "skatt-på-skatt-effekt" för både



tolkförmedlingen och tolken, dels då många myndigheter känner sig förpliktigade att använda sina upphandlade resebyråer och andra reserelaterade tjänster.

Den andra leverantören såg inga problem med att ansvara för tolkens resebokning.

7.3 Möte med branschorganisationer

Separata möten har hållits med tre branschorganisationer (Rättstolkarna, Tolkservicerådet och Vision Rikstolk). På mötena har projektledare, projektmedlem och ramavtalsförvaltare deltagit från Statens inköpscentrals sida samt företrädare för respektive branschorganisation. Diskussionspunkterna som togs upp på mötet framkommer i huvudsak nedan i komprimerad form.

7.3.1 Rättstolkarna

Rättstolkarna är en intresseorganisation för auktoriserade rättstolkar, som är måna om att bidra till att bästa möjliga kompetens tillhandahålls landets domstolar och rättsväsende. De har ca 120 medlemmar. Det finns uppskattningsvis runt 220 rättstolkar i landet varav ca 180 är aktiva.

7.3.1.1 Mötets viktigaste frågor

Resväg och närhetsprincipen

Skrivningen från förra upphandlingen om en timmes resväg påverkar kvaliteten negativt när myndigheterna väljer ”en timmes resväg” framför kompetens. Dålig kvalitet blir ofta en dyrare lösning för myndigheterna i längden, närhetsprincipen bör därför tas bort. Vid långa avstånd och kortare uppdrag kan tolkning i första hand ske via videolänk, exempelvis från en annan domstols lokaler.

Avbokning från myndigheten

48-timmarsregeln bör avse helgfri måndag-fredag. Får en rättstolk en avbokning på fredagen för ett uppdrag som gäller måndagen, så är chansen mycket liten till ett nytt uppdrag för måndagen. Det är också viktigt att reglera att hela ersättningen som utgår för sen avbokning ska tillfalla tolken i fråga och att detta också gäller telefontolkar. Ramavtalet får inte bli sämre än de villkor som regleras i domstolverkets Rättshjälp och taxor för tolkar.

Ersättning

Tolken bör få hela arvodet och förmedlingen bör enbart få förmedlingsavgiften. Förmedlingen ska dessutom stå för ansvarsförsäkringen. Det bör också regleras vilken part som ska stå för bokning av resa och boende, helst förmedlingen eller myndigheten.

Kompetensnivåer

Skillnaderna på nivåerna behöver bli tydligare i ramavtalet och förkortningar bör tas bort. Kompetensnivån ska också framgå på bekräftelserna.



7.3.2 Tolksericerådet

Tolksericerådet fungerar som ett samverkansforum för språktolkservice, i första hand för de offentligt ägda förmedlingarna, men även privata tolkförmedlingar kan ansluta sig till organisationen. Tolksericerådet har 19 medlemmar. 16 av dessa är kommunala förmedlingar, men tre medlemsförmedlingar drivs av landsting och kommun tillsammans. Det finns även privata förmedlingar anslutna.

Vissa kriterier måste vara uppfyllda för medlemskap i Tolksericerådet. Bland annat måste God tolkservicesed följas och förmedlingen ska vara certifierad enligt FR2000. Ett ytterligare krav är att det ska finnas en överenskommelse om arvode till tolkar.

Uppföljning av medlemmarna görs varje år av Tolksericerådet.

7.3.2.1 Mötets viktigaste frågor

Utbildning

Tolksericerådets förmedlingar finansierar och utför utbildningar för tolkar. Den som vill gå utbildningen måste först klara ett test innan denne är kvalificerad för utbildning. Utbildningen består av tre delar; introduktion, sjukvård och samhälle. Ibland sker utbildningar över kommungränserna.

Förmedling och arbetsmiljö

Tolksericerådet anser att de kommunala förmedlingarna värnar mycket om sina tolkar och arbetar mycket för deras arbetsmiljö. De jobbar också mycket med få "rätt tolk på rätt plats". Systemet Taxnet av O&A Data används för hela kedjan från bokning till betalning. Det finns även direktbokningssystem för kund. Detta ger förmedlingen full koll på tolkarnas tillgänglighet vilket ger hög tillsättningsgrad

Tolksericerådet menar att kommunal förmedling (och landsting) många gånger föredras av tolkarna då det erbjuder en trygghet. Det är skönt att enbart jobba för en förmedling. Det är också en stor fördel, både för förmedling och för tolk, att ha tolkarna nära förmedlingen. Det skapar en "Vi-känsla" och förmedlingen kan jobba med dialog, utbildning och uppföljning på ett helt annat sätt.

Tolksericerådet anser att det är viktigt att Staten Inköpscentral i kommande upphandling, på bästa möjliga sätt, prioriterar god arbetsmiljö för tolkarna. Även om det inte är lätt att reglera "kollektivavtalsvillkor" i denna typ av upphandling skulle andra saker kunna premieras. Exempelvis informationsblad, informationsseminarier och utbildningsinsatser för de tolkar förmedlingen har knutna till sig.

Branschen

Det finns 19 kommunala förmedlingar som är anslutna till TSR. Utöver de 19 kommunala förmedlingar som är anslutna till Tolksericerådet finns det ca 15 till. Vissa kommunala förmedlingar kan delta i statliga upphandlingar, andra kan det inte. Förmedlingarna drivs inte av vinstintresse, överskott går alltid tillbaka till verksamheten.



Tolktaxan är acceptabel, främst eftersom det inte finns någon högre. Dock bör taxan gälla överallt, oavsett var uppdraget utförs någonstans. Det är väldigt stor brist på tolkar vilket gör att kunden måste betala bra för att få tolk.

Vidare menar Tolkservicerådet att det hade varit bra med en enhetlig taxa mellan kommun, landsting och stat. Då hade tolkarna sluppit välja mellan olika uppdrag på det sättet som sker idag.

Regional indelning

Tolkservicerådet rekommenderar Statens inköpscentral att dela upp upphandlingen i län så att närhetsprincipen säkerställs, dock ska kompetens alltid gå först. Utöver detta måste restidsersättningen vara skälig.

Där det finns förmedlingar som enbart jobbar kommunalt, där kan det vara en god idé att göra en kommunal geografisk indelning. Län där landstinget är huvudman för tolkverksamheten behöver inte brytas ned i kommuner.

Förmedlingsavgift

Tolkservicerådet anser att 150 kr per förmedling är en rimlig nivå. Landstinget Gävleborg satte i sin senaste upphandling en minigräns på 100 kr för förmedlingsavgift. Det ska löna sig att lägga mer tid på förmedlingsarbetet. Diversifierad förmedlingsavgift har fungerat bra i Värmlands län. Dock kostar det egentligen inte mer att förmedla en AT än en ÖT

Det är sällan tolkarnas kompetens är olika hos olika förmedlingar med tanke på att det är samma tolkar som används. Det är själva förmedlingen av tolk som sköts olika bra hos olika förmedlingar.

Kompetensnivå

Tolkservicerådet anser att utbildningsnivåerna bör nyanseras i kommande upphandling. Grundutbildning med bevis från Myndigheten för yrkeshögskolan måste lyftas fram. Det bör finnas en arvodestrappa som ger tolkarna ett incitament att utbilda sig.

Uppföljning

Tolkservicerådet menar att Statens inköpscentral kan göra mycket i upphandlingen, men att avtalsuppföljningen är det absolut viktigaste. Det är viktigt att på ett enklare sätt kunna ändra om i rangordningen utifrån exempelvis tillsättningsgrad och antal avvikelser.

Inköp Gävleborg upphandlar för tio kommuner. De har gjort en mycket bra uppföljning och ”möblerat om” i rangordningen.

God tolksed

Tolkservicerådet anser att God tolksed är lite förlegad. Det är mycket som är bra, men den behöver uppdateras och anpassas efter dagens situation. Den delen som avser att tolken ordagrant ska tolka exakt det som sägs är inte helt lämplig idag. Tolkens roll håller på att förändras och Tolkservicerådet ska titta närmare på detta.



7.3.3 Vision Rikstolk

Rikstolk är en avdelning inom fackförbundet Vision och organiserar landets tolkar. De arbetar för medlemmarnas intressen särskilt med hänsyn till arvoden och arbetsvillkor. De välkomnar alla tolkar oavsett om de är auktoriserade, utbildade, "övriga" eller har någon annan kompetensnivå.

7.3.3.1 Mötets viktigaste frågor

Förmedlingsavgifter

Rikstolk anser att differentierade förmedlingsavgifter skulle bli ett incitament för förmedlingarna att anstränga sig för att kunna tillsätta uppdragen med högsta möjliga kompetens.

Ersättning

Rikstolk vill att all ersättning för tolkning, restidsersättning och utlägg ska tillfalla tolken. Detta bör regleras i ramavtalet. Vidare anser de att det ska vara möjligt för tolken att yrka ersättning för alla uppdrag direkt hos kunden. Detta för att undvika diskussioner om felaktig ersättning med tolkförmedlingen.

Avbokning från myndigheten

Rikstolk anser att tid från fredag kl. 17 till måndag kl. 8 inte ska räknas in i de 48 timmarna som gäller för sen avbokning. Det är bara i akuta fall som myndigheterna bokar tolk mellan de tiderna. Alla förmedlingar respekterar inte tolktaxans avbokningsregler för A-uppdrag.

Information

Medvetenheten hos tolkarna om ramavtalsvillkoren måste bli större enligt Rikstolk. Leverantörerna ska därför publicera länkar till avropa.se på sin websida så det är enkelt att hitta relevant dokumentation.

Inga oskäligen krav på tolkar

Begreppet "tillgänglig" måste vidgas menar Rikstolk. Tolken måste ha mer än två timmar på sig att svara sin förmedling.

Närhetsprincipen

Högre formell kompetens ska prioriteras framför lägre. Myndigheternas krav på att kunna få en tolk med max 1 timme till mötet bidrar till att AT/RT nedprioriteras.

8 Statskontorets utredning - Sju förslag för effektivare användning av tolkar i domstol

Den 13 februari 2014 gav regeringen Statskontoret i uppdrag att överväga och föreslå åtgärder som kan leda till att domstolarna bättre kan utnyttja befintliga tolk- och översättarresurser i syfte att använda så kvalificerade tolkar och översättare som möjligt i domstol. För att kunna lämna relevanta och realistiska förslag som kan ge effekt har Statskontoret gjort en fördjupad empirisk analys av hur domstolarna använder tolkar och översättare. Därefter har de utarbetat förslag på åtgärder i en bred dialog med berörda aktörer.

8.1 Statskontoret konstaterar

Statskontorets utredning visar att behovet av tolkar vid Sveriges domstolar är stort. Det har ökat under senare år och tolkning betraktas i dag som ett naturligt inslag i domstolarnas vardag. Varje månad sker mellan 2 000 och 3 000 tolkningar vid domstol.

Utredningen konstaterar samtidigt att domstolarna använder sig av många tolkar som inte är auktoriserade. I genomsnitt sker var tredje förhandling utan den tolkkompetens som rättegångsbalken anger som norm. Detta innebär att domstolarna tar onödiga risker, att felaktigheter kan uppstå och med det, att rättssäkerheten för enskilda äventyras.

Eftersom tillgången på auktoriserade tolkar är ojämnt fördelad i landet är dessa risker större i vissa delar av Sverige. Det innebär att alla rättsfall inte får likvärdiga förutsättningar.

Ett grundläggande problem är den mycket begränsade tillgången på kvalificerade tolkar i Sverige. Av de cirka 6 000 tolkar som är aktiva i Sverige är drygt 1 000 auktoriserade. Utredning visar dock att det också finns andra förklaringar till varför domstolarna inte får tillgång till auktoriserade tolkar i högre grad. Statskontoret konstaterar bland annat detta:

- Domstolspersonal saknar nödvändiga kunskaper om tolkning och vad som gäller vid tolkanvändning.
- Det saknas effektiva rutiner för att anlita kvalificerade tolkar.
- Videotolkning används inte i tillräcklig utsträckning. Tekniken har också vissa begränsningar som påverkar användandet på ett negativt sätt.
- Ramavtalet för tolkförmedlingstjänster upplevs som krångligt och används inte alltid som det är tänkt.



- Fel och brister vid tolkning och förmedling av tolkar identifieras inte alltid och kan därmed inte åtgärdas tillräckligt snabbt.

8.2 Förslag på åtgärder

Statskontoret anser att det inte finns någon enskild åtgärd som kan lösa hela problemet. För att nå bästa möjliga effekt krävs en rad olika åtgärder, såväl små som mer omfattande. Det är summan av dessa förbättringar som tillsammans kan bidra till en effektivare användning av tolkresurserna i Sverige. Det finns också ett värde i att dessa insatser är samordnade och sker samtidigt för att skapa tillräcklig energi till förändring.

8.2.1 Styrning genom stöd till domstolarna

För att domstolarna ska arbeta på ett mer effektivt och likformigt sätt föreslår Statskontoret att regeringen ger Domstolsverket i uppdrag att utforma riktlinjer för domstolarna som gäller användning av tolkar.

8.2.2 Utveckling av tekniska lösningar

Statskontoret föreslår att regeringen ger Domstolsverket i uppdrag att utveckla och bygga ut videotekniken på domstolarna på ett sådant sätt att den inte utgör ett hinder för tolkar att befinna sig på annan plats och tolka simultant för en domstol på annan ort.

8.2.3 Förstärk domstolspersonalens kunskaper

Statskontoret föreslår att regeringen ger Domstolsverket i uppdrag att utveckla och arrangera utbildningar i syfte att stärka domstolspersonalens kunskaper.

8.2.4 Utveckla administrativa stödsystem

Statskontoret anser att det måste bli enklare för domstolarna att avropa tolktjänster och att de bör göra det på ett mer likformigt sätt. Därför föreslår Statskontoret att regeringen ger Kammarkollegiet i uppdrag att utveckla en avropsportal för tolktjänster. På kort sikt bör Domstolsverket utveckla blanketter för avrop i stödsystemet Vera.

8.2.5 Nytt men fortfarande gemensamt avtal

Statskontoret föreslår att Kammarkollegiet tills vidare är ansvarig för det statliga ramavtalet för tolkförmedlingstjänster. Kammarkollegiet bör dock inleda förarbetet med att utveckla ett nytt ramavtal redan nu. Det bör på ett bättre sätt ta hänsyn till de särskilda förhållanden som gäller för tolktjänster.

8.2.6 Förstärkt uppföljning och utvärdering

Statskontoret föreslår att Kammarkollegiet bättre anpassar sin uppföljning och utvärdering av ramavtalet till de särskilda förutsättningar som råder för att problem och felaktigheter inte ska bli allt för varaktiga. Domstolarna behöver också förstärka sitt arbete med att rapportera avvikelser och felaktigheter. Utan dessa underlag är det svårt för Kammarkollegiet att vidta några åtgärder.

8.2.7 Bättre samordning av tolkrelaterade frågor

Statskontoret föreslår att de domstolar som använder tolkar i hög omfattning inrättar en samordnare för tolkfrågor. Denna samordnare är viktig för att sprida kunskap och information, att stödja myndighetens arbete med tolkar och fungera som kontaktyta gentemot andra aktörer i tolkfrågor.

9 Avropsportal för tolktjänster

Regeringen har i regleringsbrevet för 2017 gett Kammarkollegiet i uppdrag att utveckla en tjänst för att underlätta avrop inom ramavtalsområdet för tolkförmedlingstjänster. En sådan tjänst ska möjliggöra uppföljning av tolktjänster och kunna identifiera de språkbehov som finns. Kammarkollegiet ska senast den 28 april redovisa en förstudie inklusive en plan för när tjänsten för avrop kan tas i drift.

Under hösten 2016 har projektet fått tillfälle att ta del av andra myndigheters arbete med att utveckla egna avropsportaler för tolktjänster. I det sammanhanget har Statens inköpscentral besökt såväl Stockholms läns landsting som Arbetsförmedlingen. Därutöver har information inhämtats från Stockholms stad och Skatteverket som båda på olika sätt vill effektivisera och förbättra avropen av tolkar genom olika typer av portallösningar.

Med anledning av regeringsuppdraget kommer en särskild förstudie gällande tjänsten för avrop att genomföras. I denna kommer de fakta som framkommit i ovan angina möten med andra myndigheter att redovisas.

10 Hållbarhet

Projektgruppen konstaterar att det finns vissa hållbarhetsaspekter som vidare bör utredas i kommande upphandling.

Avseende miljöhänsyn bör fokus ligga på kontakttolkars resor och möjligheten att öka distanstolkning.

Avseende social hänsyn bör fokus ligga på de anlidade tolkarnas arbetsförhållanden. En del av denna fråga är hur tolkarnas arvoden ska regleras i kommande upphandling.

En fortsatt diskussion kring hållbarhet kommer att föras med ansvarig för hållbarhetsfrågor på Statens inköpscentral. I detta arbete kan fler hållbarhetsaspekter komma att identifieras än de som nämns ovan.

11 Andra upphandlingar inom området

Under förstudien har intressenterna lyft fram ett antal upphandlingar av tolkförmedlingstjänster. Nedan följer några exempel på vad som har uppfattats som bra i dessa upphandlingar.

- Stockholms läns landsting ställde krav på att tolkförmedlingarna ansvarade för direkt skada som denne, eller eventuell underleverantör som förmedlingarna anlidade, vållade avropande enhet eller tredje man genom uppsåt eller genom oaktsamhet. Som oaktsamhet räknades till exempel det faktum att förmedlingarna låtit personal som saknade tillräcklig kompetens eller erfarenhet utföra visst uppdrag. Tolkförmedlingarna var skyldiga att under hela avtalsperioden till betryggande belopp hålla ansvarsförsäkring som täckte direkta skador, vilka hade orsakats av tolkförmedlingarna.
- Landtingen i Värmland tog in pris på förmedlingsavgiften i procent av en redan uppskattad summa för ett uppdrag utfört av Auktoriserad tolk, Grundutbildad tolk och Övrig tolk. Detta bidrog till att förmedlingsavgiften blev diversifierad utifrån vilken kompetensnivå som förmedlas.
- Inköp Gävleborg har en s.k. dynamisk rangordning på sitt ramavtal där leverantörerna utvärderas varje kvartal och resultatet av utvärderingen kan förändra rangordningen till det kommande kvartalet.



12 Relevant lagstiftning, föreskrifter, allmänna råd och riktlinjer

12.1 Lagar och förordningar

Bestämmelser om statlig auktorisation av tolkar finns i förordningen (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare. Kammarkollegiet är den myndighet som svarar för auktorisation av tolkar och utövar tillsyn över de auktoriserade tolkarnas verksamhet. Kammarkollegiet har utarbetat tillämpningsföreskrifter till förordningen i kollegiets tolkföreskrifter (KAMFS 2004:1).

Bestämmelser för tolkar finns också i vissa andra författningar. De viktigaste följer nedan.

12.1.1 Rättegångsbalken (1942:740)

Rättegång vid allmän domstol (tingsrätt, hovrätt och Högsta domstolen) ska hållas på svenska. Enligt 5 kap 6 § rättegångsbalken ska därför tolk anlitas om en part, ett vittne eller någon annan som ska höras inför rätten inte behärskar svenska. Om det vid domstolen finns s.k. allmänna tolkar – tolkar som är anställda vid domstolen – ska de anlitas. I annat fall ska rätten utse en lämplig person att vara tolk i målet. Den som utses till tolk vid rättegång ska avlägga ed att ”efter bästa förstånd” fullgöra uppdraget som tolk (5 kap 7 § rättegångsbalken). En tolk kan avlägga ed som avser framtida uppdrag vid domstolen som tolk vid rättegång, s.k. generell tolked. 5 kap 8 § rättegångsbalken berör ersättning till tolken.

12.1.2 Förvaltningsprocesslagen (1971:291)

Förvaltningsprocesslagen gäller rättskipning i förvaltningsrätterna, kammarrätterna och Högsta förvaltningsdomstolen. I 50-52 § finns i princip samma bestämmelser om tolk som i 5 kap 6-8 § rättegångsbalken. Begreppet tolk betecknar i förvaltningsprocesslagen både den som tolkar muntligen från ett språk till ett annat och den som gör en skriftlig översättning av en handling.

12.1.3 Förvaltningslagen (1986:223)

I förvaltningslagen, som gäller handläggningen av ärenden hos förvaltningsmyndigheter, finns i 8 § en regel om tolk. Bestämmelsen föreskriver att när en myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska språket, (eller är allvarligt hörsel- eller talskadad) bör myndigheten vid behov anlita tolk. Enligt förarbetena till bestämmelsen (prop.



1985/86:80 s. 27) bör personer som av olika skäl är i behov av tolk i sina kontakter med myndigheter få sådant bistånd i all rimlig utsträckning. Myndigheten ska utse en lämplig person för uppdraget. I propositionen sägs att myndigheterna i princip bör använda auktoriserade tolkar när sådana finns att tillgå. Begreppet tolk används i förvaltningslagen för att beteckna både den som tolkar muntligen och den som gör en skriftlig översättning av en handling.

12.1.4 Lagen (1975:689) om tystnadsplikt för vissa tolkar och översättare

1 § Denna lag äger tillämpning på tolk och översättare som anlitas av en myndighet eller ett annat organ som utövar verksamhet för vars fullgörande staten eller en kommun svarar samt på tolk och översättare som genomgått av regeringen eller av den förvaltningsmyndighet som regeringen bestämmer föreskriven prövning. Med kommuner likställs landsting, kommunalförbund. Lag (2004:807). 2 § Den som fullgör eller har fullgjort uppdrag som tolk eller översättare enligt 1 § får inte obehörigen röja vad han under uppdraget har erfarit om enskilds personliga förhållanden eller om yrkeshemlighet, affärsförhållande eller förhållande av betydelse för landets försvar. Vad som har sagts nu gäller även den som är eller har varit anställd som tolk eller översättare. I det allmännas verksamhet tillämpas i stället bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

12.1.5 Förordningen (1979:291) om tolktaxa.

I 1 § anges att ersättning till en tolk vid allmän domstol, allmän förvaltningsdomstol, Arbetsdomstolen, arrendenämnd, hyresnämnd, åklagarmyndighet, Polismyndigheten, Säkerhetspolisen och Kronofogdemyndigheten ska betalas enligt taxa. Taxan fastställs av Domstolsverket efter att Åklagarmyndigheten, Polismyndigheten, Säkerhetspolisen och Kronofogdemyndigheten har getts tillfälle att yttra sig.

12.2 Kammarkollegiets tolkföreskrifter

I Kammarkollegiets tolkföreskrifter framgår det att Auktoriserade tolkar samvetsgrant ska utföra de uppdrag som anförtros dem och i allt iaktta god tolksed. Auktoriserade tolkar ska avböja att utföra ett uppdrag om det finns särskilda omständigheter som kan rubba förtroendet för deras opartiskhet eller självständighet.

12.2.1 God tolksed

Denna vägledning som är framtagen av Kammarkollegiet är principiellt utformad och vänder sig främst till Auktoriserade tolkar. De rekommendationer som ges är av värde även för andra som åtar sig tolkuppdrag. Skriften ger också tolkanvändare information om tolkens uppgift. Nedan framgår ett utdrag ur God tolksed.

”Innan du som tolk åtar dig ett uppdrag bör du i möjligaste mån ta reda på så mycket om uppdraget att du kan bedöma dina möjligheter att klara av tolkningen på ett tillfredställande sätt. Du bör också informera dig tillräckligt om uppdraget så att du kan

upptäcka en eventuell jävssituation. Om du bedömer att du, även efter rimliga förberedelser, inte kan klara av tolkningen bör du inte åta dig uppdraget. Om du under pågående tolkning upptäcker att du har svårt att klara ditt uppdrag bör du informera parterna om detta. Överstiger svårigheterna din förmåga bör du som regel frånträda uppdraget”.

13 Elektroniska anbud

Statens inköpscentral använder sig av elektronisk upphandling och systemet TendSign för hantering av alla upphandlingar, ansökan, förfrågningsunderlag, anbud och avtal. En eventuellt kommande upphandling inom ramavtalsområdet kommer att genomföras i TendSign. Avtal kommer att signeras elektroniskt.

14 Säkerhet

Behovet av en förbättrad hantering av information ur ett säkerhetsperspektiv inom offentlig förvaltning är väldokumenterad.

I en eventuell upphandling av tolkförmedlingstjänster bör avropsberättigade ha möjlighet att kravställa på informationssäkerhetsaspekter, exempelvis vad gäller tolkning per telefon eller videolänk, där olika krypteringslösningar är möjliga. En avvägning gällande vad som kan utgöra lämpliga krav på informationssäkerhetsaspekter får noggrannare utredas under en eventuell upphandling.

En upphandling inom området Tolkförmedlingstjänster ska ge goda förutsättningar för avropsberättigade organisationer att ställa relevanta informationssäkerhetskrav och hantera sin information på ett säkerhetsmässigt lämpligt sätt.

Verksamhet som omfattas av säkerhetsskyddslagen (1996:627) ska ha det säkerhetsskydd som behövs med hänsyn till verksamhetens art, omfattning och övriga omständigheter. Ansvar för säkerhetsskyddet ligger hos den som är verksamhetsansvarig. När det i utförandet av en tjänst förekommer uppgifter som med hänsyn till rikets säkerhet omfattas av sekretess (hemliga uppgifter) har staten, kommunerna och landstingen ansvaret för att det finns ett fullgott säkerhetsskydd hos leverantören.

För att tillgodose kravet på säkerhetsskydd när sådan verksamhet utförs på uppdrag av en myndighet, ska den uppdragsgivande myndigheten träffa ett skriftligt avtal – säkerhetsskyddsavtal – med ramavtalsleverantören om det säkerhetsskydd som behövs i det enskilda fallet. Vid de ramavtal där behov av säkerhetsavtal föreligger bör en sådan möjlighet anges i ramavtalet.

Kammarkollegiet gör en Redbarhetsprövning för de tolkar som auktoriseras i samband med ny auktorisation samt vid förnyelse av den vart femte år. Vid vissa känsliga uppdrag kan behov finnas att tolken som utför uppdraget ska ha genomgått en erfoderlig säkerhetskontroll och/eller registerkontroll enligt nivå 1, 2 eller 3 enligt Säkerhetsskyddslagen (1996:627) innan uppdraget utförs.



15 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling

Projektgruppen har identifierat ett antal utvecklings- och förändringsområden i en kommande upphandling. Nedan återges de områden vilka projektgruppen kommer fokusera på i det fortsatta arbetet med kommande upphandling.

Lokala förmedlingar

Det har inkommit önskemål från både branschen och avropande myndigheter gällande möjligheten för lokala förmedlingar att delta i upphandlingen. Det ligger även i Statens inköpscentrals uppdrag att öppna upp för små- och medelstora företag att delta i de statliga ramavtalsupphandlingarna. Dessa möjligheter kommer vidare att utredas.

Tolkarnas arbetsförhållanden

Det har under förstudien visat sig dels att det är stor brist på tolkar i Sverige, dels att de tolkar som finns många gånger arbetar under påfrestande arbetsförhållanden. Statens inköpscentral anser att det är av största vikt att de som har valt tolkyrket väljer att stanna i yrket, samt att det fler personer ska välja att utbilda sig till tolk. Utan en välfungerande marknad kommer inte myndigheternas behov att kunna mötas.

För att tolkar ska stanna i branschen och fler ska välja att utbilda sig till tolk behöver yrket bli mer attraktivt. Statens inköpscentral kommer att undersöka möjligheterna att bidra till detta genom att på olika sätt skapa bättre förutsättningar för tolkarna. Ett tillvägagångssätt kan vara att reglera arvoden för samtliga tolkar och att hela arvodet ska tillfalla tolken. Ett annat sätt kan vara att införa ytterligare kompetensnivåer än de som finns i dagens ramavtal, samt differentiera arvodesnivåerna för de olika kompetensnivåerna. Förhoppningen är att fler tolkar väljer att utbilda sig eller vidareutbilda sig vilket i sin tur kan leda till högre kvalitet i tolkningen.

Sekretess vid distanstolkning

Frågan om att upprätthålla erforderlig sekretess vid distanstolkning kommer att vara en viktig i kommande upphandling då det har inkommit information om att tolkning i vissa fall sker i en offentlig miljö. Detta måste regleras och följas upp på ett bättre sätt i kommande ramavtal.

Tolk-ID

Det har inkommit önskemål från avropande myndigheter om ett nationellt tolkregister där varje tolk får ett individuellt "tolk-ID-nummer". Detta tolk-ID ska vara kopplat till tolken själv och vara detsamma oavsett för vilken förmedling tolken arbetar eller vilken myndighet uppdraget sker åt. Detta minimerar risken för att myndigheter vid avrop får en



tolk som tidigare grovt har misskött sitt uppdrag. Statens inköpscentral kommer att utreda detta vidare.

Förmedlingsuppdraget

Det bör i kommande upphandling tydligare definieras vad som förväntas av själva förmedlingsuppdraget vilket ökar möjligheterna att lämna rimliga priser ställda i relation till förväntningarna.

Avbokningar

Regler för sena avbokningar från förmedlingens sida samt avbeställningar av kund har varit återkommande frågor under förstudien. Detta kommer att utredas vidare och regleras i kommande upphandling.

Resebokningar

Vilken part som är ansvarig för eventuell resebokning åt tolken som ska utföra ett uppdrag bör regleras i kommande upphandling.

”Entimmesregeln”

Entimmesregeln innebär att avropande myndighet måste godkänna en kontakttolks resekostnader inför uppdraget i det fall tolken har mer än en timmes resväg till uppdraget. Denna regel har kritiserats då det dels är svårt att hinna genom Stockholm på en timme, dels riskerar att drabba kvaliteten på tjänsten. Synpunkten har framförts att avropande myndighet inte vill betala för tolkens resetid och istället antingen väljer en telefontolk eller en mindre kompetent tolk som befinner sig närmare.

Ytterligare tjänster

Statens inköpscentral kommer i kommande upphandling se över om ytterligare tjänster bör ingå i kommande ramavtal. Ett exempel skulle kunna vara videotolk eller konferenstolk.

Ökad användning av distanstolk

Statens inköpscentral ser gärna ökad användning av distanstolk (telefontolk eller videotolk). Detta beror bland annat på att det är brist på tolkar och tolkarnas tid hade kunnat utnyttjas mer effektivt om distanstolkningen hade ökat. Vidare är färre resor givetvis också en vinst ur ett miljöperspektiv.

Avropsportal

Statens inköpscentral är medvetna om behovet av en gemensam avropsportal och ser vinsterna med en sådan. Denna portal ingår dock inte i kommande upphandling utan är ett separat regeringsuppdrag, se kapitel 9. Projektgruppen är dock medveten om att den kommande upphandlingen kommer behövas anpassas till framtida tekniska avropslösningar.

E-beställningar

Projektgruppen kommer vidare utreda möjligheterna att ställa krav på olika typer av e-beställningar (se även kapitel 17) i kommande upphandling.

Uppföljning av kommande ramavtal

Detta ramavtalsområde är ett område vilket i dagsläget kräver mycket resurser för uppföljning. Projektgruppens ambition i kommande upphandling är att göra ett ramavtal vilket kan följas upp på ett effektivt sätt med väl utarbetade avtalsvillkor, inklusive tydliga sanktionsmöjligheter, för att snabbt kunna åtgärda eventuella brister.

Ramavtalets användning

Statens inköpscentrals ambition är att skapa ett ramavtal som passar behovet hos många olika myndigheter för att därmed öka ramavtalstroheten. För att åstadkomma detta måste kommande ramavtal vara ett väl utarbetat ramavtal med goda förutsättningar för förmedlingarna att göra ett så bra jobb som möjligt. Utöver detta vill Statens inköpscentral även teckna ramavtal som även passar de två största avropande myndigheterna vilka idag har egna ramavtal, Arbetsförmedlingen och Migrationsverket.

16 Förvaltning

Det har inkommit synpunkter från både avropande myndigheter och från leverantörer att Statens inköpscentral måste ta en mer aktiv roll i ramavtalsuppföljningen. Då enheten för ramavtalsförvaltning har begränsade resurser är det av stor vikt att Statens inköpscentral utformar en upphandling som resulterar i ett ramavtal som kan följas upp på ett effektivt sätt.

Statens inköpscentrals ramavtalsförvaltning är i hög grad beroende av att få in synpunkter på hur ramavtalet fungerar från både avropande myndigheter och ramavtalsleverantörer. Vidare är ramavtalsförvaltningen beroende av tätare statistik på mottagna bokningar och utförda uppdrag. Det åligger Statens inköpscentral att förmedla detta behov till samtliga berörda parter.

17 E-beställningar

I förstudien har det framkommit att elektroniska beställningar av tolkar via avropande myndigheters e-handelssystem i dagsläget kan göras via fritextbeställning, länkar som är kopplade till leverantörernas beställningssidor på webben samt genom att leverantören tillhandahåller en Excel-mall som importeras i kundens system där referensnummer för olika tjänster framgår och som anges vid beställning via leverantörens webbplats. Referensnummer som uppstår vid beställning matchas mot faktura. Leverantörerna skickar ut e-fakturor till avropande myndigheter där så önskas. Arbeta för att utveckla e-handeln för tolktjänster fullt ut pågår.

Det mest effektiva beställningssättet, enligt leverantörernas svar i förstudien, är att kunden nyttjar deras webbplats för att lägga order, direkt eller med hjälp av en enkel punch-out i form av en länk till leverantörens webbplats. Om kund ska beställa via eget e-handelssystem är en helintegrerad lösning att föredra, helst enligt den nya europeiska standarden Peppol. Det är emellertid kostsamt för både kund och leverantör att sätta upp en helintegrerad lösning varför det är önskvärt från leverantörernas sida att eventuella portallösningar anpassas till deras egenutvecklade system för tolkbeställningar. Vikten av standardiserade gränssnitt framhålls också. Det har lyfts fram som olyckligt att myndigheter inte är bättre synkroniserade vad gäller E-handelslösningar för leverantörer och att flera myndigheter håller på att utveckla egna lösningar som leverantörerna sen måste anpassa sig till.

18 Rekommendation

Då ramavtalsområdet nyttjas av många myndigheter och 2014 omsatte ca 132 Mkr och 2015 ca 161 Mkr samt att myndigheterna i enkätsvaren uttryckt att de är fortsatt intresserade av att använda ramavtalet så är projektgruppens rekommendation att en upphandling bör genomföras.

19 Källförteckning

19.1 Möten med myndigheter

- Arbetsförmedlingen
- Domstolsverket
- Försäkringskassan
- Kriminalvården
- Migrationsverket
- Polisen
- Tullverket

19.2 Möten med leverantörer

- Semantix TolkJouren AB
- Språkservice Sverige AB

19.3 Möten med intresseorganisationer

- Rättstolkarna
- Tolkservicerådet
- Vision Rikstolk

19.4 Enkätutskick till myndigheter

Enkäten ”Enkät till myndigheter avseende förstudie inför upphandling av tolkförmedlingstjänster” gick ut till 343 myndigheter och besvarades av 128 respondenter vilket ger en svarsfrekvens på 37,3 %. Enkäten var publicerad under tidsperioden 2016-05-25--06-08.

19.5 Referenslitteratur och andra källor

Dokument & Litteratur:

- Förfrågningsunderlag från Kammarkollegiet – Tolkförmedlingstjänster dnr 96-7-2012
- <http://www.avropa.se/ramavtal/ramavtalsomraden/Ovriga-tjanster/Tolkformedlingstjanster/>
- ”Tolkutbildning i Sverige - Ett kritiskt vägval”, Ingrid Almqvist, Tolk- och översättarinstitutet, Institutionen för svenska och flerspråkighet, Stockholms universitet

- ”2016 Rättshjälp och Taxor”, Sveriges Domstolar
- ”Sju förslag för effektivare användning av tolkar i domstol”, Statskontoret 2015
- Budgetpropositionen för 2017, Prop. 2016/17:1
- Förfrågningsunderlag från Stockholms läns landsting, Språktolkservice 2016 SLL1904

Elektroniska källor:

- <http://www.domstol.se/Ladda-ner--bestall/Verksamhetsstyrning/Rattshjalp-och-taxor/Rattshjalp-och-taxor-2016/>
- <https://su.diva-portal.org/smash/get/diva2:917045/FULLTEXT02.pdf>