



NORGES DØVEFORBUND

PRINSESSE MÄRTHA LOUISE ER NORGES DØVEFORBUNDS HØYE BESKYTTER

Til
Arbeids- og sosialdepartementet
v/ Anniken Hauglie

Tilleggsbrev til tidligere høringsvar på Agenda Kaupang «helhetlige gjennomgangen av tolketjenesten»

NDF sendte et høringsvar til rapporten fra Agenda Kaupang til Arbeids- og sosialdepartementet i mai i fjor. NDF sender i denne omgang inn et felles høringsvar sammen med Landsforbundet for kombinert Syns- og Hørselshemmede/Døvblinde (LSHDB), Foreningen Norges døvblinde (FNDB) og Hørselshemmedes Landsforbund (HLF). Dette brevet er et tillegg til vårt høringsvar som tidligere er sendt inn, og vi ønsker å påpeke et par ting i høringsvaret som er utdatert og utdype noen punkter:

- Dårlig økonomistyring
- Datatilsynet har opprettet en sak om tolkebrukeres personvern
- Mulig underforbruk av tolketjenesten
- Tolkerollen
- Mangel på vilje til kompetanseutvikling
- Fraværende av brukermedvirkning på alle nivåer

Vi skrev i vårt høringsvar i fjor at døvblinde mistet noen rettigheter tilknyttet tolk- og ledsagerhjelp i 2012. Dette har blitt endret på i statsbudsjettet 2017. Vi ber departementet om å se bort fra dette punktet da det gjelder ikke lenger.

Vi skrev tidligere at tolketjenesten må være en egen nasjonal tjeneste under NAV. Vi vil med dette si fra at NDF mener anbefalingen i Agenda Kaupangs rapporten må følges, og at det må utredes nærmere hvordan tjenesten bør organiseres, uavhengig om tjenesten skal være under NAV eller ikke.

Dårlig økonomistyring

Agenda Kaupang-rapporten dokumenterer ineffektiv økonomistyring på side 52. Siden 2011 har administrative funksjoner økt med 148 %, formidling 31% og årsverk til tolking økte med knapt 8%. På bakgrunn av dette stiller vi oss tvilsomme til at HoT prioriterer på en måte som kommer brukerne av tolketjenester til gode.

Hvis tallene fra Tolkeutredningen 2008 sammenlignes med tallene fra Agenda Kaupang-rapporten, ser vi et annet eksempel på dårlig økonomistyring hos HoT:

2007: I 2007 hadde hjelpemiddelsentralene 134 tolkeårsverk. Kilden til dette tallet er en kartlegging utført av Agenda Utredning & Utvikling i 2007 (*Kartlegging av hjelpemiddelsentralene og SYA*. Sandvika: Agenda Utredning & Utvikling AS, 2008; side 50-51). I tillegg brukte hjelpemiddelsentralene 34 årsverk til administrasjon av tolketjenesten. I 2007 omfattet tolketjenesten altså til sammen 168 årsverk (mens antallet stillingshjemler, til sammenlikning, var 175). Disse opplysningene er gjengitt på side 40-41 i *Tolkeutredningen 2008*. <http://docplayer.me/11182576-Tolkeutredningen-2008.html>

2013: I 2013 ble det i Revidert nasjonalbudsjett 2013 gitt en tilleggsbevilgning for å styrke tolketjenesten som på årsbasis utgjorde 20 mill. kr. NAV Hjelpemidler og tilrettelegging besluttet å bruke midlene til tre ting: (1) å ansette 15 ny tolker i faste stillinger, (2) å utvide åpningstiden i bildetolkertjenesten (fra kl. 08-17 til kl. 08-20) ved å ansette 3 nye tolker pluss 0,5 årsverk til administrasjon av tjenesten, og (3) å gi mulighet for større bruk av ansatte tolker ved å gi hjelpemiddelsentralene et bidrag til å dekke oppdragsrelaterte kostnader (reise-, opphold og overtid). I 2013 skjedde det altså en økning på 18 tolkeårsverk.

2014: I 2014 ble hjelpemiddelsentralen i Hordaland tildelt 10 tolkeårsverk. Disse stillingene var begrunnet i økt antall tolkebrukende studenter og var derfor midlertidige. Likevel inkluderer Agenda Kaupang disse årsverkene i den samlede oversikten i tabell 6.2 på side 52 i sin rapport og som konkluderer med 138,7 tolkeårsverk ved utgangen av 2014.

Pr. 31.12.2014 skulle man altså - på bakgrunn av tallene ovenfor – ha forventet at det minst var 162 tolkeårsverk (134+18+10) ved hjelpemiddelsentralene. Men basert på hjelpemiddelsentralenes egen rapportering for 3. tertial 2014 kom Agenda Kaupang altså til at det da i virkeligheten bare var 139 tolkeårsverk (tabell 6.2). I de sju årene fra 2007 til 2014 skjedde det altså en samlet nedgang på 23 tolkeårsverk ved hjelpemiddelsentralene. Sammenliknet med utgangspunktet i 2007, var reduksjonen på 17 %.

Det vi ser er at NAV, som følge av tilleggsbevilgningen på 20 millioner fra Stortinget, ansatte en del nye tolker i 2013, men flesteparten av disse er etter hvert blitt borte.

NDF har sendt en bekymringsmelding om dette til Riksrevisjonen.

Datatilsynet har opprettet en sak om tolkebrukeres personvern

Flere av våre medlemmer har reagerte på at personvernet hos HoT er dårlig ivare tatt. Detaljert informasjon om hvert enkelt tolkeoppdrag oppbevares lenge etter at oppdraget er avsluttet, og dette er tilgjengelig for alle med tilgang til datasystemet som brukes. Søk i dette systemet kan ikke spores, slik det er pålegg om. I tillegg til unødvendig lang og omfangsrik oppbevaring av informasjon om oppdrag, er informasjonen også i mange tilfelle sensitiv. Et av våre medlemmer som søkte om innsyn, fant ut at informasjon om «tolk til politiavhør» lå på tolkebrukshistorikken hans. Vedkommende ble innkalt til avhør som vitne, men dette kan lett tolkes som om vedkommende er kriminell. Flere brukere har flere tusen registrerte oppdrag fra flere år tilbake liggende. NDF mener at det er totalt unødvendig å ha så mye informasjon lagret. Datatilsynet har opprettet en sak på dette.

Dette viser at HoT ikke klarer å håndtere personopplysninger på en forsvarlig måte. Hvis de har gjort det så vil de investere til bedre bestillingssystem som beskytter brukere. Det har NDF bedt om i flere år, men HoT har til nå ikke lyttet til oss.

Underforbruk av tolketjenesten

På side 18, punkt 4.2 i rapporten fra Agenda Kaupangs rapporten oppgis 2300 registrerte tolkebrukere i 2014. NDF minner på at det er cirka 5000 døve i Norge og langt flere hørselshemmede. Det er med andre ord en stor gruppe døve og hørselshemmede som ikke bruker, eller nås av NAVs tolketjeneste. Dette kan være et tegn på at den nåværende organiseringen ikke er tilgjengelig nok, og at mange enten ikke kan eller vet hvordan de kan bruke tolketjenester.

Tolkerollen

HoT har uttrykt et syn på tolkerollen som ikke er forenlig med det en tolk er utdannet til og skal gjøre. I Arbeids- og velferdsdirektoratets tilbakemelding på Agenda Kaupangs rapporten august 2016 står det:

Fra 1.1.2016 har NAV Hjelpemidler og tilrettelegging overtatt det samlede ansvaret for arbeidsrettede utrednings-, avklarings- og veiledningstjenester til brukere med bl.a. hørselshemming. I dette arbeidet som nå implementeres i hjelpemiddelsentralene vil den kompetansen tolkene har om tilrettelegging og muligheter for døve/hørselshemmede være av stor betydning i hjelpemiddelsentralene og i samarbeidet med NAV kontorene. En faktor for å lykkes er at NAV Hjelpemidler og tilrettelegging benytter den samlede fagkompetansen som finnes i resultatområdet, inkludert den tolkefaglige kompetansen.

Det er et eksempel på at tolkene får utvidet ansvarsområde som er i strid med synet til Tolkeforbundet, alle fire brukerorganisasjonene og institusjonene for tolkeutdanning. Det må ikke være tvil om at

tolkene er upartiske når de tolker. Tolker har *ikke* spesielt god kompetanse om tilrettelegging og muligheter for døve/hørselshemmede, og dette er heller ikke vesentlig kunnskap for å gjøre et godt arbeid som tolk i en rekke samfunnssektorer.

I Forskrifter om bevilling som statsautorisert tolk og tolkeprøven av 6. juni 1997, § 5 pålegges statsautoriserte tolker å utføre sin virksomhet i samsvar med god tolkeskikk. Retningslinjene sier blant annet:

§ 3. Tolken skal være upartisk og ikke tillate at egne holdninger eller meninger påvirker arbeidet.

§ 4. Tolken skal tolke innholdet i alt som sies, intet fortie, intet tillegge, intet endre.

§ 5. Tolken har taushetsplikt.

§ 6. Tolken må ikke i vinnings eller annen hensikt misbruke informasjon som han/hun har fått kjennskap til gjennom tolking.

§ 7. Tolken skal ikke utføre andre oppgaver enn å tolke under tolkeoppdraget.

Direktoratets holdninger bryter med disse punktene. Da NDF hadde møte med statsråden 7.november spurte statsråden om det er uenighet i fagmiljøet om tolkerollen. Vi vil understreke svaret som ble gitt på møtet - det er *ikke* en uenighet i fagmiljøet. Påstanden om tolkenes kompetanse i sitatet fra HoT over, viser at ledelsen i ikke har nødvendig innsikt i tolkeområdet, og må anses som tolkefaglig inkompetente. Dette er i seg selv et sterkt argument for å flytte tolketjenesten ut av HoT.

Konflikten om tolkerollen har blitt omtalt i Velferd 2/2017 «Nav på kollisjonskurs med døve». Her kan departementet lese hva fagmiljøet mener om hva en tegnspråktolks rolle skal være.

Mangel på vilje til kompetanseutvikling

Kvalitet på tolk

Agenda Kaupang har flere ganger i rapporten påpekt at det er et problem at det er mangel på fagutvikling hos tolker. Det er for eksempel lik lønn for en som er nyutdannet, og en som har jobbet flere år som tolk. Tolker har ingen mulighet for å ta etterutdanning selv om det er stort behov for dette. Det er ikke mulig å gjøre karriere som tolk, og det finnes ingen opprykksmuligheter. Her henger Norge langt bak de landene som Norge liker å sammenligne seg med, for eksempel Sverige, Nederland og USA. Det var tidligere årlige fagseminarer for tolkene, men det ble det slutt på for mange år siden.

Kvalitet på tolkeformidlingen

Tolkeformidlingen er en svært sentral del av tolketjenesten: Den skal sikre brukerne gode tjenester, effektiv bruk av ressursene og sikre at regelverket blir fulgt. Tolkeformidlingen er en svært sammensatt prosess som utgjør navet i tolketjenesten. Agenda Kaupang peker på at det er et problem at tolketjenesten står uten en oppdatert og omforent tolkeformidlingsrutine. Agenda Kaupang er også

meget kritisk til tolkeformidlernes ikt-verktøy og peker på en rekke konkrete mangler ved systemet. Konklusjonen er et klart inntrykk av at tolkeformidlingen ikke har et effektivt støtteverktøy, og at dette vanskeliggjør en mer effektiv organisering av tolkeformidlingen. Det var tidligere årlige fagseminarer for tolkeformidlerne tilsvarende det som tolkene hadde, men det ble det slutt på for mange år siden.

Fravær av brukermedvirkning på alle nivåer

NDF har prøvd å få til brukermedvirkning hos HoT hele siden dagens tolkeordning ble opprettet, men har ikke opplevd å bli tatt seriøst. Spesielt i de siste 10 årene har brukermedvirkningen mer eller mindre blitt opphørt. De få ganger som vi faktisk har hatt møter har ikke våre synspunkter blitt hørt.

Et annet eksempel på HoT sin arroganse i møte med brukerne, er deres fremgangsmåte i forbindelse med høringsrunden for rapporten fra Agenda Kaupang i fjor. HoT/direktoratet ba brukerorganisasjonene til et møte for gjennomgang av Agenda Kaupangs rapporten den 3. juni 2016. NDF ble glad for invitasjonen, men sentrale personer i NDF var bortreist på det tidspunktet, blant annet NDFs tolkeutvalgets leder og generalsekretæren. NDF bad derfor om å ta møtet en uke etter når de er tilbake. Vi fikk beskjed om at det ikke var aktuelt, og NDF og HoT ble enige om at møtet den 3. juni kun skulle være et orienteringsmøte der HoT presenterte sitt syn på rapporten, og brukerorganisasjonene kunne få tid til å sende inn sine svar senere. Interessepolitisk medarbeider i NDF og en fra NDFs tolkeutvalg deltok. HoT/direktoratet åpnet møtet med å si «velkommen til brukermedvirkningsmøte». Da NDF protesterte på det, ble vi enige om at det er et orienteringsmøte med rom for innspill. Vi skulle sende skriftlig tilbakemelding etter møtet. Dessverre har vi sett i ettertiden at agendaen for møtet ble beskrevet som «brukermedvirkningsmøte» og vi ble ikke hørt da vi protesterte på det igjen. Vi har ikke opplevd å bli hørt verken på møtet eller på det skriftlige innspillet.

I Arbeids- og velferdsdirektoratets tilbakemelding på Agenda Kaupangs rapporten skrev de blant annet:

- NAV Hjelpemidler og tilrettelegging vil opprette en arbeidsgruppe høsten 2016 som skal jobbe med videreutvikling av den integrerte tjenestemodellen
- NAV Hjelpemidler og tilrettelegging har allerede tatt initiativ til å opprette en ny struktur for ledelse og organisering av bildetolk, med mål om å gi tilbudet større utviklingsmuligheter.

Dette er eksempler på at HoT gjennomfører endringer *uten* å lytte til brukere. Et annet eksempel ble omtalt tidligere i dette brevet: *1.1.2016 har NAV Hjelpemidler og tilrettelegging overtatt det samlede ansvaret for arbeidsrettede utrednings-, avklarings- og veiledningstjenester til brukere med bl.a. hørselshemming.*

Disse har blitt gjort uten at brukerorganisasjonene er involvert og er et klart brudd på FN-konvensjonen for personer med nedsatt funksjonsevne – «*ingenting om oss uten oss*». De må lytte til brukere før de gjennomfører endringer.

NDF hadde et møte med NAVs direktør Sigrun Vågeng 6. september der vi uttrykte bekymringer som er nevnt i dette brevet. Hun har da lovet at NAV skal bli bedre på brukervedvirkning. Det har blitt nevnt i «kort sagt» i Aftenposten 9. september. Ingenting ble gjort siden da. Hun har heller ikke svart på NDFs henvendelser, den siste 6. mars.

NDF gikk bredt ut mot HoT høsten 2016 der vi påpekte problemene som ble beskrevet tidligere i dette brevet og de to andre brevene som vi sender til departementet. I stedet for å ta dialog med NDF har de lokale tolketjenestene initiert møter med lokale døveforeninger, som ikke har samme kjennskap til organiseringen av tolketjenesten som NDF sentralt.

Et eksempel er et møte i Trondheim. Trondheim Døveforening hadde avtale med Sør-Trøndelag tolketjenesten om at de skulle komme og fortelle om Agenda Kaupang-rapporten. Tolketjenesten møtte opp med minst 10 tolker. De delte forsamlingen i mindre grupper med 7-8 deltakere i hver gruppe, og en tolk fra NAV deltok i hver av disse gruppene. De som var tilstede var totalt uforberedt og representanter fra tolketjenesten ba møtedeltakere om å komme med spørsmål og tilbakemelding. Det gjaldt ting som de ikke har satt seg ordentlig inn i. De kom til møtet i den troen at de får vite hva tolketjenesten tenker om Agenda Kaupangs rapporten. Flere medlemmer uttrykte ubehag med møtet:

Det var tolker fra tolketjenesten som jeg kjenner fra før. Det var hyggelig folk og jeg torde ikke å motsi dem. Dessuten gjelder det noe som jeg ikke har satt meg ordentlig inn og det var lett å nikke samtykkende til det de sa selv om jeg egentlig ikke var enig. (En møtedeltaker)

I ettertiden rapporterte NAV Sør-Trøndelag at døve i Trondheim er fornøyde, mens vi i NDF fikk beskjed om at styret i Trondheim døveforening hadde følt seg overkjørt av NAV. I stedet for å møte sentrale personer i NDF sentralt som har satt seg ordentlig inn i saken har de gått rett til grasrota og forventet at de kjenner til detaljer om organiseringen av NAVs tolketjeneste. Dette er ikke brukervedvirkning. Trondheim Døveforening tok dette så alvorlig at de nå har opprettet et lokalt tolkeutvalg som jobber med tolkesaker i Trondheim.

NDF har mottatt henvendelser fra flere døveforeninger som har opplevd det samme. Vi mener at HoT bryter med FN-konvensjonen og prinsippet om at brukervedvirkning skjer gjennom de representantene brukerne selv har valgt, ved å omgå de tillitsvalgte i NDF på denne saken.

Dette er noen av forholdene som gjør at NDF har mistet all tillit til HoT og deres vilje, evne eller mulighet til å drifte en forsvarlig tolketjeneste. Tolketjenesten må organiseres utenfor HoT, og vi ser frem til å delta i en utredning om organiseringen av fremtidens tolketjeneste.

Oslo den 20. april 2017

Med vennlig hilsen
Norges Døveforbund



Bjørn A. Kristiansen

Generalsekretær

bjorn@doveforbundet.no



Petter Noddeland

Interessepolitisk medarbeider

petter@doveforbundet.no

