



## NORGES DØVEFORBUND

PRINSESSE MÄRTHA LOUISE ER NORGES DØVEFORBUNDS HØYE BESKYTTER

Til  
Arbeids- og sosialdepartementet  
Arbeids- og velferdsdirektoratet  
Ekspertutvalget, hjelpemiddelpolitikken v/ Arve Hervik  
Språkrådet

### En uttalelse om rapport «Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet»

18.februar 2016 leverte Agenda Kaupang rapporten «helhetlig gjennomgang av tolkeområdet» til Arbeids- og sosialdepartementet, og rapporten ble offentliggjort 14. april 2016. Rapporten bekrefter i det store og det hele vårt inntrykk av manglende styring og utvikling av NAVs tolketjeneste. Mangelen på ledelse og effektiv organisering begrenser våre medlemmers rett til tolketjenester. Dermed krenkes retten til å delta aktivt i samfunnslivet, og døve og hørselshemmedes ytringsfrihet.

Vi er gjort kjent med at rapporten er oversendt ekspertutvalget som skal foreta en helhetlig gjennomgang av hjelpemiddelpolitikken, og vi vil med dette gjøre vårt syn på rapporten kjent. Den nåværende organiseringen av tolketjenesten gir ingen rom for brukermedvirkning. Vi frykter at behandlingen av de mange gode forslagene i rapporten vil bære preg av det som er en av de store svakhetene ved dagens tolketjeneste; den manglende brukermedvirkningen. I den videre behandlingen av rapporten og den fremtidige organiseringen av tolketjenesten, forventer vi at våre innspill blir tillagt betydelig vekt og at vi blir invitert til relevante møter der rapporten blir behandlet.

Rapporten inneholder mange gode forslag, og NDF vil fremheve disse forslagene fra rapporten som viktige for oss:

- Tolketjenesten må være en egen nasjonal tjeneste under NAV, med tydelig nasjonal ledelse og regionale kontor, og ikke organiseres direkte under hjelpemiddelsentralene som i dag.

- Systemet for bestilling av tolketjenester må åpnes for mer brukerstyring og gjøres mer effektivt enn i dag.
- En turnusordning etableres i Oslo og Akershus, med et mål om at en ordning som sikrer tilgang til tolk etter arbeidstid etterhvert innføres i hele landet.
- Økt satsing på kompetanseutvikling hos tolker, og tolker må få muligheter til å spesialisere seg.
- All tolkning bør finansieres av NAV.
- Fast minstesats for frilansere for å gjøre små tolkeoppdrag mer attraktive.
- Økt bruk av døve tolker

Imidlertid vil vi påpeke at det er et komplekst saksfelt, spesielt knyttet til organiseringen av tolketjenesten. Vi ønsker å komme tilbake til noen av våre standpunkter gitt det dukker opp nye momenter som bør ivaretas.

Norges Døveforbund (NDF) representerer en av de største brukergruppene av NAVs tolketjeneste. Vi har registrert økende frustrasjon over NAVs tolketjeneste fra våre medlemmer de senere årene, og er derfor tilfreds med at ASD har tatt initiativ til en gjennomgang av NAVs tolketjeneste. Selv om vi har hatt god dialog med Agenda Kaupang underveis i deres arbeid med rapporten, vil vi med dette komme med noen innspill til rapporten. I det følgende vil vi utdype noen av punktene over, og samtidig peke på noen påstander i rapporten vi stiller oss tvilsomme til.

### **Tolketjenesten må være en egen nasjonal tjeneste under NAV**

Vi ønsker å organisere tolketjenesten som en egen nasjonal tjeneste under NAV med egne lokale kontorer, og ikke organisert direkte under hjelpemiddelsentralene som i dag. Vi forventer at rapporten fører til en betydelig omorganisering av tolketjenesten. Rapporten peker på at dagens organisering fungerer lite hensiktsmessig, det er NDF enig i. NDF er godt fornøyd med hvordan de ledermessige utfordringene er skissert på side 49-50. Disse utfordringene går ut over brukerne og gjør tolketjenestene ineffektive. De uheldige konsekvensene av at tolketjenesten er organisert under hjelpemiddelsentralen er mange. Disse faktorene framheves i rapporten – blant annet at organiseringen ikke ivaretar

hensynet til fag- og kompetanseutvikling hos tolker godt nok. En uklar organisering og ledelse tapper mye av tolketjenestenes ressurser, som i stedet kunne vært brukt på å levere bedre tolketjenester. Vi tror også at en egen tolketjeneste også vil være enklere å håndtere og styre politisk. Uansett hvilken form for organisering som vedtas, forventer vi at NDF aktivt blir tatt med på råd i den videre omorganiseringsprosessen, og vi forutsetter at regelverket som sikrer retten til tolketjenester ikke endres. Dagens forankring av retten til tolketjenester som et teknisk hjelpemiddel og adgangen til å få dekket dette gjennom stønadsbudsjettet fremstår som en garantist for at vår rett til tolketjenester (og dermed vår ytringsfrihet og rett til å delta i samfunnet) ikke begrenses av økonomiske ressurser. Ved en omorganisering av tolketjenesten med økt bruk av definerte budsjetter, forutsetter vi at tolking fremdeles blir betraktet som en tjeneste som (dels) kan finansieres av stønadsbudsjettet.

#### **Systemet for bestilling av tolketjenester må effektiviseres**

NDF støtter rapportens kritikk av tolkebestillingssystemet, OeBS-tolk. Det tapper tolketjenesten for mye ressurser og gjør bestillinger ineffektiv. Eksisterende programvare som er i bruk av tolketjenester i andre land, kan og bør tas i bruk av NAV. Med dette kan mange brukere selv ta ansvar for å legge inn større deler av bestillingen, noe som kan frigjøre kapasitet hos tolketjenesten.

**En turnusordning etableres i Oslo og Akershus, med et mål om at en ordning som sikrer tilgang til tolk etter arbeidstid etterhvert innføres i hele landet.**

NDF støtter rapportens forslag om etablering av en turnusordning. Etterspørselen etter tolketjenester utenom arbeidstid er stor, og etter alle solemerker mye større enn det som fremkommer av antall bestillinger, fordi mange lar være å bestille tolk på tidspunkter de ikke forventer å få tolk. Rapporten viser til at 60 % av oppdragene dekkes av frilanstolker, og dette betyr at frilansere brukes til noe langt mer enn å bare dekke de oppdragene de fast ansatte ikke kan ta. Frilansere er avgjørende for at NAV skal kunne levere de tolketjenestene våre medlemmer har rett til. Den store andelen oppdrag som dekkes av frilansere gjør samtidig tolketjenesten mindre forutsigbar og mer tilfeldig for brukerne, siden retten til tolketjenester i stor grad blir prisgitt frilansernes ønske og vilje til å ta på seg ulike oppdrag. Spesielt i regioner der man kan forvente stor etterspørsel etter tolketjenester store deler av

døgnet, vil en turnustjeneste være mer kostnadseffektiv, gi økt dekningsgrad og innebære mer stabilitet og forutsigbarhet for brukerne.

**Økt satsing på kompetanseutvikling hos tolker, og tolker må få muligheter til å spesialisere seg.**

Vi støtter synspunktet om at det må innføres etter- og videreutdanning for tolker, og dette må følges av mer differensierte lønnsatser. Tolkning må i langt større grad enn i dag fremstå som en mulig karrierevei, der lønnen følger økt kompetanse og ansvar. Samtidig vil vi advare mot en utvikling der tolker med lavere lønn/timesats settes inn på oppdrag som krever spesialistkompetanse (og dermed tolker med høyere timesats), hvis hensikten er å spare penger.

Som et ledd i den generelle kompetansehevingen mener vi også at viktigheten av såkalt taus kunnskap blant tolkeformidlerne og administrativt personell må løftes frem. Denne kunnskapen kan utnyttes bedre ved å ansette døve i tolketjenestene. Tolketjenestene som bruker døve som formidlere av oppdrag rapporterer om at det gir en bedre forståelse, høyere kvalitet og økt effektivitet i formidlingen. Vi vil oppfordre tolketjenestene til å ansette flere døve formidlere og savner uttalelse om det i rapporten.

Videre ser vi behovet for at flere døve tar tolkeutdanning og kan jobbe sammen med hørende tolker i situasjoner der den døve eller hørselshemmede i en tolket samtale ikke behersker norsk tegnspråk, eller der det er spesielt krevende å formidle eller forstå et budskap på norsk tegnspråk. Hvis man ser til utviklingen internasjonalt, er det grunn til å tro at døve tolker på sikt blir en integrert del av tolketjenestene. Det kan gi bedre tjenester til brukergrupper som tradisjonelt har vært underforbrukere av tolketjenester fordi de ikke klarer å forstå eller dra nytte av hørende tolker som ofte har lært tegnspråk i voksen alder.

**All tolkning bør finansieres av NAV – fravikelse av sektoransvarsprinsippet**

Det er bra at rapporten viser uheldige utslag av sektoransvarsprinsippet for brukere, spesielt på sykehus. All tolkning bør finansieres av NAV. Det vil gi større trygghet for at brukerne får tolk når de trenger det. Selv om vi støtter prinsippet om at NAV skal finansiere tolking i andre offentlige sektorer, og denne rapporten tar for seg NAVs tolketjeneste og dermed er avgrenset til retten til tolk slik den er definert i lov om folketrygd (kapittel 10), vil vi peke på at dette ikke fratar offentlig tjenester for sin informasjonsplikt (jfr Domstolloven, Pasient- og

brukerrettighetsloven og forvaltningsloven). Det betyr at det ikke må bli døve, hørselshemmede og døvblindes ansvar å bestille tolketjenester hver gang det er behov for dette, selv om det er NAV som skal betale. En omorganisering av NAVs tolketjeneste må også ses i sammenheng med arbeidet som foregår med å utarbeide en lov om tolking i offentlig sektor.

## **Andre forhold**

### *Antall tolkebrukere*

NDF deler ikke CI-teamet ved Rikshospitalet sin tro om at antall døve og hørselshemmede tegnspråkbrukere vil reduseres i tiden framover som et følge av CI (side 22). Vår erfaring er at antall tegnspråkbrukere øker, samtidig som flere som bruker tegnspråk, også behersker norsk og/eller andre talte språk. Det ser vi på et økende antall søkere til tegnspråklige barnehager og skoler de siste årene. Antall foreldre som bruker tegnspråk med sine hørselshemmede barn er økende. Det samme gjelder de som mister hørsel i voksenalder. Tegnspråk er i vinden og NDF antar at antall tegnspråkbrukere vil øke framover selv med CI. Rapporten peker på at etterspørselen etter tolketjenester vil øke på kort sikt, men forventer (med bakgrunn i påstanden fra Rikshospitalet) at den vil reduseres på lang sikt. Vi tror ikke det er mulig eller klokt å kalkulere med en reduksjon av etterspørselen, men det må tas høyde for at variasjonen og mangfoldet i brukergruppen øker. Personer med CI kan kanskje klare seg uten tolk i sammenhenger med færre personer. Dette kan samtidig gjøre at deres muligheter og lyst til å delta i større foraer øker, men her vil det være behov for tolk. På grunn av økt andel flerspråklige i brukergruppen, kan man dog forvente at det stilles større krav til fleksibilitet og ulike tolkeformer (skrivetolking, tegnspråktolking, bruk av døve tolker mv) både for en samlet brukergruppe, og i et og samme oppdrag. Dette stiller andre og nye krav til både tolketjenesten og tolkene.

### *Antall utdannede tolker*

NAV sier i rapporten at det utdannes nok, eller kanskje for mange tolker, til å dekke NAVs behov for tolketjenester. Vi minner om at dette gjelder dersom *dagens* tolketjeneste og etterspørsel opprettholdes. Ved økt etterspørsel etter tolketjenester eller økt bruk av fast ansatte tolker, kan dette endre seg. En lov om tolking i offentlig sektor vil antakeligvis styrke

den generelle plikten til å bruke kvalifiserte tolker i ulike sammenhenger. Dette vil sammen med en tydeliggjøring av NAVs betalingsansvar for tolketjenester for døve og hørselshemmede på tvers av ulike sektorer, sannsynligvis føre til en økning i etterspørselen etter tolker. At det utdannes flere tolker enn NAV kan sysselsette betyr at NAV kan velge blant de beste. Formålet med NAVs tolketjeneste er ikke å sysselsette alle tolker som utdannes, men å gi gode tolketjenester til personer som har rett til dette. Vi vil advare mot en generell tilråding om å nedskalere tolkeutdanningene, og mener at trykket må opprettholdes, samtidig som det utvikles flere videre- og etterutdanningstilbud.

### *Kvalitet og dekning*

NDF vil videre informere om at det ikke stemmer alltid at behovet for tolk under utdanning er godt dekket og kvaliteten er god (side 28). NDF har fått mange henvendelser fra døve og hørselshemmede studenter som opplever å ikke få tolk under utdanning, og kvaliteten på tolkene de får er dårlig. Det har blant annet blitt skissert i artikkel «Kritikk for døve ører» av Universitas 24.februar 2016.

Det kommer videre frem i rapporten at dekningen av oppdrag på dagtid er relativt god. Vi vil dog minne om at døvblinde mistet noen rettigheter knyttet til tolk- og ledsagerhjelp i 2012, og mange av våre medlemmer med nedsatt syn og hørsel har meldt om betydelig dårligere livskvalitet som følge av dette. Hadde rettigheten vært opprettholdt, er det ikke gitt at dekningen ville vært like god som den fremstår som i dag.

Vi vil også advare mot for stor tro på at bildetolktjenesten kan erstatte store deler av dagens oppmøte-oppdrag. Bildetolking egner seg først og fremst til telefontolking (slik rapporten også bekrefter), og korte, ikke planlagte oppdrag der alternativet ville vært at det ikke var mulig å bruke tolk i det hele tatt. Bildetolking må derfor sies å representere en utvidelse og en form for økt tilgjengeliggjøring av tolketjenester, ikke som en erstatning for eksisterende tolketjenester.

Som en betydelig brukergruppe av NAVs tolketjeneste, forventer vi at våre innspill blir hørt og tillagt stor vekt. I dette henseende viser vi til FNs erklæring om rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne, som slår fast at "mennesker med nedsatt funksjons- evne bør ha anledning til å delta aktivt i prosesser som fører fram til beslutninger om politikk og

programmer, herunder dem som berører dem direkte". Det er få offentlige tjenester som har like stor betydning for våre medlemmer som NAVs tolketjeneste, og denne tjenesten er nøkkelen til vår deltakelse i samfunnet.

Oslo den 2. mai 2016

Med vennlig hilsen

Norges Døveforbund



Bjørn A. Kristiansen

Generalsekretær

[bjørn@doveforbundet.no](mailto:bjørn@doveforbundet.no)

Petter Noddeland (s)

Interessepolitisk medarbeider

[petter@doveforbundet.no](mailto:petter@doveforbundet.no)

Hilde Hualand (s)

Leder NDFs tolkeutvalg

