



Handling 2020 nr 244

Yttrande över motion av Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad

Till Göteborgs kommunfullmäktige

Kommunstyrelsens förslag

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar:

Den av Jörgen Fogelklou och Agneta Kjaerbeck väckta motionen avslås.

Vid behandlingen av ärendet i kommunstyrelsen förekom skiljaktiga meningar:

Daniel Bernmar (V) och Helene Odenjung (L) yrkade att motionen skulle avstyrkas.

Jörgen Fogelklou (SD) och Martin Wannholt (D) yrkade att motionen skulle tillstyrkas.

Vid omröstning röstade Daniel Bernmar (V), Blerta Hoti (S), Helene Odenjung (L), Karin Pleijel (MP), Marina Johansson (S), Grith Fjeldmose (V), Emmyly Bönfors (C), Jonas Attenius (S), tjänstgörande ersättaren Elisabet Lann (KD) och ordföranden Axel Josefson (M) för att motionen skulle avstyrkas.

Martin Wannholt (D), Jessica Blixt (D) och Jörgen Fogelklou (SD) röstade för att motionen skulle tillstyrkas.

Kommunstyrelsen beslutade med tio röster mot tre att avstyrka motionen.

Representanterna från M, L, C och KD antecknade som yttrande en skrivelse från den 13 oktober 2020.

Göteborg den 21 oktober 2020
Göteborgs kommunstyrelse

Axel Josefson

Mathias Sköld

Yrkande (M, L, C)
Särskilt yttrande (KD)

2020-10-13

3.1

Yttrande angående – Motion av Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad

Yttrandet

I motionen föreslås att nämnden för Intraservice i samarbete med Social resursnämnd och andra berörda insatser utreder hur appar med talsyntes skulle kunna användas och utvecklas för tolktjänster.

Tolkförmedling Väst är ett kommunalförbund där Göteborgs Stad tillsammans med ytterligare 38 kommuner är medlemmar. Tolkförmedling Väst har i uppdrag att tillgodose medlemmarnas behov av språktolktjänster så som översättningsservice och språktolkförmedling. I uppdraget ingår även att arbeta med vidareutbildning samt verksamhetsutveckling för att öka kostnadseffektiviteten. Kommunalförbundet har utökat möjligheten till distanstolkning via video och telefon och följer utvecklingen av tolktjänster såväl nationellt som internationellt. För människor som inte behärskar det svenska språket, är kvalificerade tolktjänster en förutsättning för en rättssäker och tillgänglig samhällsservice.

Med hänvisning till ovanstående kommer Alliansen yrka avslag på motionen.

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2020-09-22

Diarienummer 1387/19

Handläggare

Lena Hasselgren

Telefon: 031-3680318

E-post: lena.hasselgren@stadshuset.goteborg.se

Motion av Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad

Motionen

Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) föreslår att kommunfullmäktige ger nämnden för intraservice i samarbete med social resursnämnd och andra berörda instanser i uppdrag att utreda hur appar med talsyntes skulle kunna användas och utvecklas för tolktjänster inom staden.

Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) anser att svenska språket är nyckeln till integration och att språktolk bör finnas för nyanlända men att det är en skyldighet att de med behov får finansiera tolkarbetet själva som incitament för snabbare språkinläring. Avgiften ska kunna efterskänkas då tolkanvändare på grund av ålder eller funktionsnedsättning saknar förmåga att lära sig svenska språket. Vidare lyfts den särställning de nationella minoritetsspråken och de nordiska språken har samt varaktighet och omfattning rörande tolktjänster i Finland respektive Danmark. I motionen nämns olika svenska myndigheter som använder tolktjänster. Domstolsverkets ökade kostnader för rättstolkar redovisas liksom stadens kostnader för tolktjänster år 2018.

Remissinstanser

Motionen har remitterats för yttrande till social resursnämnd, nämnden för intraservice samt stadsdelsnämnderna Angered och Norra Hisingen. Remissinstansernas svar är sammanställda i nedanstående tabell.

Remissinstans	Beslut	Kommentar
Socialresursnämnd	Avstyrker Översänder förvaltningens tjänsteutlåtande som eget yttrande.	Att utveckla digitala tjänster ligger inte inom nämndens ansvarsområde.
Nämnden för intraservice	Avstyrker Yrkande S, V, MP, M, L Yttrande M, L	

Remissinstans	Beslut	Kommentar
SDN Angered	<p>Avstyrker</p> <p>Översänder förvaltningens tjänsteutlåtande som eget yttrande.</p> <p>Omröstning</p> <p>Yttrande SD</p> <p>Protokollsanteckning V, MP</p> <p>Reservation SD</p>	<p>Rättssäkra och kvalificerade tolktjänster är en förutsättning för tillgänglig och rättssäker samhällsservice. Nämnden ställer sig frågande till om en app uppfyller förvaltningslagens krav på tolk och om den kan ersätta de mänskliga mötena.</p>
SDN Norra Hisingen	<p>Avstyrker</p> <p>Samt översänder yrkandet från V, MP och S som eget svar.</p> <p>Omröstning</p>	<p>I enlighet med yrkande från S, MP och V: Enligt förvaltningslagen (2017:900) 13 § står ”En myndighet ska använda tolk och se till att översätta handlingar om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt när myndigheten har kontakt med någon som inte behärskar svenska”.</p> <p>Redan idag finns mängder av appar bland det digitala utbudet för att snabbt kunna översätta ord för den som vill. Redan idag är det ett stort antal barn som får agera tolk åt sina föräldrar vid kontakt med myndigheter, något som vi menar inte alls är bra. Att det finns tolk på plats är rättssäkert och kan garantera att den som till exempel ska få sitt barn omhändertaget, eller nekat försörjningsstöd förstår innebörden av det beslut som kommuniceras. Det går inte att överlämna till en app med talsyntes.</p>

Bedömning ur ekonomisk dimension

Göteborgs Stad ingår i kommunalförbundet Tolkförmedling Väst. Medlemskapet innebär ett åtagande för alla stadens verksamheter att nyttja tolktjänster via kommunalförbundet.

Det finns redan idag ett ekonomiskt incitament för staden att, när så bedöms vara lämpligt, i högre utsträckning använda distanstolkning via Tolkförmedling Väst.

I motionen anges inte några kostnadsramar eller finansieringsförslag för stadens utredning av hur appar med talsyntes skulle kunna användas och utvecklas för språktolktjänster i staden. Nämnden för intraservice konstaterar att en utredning kan kräva extra medel alternativt en omprioritering av resurser för befintliga tjänster. Stadsledningskontoret bedömer att utvecklingen av appar med talsyntes som kan motsvara kraven på rättssäkerhet samt underhåll av dessa idag ligger utanför stadens kompetensområde och ett sådant åtagande bedöms medföra betydande kostnader.

Bedömning ur ekologisk dimension

Att minska resor för tolkuppdrag har en gynnsam effekt på miljön. Idag erbjuds distanstolkning i allt större utsträckning via exempelvis telefon och bildtelefoni i huvudsakligt syfte att minska resorna ur både ett ekologiskt och ett ekonomiskt perspektiv.

Bedömning ur social dimension

Möjligheten att kunna göra sig förstådd och förstå genom att använda tolk är en grund för integration och demokratisk utveckling. God tillgång och kvalitet på tolktjänsterna är nödvändigt för att upprätthålla rättssäkerheten. Barn ska inte användas som tolkar och barn har egna rättigheter att själva kunna uttrycka sin mening. Förutom språkliga kompetenser ställer kommunens verksamheter krav på olika verksamhetsspecifika kvalifikationer i tolkningen när det exempelvis gäller att tolka i ärenden som rör funktionsnedsättning, försörjningsstöd, barn som far illa eller migrationsmottagande.

Utvecklingen av appar och andra IT-lösningar kan gynna personer från små språkområden där det saknas kvalificerade tolkar i landet. Det finns också ett behov av säkra tolktjänster som möjliggör anonymitet för personer som inte har tillit till tolkar på det egna språket på grund av rädsla för förföljelse. Det kan gälla personer som utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck, personer med normbrytande könsidentitet eller sexuell läggning samt personer som av religiösa eller politiska skäl kan vara utsatta.

Bilagor

1. Motionen
2. Social resursnämnds handlingar 2020-03-18 § 74
3. Nämnden för intraservice handlingar 2020-08-24 § 118
4. SDN Angereds handlingar 2020-02-25 § 76
5. SDN Norra Hisingens handlingar 2020-02-25 § 51

Stadsledningskontorets bedömning

Enligt Förvaltningslagen (2017:900) 13§ ska en myndighet använda tolk och se till att översätta handlingar om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt när myndigheten har kontakt med någon som inte behärskar svenska. Förvaltningslagen innehåller inte någon tidsmässig reglering av den enskildes rätt att få tolk eller handlingar översatta.

I SOU 2018:83, ”Att förstå och bli förstådd – ett reformerat regelverk för tolkar i talade språk”, redogörs för känd och framtida utveckling inom digitalt språk- och tolkstöd. Artificiell intelligens, maskininlärning och robotisering utgör några av de framväxande företeelser som utredningen bedömer kunna få stor framtida betydelse inom offentlig sektor och dess sätt att arbeta. Utvecklingen som rör talade språk är ännu i sin linda och pågår främst i ett antal stora och världsledande nationer och större företag. Utredningen konstaterar att staten har ett betydande ansvar för en nationell utveckling ur en svensk och offentligt rättslig utgångspunkt exempelvis när det gäller utveckling och underhåll av nationella termdatabanker samt konfidentialitet och integritet i lagring och hantering av data.

Kommunalförbundet Tolkförmedling Väst följer i sitt uppdrag nationell och internationell utveckling av tjänster och produkter på marknaden och vad som är tekniskt möjligt. Tolkförmedling Väst har utökat möjligheten till distanstolkning via video och telefon.

Jonas Kinnander

Eva Hessman

Direktör Ärende och utredning

Stadsdirektör



Handling 2019 nr 254

Motion av Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad

Sverigedemokraterna anser att svenska språket är nyckeln till att kunna bli en fungerande del av samhället. Vi har förståelse för att det finns behov av språktolk för de som är nyanlända och har bott i Sverige en kortare tid, men vi anser att det är en skyldighet att de med behov till stor del får finansiera tolkarbetet själva. Man har därefter en skyldighet att lära sig språket i det land man valt att bosätta sig i.

I det system vi har nu i Göteborgs kommun, behöver man varken integrera sig eller lära sig svenska språket. Vi håller med avgiftsfri tolk oavsett tidsperspektiv, det tas av allmänna medel, det vill säga finansieras via skatt. Det är kostsamt och förödande för vår lands utveckling när människor lever här under lång tid utan att lära sig språket. Hur ska de kunna bli en del av vårt samhälle utan att dela vårt språk?

Incitamenten att lära sig svenska ordentligt blir låga när man hela livet kan få en tolk vid varje givet tillfälle. Om ansvaret för tolkkostnader istället belastade den enskilde redan från start, då skulle allt fler lära sig svenska fortare. I Sveriges domstolar har man idag vid brottsmål bl.a. självklar rätt till tolk i främmande språk om man inte behärskar det svenska språket.

Vi har exempel ifrån Göteborgs tingsrätt, där uppenbart skyldiga förövare kan yrka på att rättegången ska gå om igen, på grund av dålig tolkning. De kräver helt enkelt en ny tolk, som återigen finansieras av staten, (kostnader tillkommer givetvis för samtliga berörda personer). Kostnader för domstolstolkar i brottsmål mot person har ökat kraftigt enligt Domstolsverket. På tre år har utgifterna stigit från 13 miljoner till 30 miljoner. Överlag ökar kostnaderna för domstolstolkar för alla typer av brott om man granskar statistiken. 2015 landade kostnaden på 97 miljoner kronor och förra året hade utgiften stigit till 114 miljoner, då räknas inte migrationsdomstolar med.

Utdrag ur ”Att förstå och bli förstådd – ett reformerat regelverk för tolkar i talande språk”¹

SOU 2018:83 Avslutande överväganden och kommentarer:

*”Varaktighet i behovet av tolktjänster Förvaltningslagen ställer krav på att tolk ska användas om det behövs för att den enskilde ska kunna tillvarata sin rätt när myndigheter har kontakt med någon som inte behärskar svenska. **Diskussion har förts i såväl Sverige som våra grannländer om det i sammanhanget finns någon bortre gräns i tid eller omfattning för den enskildes rätt till offentligt finansierad tolk, eller om denna ska vara obegränsad. Utredningen har inte haft i uppgift att närmare utreda en eventuell avgränsning av sådan rätt och lägger därför inte heller förslag kring detta. Frågeställningen har dock betydelse för bedömning av det långsiktiga behovet av offentliga tolktjänster samt för de samhällskostnader som uppstår.**”*

Utredningen konstaterar att nordiska språkkonventionen reglerar nordiska medborgares rätt att använda sitt eget språk i annat nordiskt land vid muntliga och skriftliga kontakter med myndigheter och förvaltningar. I mål och ärenden vid domstolar och andra offentliga organ ska dessa om möjligt sörja för den tolkhjälp som behövs. De kostnader som uppstår ska då ersättas med allmänna medel. Det anges också i konventionen att de nordiska staterna ska främja inrättandet av offentliga språkserviceorgan eller tillhandahålla tolkservice i annan form på orter där medborgare från en annan fördragsslutande stat vistas i större antal, om de inte förstår värdlandets språk.

De nationella minoritetsspråken har en särställning, med utvidgad rätt att användas vid kontakter med förvaltningsmyndigheter och domstolar.

Motsvarande förhållanden gäller i våra grannländer. I Danmark och Finland finns i övrigt vissa begränsningar i det allmännas finansiering av tolktjänster vid myndighetskontakter med enskilda som inte behärskar de nationella språken. Danmark införde 2018 begränsningar i rätten till fri tolk inom hälso- och sjukvårdsområdet efter de första tre åren i landet. I Finland behöver inte samhället ersätta kostnader för tolk från den tidpunkt en person erhåller finskt medborgarskap.

Utredningen konstaterar att värdet av en språkgemenskap med majoritetssamhället är positivt och skapar förutsättningar för integration och minskat utanförskap. Målet måste därför vara ett deltagande i samhällsgemenskapen genom utbildning och arbete samt en strävan efter att också tillägna sig det svenska språket, för alla som har sådana förutsättningar.

Förvaltningen kan också, utifrån sina egna utgångspunkter att handlägga ärenden rättssäkert, se fördelar i att vid behov kunna anlita kvalitativt goda tolktjänster.

Varaktigheten och omfattningen av ett sådant åtagande kan komma att diskuteras, som det gjorts i våra grannländer. Åtagandet kan visa sig särskilt motiverat då initiativet till kontakten med den enskilde kommer från samhället och dess institutioner. På motsvarande sätt kan samhällsåtaganden kring tolkning utan begränsningar visa sig svårare att motivera långsiktigt då det gäller enskilds egna önskemål och initiativ i förhållande till myndigheter och offentliga institutioner.

¹ <https://www.regeringen.se/4aeb03/contentassets/94589a6823994d2385f4f55b24be734e/att-forsta-och-bli-forstadd--ett-reformerat-regelverk-for-tolkar-i-talade-sprak-sou-201883>

I förvaltningslag (1986:223) 8 § stadgas:

”När en myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska eller som är allvarligt hörsel- eller talskadad, bör myndigheten vid behov anlita tolk.”

Tolkar används även inom hälso- och sjukvården, socialtjänsten, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och andra myndigheter. Det är inte lätt att fastställa hur stor den samlade kostnaden är men den statliga utredningen Tolkförmedlingsutredningen (SOU 2004:15) från 2004 uppskattade, utifrån en enkät, att det på den tiden rörde sig om 400 miljoner kronor per år. Då ingick inte Domstolsverkets utgifter i beräkningen. Med tanken på den omfattande migrationen till Sverige under senare år talar allt för att beloppet är betydligt högre i dag.

De kommunala kostnaderna 2018 för tolkar i Göteborgs Stad uppgick enligt SLK till 32 miljoner kronor.

Det är rimligt att vi på sikt inför ett krav i Sverige med att ska man bekosta sin egen språktolk, även om man inte behärskar svenska språket. Avgiften ska kunna efterskänkas i de fall den med tolkbehov på grund av ålder eller funktionsnedsättning saknar förmåga att lära sig det svenska språket. Det här är emellertid en nationell fråga och inget som kan lyftas lokalt i kommunen.

Sverigedemokraterna vill för nu att **Göteborgs kommun ska satsa mer på appar med digital talsyntes som utför tolkningstjänsten**. Detta ska alltid vara förstahandsval i kommunens verksamhet där tolk krävs. Fördelarna är många:

Man slipper betala för en kostsam tolk, resor och restid mellan olika uppdrag. Ingen extra kostnad uppstår vid inställda läkarbesök. Det kan också vara lättare för patienten att berätta om sina åkommor inför en digital tolkhjälp, man får lov att förbli mer anonym.

Förslag till beslut

Kommunfullmäktige föreslås besluta:

- **Att:** Nämnden för Intraservice i samarbete med Social resursnämnd och andra berörda instanser utreder hur appar med talsyntes skulle kunna användas och utvecklas för tolktjänster inom staden.

Jörgen Fogelklou (SD)

Agneta Kjaerbeck (SD)



Utdrag ur Protokoll nr 5, 2020
Sammanträdesdatum: 2020-03-18

§ 74 Svar på remiss - motion om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad - omedelbar justering

0597/19

Social resursförvaltning har 2020-01-08 upprättat ett tjänsteutlåtande i rubricerat ärende.

Beslut

Social resursnämnd avstyrker motionen.

Social resursnämnd översänder förvaltningens tjänsteutlåtande som eget yttrande till Stadsledningskontoret.

Social resursnämnd förklarar paragrafen omedelbart justerad.

Dag för justering

2020-03-18

Vid protokollet

Sekreterare

Lovisa Varenius

Ordförande

Nina Miskovsky

Justerande

Sara Carlsson Hägglund

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2020-01-08

Diarienummer 0597/19

Handläggare

Somita Sabeti

Telefon: 031 - 367 91 62

E-post: somita.sabeti@socialresurs.goteborg.se

Svar på remiss - motion om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad

Förslag till beslut

Social resursnämnd avstyrker motionen.

Social resursnämnd överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som eget yttrande till Stadsledningskontoret.

Social resursnämnd förklarar paragrafen omedelbart justerad.

Sammanfattning

Stadsledningskontoret har fått i uppdrag att besvara en motion från Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad. Social Resursnämnd har fått möjlighet att lämna ett remissyttrande på motionen.

Det är viktigt att arbeta kostnadseffektivt och den digitala utvecklingen är på många sätt, men det finns även risker. Det är viktigt att informations- och rättssäkerheten säkerställs och att informationsöverföringen inte brister vid ett införande av digitala lösningar. Brister i detta kan få konsekvenser för individen men även leda till att felaktiga beslut fattas.

I motionen föreslås att nämnden för Intraservice i samarbete med Social resursnämnd och andra berörda instanser utreder hur appar med talsyntes skulle kunna användas och utvecklas för tolktjänster inom staden. Det ligger dock inte inom Social Resursnämnds ansvarsområde att utreda och utveckla digitala tjänster som exempelvis appar.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Det är svårt att för närvarande kunna avgöra vilka ekonomiska konsekvenser förslaget kan komma att få. Tillgång till tolk är en rättighet och en förutsättning för att kunna erbjuda jämlika insatser till medborgarna. Digitala tjänster och effektivitet inom offentlig sektor är under ständig utveckling. Trots den snabba digitala utvecklingen är det oklart huruvida det i dagsläget finns digitala tjänster som erbjuder appar med talsyntes för tolkningssyfte som kan bedömas uppnå rättssäker myndighetsutövning. En ekonomisk analys om möjligheten till användning av digitala tjänster för tolkanvändning kan först göras när förutsättningarna för en sådan utveckling har säkrats.

Bedömning ur ekologisk dimension

Under förutsättning att kravet på informations- och rättssäkerhet uppfylls när det gäller användning av digitala appar i stället för tolk på plats leder till färre transporter och har på så sätt en positiv inverkan på miljön.

Bedömning ur social dimension

Användning av tolk för myndigheter regleras i Förvaltningslagen § 13: *En myndighet ska använda tolk och se till att översätta handlingar om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt när myndigheten har kontakt med någon som inte behärskar svenska.*

Förvaltningens verksamheter är ofta specialiserade och unika och vänder sig till alla eller stora grupper av göteborgare såsom utsatta barn och familjer, hemlösa, nyanlända, personer med missbruksproblematik och personer med funktionsnedsättning. Förvaltningen är beroende av tolkar i sitt dagliga arbete för att kunna möta personer som inte behärskar svenska. Tillgång till en kompetent tolk är en förutsättning för tillgänglig och rättssäker samhällsservice. I myndighetsutövande verksamhet är det av stor vikt att brukaren får information om såväl skyldigheter som rättigheter samt att kunna förstå och tillgodogöra sig den informationen. Detta bedöms vara en viktig del av det integrationsfrämjande arbetet. Rättssäkra och kvalificerade tolktjänster är en förutsättning för att kunna utföra uppdraget.

Sedan 1 januari 2020 är barnkonventionen lag i Sverige och utifrån ett barnrättsperspektiv är det avgörande att rättssäkra och fungerande tolkning kan tillhandahållas för att minimera risken för att barn nyttjas för tolkning.

Den digitala utvecklingen är på många sätt positiv men det finns även risker. Det är viktigt att informations- och rättssäkerheten säkerställs och att informationsöverföringen inte brister vid ett införande av digitala lösningar. Brister i detta kan få konsekvenser för individen men även leda till att felaktiga beslut fattas.

Samverkan

Samverkan har skett i förvaltningens samverkansgrupp (FSG) 2020-03-10.

Bilagor

1. Motion av Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad, Handling 2019 nr 254

Ärendet

Jörgen Fogelklou och Agneta Kjaerbeck, SD, har inkommit med en motion till fullmäktige om att utveckla och kostnadseffektivera tolktjänster i Göteborgs Stad. Social resursnämnd ska avge remissyttrande på motionen. Yttrandet ska vara Stadsledningskontoret tillhanda senast 2020-03-20.

Beskrivning av ärendet

I Sverige har myndigheter, sjukvård och andra offentliga organ ett lagstadgat ansvar att vid behov anlita tolk. Förvaltningens verksamheter använder tolktjänster utifrån rätten till tolk vilket regleras i förvaltningslagen (13 §) där det framgår att: *"En myndighet ska använda tolk och se till att översätta handlingar om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt när myndigheten har kontakt med någon som inte behärskar svenska."* Rätten till tolk har betydelse inte bara för offentlig sektors effektivitet och rättssäkerhet, utan även för samhällets mer övergripande integrationspolitik.

Det finns flera anledningar till att behovet av tolk är av betydande vikt för individen och samhället i stort. Det har dels att göra med myndigheters skyldighet inom lagens gränser och för att kunna säkerställa rätt utövning, dels för individen att kunna förstå sina rättigheter och skyldigheter i det nya landet.

Motionären vill att Göteborgs kommun ska satsa mer på appar med digital talsyntes som utför tolkningstjänsten. Detta ska, enligt motionären, alltid vara förstahandsval i kommunens verksamhet där tolk krävs. Motionären menar att det finns många fördelar med detta.

I motionen står bland annat att läsa att användningen av appar skulle leda till att ingen kostnad uppstår vid inställda läkarbesök. Tolk kan och ska vid behov beställas av såväl hälso- och sjukvården som av andra samhällseliga välfärdsaktörer såsom myndigheter och kommuner. Varje myndighet ansvarar för att tillhandahålla tolk och bekosta sina egna tolkkostnader. De kostnader som uppkommer i samband med läkarbesök bekostas således inte av kommunal verksamhet.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningens verksamheter är ofta specialiserade och unika och vänder sig till alla eller stora grupper av göteborgare såsom utsatta barn och familjer, hemlösa, nyanlända, personer med missbruksproblematik och personer med funktionsnedsättning. Förvaltningen är beroende av tolkar i sitt dagliga arbete för att kunna möta personer som inte behärskar det svenska språket. Tillgång till en kompetent tolk är en förutsättning för tillgänglig och rättssäker samhällsservice. Förvaltningen möter en föränderlig och heterogen målgrupp med varierande behov av stöd vilket innebär att en och samma lösning inte passar alla.

Beställning av tolktjänster görs både utav förvaltningens myndighetsutövande verksamheter och av utförande verksamheter. I myndighetsutövande verksamhet är det av stor vikt att brukaren får information om såväl skyldigheter som rättigheter samt att kunna förstå och tillgodogöra sig den informationen. Detta bedöms vara en viktig del av det integrationsfrämjande arbetet och för rättssäkerheten. Handläggaren behöver i sin tur få rätt information för att kunna fatta rätt beslut i det enskilda ärendet. Rättssäkra och kvalificerade tolktjänster är därför en förutsättning för att kunna utföra uppdraget.

Detta gäller även för förvaltningens utförande verksamheter som inte sällan riktar sig till utsatta grupper där frågan om sekretess och behovet av skydd i samband med tolkning är av ytterst vikt. Detta har, utöver kravet om kostnadseffektivitet, föranlett den ökande användningen av telefontolk. I ärenden av särskilt känslig karaktär möjliggör användning av telefontolk anonymitet och skydd för brukaren. Därmed minskar risken för jäv samtidigt som anonymiteten värnas. Dessutom är kostnaden lägre och miljöpåverkan mindre.

Utifrån ett barnrättsperspektiv är det avgörande att rättssäkra och fungerande tolkning kan tillhandahållas för att minimera risken för att barn nyttjas för tolkning.

I och med ökade kostnader inom förvaltningens verksamheter har det under de senaste åren gjorts försök att kostnadseffektivisera tolkanvändningen genom beställning av telefontolk istället för kontakttolk. På så sätt har transportkostnader som uppkommer i samband med tolkning på plats kunnat undvikas.

Den digitala utvecklingen är på många sätt positiv men det finns även risker. Det är viktigt att informations- och rättssäkerheten säkerställs och att informationsöverföringen inte brister vid ett införande av digitala lösningar. Brister i detta kan få konsekvenser för individen men även leda till att felaktiga beslut fattas.

I motionen föreslås att nämnden för Intraservice i samarbete med Social resursnämnd och andra berörda instanser utreder hur appar med talsyntes skulle kunna användas och utvecklas för tolktjänster inom staden. Det ligger dock inte inom Social Resursnämnds ansvarsområde att utreda och utveckla digitala tjänster som exempelvis appar.

Social resursförvaltning

Michael Ivarson
Förvaltningsdirektör



Utdrag ur Protokoll
Sammanträdesdatum: 2020-08-24

Svar på remiss - Motion av Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad

§ 118, 0205/20

Förvaltningen har 2020-06-17 utfärdat ett tjänsteutlåtande i rubricerat ärende.

Beslut

I nämnden för Intraservice:

Motion av Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad avstyrks.

Handlingar

Förvaltningens tjänsteutlåtande Svar på remiss - Motion av Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad.

Bilaga 1 - Motion av Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad.

Yrkanden

Aslan Akbas (S), Nicklas Ramhöj Holtryd (V), Daniel Good (MP), Monika Beiring (M), Björn Wikman (L) och Andreas Nilsson (M) yrkar avslag till motionen.

Protokollsanteckning

Yttrande från Alliansen enligt bilaga A.

Protokollsutdrag skickas till

Stadsledningskontoret

Dag för justering

2020-09-02



Vid protokollet

Sekreterare

Tilde Lövgren

Ordförande

Monika Beiring (M)

Justerande

Aslan Akbas (S)

Yttrande
2020-08-24

Ärende 12: Remissvar rörande att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad.

Yttrande

I motionen föreslås att nämnden för Intraservice i samarbete med Social resursnämnd och andra berörda instanser utreder hur appar med talsynes skulle kunna användas och utvecklas för tolktjänster inom staden.

Göteborgs Stad är, tillsammans med Västra Götalandsregionen samt ytterligare 38 kommuner i Västra Götalandsregionen, medlemmar i Tolkförmedling Väst. Tolkförmedling Väst är ett kommunalförbund som bedriver språktolkförmedling och översättningsservice. Det leds av en direktion (förbundsstyrelse) som består av förtroendevalda från medlemskommunerna och Västra Götalandsregionen.

Tolkförmedling Väst har i uppdrag att tillgodose medlemmarnas behov av språktolktjänster och arbetar både med vidareutbildning samt verksamhetsutveckling för att vara kostnadseffektiva.

Vi inom Alliansen är positiva till att Göteborgs kommun satsar på tekniska hjälpmedel – dock så borde detta uppdrag inte ligga på Göteborgs Stad då vi idag har ett samarbete med Tolkförmedling Väst.

Utifrån ovanstående yrkar vi avslag på motionen.

Monika Beiring (M)

Björn Wikman (L)

Andreas Nilsson (M)

Tomas Karlsson (M)

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2020-06-17

Diarienummer 0205/20

Handläggare

Therese Reinhold

Telefon: 031-367 84 66

E-post: therese.reinhold@intraservice.goteborg.se

Svar på remiss - motion om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad

Förslag till beslut

I nämnden för Intraservice:

1. Förslaget om att nämnden för Intraservice i samarbete med Social resursnämnd, och andra berörda instanser, utreder hur appar med talsyntes skulle kunna användas och utvecklas för tolktjänster tillstyrks
2. Förvaltningens remissvar översänds som eget yttrande till stadsledningskontoret

Sammanfattning

Stadsledningskontoret har fått i uppdrag att besvara en motion från Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad.

Intraservice har fått möjlighet att lämna ett remissyttrande på motionen.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Det är svårt att för närvarande kunna avgöra vilka ekonomiska konsekvenser förslaget kan komma att få.

I motionen föreslås att nämnden för Intraservice i samarbete med Social resursnämnd och andra berörda instanser utreder hur appar med talsyntes skulle kunna användas och utvecklas för tolktjänster inom staden. En utredning kostar alltid i form av personella resurser men det kan också handla om inköp av en tjänst för att genomföra en pilot.

Intraservice är intäktsfinansierad genom de kommungemensamma tjänsterna som förvaltningen levererar. I dagsläget ingår inte appar med talsyntes bland några av de befintliga tjänsterna, vilket betyder att en utredning, beroende på omfattning, kan kräva extra medel för att genomföras genom något av tjänsteområdena. Alternativet är att det görs en omprioritering av resurser/medel.

Faktorer som man behöver ta hänsyn till är vad inköp av tjänsten (den tekniska lösningen), utbildning samt teknisk support av tjänsten kommer att kosta staden. Detta ska i sin tur sättas i relation till vad kostnaden är för att anlita en regelrätt tolktjänst där en fysisk tolk närvarar.

Skulle staden ersätta fysiska tolkar med en teknisk lösning kan lokala tolkförmedlingar som eventuellt anlitas idag, påverkas i negativ bemärkelse.

Bedömning ur ekologisk dimension

Användning av digitala hjälpmedel kan i vissa fall leda till färre transporter och har på så sätt en positiv inverkan på miljön. Digitala lösningar brukar i normalfallet göra verksamheter mer ekologiskt hållbara.

Bedömning ur social dimension

Digital utveckling i Göteborgs Stad ska alltid göras med ett så kallat utifrån-perspektiv. Staden måste se till att inte interna processer förenklas på bekostnad av användarens upplevelse. I det här fallet är det alltså viktigt att använda metoder inom användardriven utveckling för att utreda om och i så fall hur och när digitala tolkar kan användas i Göteborgs Stads verksamhet.

För en mer utförligt beskriven bedömning utifrån den sociala dimensionen, hänvisar vi också till remissvaret som social resursnämnd har gett på motionen.

Samverkan

Ärendet samverkas med de fackliga organisationerna i FSG 2020-08-20

Bilagor

1. Motion av Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad

Ärendet

Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) har lämnat en motion till fullmäktige om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad. Intraservice ska avge remissyttrande på motionen.

Yttrandet ska vara Stadsledningskontoret tillhanda senast den 24 juni 2020.

Beskrivning av ärendet

I Sverige har myndigheter, sjukvård och andra offentliga organ ett lagstadgat ansvar att vid behov anlita tolk. Förvaltningens verksamheter använder tolktjänster utifrån rätten till tolk vilket regleras i förvaltningslagen (13 §) där det framgår att: "En myndighet ska använda tolk och se till att översätta handlingar om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt när myndigheten har kontakt med någon som inte behärskar svenska." Rätten till tolk har betydelse inte bara för offentlig sektors effektivitet och rättssäkerhet, utan även för samhällets mer övergripande integrationspolitik.

I motionen står att läsa att tolkar används inom hälso- och sjukvården, socialtjänsten, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och andra myndigheter. I motionen står också att användningen av appar skulle kunna leda till att ingen tolkkostnad skulle uppstå vid inställda läkarbesök eller på grund av att rättegångar behöver tas om. Det är viktigt att förstå att det är varje myndighet som själv ansvarar för att tillhandhålla och bekosta de tolkar som krävs för sin verksamhet. Kostnader som uppstår för tolk i samband med läkarbesök beställs och bekostas av hälso- och sjukvården. Detsamma gäller för eventuella tolkkostnader som uppstår vid domstolsförhandlingar eller besök på Försäkringskassan eller Arbetsförmedlingen. Ingen av dessa kostnader står Göteborgs Stad för.

Förvaltningens bedömning

I "Förslag till Göteborgs Stads program för digital utveckling 2020 – 2023" listas fem målområden med tillhörande strategier för att nå dessa mål. Ett av målområdena är *Innovativa digitala tjänster* och ett annat är *Digitaliseringens möjligheter*.

Två av strategierna för att nå målet med innovativa digitala tjänster är dels att digitala tjänster ska vara ett förstahandsval, dels att verksamheter ska använda metoder inom användardriven utveckling för sin digitala verksamhetsutveckling.

Att använda appar med talsyntes som tolk istället för en regelrätt tolktjänst där en person via telefon eller på plats tolkar det som sägs är ett spännande område som säkerligen kommer växa framöver. I Göteborgs Stads verksamheter är dock tillgång till en kompetent tolk en förutsättning för tillgänglig och rättssäker samhällsservice. I myndighetsutövande verksamhet är det av stor vikt att medborgaren får information om såväl skyldigheter som rättigheter samt att kunna förstå och tillgodogöra sig den informationen. Att välja digitala tjänster i första hand är därmed inte lika självklart när det kommer till tolkning.

Digital utveckling i Göteborgs Stad ska alltid göras med ett så kallat utifrån-perspektiv. Staden måste se till att inte interna processer förenklas på bekostnad av användarens upplevelse. I det här fallet är det alltså viktigt att använda metoder inom användardriven utveckling för att utreda **om** och i så fall **hur** och **när** digitala tolkar kan användas i Göteborgs Stads verksamhet.

Digitala lösningar kräver utredningar i fråga om personlig integritet, datalagring med mera. Vissa tolksituationer kan innehålla känslig information som inte ska föras vidare. Vid utvärdering av digitala verktyg måste dessa aspekter noga övervägas. Även vid eventuell upphandling av digitala tolkar (likt kry-appen), är det viktigt att säkerställa såväl kompetens som integritet och var och hur data lagras.

Dagens teknik

Det finns olika typer av tolktjänster. Det finns **talsynteser** för att läsa upp, förstärka eller översätta text till tal, det finns direkta översättningstjänster på olika språk (**simultantolkning**), det finns också **tolk på telefon**, **videotolk** eller **tolk-on-demand** (likt kry-appen). Behoven av de olika tjänsterna varierar utifrån målgrupp och ämne. Inom en och samma målgrupp kan det också finnas olika preferenser utifrån ålder, funktionsnedsättning, språkgrupp med mera.

Talsyntes (Text To Speech, TTS) är ren teknik för att skapa artificiellt ljud som liknar den mänskliga rösten, skapad av en dator. De brukar delas in i två kategorier, den ena där man i huvudsak refererar till korta meningar, ofta ihopklippt tal, som exempelvis uppläsningar av hållplatser på spårvagnar eller meddelanden i telefonkö. Den andra kategorin är där längre texter läses upp och där tonfall och rytm måste vara av högre kvalitet för att det ska vara behagligt att lyssna på.

Det finns flera olika appar på marknaden som erbjuder **simultanöversättning**. Majoriteten av dem riktar sig till turister som är på semester i ett land där de behöver hjälp för beställa mat på en restaurang eller boka ett hotellrum. Som exempel kan nämnas ITranslate (42 språk), Google Translate (105 språk) och SayHi (90 språk).

Apparna kan översätta åt båda hållen och kan fungera som en datoriserad tolk, men det är stor variation i kvalitet. Oftast är talsyntesen av den enklare sorten, det vill säga tonfall och intonation är inte optimal vid längre konversationer. Men i huvudsak kan essensen i kortare, enkla meningar översättas på ett bra sätt. Textöversättning kan också göras genom att appen läser in en text och översätter den till valfritt språk utan att man läser upp den. Denna funktion fungerar bra när man behöver läsa in skyltar eller kortare texter, exempelvis instruktioner som behöver översättas snabbt.

I december 2019 uppdaterade Google sin intelligenta assistent, Google Assistant, så att den ska kunna ge fullständig tolkhjälp. Google Assistant förstår och talar 44 olika språk. Det finns dock inga användartester på hur bra Google Assistant skulle klara av att tolka uttryck som används inom till exempel socialtjänsten eller hemtjänsten.

En kvalitativ studie som gjordes av konsument- och medborgarservice hösten 2018, på målgruppen vårdnadshavare som inte talar svenska, visar att gruppen i stort redan använder sig av olika översättningstjänster för att kunna förstå meddelanden på svenska. Gruppen tycker att så länge som budskapet är skrivet på enkel svenska fungerar de flesta översättningsapparna bra, men när kommunens texter innehåller förkortningar eller ”kommunala specialuttryck” fungerar det mindre bra eller inte alls.

Gruppen är inte homogen; vissa föredrar den personliga tolken, medan andra skulle föredra att ha möjligheten att kunna ringa en anonym tolk för videomöte. Vissa språkgrupper är små och det kan finnas situationer då det känns obekvämt med en tolk som kanske bor i samma område eller som finns i bekantskapskretsen på något sätt.

Förståelse är inte bara ett språk, det handlar också om kulturella skillnader, där det gäller att förstå sammanhanget, inte bara en ren översättning av en situation. För grupper med syn- eller hörselnedsättning eller grupper med kognitiv funktionsnedsättning är det viktigt att ta hänsyn även till andra aspekter så som kroppsspråk, stämning, miljö med mera.

Målområdet *Digitaliseringens möjligheter* i “förslag till Göteborgs Stads program för digital utveckling 2020 – 2023” poängterar att för att kunna tillvarata digitaliseringens möjligheter behöver staden identifiera och prioritera de utvecklingsinitiativ som ger bäst effekt och nytta i verksamheterna och de vi är till för. Verksamheterna behöver kunna ställa om sitt arbetssätt och anpassa sin organisation för att verkligen kunna räkna hem effekterna av digitalisering. Det är således viktigt att den digitala utvecklingen sker i samråd med den verksamhet som är tänkt att nyttja den och att nyttan i förhållande till kostnad är väl utredd.

Digitala lösningar kräver utredningar i fråga om personlig integritet, datalagring med mera. I SKR:s rapport från 2018 svarar svenskarna på frågan om vad som är viktigt när samhällsservicen digitaliseras. Det mest förekommande svaret är: ”säkerhet och integritet”. Vissa tolksituationer kan innehålla känslig information som inte ska föras vidare. Vid utvärdering av digitala verktyg måste dessa aspekter noga övervägas. Även vid upphandling av digitala tolkar (likt kry-appen), är det viktigt att säkerställa såväl kompetens som integritet och var och hur data lagras.

Framtiden

De tekniska trenderna inom översättning visar på stor tillväxt inom området. Med en allt ökande globalisering finns det en enorm efterfrågan på att snabbt kunna anpassa budskap till olika målgrupper med olika språk. Många aktörer lockas till marknaden. Det kan leda till stort utbud men också till produkter av tvivelaktig funktionalitet och kvalitet.

Artificiellt tal har utvecklats mycket under de senaste åren, men det har fortfarande vissa begränsningar. Kortare, enkla meningar fungerar alldeles utmärkt, med nästintill perfekt tal. Dessa kommer så småningom att utvecklas snabbt och bli mer proaktiva. AI-tjänster som Alexa och Google assistent utvecklas snabbt och de kommer snart att känna igen dig och förutspå dina frågor.

Branschen tror på en ökad användning av bilder eller AR (augmented reality) för att göra kommunikationen tydligare. Exempelvis en fråga som ”var ligger biblioteket?” besvaras inte bara med en adress utan kanske även en bild, eller en virtuell karta som leder dig dit. I framtiden ser man också mer mänskliga robotar, där tal och fraser blir mer lika människans konversationer och där simultanöversättningar kvalitetsmässigt blir mycket bättre. Det kommer också att finnas fler redan inbyggda funktioner, som i Chromebook eller browsers, där inläsningar, uppläsningar och direkt simultanöversättning kan ske.

Allt eftersom tekniken förfinas kommer vi troligen att använda våra röster mer för att söka information. Det kommer att ske en successiv övergång från det skrivna (e-post, sms, chatt) till det talade. Även vice versa, vi kommer att i större utsträckning lyssna i stället för att läsa.

Videoöversättning, till skillnad från enbart telefon eller tal, ger möjligheter att lyssna in även kroppsspråk hos både givare och tagare av tjänsten. Yngre generationer som växer upp tycker videosamtal är mer naturliga än telefonsamtal, vilket talar för att dessa tjänster kommer att öka.

Det kommer troligen också att ske en högre grad av specialisering allteftersom utbudet växer. Redan nu finns det översättningsappar som är specialiserade inom vård och juridik. Branschen tror på en ökning av specialiserade översättningstjänster såväl för direktöversättningstjänster som för tolktjänster.

Inte bara tal och ljud kommer att vara översatt, vi kommer att kunna resa till olika miljöer, virtuella världar, där vi simultant kan framföra budskap till varandra på olika språk. Tekniken finns redan, men appliceringen inom tolkområdet är ännu inte utvecklad.

Therese Reinhold
Verksamhetsutvecklare

Stina Hall Hellqvist
Verksamhetschef

Beslut (ex tillstyrker/avstyrker)

##Beslut##Avstyrker##Beslut##

Eventuellt kommentarer/yrkanden, yttranden (1-5 rader)

##Sammanfattning##Exempelvis Kommentar##Sammanfattning##

##Beslutstext##

§ 76 Dnr N131-0432/19

Yttrande över motion om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad

Stadsdelsnämnden ska yttra sig över Jörgen Fogelklous (SD) och Agneta Kjaerbecks (SD) motion om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad.

Beslut

1. Stadsdelsnämnden Angered avstyrker motionen om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad.
2. Stadsdelsnämnden översänder upprättat tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som eget yttrande.

Handlingar

Tjänsteutlåtande den 28 januari 2020

Yttrande från Sverigedemokraterna, bilaga 4 till protokollet

Yrkanden

Pernilla Börjesson (SD) yrkar att stadsdelsnämnden ska tillstyrka motionen.

Rebar Alnazar (V) yrkar på Vänsterpartiets och Miljöpartiets vägnar att stadsdelsnämnden ska avstyrka motionen och i övrigt översända upprättat tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som eget yttrande.

Gunnar Barrvik (D) yrkar att stadsdelsnämnden ska avstyrka motionen och översända upprättat tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som eget yttrande.

Shadiye Heydari (S) yrkar att stadsdelsnämnden ska avstyrka motionen och översända upprättat tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som eget yttrande.

Karolina Mildgrim (KD) yrkar på Kristdemokraternas, Moderaternas och Liberalernas vägnar att stadsdelsnämnden ska avstyrka motionen och översända upprättat tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som eget yttrande.

Angered

Propositionsordning

Stadsdelsnämnden godkänner följande propositionsordning:

Ordföranden ställer yrkandet om att tillstyrka motionen mot yrkandet om att avstyrka motionen och finner att stadsdelsnämnden beslutar att avstyrka motionen.

Stadsdelsnämnden har därmed beslutat att avstyrka motionen och översända upprättat tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som eget yttrande.

Protokollsanteckning

Rebar Alnazar (V) lämnar protokollsanteckning från Vänsterpartiet och Miljöpartiet:

Digitalisering och digitala tjänster är bra och bör naturligtvis kontinuerligt utvecklas inom samtliga politiska områden. Vi har dock svårt att se att tillgänglig teknik i dag skulle fungera rättssäkert. Vi anser att dagens teknik inte kan ersätta mänsklig närvaro.

Vi delar i övrigt förvaltningens slutsatser.

Reservation

Pernilla Börjesson (SD) reserverar sig mot beslutet till förmån för eget yrkande.

Protokollsutdrag skickas till

Kommunstyrelsen

Dag för justering

2020-03-09

Vid protokollet

Sekreterare

Johanna Andersson

Ordförande

Karolina Mildgrim (KD)

Justerare

Yvonne Palm (V)

Protokollsutdragets riktighet intygas:

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2020-01-28

Diarienummer N131-0432/19

Handläggare: Lisa Klein

Telefon: 031-365 17 14

E-post: lisa.klein@angered.goteborg.se

Yttrande över motion om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden Angered kan inte ta ställning till motionen om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad.
2. Stadsdelsnämnden Angered översänder tjänsteutlåtandet som eget yttrande till kommunstyrelsen.

Sammanfattning

Stadsdelsnämnden ska yttra sig över Jörgen Fogelklous (SD) och Agneta Kjaerbecks (SD) motion om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad.

Bedömning ur ekonomisk dimension

I motionen framgår att de kommunala kostnaderna för tolkar i Göteborgs Stad uppgick till 32 miljoner kronor år 2018 enligt stadsledningskontoret.

I motionen saknas en kostnadsberäkning för hur utvecklandet av appar med talsyntes ska finansieras. Förvaltningen har ingen möjlighet att bedöma vad utvecklandet av appar skulle innebära för kostnader, varken som engångssumma vid framtagandet eller som fortlöpande kostnader därefter.

Bedömning ur ekologisk dimension

Stadsdelsförvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Stadsdelsförvaltningens utgångspunkt är att vara positiv till digitalisering inom välfärden som kan leda till effektiviseringar. Stadsdelsförvaltningens har svårt att se att en app med digital talsyntes kan ersätta de mänskliga möten som sker i den kommunala verksamheten och som har stor effekt i människors liv. Det kan handla om att få fram nyanser i ett pågående samtal för att undvika missförstånd som kan eskalera en situation eller för att motivera människor att ta emot stöd och hjälp för att undvika en placering där barn far illa. I sådana situationer kan en app med talsyntes inte ersätta en mänsklig tolk.

Stadsdelsförvaltningens bedömer att tilliten kommer att påverkas för de människor som tidigare har fått tolktjänster där dessa ska ersättas med app/digital talsyntes.

I motionen står det: ”Avgiften ska kunna efterskänkas i de fall den med tolkbehov på grund av ålder eller funktionsnedsättning saknar förmåga att lära sig det svenska språket”. Hur denna bedömning ska gå till på ett likvärdigt sätt framkommer inte och äldre samt personer med funktionsnedsättning riskerar att påverkas negativt, att inte få fram sina behov och synpunkter om app är det som staden erbjuder.

Samverkan

Information i lokal samverkansgrupp den 10 februari 2020.

Bilaga

Motion av Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD)

Ärendet

Stadsdelsnämnden ska yttra sig över Jörgen Fogelklous (SD) och Agneta Kjaerbecks (SD) motion om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad senast den 20 mars 2020. Motionen har remitterats för yttrande till Social resursnämnd samt stadsdelsnämnderna Angered och Norra Hisingen.

Motionens innehåll

I motionen framkommer att Sverigedemokraterna anser att svenska språket är nyckeln till att kunna bli en fungerande del av samhället. Sverigedemokraterna har förståelse för att det finns behov av språktolk för de som är nyanlända och har bott i Sverige en kortare tid, men därefter finns en skyldighet att lära sig språket i det land man valt att bosätta sig i.

I motionen framgår att de kommunala kostnaderna för tolkar i Göteborgs Stad uppgick till 32 miljoner kronor år 2018 enligt stadsledningskontoret.

Sverigedemokraterna vill att Göteborgs kommun ska satsa mer på appar med digital talsyntes som utför tolkningstjänsten. Det ska vara förstahandsvalet i kommunens verksamhet där tolk krävs. Fördelarna är att nämnden slipper betala för en kostsam tolk och för resor och restid mellan olika uppdrag.

Motionen avslutas med att kommunfullmäktige föreslås besluta att nämnden för Intraservice i samarbete med Social resursnämnd och andra berörda instanser utreder hur appar med talsyntes skulle kunna användas och utvecklas för tolktjänster inom staden.

Förvaltningens bedömning

I motionen saknas en kostnadsberäkning för hur utvecklandet av appar ska finansieras. Stadsdelsförvaltningen kan därför inte ta ställning om motion om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad. Förvaltningen ställer sig även frågande till om en app uppfyller förvaltningslagens krav på tolk, där förvaltningslagen är tillämplig.

Stadsdelsförvaltningen Angered

Arne Wiik	Rickard Vidlund
Sektorchef individ- och familjeomsorg samt funktionshinder	Stadsdelsdirektör

##Beslutstext##

Yttrande

2020-02-25

Yttrande rörande motion av Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) – om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs stad

Vi står bakom motionen och dess intention. Det finns en lag om att staden ska erbjuda sina medborgare tolk men det finns ingen lag om var kostnaden skall ligga, om den verkligen ska ligga på staden eller om den ska ligga på individen. Vi i Sverigedemokraterna har full insikt i att vissa grupper fortsatt kommer ha behov av tolk. Vi bör dock bli bättre på att matcha kostnad med behov. Vi har alla någon gång stött på personer vars modersmål inte är svenska, likt att andra språk som till exempel engelska inte är modersmål för oss svenskar. Trots att vi i Sverige läser engelska i grundskolan och i gymnasiet så behöver vi fortsatt ibland ta hjälp av program som till exempel Google translate, men inte för varje ord i en mening.

Vi delar inte förvaltningens bedömning av digitala tjänster som tolkmedel. Vi är positiva till att man försöker finna digitala lösningar. En digital lösning istället för tolk kanske inte passar i alla sammanhang men ibland kanske det är tillräckligt och till och med önskvärt om man inte vill att en tredje part deltar.

SD i SDN Angered

Pernilla Börjesson

Pedram Shirinbolaghi



§ 51 N140-0695/19

Yttrande motion om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad

Beslut

1. Stadsdelsnämnden Norra Hisingen beslutar att avstyrka motionen
2. Stadsdelsnämnden översänder nedanstående yrkande från V, Mp och S som sitt svar till kommunstyrelsen.

Ärende

Sverigedemokraterna har lagt fram en motion till kommunfullmäktige gällande utveckling och kostnadseffektivisering av tolktjänster i Göteborg stad. Nämnden för Intraservice och Social resursnämnd med andra berörda instanser föreslås i förslaget utreda hur applikationer med talsyntes skulle kunna användas och utvecklas för tolktjänster inom staden. Motionen är utskickad på remiss med svarstid senast 20 mars 2020.

Handlingar

1. Tjänsteutlåtande Yttrande motion om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad daterat 2020-01-29
2. Statens offentliga utredningar: Att förstå och bli förstådd – ett reformerat regelverk för tolkar i talade språk (SOU 2018:83) 2018-12-11.
3. Motion av Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad, 2019-12-16.
4. Yrkande från V, MP, och S gällande remiss på motion av SD om tolkhjälp, daterat 2020-02-25
5. Yrkande från Liberalerna, Moderaterna och Centerpartiet, daterat 2020-02-25

Yrkanden

Vänsterpartiet, Miljöpartiet och Socialdemokraterna yrkar att:

1. Motionen avstyrkes
2. Stadsdelsnämnden översänder nedanstående yrkande som sitt svar till kommunstyrelsen

Sverigedemokraterna har lagt fram en motion till kommunfullmäktige om användningen av tolktjänster i Göteborgs Stad. Stadsdelsnämnden har att yttra sig över motionen. Förslaget handlar om att begränsa användande av personliga tolkar för de som har behov. Istället vill motionärerna att man ska erbjuda appar med digital tolk. Enligt förvaltningslagen (2017:900) 13 § står ”En myndighet ska använda tolk och se till att

översätta handlingar om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt när myndigheten har kontakt med någon som inte behärskar svenska”

Redan idag finns mängder av appar bland det digitala utbudet för att snabbt kunna översätta ord för den som vill. I kontakt med myndigheten (i det här fallet Göteborgs stad) menar vi att staden ska följa det som framkommer i förvaltningslagen och tillhandahålla tolk för den som behöver. Vi vet också att redan idag är det ett stort antal barn som får agera tolk åt sina föräldrar vid kontakt med myndigheter, något som vi menar inte alls är bra. Att det finns tolk på plats är rättssäkert och kan garantera att den som till exempel ska få sitt barn omhändertaget, eller nekat försörjningsstöd förstår innebörden av det beslut som kommuniceras. Det går inte att överlämna till en app med talsyntes.

Liberalerna, Moderaterna och Centerpartiet yrkar att:

Tillägg till att 1

Stadsdelsnämnden Norra Hisingen tillstyrker förslaget att nämnden för Intraservice och Social resursnämnd med andra berörda instanser får i uppdrag att utreda hur applikationer med talsyntes skulle kunna användas och utvecklas för tolktjänster inom staden som ett komplement och sista alternativ, vid brist på tolk och under förutsättning att den berörde samtycker.

Sabina Music (C), Jens Adamik (L) yrkar bifall till yrkandet från L, M och C

Mikael Wallgren (V) och Viktor Stenlöf (S) yrkar bifall till yrkandet från V, MP och S

Birgitta Thörn (SD) yrkar bifall till förvaltningens förslag

Propositionsordning

Ordförande Jens Adamik (L) ställer proposition på förvaltningens förslag, yrkandet från V, MP och S och yrkandet från L, M och C och finner att stadsdelsnämnden bifaller yrkandet från L, M och C. Omröstning begärs.

Omröstning

Ordföranden Jens Adamik (L) meddelar att yrkandet från L, C och M är huvudförslag. Ingen omröstning begärs.

Härefter ska stadsdelsnämnden utse motförslag till huvudförslaget. Stadsdelsnämnden godkänner följande beslutsgång: Förvaltningens förslag och V, MP och S, ställs mot varandra. V, MP och S yrkande utses till motförslag. Ingen omröstning begärs.

Godkänd voteringsproposition: Ja för bifall till yrkandet från V, MP och S yrkande och Nej för yrkandet från L, M och C.

Viktor Stenlöf (S), Mikael Wallgren (V), Peter Svanberg (D), Anna Siitam Wadman (MP), Dragana Todorovic (S), Gürcan Özaksel, (D) Marie Brynolfsson (V) röstar Ja



Pierre Alpstranden (M), Jens Adamik (L), Sabina Music (C) och Birgitta Thörn (SD)
röstar Nej

Stadsdelsnämnden Norra Hisingen beslutar med 7 röster mot 4 att bifall Vänsterpartiet
och Miljöpartiets yrkande.

Protokollsutdrag skickas till

Stadsledningskontoret@stadshuset.goteborg.se med hänvisning till dnr 1387/19

Dag för justering

2020-02-27

Vid protokollet

Sekreterare

Anna Kristoffersen

Ordförande

Jens Adamik

Justerande

Mikael Wallgren

Yrkande gällande remissvar om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad

Förslag till beslut i stadsdelsnämnden:

1. Motionen avstyrkes
2. Stadsdelsnämnden översänder nedanstående yrkande som sitt svar till kommunstyrelsen

Yrkandet

Sverigedemokraterna har lagt fram en motion till kommunfullmäktige om användningen av tolktjänster i Göteborgs Stad. Stadsdelsnämnden har uttryckt sig över motionen. Förslaget handlar om att begränsa användande av personliga tolkar för de som har behov. Istället vill motionärerna att man ska erbjuda appar med digital tolk.

Enligt förvaltningslagen (2017:900) 13 § står ”En myndighet ska använda tolk och se till att översätta handlingar om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt när myndigheten har kontakt med någon som inte behärskar svenska”

Redan idag finns mängder av appar bland det digitala utbudet för att snabbt kunna översätta ord för den som vill.

I kontakt med myndigheten (i det här fallet Göteborgs stad) menar vi att staden ska följa det som framkommer i förvaltningslagen och tillhandahålla tolk för den som behöver.

Vi vet också att redan idag är det ett stort antal barn som får agera tolk åt sina föräldrar vid kontakt med myndigheter, något som vi menar inte alls är bra. Att det finns tolk på plats är rättssäkert och kan garantera att den som till exempel ska få sitt barn omhändertaget, eller nekat försörjningsstöd förstår innebörden av det beslut som kommuniceras. Det går inte att överlämna till en app med talsyntes .

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2020-01-29

Diarienummer N140-0695/19

Handläggare: Hussein Al-Zubaidi

Telefon: 031-365 14 51

E-post: Hussein.al-zubaidi@norrahisingen.goteborg.se

Remissvar om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden Norra Hisingen tillstyrker förslaget att nämnden för Intraservice och Social resursnämnd med andra berörda instanser får i uppdrag att utreda hur applikationer med talsyntes skulle kunna användas och utvecklas för tolktjänster inom staden.
2. Stadsdelsnämnden Norra Hisingen översänder tjänsteutlåtandet, daterat den 29 januari som sitt eget yttrande till kommunstyrelsen.

Sammanfattning

Sverigedemokraterna har lagt fram en motion till kommunfullmäktige gällande användningen av tolktjänster i Göteborg stad. Motionen är skickad på remiss till stadsdelsnämnden Norra Hisingen för yttrande med svarstid senast 20 mars 2020.

Förslaget handlar om att satsa mer på applikationer med digital talsyntes för utförande av tolkningstjänster. Sverigedemokraterna anser att satsningen skulle utveckla och kostnadseffektivisera användandet av tolktjänster inom Göteborg stad.

Sverigedemokraterna förslag till kommunfullmäktige är att nämnden för Intraservice och Social resursnämnd med andra berörda instanser får i uppdrag att utreda hur applikationer med talsyntes skulle kunna användas och utvecklas för tolktjänster inom staden.

Förvaltningen är positiv till förslaget att utreda hur applikationer med digital talsyntes skulle kunna användas för att utföra tolktjänster inom stadsdelsförvaltningen Norra Hisingen.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Göteborgs Stad totala kostnader för tolkar uppgick enligt stadsledningskontoret till 32 miljoner kronor under år 2018. Statistik från tolkutredningen - *Att förstå och bli förstådd SOU 2018:83* (Bilaga 1) visar att detta är en total ökning med 12.5 miljoner kronor i jämförelse med år 2017. I utredningen påpekas att efterfrågan på tolktjänster har minskat sedan 2015–2016 men att behovet bedöms ligga kvar på en fortsatt hög nivå under kommande år. Det är främst när personer lämnar arbetsförmedlingens etableringsprogram och tas emot i kommunerna som de kommunala tolkkostnaderna särskilt ökar inom socialtjänsten.

I stadsdelsförvaltningen i Norra Hisingen finns en motsatt trend där tolkkostnaderna sjunkit från 1.8 miljoner kronor år 2018 till 1.4 miljoner kronor år 2019. Förvaltningens tolkkostnader återfinns inom individ och familjeomsorg samt funktionshinder (IFO-FH) och äldreomsorgens verksamhetsområden. Förvaltningens sammantagna bedömning är att införandet av digital talsyntes för tolktjänster på kort sikt inte skulle kostnadseffektivisera tolktjänster inom stadsdelsförvaltningen Norra Hisingen. Förslaget skulle kräva en längre omställningsperiod för att verksamheterna ska kunna nå full nyttorealiserings samt rättssäkerhet utifrån gällande lagstiftning. Förvaltningen bedömer att kostnadseffektivisering av tolktjänster kan uppnås på längre sikt under förutsättningen att tekniken är anpassad till socialtjänsten och äldreomsorgens verksamheter.

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

I stadsdelsförvaltningen Norra Hisingen används tolktjänster inom IFO-FH samt äldreomsorgens verksamhetsområden. Användningen av tolktjänster återfinns främst inom verksamheternas myndighetsutövande enheter där tolk används under utredning enligt 11 kap. socialtjänstlagen. Förvaltningen bedömer att förslaget har fördelar utifrån ett rättighetsperspektiv för de medborgare i stadsdelen som har kontakt med socialtjänsten eller äldreomsorgen. Tekniken skulle stärka nämndens möjligheter att tillhandahålla service utifrån rådande lagstiftning i förvaltningslagen vid förfrågan om översättning av information och beslut till den enskildes modersmål. Tekniken kan även nyttjas i akuta lägen där tolk inte finns tillgänglig och enklare information behöver kommuniceras till en medborgare som har behov av tolk. Förvaltningen sammantagna bedömning är att förslaget inte kommer vara ogynnsamt för någon särskild målgrupp.

Samverkan

Information i förvaltningens samverkansgrupp (FSG) 2020-02-19

Bilagor

1. Statens offentliga utredningar: Att förstå och bli förstådd – ett reformerat regelverk för tolkar i talade språk (SOU 2018:83) 2018-12-11.
2. Motion av Jörgen Fogelklou (SD) och Agneta Kjaerbeck (SD) om att utveckla och kostnadseffektivisera tolktjänster i Göteborgs Stad, 2019-12-16.

Beslutet ska skickas till:

Stadsledningskontoret@stadshuset.goteborg.se med hänvisning till dnr 1387/19.

Ärendet

Sverigedemokraterna har lagt fram en motion till kommunfullmäktige gällande utveckling och kostnadseffektivisering av tolktjänster i Göteborg stad. Nämnden för Intraservice och Social resursnämnd med andra berörda instanser föreslås i förslaget utreda hur applikationer med talsyntes skulle kunna användas och utvecklas för tolktjänster inom staden. Motionen är utskickad på remiss med svarstid senast 20 mars 2020.

Beskrivning av ärendet

Ärendet grundar sig i en motion framlagd av Sverigedemokraterna. Motionen behandlar åtgärder för digital utveckling och sänkta kostnader gällande tolktjänster. Förslaget är att satsa mer på applikationer med digital talsyntes som utför tolkningstjänster.

Förklaring av talsyntes och användning inom staden

Digital talsyntes är en teknik som omvandlar text till tal, tekniken används oftast som stöd till personer som har svårt att läsa tryckt text pga. synskada, dyslexi, koncentrationssvårigheter eller annan funktionsvariation. Göteborg stad använder idag digital talsyntes inom Göteborg stads förskolor, skolor, gymnasieskolor och vuxenutbildning på åtta olika språk.

Förslagets effekt

Sverigedemokraternas förslag skulle innebära ett utvidgat användande av tekniken inom Göteborg stad för att omfatta verksamheter som individ och familjeomsorg samt funktionshinder, äldreomsorgen men även annan service där tolktjänster nyttjas. De kommunala kostnaderna 2018 för tolktjänster i Göteborg Stad uppgick enligt Stadsledningskontoret till 32 miljoner kronor, vilket är en ökning med 12.5 miljoner kronor i jämförelse med år 2017. Sverigedemokraterna anser att en satsning på applikationer med digital talsyntes i Göteborg stad skulle kostnadseffektivisera användandet av tolktjänster inom staden. I motionen framhålls att tekniken alltid ska vara förstahandsvalet i kommunens verksamhet där tolk krävs.

Förvaltningens användning av tolktjänster

I stadsdelsförvaltningen Norra Hisingen används tolktjänster inom IFO-FH och äldreomsorgens verksamhetsområden. Användningen av tolktjänster återfinns främst inom verksamheternas myndighetsutövande enheter där tolk används under utredning enligt 11 kap. socialtjänstlagen.

Tolktjänster används även vid behov i utförarverksamhet som exempelvis barn och familjeenhetens interna öppenvårdsinsatser eller inom hemtjänsten. I utförarverksamheter kan exempelvis behovet av tolk handla om försäkran att den enskilde görs delaktig vid upprättande av genomförandeplaner. Förvaltningen har även tolkkostnader för viss service inom IFO-FH som är knutna till stadsdelens förebyggande arbete.

Tolktjänster används även vid oplanerade besök vanligtvis inom socialtjänstens jourverksamhet. Där handläggare kan behöva kommunicera information eller ett beslut till en språksvag klient. Förvaltningen har idag viss information översatt och tillgänglig på olika språk men inga möjligheter att direkt tillhandahålla översatt information eller myndighetsbeslut på den enskildes begäran.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen ställer sig sammantaget positivt till förslaget att närmare utreda möjligheterna för utvidgad användning av digital talsynts inom Göteborg stad.

Förvaltningen bedömer att en framgångsfaktor för god måluppfyllelse är att nämnden för intraservice i samarbete med social resursnämnd och andra berörda instanser utreder hur applikationer med talsyntes skulle kunna användas och utvecklas för tolktjänster inom staden. Förvaltningen vill utöver ovanstående särskilt kommentera vikten av att ta hänsyn till stadens omorganisation av sociala resursnämnd och stadsdelsnämnderna inför år 2021. Förvaltningen bedömer att kompetensen gällande användning av tolktjänster i stadsdelsnämnderna behöver omhändertas i utredningen för att skapa ett bra verktyg. Förvaltningen bedömer sammanfattningsvis att en plan behöver fastställas för att säkerställa att berörda nämnder efter omorganisationen har rätt förutsättningar att omhänderta uppdraget.

Camilla Blomqvist

Helena Lundberg

Stadsdelsdirektör

Sektorchef Individ och familjeomsorg samt funktionshinder