



Til  
Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet  
Ekspedisjonssjef Barbro Bakken  
Postboks 8036 Dep  
NO-0030 Oslo

Deres ref: 14/3351 3

Vår ref: hf 14 17507-2

Vår dato: 31.03.2015

## **Høring - NOU 2014:8 Tolking i offentlig sektor - et spørsmål om rettsikkerhet og likeverd**

Vi viser til høringsbrev av 02.12.2014.

I henhold til St. meld. 6 (2012-2013) «En helhetlig integreringspolitikk» ble Tolkeutvalget oppnevnt den 23. august 2013.

Utvalgets mandat var bl.a., å utrede og fremme forslag til samordnet, kvalitetsikret og effektiv organisering av tolking i offentlig sektor. Utvalget skulle beskrive behovet for tolk i offentlig sektor fremover og ta utgangspunkt i hver sektors selvstendige ansvar for å informere, veilede og høre sine tjenestemottakere.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har fulgt Tolkeutvalgets arbeid og hatt en representant i referansegruppen for Tolkeutvalget.

Prinsippet om rettsikkerhet og likeverd for våre brukere er sentralt i alt arbeid som utføres i Arbeids- og velferdsetaten. Etatens målsettinger er at våre brukere skal få den hjelpen de trenger, at beslutninger skal tas på riktig faglig velfundert grunnlag og at ressursene skal brukes optimalt.

En del brukere med innvandrerbakgrunn har svake norskkunnskaper og dette kan føre til utfordringer i kommunikasjonen mellom NAV-veileder og bruker. Bruk av kvalifisert tolk er et viktig virkemiddel for å bedre kommunikasjonen.

Bedre bruk av kvalifisert tolk der det er nødvendig, vil spare etaten og samfunnet for ressurser og gi flere av våre brukere et riktig tilbud til rett tid.

Bruk av tolk kan ikke basere seg på frivillighet. NAV har veilednings- og informasjonsplikt jf., Forvaltningslovens og NAV loven uansett brukers norskkunnskaper. Det er alltid NAVs ansvar å vurdere og å bestille tolk.

---

### **ARBEIDS- OG VELFERDS DIREKTORATET**

Postadresse: Postboks 5, St. Olavs plass // 0130 OSLO

Besøksadresse: Økernveien 94 // 0579 Oslo  
Tel: 21071000 // Faks:

www.nav.no //

## Arbeids- og velferdsdirektoratet støtter forslaget om en opptrappingsplan 2015-2018 og har følgende kommentarer:

### Kvalitetssikring av tolker

Det er et overordnet prinsipp for Arbeids- og velferdsetaten at all tolking i NAV skal utføres av kvalifiserte tolker. Forbruket varierer fra fylke til fylke. Oslo har det største forbruk av tolketjenester.

Et underforbruk av tolketjenester i Arbeids- og velferdsetaten ble dokumentert i en spørreundersøkelse foretatt av Integrerings- og mangfoldsdirektoratet i 2011. Over halvparten av de ansatte i NAV brukte sjelden tolk i de tilfeller hvor dette burde vært brukt. I tillegg fremkom det at barn og familiemedlemmer ble benyttet som tolk. Det var generelt mangelfull opplæring i bruk av tolketjenester i NAV. For å bøte på dette forelå høsten 2013 «Retningslinjer for bruk og bestilling av språktolk i NAV.» Retningslinjene har bidratt til å bedre forholdene. Vi vil anta at det per i dag er et underforbruk av tolk i NAV. Det er nødvendig å se nærmere på NAV's forbruk på dette området.

### Økt behov for kvalifiserte tolker

Det er et økende behov for kvalifiserte tolker på landsbasis. Antall flyktninger, asylsøkere og arbeidsinnvandrere øker og mange av disse har utfordringer knyttet til det norske språk. I tillegg kan deres engelskkunnskaper være svake.

Direktoratet støtter forslaget om å øke antall kvalifiserte tolker innen 1.1.2019.

Dette må sees i sammenheng med de øvrige punkter og opptrappingsplanen. Forutsetningen er at det bevilges tilstrekkelig resurser til dette arbeidet.

### Statsautorisasjonsordning for tolker

Arbeids- og velferdsdirektoratet støtter et forslag om en statsautorisert ordning for tolker.

Et minimumskrav må være at tolken er oppført i Nasjonalt tolkeregister.

Arbeidet med å utforme en statsautorisert ordning ligger ikke innenfor Arbeids- og velferdsetatens ansvar, men dersom det ansees riktig kan direktoratet bidra ved å vurdere det arbeidet som gjøres i forbindelse med utforming av ordningen. Direktoratet støtter forslaget om at alle de tre samiske språk inngår i den ordinære autorisasjonsordningen og at det etableres et eget utdanningstilbud for tolker i samiske språk ved Samisk høyskole.

Tolkeutdanningen bør være en offentlig oppgave. Ordnete arbeidsforhold for profesjonen er en selvfølge. I opptrappingsplanen bør det inngå etablering av en klageordning og identitetskort for statsautoriserte tolker.

### Plikt for offentlig sektor til å bruke kvalifisert tolk.

Arbeids- og velferdsetaten har veilednings- og informasjonsplikt jf. Forvaltningsloven og NAV loven, uansett brukers norskkunnskaper. Tolk skal derfor alltid brukes ved behov. Dersom plikt for offentlig sektor til å bruke kvalifisert tolk skal nedfelles i lov, forutsetter det at det til enhver tid finnes nok kvalifiserte tolker, og at disse er lett tilgjengelig over hele landet. Det forutsetter også at ansatte har nødvendig forståelse for når og hvordan tolk skal brukes. En plikt uten at NAV-kontoret er i stand til å oppfylle kravet vil ikke bedre situasjonen.

Det er i tillegg en utfordring å sikre kvalifisert bruk av tolk ved bruk av private leverandører.

Forslaget om at IMDi skal fungere både som faginstans og tilsynsmyndighet bør utredes nærmere.

Etaten ser behovet for en debatt og nærmere vurdering av en lovendring i forhold til rett og plikt på tolkeområdet.

### Økt bruk av skjermtolking

Skjermtolking har vist seg å være et effektivt og godt verktøy. Erfaringene fra prosjektet «Visuell kommunikasjon», 2012-2014, er gjennomgående positive både fra brukerne, veiledere og tolkene. Direktoratet støtter forslaget om investering i utstyr og opplæring. Veiledere i NAV må være en del av målgruppen for denne opplæring.

NAV har kontor i alle landets kommuner. For mange av kontorene vil det være umulig å skaffe kvalifiserte tolker i mange språk, og bruk av skjermtolking vil være en god løsning for mange NAV kontor.

Hvorvidt det skal etableres et eget utviklings- og kompetansesenter bør utredes nærmere. Direktoratet ser imidlertid viktigheten av å etablere et senter/kontor som kan være kontinuerlig oppdatert når det gjelder utviklingen på dette området.

### Opplæring av NAV's ansatte i kommunikasjon via tolk

NAV's veiledere må kunne kommunisere via tolk. Det er nødvendig med opplæring i bestillerfunksjonen og forståelsen for når behovet for bruk av tolk inntreffer og hvordan tolk skal brukes. NAV's oppfølgingsmetodikk stiller krav til forståelse for og til god kommunikasjon mellom bruker og veileder. NAV kontorene benytter bl. a., en egenvurdering som forutsetter at bruker forstår innholdet og kan gi en beskrivelse av sin egen situasjon. Veileder skal også gjøre en vurdering av brukers behov og arbeidsevne. Hvis bruker og veileder ikke kan kommunisere på en god måte vil vurderingene kunne bli upresise og mangelfulle og gi dårlig kvalitet i bruk av tiltak og i det generelle oppfølgingsarbeidet.

### Egen strategi for kommunikasjon via tolk i Arbeids- og velferdsetaten

Arbeidet med å kvalifisere veiledere i NAV i bruk av tolk må innarbeides i den generelle oppfølgingsmetodikk. Det er viktig at veiledere i NAV ser brukeren i et helhetsperspektiv og at bruk av kvalifisert tolk inngår i den kompetansen enhver veileder må tilegne seg.

Tolkeområdet innarbeides i dagens strategier og styringsdokumenter, f.eks.:  
Veiledningsplattformen og Mål- og disponeringsbrevet til fylkene.  
En egen strategi for kommunikasjon via tolk for Arbeids- og velferdsetaten synes ikke å være hensiktsmessig.  
«Retningslinjer for bruk og bestilling av språktolk i NAV» ble vedtatt og distribuert høsten 2013. Direktoratet vil fortsette arbeidet med å følge opp retningslinjene nasjonalt.

#### Nasjonalt tolkeregister

De tolker som benyttes av Arbeids- og velferdsetaten bør være oppført i Nasjonalt tolkeregister. Tolkeregisteret bør gjelde hele landet og være tilgjengelig ved elektronisk bestillerfunksjon og klageadgang.

#### Avsluttende kommentarer

Brukermedvirkning og respekt for enkeltindividet er et sterkt og førende prinsipp i NAV og er nedfelt i Lov om arbeids- og velferdsforvaltning jfr § 1, 6 og 15.

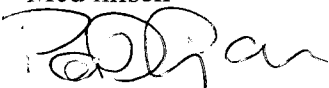
Det er en forutsetning at det er god kommunikasjon og gjensidig forståelse mellom bruker og veileder. Dette vil sikre bruker rettsikkerhet og likeverd. I tillegg vil NAV oppnå sine målsettinger.

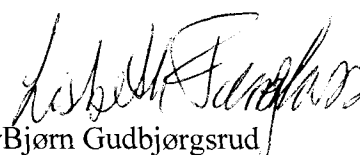
Tolkeutvalget har utført et godt arbeid. Arbeids- og velferdsdirektoratet er tilfreds med at innsats på tolkeområdet prioriteres. En godt fungerende og kvalifisert tolketjeneste vil hjelpe mange av våre brukere til et verdig og meningsfylt liv. Samtidig er det viktig å understreke at en oppbygging av tolketjenesten må følges av en forsterket innsats på opplæring i norsk språk. Det må være et mål at flest mulig av Navs brukere bli i stand til å klare seg uten tolk.

Tolkeutvalget kommer med mange gode forslag. Det er imidlertid viktig å være oppmerksom på at noen forslag kan medføre byråkratisering, økt etterspørsel etter fagpersoner og økte kostnader.

Vi minner om at det også på dette området er viktig å se behovet for forbedring opp mot behovet for forenkling. Området må styrkes uten at det bygges opp nye arbeidskrevende strukturer.

Med hilsen

  
for Joakim Lystad  
Arbeids- og velferdsdirektør

  
for Bjørn Gudbjørgsrud  
Tjenestedirektør