

## Tilläggsyrkande

2020-05-28



Ärende nr 2.1.3

# Tilläggsyrkande angående – Årsredovisning och revisionsberättelse för Tolkförmedling Väst 2019

## Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Göteborgs stads verksamheter uppmanas sätta en gräns för hur länge individer ska vara berättigade till fri tolk.
2. Göteborgs stads verksamheter ska aktivt uppmuntra och utöka användandet av tolkning på distans via telefon och skärm, samt aktivt främja och utveckla användandet av hjälpmedel för digital tolkning via kostnadsfria appar med talsyntes.
3. I övrigt bifalla Stadsledningskontorets förslag till beslut.

## Yrkandet

Den viktigaste delen i integrationen är att nyanlända så snabbt som möjligt lär sig svenska. Det är avgörande för att säkerställa individens frihet och möjligheter till ett fullvärdigt liv i Sverige. Idag finns ett stort hinder för språklig utveckling hos de nyanlända och det är rätten till tolk på obestämd tid. Med hänsyn till att det i Sverige bor allt fler som inte har svenska som modersmål är det också rimligt att ifrågasätta hur generös rätten till tolk ska vara.

Vi läser med förfäran i årsredovisningen från Tolkförmedling Väst och tjänsteutlåtandet från stadsledningskontoret. På fullaste allvar framställs resultatet i tolkverksamheten som en vinstmaskin för samhället, när det i själva verket är enorm utgiftspost som finansieras med våra samlade skattemedel. Pengar som i första hand borde gå till vård, omsorg och skola.

I Sverige har myndigheter, sjukvård och andra offentliga organ ett lagstadgat ansvar att vid behov anlita tolk och detta sker utan kostnad för individen då det finansieras via skatten. Rättigheter som är obegränsade utnyttjas också obegränsat och kostnaden för tolkar har drastiskt ökat under de senaste åren.

Det ekonomiska utfallet 2019 är liksom föregående år betydligt över budget vilket framför allt beror på högre efterfrågan på tolktjänster än beräknat.

Göteborgs Stad står för 14 procent av de totala köpen av tolktjänster från Tolkförmedling väst motsvarande cirka 35 mkr. Stadens verksamheter köper till 95,5 procent tolktjänster enligt avtalet.

**Ett ökat utnyttjande av distanstolkning skulle kunna minska stadens totala tolkkostnader. Att i rimlig tid ställa krav på att utrikes födda ska kunna kommunicera på svenska eller i alla fall kunna använda sig av kostnadsfria appar i form av talsynteser vid myndighetsbesök osv, det minskar givetvis kostnaderna för tolktjänster.**

För kommuner och regioner är kostnaden för tolktjänster minst en miljard kronor årligen. Tolkbehovet i hälso- och sjukvården samt tandvården står för en större del av kostnaden. Det är inte rimligt att en så stor del av skattemedlen skall gå till tolkkostnader då sjukvården tvingas spara och det samtidigt erbjuds kostnadsfri svenskundervisning via utbildningen svenska för invandrare (SFI).

Det är inte rimligt att begära att nyanlända ska kunna kommunicera på svenska från dag ett, men erfarenheter från exempelvis Norge visar att tolkbehov kvarstår för cirka 50 procent av nyinvandrade efter 14 år i landet, vilket är orimligt!

Rätten till tolk bör göras om i grunden. En rimlig grundprincip är att tolk erbjuds kostnadsfritt innan personen slutfört utbildningen svenska för invandrare, därefter bör tolkbehov avgiftsbeläggas och återbetalas.



**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2020-05-06

Diarienummer 0806/20

**Handläggare**

Lena Hasselgren

Telefon: 031-368 03 18

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

## Årsredovisning och revisionsberättelse för Tolkförmedling Väst 2019

### Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Årsredovisning för kommunalförbundet Tolkförmedling Väst godkännes.
2. Direktionen och kommunalförbundet Tolkförmedling Väst och ledamöter i densamma beviljas ansvarsfrihet.

### Sammanfattning

Direktionen för Tolkförmedling Väst beslutade 2020-03-27 att godkänna årsredovisningen för 2019 och översända den till medlemmarna för godkännande och prövning av ansvarsfrihet.

Årets resultat är 5 867 tkr jämfört med 2018 års resultat 5 295 tkr. Revisorerna bedömer att verksamheten bedrivits på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Stadsledningskontoret instämmer i revisorernas bedömning av resultatet i förhållande till direktionens angivna mål och inriktningar och föreslår kommunstyrelsen och kommunfullmäktige att godkänna årsredovisningen för 2019 samt bevilja direktionen och ledamöterna i densamma ansvarsfrihet.

### Bedömning ur ekonomisk dimension

Språktolkförmedling i egenregi innebär att respektive organisation som är medlem i kommunalförbundet förbinder sig att beställa tolktjänster av detsamma samt att betala för tjänsterna enligt självkostnadsprincipen. Kommunalförbundets kostnader ska huvudsakligen täckas av intäkter från utförda tolkuppdrag. Medlemsorganisationerna i Tolkförmedling Väst tillskjuter därutöver en svensk krona per kommuninnevärdare som andelskapital vid kommunalförbundets bildande eller då medlem inträder i förbundet. Om förbundets årliga kostnader inte kan täckas ska finansiering av underskottet fördelas mellan medlemmarna proportionellt.

Det ekonomiska utfallet 2019 är liksom föregående år betydligt över budget vilket framför allt beror på högre efterfrågan på tolktjänster än beräknat.

Göteborgs Stad står för 14 procent av de totala köpen av tolktjänster från Tolkförmedling väst motsvarande cirka 35 mkr. Stadens verksamheter köper till 95,5 procent tolktjänster enligt avtalet. En högre grad av avtalslojalitet och ett ökat utnyttjande av distanstolkning när så är lämpligt skulle kunna minska stadens totala tolkkostnader.

## **Bedömning ur ekologisk dimension**

För att minska miljöpåverkan strävar Tolkförmedling Väst efter att öka andelen tolkuppdrag på distans. Under år 2019 har drygt 40 procent av de totala antalet tolkuppdragen, cirka 347 000, genomförts på distans via telefon eller ljud och bild.

## **Bedömning ur social dimension**

Under 2019 har knappt 22 000 personer sökt asyl i Sverige, 500 fler än år 2018. Kommunmottagandet har jämfört med år 2018 i stort sett halverats och den tillfälliga lagen om uppehållstillstånd har av regeringen förlängts till juli 2020. Omvärldsutvecklingen tyder på att antalet asylsökande från bland annat Syrien och Latinamerika kommer att öka i Europa.

Alla personer oavsett ålder, kön, tro eller ursprung ska ges samma möjligheter och villkor att få tillgång till kvalitetssäkrade tolktjänster. Barn har rätt att själva få uttrycka sin mening och barn ska inte användas för att tolka för anhöriga. I utredningen ”Att förstå och bli förstådd – ett reformerat regelverk för tolkar i talade språk” (SOU 2018:83) föreslås att barn som tolkar förbjuds. En hög andel auktoriserade tolkar och utbildade tolkar ger förutsättningar för att verksamheten kan säkerställa att barn och ungdomars grundläggande rättigheter beaktas vid tolkuppdrag.

## **Bilagor**

1. Protokollsutdrag §401, Direktionen för Tolkförmedling Väst
2. Revisionsberättelse
3. Årsredovisning 2019 för Tolkförmedling Väst

## Ärendet

Göteborgs Stad är medlem i kommunalförbundet Tolkförmedling Väst. Direktionen för kommunalförbundet har 2020-03-27 godkänt årsredovisning för år 2019 som sänds till förbundsmedlemmarna för godkännande och prövning av ansvarsfrihet. Handlingen inkom 2020-04-15.

## Beskrivning av ärendet

Västra Götalands läns landsting och kommunerna Borås, Mariestad, Trollhättan, Uddevalla och Göteborg bildade tillsammans kommunalförbundet Tolkförmedling Väst för att bedriva språktolkförmedling i gemensam offentlig regi. Förbundet har varit i drift sedan 1 april 2013 och har som huvudsyfte att stärka alla människors rätt till vård och offentlig service på lika villkor. Verksamheten ska erbjuda tolkservice av god kvalitet med hög tillgänglighet och professionalitet. Den enskilde ska tillförsäkras rättssäkerhet och ett gott bemötande.

Den 1 januari 2015 blev ytterligare 22 kommuner medlemmar i förbundet. Från och med 1 januari 2019 har Tolkförmedling Väst en ny förbundsordning då ytterligare 12 kommuner beviljats medlemskap och kommunalförbundet omfattar nu 40 medlemsorganisationer.

## Årsredovisning 2019 för Tolkförmedling Väst

Förbundet har vid 2019 års utgång 1 183 aktiva tolkar. Under 2019 har 347 000 uppdrag genomförts på 118 språk. Det är cirka 10 000 fler uppdrag än föregående år och 2 000 fler än budgeterat. Samtidigt har kostnaderna för IT blivit högre än beräknat då avtalet med nuvarande leverantör av verksamhetssystem fått förlängas. Nytt verksamhetssystem med ny leverantör har efter en utdragen upphandlingsprocess försenats men beräknas tas i drift under våren år 2020. Under året har förbundets kontor i Göteborg flyttat till mer ändamålsenliga men dyrare lokaler och kontoren i Trollhättan och Uddevalla har slagits samman till ett gemensamt kontor.

Tolkförmedling Väst ska erbjuda en verksamhet med hög grad av professionalitet, rättssäkerhet och tillgänglighet i leveransen av tolktjänster till medlemmarna. Verksamheten ska vara en attraktiv uppdragsgivare för tolkar och översättare. Direktionens verksamhetsmål rör kvalitet, arbetsmiljö och miljö och uttrycks via åtta delmål. Utvecklingen mäts via indikatorer. De tre kvalitetsmålen Tillsatta beställningar, Uppdrag som utförs av auktoriserade tolkar samt Tolkar med utbildningsnivå 1C har nått måluppfyllelse. Genom förbundets interna kompetensutvecklingsinsatser kvalitetssäkras tolktjänsterna systematiskt. Jämfört med föregående år har sjukfrånvaron minskat och beställningar via digitala tjänster har ökat. Övriga indikatorer för delmålen visar liten förändring jämfört med tidigare mätillfälle.

## Stadsledningskontorets bedömning

Förbundets resultat för 2019 är 5 867 tkr jämfört med 5 295 tkr för 2018. Under ett antal år har förbundets verksamhet gjort överskott vilket genererat ett stabilt eget kapital som vid utgången av 2019 uppgår till 27 867 tkr och ett medlemskapital med cirka 3 Mkr. Direktionen har beslutat att lägsta nivån på det egna kapitalet ska vara 22 Mkr och beslut om återbetalning kan bli aktuellt om kapitalet överstiger 27 Mkr.

Stadsledningskontoret bedömer att Tolkförmedling Västs verksamhet väl uppfyller verksamhetsmålen och instämmer i revisorernas samlade bedömning. Kommunstyrelsen och kommunfullmäktige föreslås godkänna årsredovisningen för 2019 och bevilja direktionen samt de enskilda ledamöterna ansvarsfrihet.

Lisbeth Nilsson

Eva Hessman

Direktör Valfärd och utbildning

Stadsdirektör

## 397 § Årsredovisning 2019

---

### Beslut

Direktionen beslutar att godkänna årsredovisningen för 2019 och översänder den till medlemmarna för godkännande och prövning av ansvarsfrihet.

### Sammanfattning

Efter varje verksamhetsår tillika kalenderår ska en årsredovisning upprättas. Årsredovisningen ska innehålla förvaltningsberättelse, resultat- och balansräkning och finansieringsanalys.

Tolkförmedling Väst har i samarbete med redovisningsenheten på Mariestads Kommun upprättat bokslut och årsredovisning för Tolkförmedling Väst år 2019.

Under 2019 utfördes nästan 347 000 uppdrag vilket är 2 000 uppdrag fler än budgeterat. De mest efterfrågade språken var arabiska och somaliska.

Förbundet har delvis uppnått verksamhetsmålen. Tillsättningsgrad och andel uppdrag som utförs av auktoriserade tolkar samt av tolkar med utbildningsnivå 1C är mål som uppnåtts. Målet för andel hälso- och sjukvårdsuppdrag som utförs av sjukvårdstolkar, andel beställningar som inkommer via digitala tjänster, tolkning på distans samt att sjukfrånvaron ska understiga 5% är mål som ej uppfyllts.

Förbundet hade 1 183 aktiva tolkar per 31 december. Antalet uppdragstagare har ökat under året och förbundet har fått 20 nya auktoriserade tolkar varav 4 av dem har sjukvårdsauktorisering.

Den 31 december 2019 hade förbundet 5 265 registrerade medlemskunder. Varje månad förmedlas uppdrag till ca 2 000 kunder. Totalt köps 99,9 % av samtliga förmedlade uppdrag av förbundets medlemmar. Största kunden är Västra Götalandsregionen, som står för ca 72 %.

Under året har 60 personer varit tillsvidareanställda i förbundet vilket motsvarar en personalomsättning om 18,2 %.

Den totala sjukfrånvaron för 2019 är 6,2 % vilket är en minskning jämfört med föregående år.

Händelser av väsentlig betydelse:

- Förbundet har under 2019 fått 12 nya medlemskommuner.
- Göteborgskontoret och kansli har flyttat till nya mer ändamålsenliga lokaler.
- Kontoren i Trollhättan och Uddevalla har flyttat till en gemensam lokal i Trollhättan.
- Förbundet har omförhandlat avtalet gällande verksamhetssystem med befintlig leverantör pga. utdragen upphandlingsprocess.
- Avtal med ny leverantör av nytt verksamhetssystem har tecknats.
- Ny tillgänglighetsanpassad webbplats har publicerats.
- Ny verksamhetschef har rekryterats till Fyrbodal.
- Förbundet har deltagit på Kvalitetsmässan och Nationella primärvårdskonferensen.

Ordförande



Justerare



Efterfrågan av tolktjänster var något högre än budgeterat. Utfallet blev drygt 347 000 uppdrag, vilket är ca 2 000 fler uppdrag än budgeterat. Att medlemmarna under året i större utsträckning lojalt köpt tolktjänster från förbundet bedöms vara den största anledningen till det positiva utfallet. Resultatet för 2019 blev knappt 5,9 mkr att jämföra med budgeterat nollresultat.

### Beslutsunderlag

- Tjänsteutlåtande
- ÅRSREDOVISNING 2019, dnr 20/0011-2
- Internkontrollrapport, 20/0011-3

### Beslutet ska skickas till

Förbundsmedlemmarna

Ordförande



Justerare





Revisorerna i kommunalförbundet  
Tolkförmedling Väst

2020-04-02

Till fullmäktige i

Västra Götalandsregionen  
Alingsås kommun, Bollebygd kommun, Borås Stad,  
Dals-Eds kommun, Essunga kommun,  
Falköpings kommun, Grästorps kommun,  
Gullspångs kommun, Göteborgs Stad, Götene kommun,  
Herrljunga kommun, Hjo kommun, Härryda kommun,  
Karlsborgs kommun, Kungälv kommun,  
Lerums kommun, Lidköpings kommun,  
Lilla Edets kommun, Mariestads kommun,  
Marks kommun, Munkedals kommun,  
Mölnåls kommun, Orust kommun, Skara kommun,  
Skövde kommun, Strömstads kommun,  
Svenljunga kommun, Tanums kommun, Tibro kommun,  
Tidaholms kommun, Tjörns kommun,  
Tranemo kommun, Trollhättans stad,  
Töreboda kommun, Uddevalla kommun,  
Ulricehamns kommun, Vara kommun,  
Vårgårda kommun samt Öckerö kommun

Revisionsberättelse för år 2019

Vi, som utsedda revisorer för Tolkförmedling Väst, har granskat den verksamhet som bedrivits i kommunalförbundet (organisationsnummer 222000-2972) av dess direktion.

Direktionen ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt gällande mål, beslut och riktlinjer samt de lagar och föreskrifter som gäller för verksamheten. Direktionen ansvarar också för att det finns en tillräcklig intern kontroll i verksamheten.

Revisorerna ansvarar för att granska verksamhet, intern kontroll och räkenskaper samt att pröva om verksamheten bedrivits enligt de uppdrag, mål, lagar och föreskrifter som gäller för verksamheten.

Granskningen har utförts enligt kommunallagen, god revisionsred i kommunal verksamhet, förbundsordning och revisionsreglementet. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge rimlig grund för bedömning och ansvarsprövning.

Vi bedömer sammantaget att direktionen i kommunalförbundet Tolkförmedling Väst har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.

**Vi bedömer** att räkenskaperna i allt väsentligt är rättvisande.

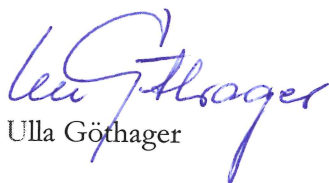
**Vi bedömer** att direktionen interna kontroll har varit tillräcklig.

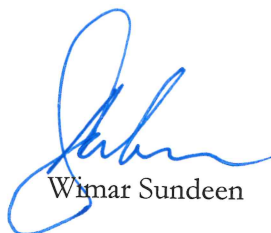
**Vi bedömer** sammantaget att resultatet enligt årsredovisningen är förenligt med de finansiella mål och verksamhetsmål som direktionen uppställt.

**Vi tillstyrker att respektive fullmäktige beviljar ansvarsfrihet för direktionen samt de enskilda ledamöterna densamma.**

Vi åberopar bifogad redogörelse.

Vänersborg 2020-04-03

  
Ulla Göthager

  
Wimmar Sundeen

Bilaga: PM avseende årsredovisning 2019 Tolkförmedling Väst, PwC

ÅRSREDOVISNING

Dnr 20/0011-2

2020-03-27

# Årsredovisning 2019

---

Tolkförmedling Väst

Organisationsnummer 222000-2972



## Innehåll

<b>Förvaltningsberättelse</b> .....	<b>4</b>
Inledning .....	4
Vision.....	5
Ledord .....	5
Omvärldsanalys.....	5
Nuläge.....	6
Övergripande verksamhetsmål .....	7
Måluppfyllelse .....	7
Verksamhetsmål 2019 och måluppfyllelse .....	8
Kvalitetsmål.....	8
Arbetsmiljömål .....	8
Miljömål.....	8
Måluppfyllelse .....	8
<b>Verksamhet</b> .....	<b>9</b>
Tolkar och översättare .....	10
Kunder.....	11
<b>Organisation</b> .....	<b>12</b>
Direktionen.....	12
Medarbetare .....	14
Tillsvidare- och visstidsanställda.....	14
Syssetsättningsgrad.....	15
Sjukfrånvaro.....	15
Pensioner.....	16
<b>Händelser av väsentlig betydelse</b> .....	<b>16</b>
Nya medlemmar.....	16
Nya lokaler i Göteborg .....	16
Ett kontor i Fyrbodal .....	16
Omförhandlat avtal .....	16
Avtal nytt verksamhetssystem.....	16
Konkurrensverket .....	16
Ny webbplats.....	16
Verksamhetschef Fyrbodal.....	17

Mässdeltagande .....	17
Väsentliga händelser efter räkenskapsårets utgång .....	17
Förlängt avtal .....	17
Brand i Trollhättan.....	17
Ny verksamhetschef Fyrbodal.....	17
Covid-19 påverkar verksamheten .....	17
<b>Förväntad utveckling avseende verksamhet och ekonomi .....</b>	<b>18</b>
Utveckling av verksamheten över tid.....	18
<b>Förbundets investeringsverksamhet.....</b>	<b>19</b>
<b>Ekonomi.....</b>	<b>19</b>
Likviditet .....	19
Mål för god ekonomisk hushållning .....	19
Utvärdering av ekonomisk ställning.....	20
Utfall i förhållande till budget .....	20
Bakgrund till budget.....	20
Utfall.....	20
Driftsredovisning .....	22
Balanskrav utifrån årsresultat .....	22
Resultaträkning.....	23
Resultaträkning .....	23
Balanskravsavstämning.....	24
Balansräkning.....	25
Kassaflödesanalys.....	26
Redovisningsprinciper .....	26
Noter .....	27

# Förvaltningsberättelse

## Inledning

Tolkförmedling Väst är ett kommunalförbund och dess ändamål är att tillgodose medlemmarnas behov av språktolk. En myndighet ska enligt 13 § i Förvaltningslagen ”... 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.” Förbundet har övertagit uppgiften och ansvaret för språktolkförmedling från dess medlemmar och är därmed huvudman för verksamheten. Förbundet utför även vissa översättningstjänster till medlemsorganisationerna.

Tolkförmedling Väst består av 40 medlemmar; Västra Götalandsregionen samt kommunerna Alingsås, Bollebygd, Borås, Dals-Ed, Essunga, Falköping, Grästorp, Gullspång, Göteborg, Götene, Herrljunga, Hjo, Härryda, Karlsborg, Kungälv, Lerum, Lidköping, Lilla Edet, Mariestad, Mark, Munkedal, Mölndal, Orust, Skara, Skövde, Strömstad, Svenljunga, Tanum, Tibro, Tidaholm, Tjörn, Tranemo, Trollhättan, Töreboda, Uddevalla, Ulricehamn, Vara, Vårgårda och Öckerö.



Figur 1 Karta över medlemskommuner

Förbundet är en egen offentligrettslig juridisk person, fristående i förhållande till sina medlemmar. Medlemmarna har kvar ett yttersta ekonomiskt ansvar för verksamheten. Varje medlem har tillskjutit 1 krona per kommuninvånare som andelskapital. Kvotvärdet av detta ger medlemmens andel i förbundet.

Förbundet styrs av en direktion bestående av ledamöter från respektive medlemsorganisation. Särskilt utsedda revisorer granskar förbundets verksamhet. Förmedlingsverksamheten bedrivs på fyra orter och kansliet har sitt säte i Göteborg. Förbundet har varit i drift sedan 1 april 2013.

## Vision

Genom att erbjuda kvalitativa språktolk- och översättningstjänster bidrar Tolkförmedling Väst till en ökad integration i samhället.

## Ledord

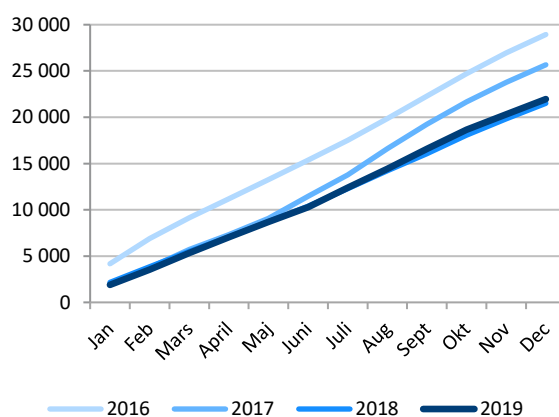
Förbundets ledord; professionalitet, tillgänglighet och trygghet är en del av förbundets varumärke. Ledorden talar om vad förbundet står för och ska genomsyra verksamheten.

## Omvärldsanalys

UNHCRs årliga rapport visar att andelen människor i världen som tvingats lämna sina hem nu är högre än någonsin. I slutet av 2018 befann sig 70,8 miljoner människor på flykt vilket är 2,3 miljoner fler människor jämfört med 2017. Av dessa 70,8 miljoner människor är ca 26 miljoner flyktingar. I slutet av 2017 var samma siffra dryga 25 miljoner flyktingar. Drygt två tredjedelar av flyktingarna kommer från länderna; Syrien, Afghanistan, Syd Sudan, Myanmar och Somalia.<sup>1</sup>

I juli 2019 fattade riksdagen beslut om att förlänga den tillfälliga lagen om uppehållstillstånd. Beslutet gäller till och med den 19 juli 2021.<sup>2</sup>

Resultatet för 2019 visar att knappt 22 000 personer sökte asyl i Sverige vilket är cirka 500 fler jämfört med 2018. Flest asylsökande kom från Syrien, Iran, Irak, Uzbekistan och Georgien. Jämfört med föregående år har dock antalet asylsökande från dessa länder minskat, endast antalet asylsökande från Uzbekistan har ökat. Kommunmottagandet har jämfört med föregående år nästintill halverats.<sup>3</sup>



Figur 2 Totalt antal asylsökande, migrationsverket.se 2019-12-31

<sup>1</sup> UNHCR, Global trends forced displacement in 2018

<sup>2</sup> www.regeringen.se

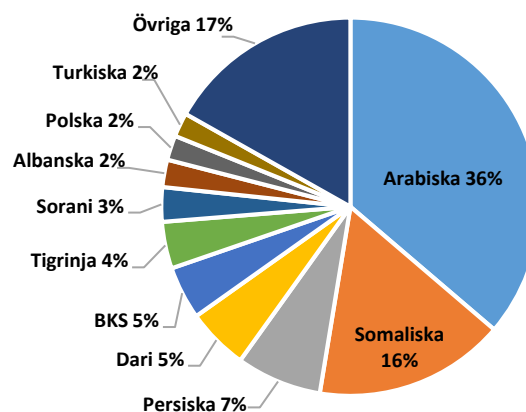
<sup>3</sup> www.migrationsverket.se

## Nuläge

För 2019 budgeterades 345 000 uppdrag, dock utfördes nästan 347 000 uppdrag. De tolv nya medlemskommunerna som inträdde 2019 står för drygt 8 000 uppdrag vilket motsvarar 2,5 % av totalen.

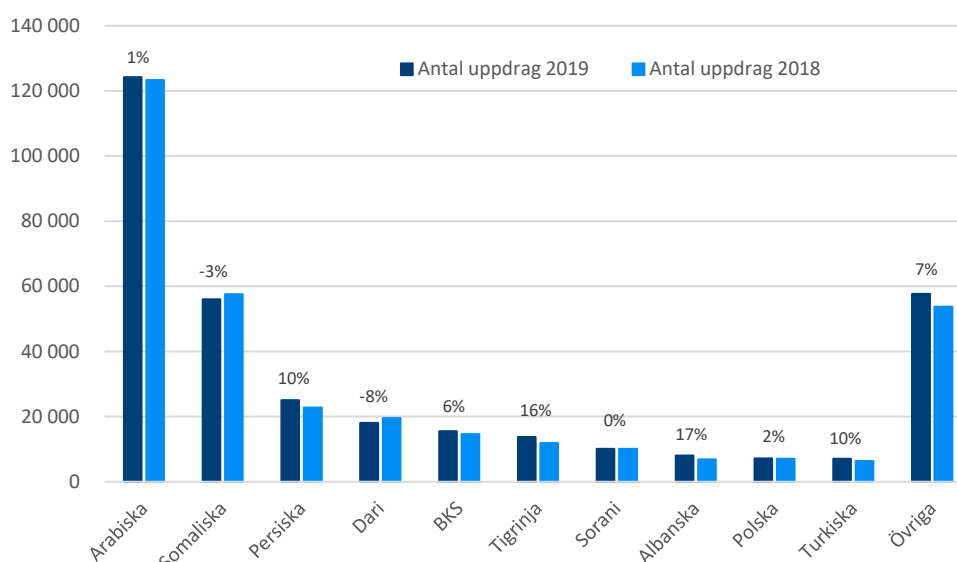
Flera tolkförmedlingar i landet har under året signalerat en nedåtgående efterfrågan på tolk. Jämfört med föregående år har Tolkförmedling Väst utfört 10 000 fler uppdrag under 2019. Att förbundet till skillnad från övriga förmedlingar i landet ökar antalet utförda uppdrag beror till viss del på de nya medlemskommunerna, men främst tros det bero på en ökad avtalslojalitet från förbundets övriga medlemmar. Förbundets generella ökning har varit enligt prognos.

De senaste åren har avtalslojaliteten följts upp. Den första mätningen 2016 visade att medlemmarna då köpte tolktjänster från andra leverantörer motsvarande ca 25 000 uppdrag. Förbundet har därefter aktivt arbetat med att öka avtalslojaliteten och i mätningen 2019 var köp av tolktjänster från andra aktörer knappt en tredjedel av första mätningen.



Figur 3 Språkfördelning i relation till varandra 2019

De mest efterfrågade språken 2019 var arabiska och somaliska vilka tillsammans motsvarade 52 % av uppdragen. Jämfört med föregående år utfördes något fler uppdrag på arabiska medan uppdragen på somaliska minskade. Persiska, tigrinja, albanska och turkiska är de språk som ökat mest jämfört med 2018. Dari har fortsatt minska under 2019 och sedan den stora flyktingvågen i slutet av 2015 har antalet uppdrag på dari mer än halverats. Förbundet har under 2019 förmedlat tolktjänster på 118 olika språk vilket är 14 fler språk än föregående år.



Figur 4 Antal uppdrag samt procentuell förändring 2019 jmf 2018



## Övergripande verksamhetsmål

Tolkförmedling Väst levererar kvalitativa språktolk- och översättningstjänster och är det självklara valet av förmedling för professionella uppdragstagare. Förbundet är en attraktiv arbetsgivare där alla medarbetare vet sitt uppdrag och vem vi är till för. Tolkförmedling Väst ska vara i framkant och en förebild för andra. Verksamheten ska genomsyras av professionalitet, tillgänglighet och trygghet i alla led.

Tolkförmedling Väst

- har god tillgänglighet vid beställning och likvärdig service till förbundets kunder.
- hanterar och tillvaratar såväl kundernas som uppdragstagarnas synpunkter för verksamhetens kvalitetssäkring.
- har en god ekonomisk medvetenhet och arbetar kostnadseffektivt.
- arbetar miljömedvetet.
- verkar för ökad kunskap om tolkanvändande och vikten av professionella språktolkare i samhället.

## Måluppfyllelse

Förbundet har under året haft en bra tillgång på tolkar och har kunnat ge likvärdig service till kunderna. Kontinuerligt arbete har pågått för att säkerställa god tillgänglighet av tolk samt kvalitetssäkra servicen till förbundets kunder.

För att säkerställa verksamhetens kvalitet arbetar ett särskilt team med synpunktshantering från såväl kunder som uppdragstagare. Under året har även samarbetet intensifierats mellan förbundet och dess två största medlemmar i syfte att ytterligare möta upp medlemsorganisationernas föränderliga behov och utveckla verksamheten därefter.

Genom att regelbundet, inom förbundet, kommunicera och redovisa verksamhetens ekonomi har en god ekonomisk medvetenhet uppnåtts. Förbundet arbetar ständigt med verksamhetsutveckling för att vara kostnadseffektiva.

För att frigöra den effektiva tolktiden samt minska resorna mellan tolkuppdragen arbetar förbundet med utveckling av distanstolkning. Förbundets tolkar uppmanas att resa kollektivt för att minska miljöpåverkan.

För att öka kunskapen om tolkanvändande och vikten av professionella språktolkare i samhället har förbundet under 2019 informerat om såväl tolkyrket som tolkanvändande i olika forum. Bland annat har förbundet varit representerat på Kvalitetsmässan och Nationella primärvårdskonferensen samt deltagit på olika rekryteringsmässor. Förbundet har vid flertalet tillfällen besökt medlemmar och informerat om tolkanvändande. Under hösten bjöd förbundet in kunder till frukostmöten för information och dialog om tolkanvändande. Förbundet har också agerat remissinstans gällande regeringens tolkutredning.

## Verksamhetsmål 2019 och måluppfyllelse

Direktionen har fastslagit följande verksamhetsmål:

### Kvalitetsmål

#### Tolkförmedling Väst ska ha en pålitlig leverans

Indikator	Utfall 2018	Målvärde 2019	Utfall 2019	
Andel tillsatta beställningar ska uppgå till minst 99 %.	99,2 %	≥99 %	99,5 %	●
Andel tillfällen tolkar kommit sent eller uteblivit från bokade uppdrag ska understiga 1 %.	1,3 %	<1 %	1,2 %	●

#### Tolkförmedling Väst ska tillhandahålla utbildade och kvalificerade tolkar

Indikator	Utfall 2018	Målvärde 2019	Utfall 2019	
Andel hälso- och sjukvårdsuppdrag som utförs av tolkar med speciell kompetens som sjukvårdstolk ska uppgå till minst 7 %.	4,5 %	≥7 %	4,1 %	●
Andel uppdrag som utförs av auktoriserade tolkar ska uppgå till minst 13 %.	13,0 %	≥13 %	14,4 %	●
Andel uppdrag som utförs av tolkar med utbildningsnivå 1C ska uppgå till minst 48 %.	56,3 %	≥48 %	57,6 %	●

#### Tolkförmedling Väst ska ligga i framkant och verka för att verksamheten utvecklas

Indikator	Utfall 2018	Målvärde 2019	Utfall 2019	
Andel beställningar som inkommer via digitala tjänster ska uppgå till minst 55 %.	40,0 %	≥55 %	45,2 %	●

### Arbetsmiljömål

#### Tolkförmedling Väst ska vara en attraktiv arbetsgivare

Indikatorer	Utfall 2018	Målvärde 2019	Utfall 2019	
Sjukfrånvaron ska understiga 5 %.	6,8 %	<5 %	6,0 %	●

### Miljömål

#### Tolkförmedling Västs verksamhet ska vara långsiktig och hållbar

Indikatorer	Utfall 2018	Målvärde 2019	Utfall 2019	
Tolkning på distans ska utgöra minst 50 % av totalt antal utförda tolkuppdrag.	40,4 %	≥50 %	40,3 %	●

● Målet uppnått      ● Målet ej uppnått

### Måluppfyllelse

**Andel tillsatta beställningar ska uppgå till minst 99 %.** ●

Under 2019 tillsatte förbundet 99,5 % av antalet inkomna beställningar vilket är en ökning på 0,3 procentenheter från föregående år. Målet är uppfyllt.

**Andel tillfällen tolkar kommit sent eller uteblivit från bokade uppdrag ska understiga 1 %.** ●

Under 2019 var andelen tillfällen då tolkar kom försent eller uteblev till bokade uppdrag 1,2 % vilket är något lägre jämfört med föregående år. Av dessa tillfällen står förbundets mest efterfrågade språk, arabiska och somaliska, för drygt hälften. Förbundet arbetar fortlöpande med synpunktshantering och följer konsekvent upp tolkar med avvikelser. Målet är ej uppfyllt.

**Andel hälso- och sjukvårdsuppdrag som utförs av tolkar med speciell kompetens som sjukvårdstolk ska uppgå till minst 7 %.** ●

Under 2019 utförde sjukvårdsauktoriserade tolkar 4,1 % av hälso- och sjukvårdsuppdragen vilket är en minskning med 0,4 procentenheter jämfört med föregående år. Sjukvårdsuppdragen var dock 5 800 fler jämfört med 2018. Minskningen bedöms bero på en kombination av ökat antal sjukvårdsuppdrag och den nationella bristen på sjukvårdsauktoriserade tolkar i de mest efterfrågade språken. Förbundet fick under 2019 tre nya sjukvårdsauktoriserade tolkar varav två auktoriserade sig under årets två sista månader och har därmed inte haft någon direkt påverkan på utfallet. Målet är ej uppfyllt.

**Andel uppdrag som utförs av auktoriserade tolkar ska uppgå till minst 13 %.** ●

Andelen uppdrag som utförts av auktoriserade tolkar under 2019 var 14,4 % vilket är en ökning på 1,4 procentenheter från föregående år. Andelen uppdrag som utförts av auktoriserade tolkar har ökat succesivt de senaste åren och vid årets slut hade förbundet totalt 17 fler auktoriserade tolkar jämfört med föregående år. Målet är uppfyllt.

**Andel uppdrag som utförs av tolkar med utbildningsnivå 1C ska uppgå till minst 48 %.** ●

Förbundet har under senaste åren intensifierat arbetet för att öka andelen tolkar med utbildningsnivå 1C. Under 2019 har 57,6 % av förbundets uppdrag utförts av tolkar på nivå 1C. Detta är en ökning med 1,3 procentenheter jämfört med föregående år. Målet är uppfyllt.

**Andel beställningar som inkommer via digitala tjänster ska uppgå till minst 55 %.** ●

En långdragen upphandlingsprocess har försenat införandet av det inplanerade nya verksamhetssystemet. Då systemet är en förutsättning för ökad digitalisering är målet inte realistiskt. Under 2019 inkom 45,2 % av beställningarna via digitala tjänster. Det är dock en ökning på 5,2 procentenheter jämfört med föregående år. Ökningen beror främst på att förbundet sedan januari erbjuder tjänsten Akut tolk, vilken är en helt digital tjänst. Målet är inte uppfyllt.

**Sjukfrånvaron ska understiga 5 %.** ●

Den totala sjukfrånvaron för 2019 är 6,0 % vilket är en minskning om 0,8 procentenheter jämfört med föregående år. Sjukfrånvaron har inte minskat i den omfattning som förväntades dock påverkas resultatet starkt av några få medarbetares icke-arbetsrelaterade sjukfrånvaro. Målet är inte uppfyllt.

**Tolkning på distans ska utgöra minst 50 % av totalt antal utförda tolkuppdrag.** ●

Under 2019 har totalt 40,3 % av tolkuppdragen utförts på distans vilket är en liten procentuell minskning jämfört med föregående år. Dock har drygt 1 000 fler uppdrag, jämfört med 2018, utförts på distans. Målet är inte uppfyllt.

## Verksamhet

Tolkförmedling Väst har i uppdrag att tillgodose medlemmarnas behov av språktolktjänster. Förbundet erbjuder även översättningstjänster till sina medlemmar. Språktolkning erbjuds på plats

och på distans. Distanstolkning utförs via ljud och skärm för såväl kortare meddelanden som längre tolkningsuppdrag.

Bokning av förbundets tjänster kan ske såväl genom telefonkontakt som digitalt via webb och app. Förmedlingskontoren har öppet vardagar under kontorstid. Övriga tider administreras förbundets bokningar av Regionservice, Västra Götalandsregionen. Via förbundets digitala tjänst Akut tolk tillsätts akuta tolkuppsdrag inom fem minuter, dygnet runt, årets alla dagar.

Förbundet har under 2019 utfört ca 347 000 uppdrag vilket är 2 000 fler uppdrag än budgeterat. Tillsättningsgraden av beställda uppdrag har trots detta ökat jämfört med föregående år och är nu 99,5 %.

År	Antal utförda uppdrag	Procentuell tillsättning
2019	347 000	99,5 %
2018	337 000	99,2 %
2017	336 000	98,8 %
2016	355 000	97,6 %
2015	307 000	97,3 %

Tabell 1 Antal utförda uppdrag och procentuell tillsättning per år

## Tolkar och översättare

Den 31 december 2019 hade förbundet 1 183 aktiva tolkar vilket är en ökning om 95 tolkar. Vid samma tidpunkt fanns också 96 aktiva översättare. 31 uppdragstagare är verksamma både som tolk och översättare. Av de aktiva uppdragstagarna är 271 auktoriserade och av dem har 62 tolkar även sjukvårdsauktorisering.

År	Tolkar	Översättare	Både tolk och översättare	Auktoriserade uppdragstagare	Sjukvård-auktorisering
2019	1 183	96	31	271	62
2018	1 088	87	27	251	58
2017	992	151	38	264	52
2016	969	138	38	261	52
2015	919	139	44	260	45

Tabell 2 Statistik över förbundets aktiva uppdragstagare

I Sverige talas ca 200 språk. Kammarkollegiet ansvarar för auktorisation av tolkar och översättare. Möjligheten till auktorisation erbjuds dock endast i ca 40 respektive 30 språk för tolkar och översättare. Tillgången på auktoriserade tolkar är därmed begränsad till de mest etablerade språken.

Förbundet arbetar kontinuerligt med att rekrytera såväl tolkar som översättare. Under 2019 genomförde 143 personer förbundets rekryteringstest för att bli tolkspirant, 38 % erhöll godkänt resultat. Såväl antalet personer som genomfört rekryteringstest som andelen godkända resultat av rekryteringstest har minskat jämfört med föregående år. Detta tros bland annat bero på en förändrad arbetsmarknad där potentiella tolkspiranter med tillräcklig kompetens i större utsträckning erhåller andra mer attraktiva yrken. Dock har, som en följd av den minskade efterfrågan på tolk i landet, en större andel redan utbildade och i viss mån också auktoriserade tolkar under året sökt sig till förbundet. Dessa redan etablerade tolkar genomför ej förbundets rekryteringstest vilket också påverkar utfallet för året.

Genom förbundets interna utbildningsprogram kvalitetssäkras tolktjänster. Förbundets tolkspiranter genomgår en introduktionskurs och erbjuds därefter grundutbildning för tolkar.

Aktiva grundutbildade tolkar inom förbundet erbjuds såväl allmän som specialinriktad vidareutbildning och handledning i förbundets regi.

Under 2019 utfärdades 137 kursintyg till tolkar som genomfört olika ämneskurser inom förbundet. Under de senaste åren har fokus lagts på att motivera befintliga tolkar att höja sin kompetens. 44 tolkar har under året höjts till nivå 1C, vilket innebär kompetensnivån under auktorisation. Totalt 44 % av förbundets aktiva tolkar är nu på nivå 1C och ca 58 % av förbundets uppdrag utfördes av dessa tolkar.

År	Antal personer som genomfört rekryteringstest	Andel godkända resultat	Antal utfärdade kursintyg	Antal personer som genomgått SRHR-utbildning
2019	143	38 %	137	54
2018	248	46 %	148	86
2017	211	56 %	212	62
2016	251	52 %	195	35
2015	475	33 %	224	76

Tabell 3 Test- och utbildningsstatistik

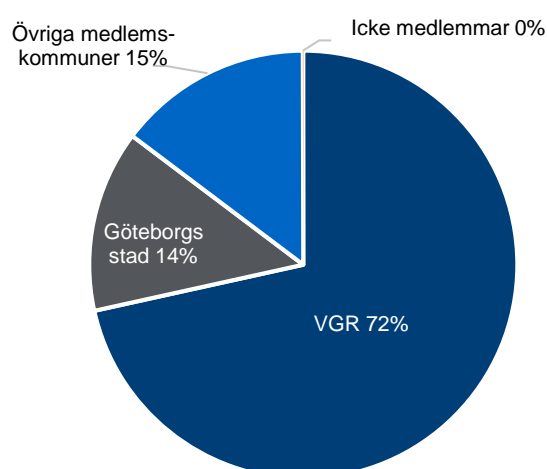
I samarbete med Kunskapscentrum för sexuell hälsa, Västra Götalandsregionen, har förbundet under flera år erbjudit aktiva tolkar utbildning i sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter, SRHR. Under 2019 genomgick 54 tolkar SRHR-utbildningen, vilket är 32 färre än föregående år. Minskningen beror framförallt på att en kurs tvingades ställas in på grund av underbemanning. Totalt har förbundet 359 aktiva tolkar med SRHR-kompetens.

Förbundets tolkar och översättare har vid fyra tillfällen under året bjudits in till respektive lokalkontor. Två av mötena har varit av mer informativ karaktär och två mer sociala sammankomster, till exempel julfika. Dessa återkommande träffar har blivit uppskattade kommunikationstillfällen för såväl uppdragstagare som förbundets personal.

Teamet som arbetar med rekrytering och utbildning av tolkar har under andra halvan av året varit kraftigt reducerat på grund av vakanser. Teamet har även drabbats av två längre icke arbetsrelaterade akuta sjukskrivningar. Detta har från och till inneburit i princip obefintlig bemanning avseende rekrytering och utbildning under årets sista månader.

## Kunder

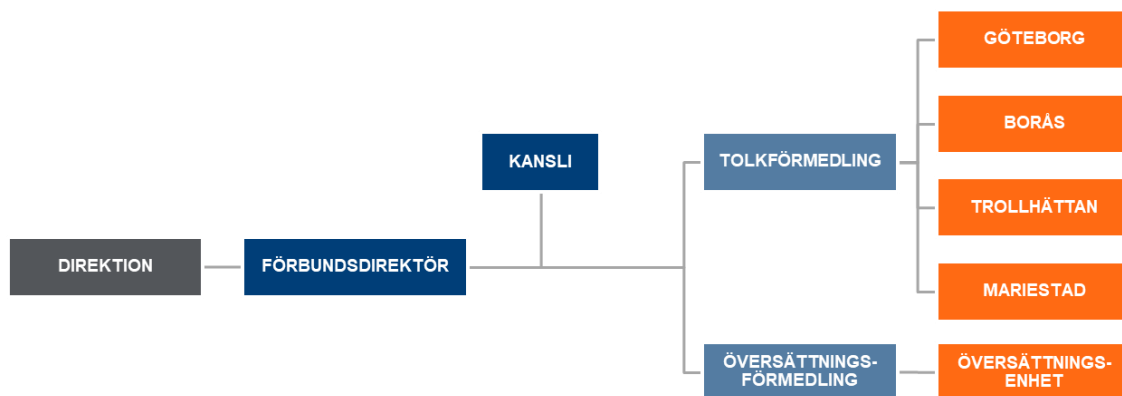
Den 31 december 2019 hade förbundet 5 265 registrerade medlemskunder. Varje månad förmedlas uppdrag till ca 2 000 kunder. Totalt köps 99,9 % av samtliga förmedlade uppdrag av förbundets medlemmar. Största kunden är Västra Götalandsregionen, som står för ca 72 %. Göteborgs Stad köper knappt hälften av medlemskommunernas totala antal bokade uppdrag, dvs. knappt 14 %.



Figur 5 Fördelning av bokade uppdrag

## Organisation

På uppdrag av direktionen leds tjänstemannaorganisationen av förbundsdirektör. Verksamheten består av kansli, översättningsförmedling samt fyra tolkförmedlingskontor. Kansliet leds av förbundsdirektören och de fyra lokala förmedlingskontoren i Göteborg, Borås, Mariestad och Trollhättan, inklusive översättningsförmedlingen, leds av fyra verksamhetschefer. Administrativa stödfunktioner inom IT, ekonomi, HR och lön köps av Mariestads, Töreboda, Gullspångs kommuner i samverkan. Verksamhetsspecifikt IT-stöd och verksamhetsanpassat telefonisystem köps separat.



Figur 6 Organisationsschema.

## Direktionen

Tolkförmedling Väst är ett kommunalförbund med direktion. Direktionens uppdrag regleras i kommunallagen och den förbundsordning som medlemmarna antagit. Direktionen har haft fem möten under 2019. Med anledning av nyvald direktion efter valet 2018 hölls i samband med årets första direktionmöte en separat information avseende förbundets historia och dess verksamhet. Samtliga politiker i direktionen, såväl ordinarie som ersättare, bjöds in att delta.

Förbundets direktion utgjordes 2019-12-31 av:

### Göteborgs Stad

Åke Björk (M), ordförande  
Erik Norén (V), ersättare

### Alingsås kommun

Per-Gordon Tranberg (M), ledamot  
Leif Hansson (S), ersättare

### Borås Stad

Lars-Åke Johansson (S), ledamot  
Birgitta Bergman (M), ersättare

### Essunga kommun

Gunilla Hermansson (KD), ledamot  
Daniel Andersson (M), ersättare

### Grästorps kommun

Tobias Leverin (C), ledamot  
Kent Larsson (M), ersättare

### Västra Götalandsregionen

Christina Abrahamsson (M), vice ordförande  
Jonas Adelsten Kristiansen (S), ersättare

### Bollebygd kommun

Ingridh Anderén (M), ledamot  
Ulf Rapp (S), ersättare

### Dals-Eds kommun

Christina Virevik (C), ledamot  
Carina Halmberg (S), ersättare

### Falköpings kommun

Hans Johansson (C), ledamot  
Caroline Lundberg (M), ersättare

### Gullspångs kommun

Ann-Christin Erlandsson (S), ledamot  
Björn Thodenius (M), ersättare

**Götene kommun**

Isabella Carlén (KD), ledamot  
Björn Cavalli Björkman (S), ersättare

**Hjo kommun**

Ann-Christine Fredriksson (M), ledamot  
Sandra Lind (S), ersättare

**Karlsborgs kommun**

Ingvar Kärsmyr (KD), ledamot  
Anita Larsson (S), ersättare

**Lerums kommun**

Ulf Utgård (M), ledamot  
Halim Azemi (S), ersättare

**Lilla Edets kommun**

Zara Blidevik (M), ledamot  
Minna Salow (S), ersättare

**Marks kommun**

Niklas Herneryd (L), ledamot  
Ann Iberius Orrvik (M), ersättare

**Mölnads stad**

Leif Norberg (M), ledamot  
Shahla Alamshahi (S), ersättare

**Skara kommun**

Ewa Karlsson (M), ledamot  
Michael Karlsson (S), ersättare

**Strömstads kommun**

Anna-Lena Carlsson (C), ledamot  
Merry Johansson (S), ersättare

**Tanums kommun**

Roger Wallentin (C), ledamot  
Ida Östholm (M), ersättare

**Tidaholms kommun**

Hajrudin Abdihodzic (V), ledamot  
Gunilla Dverstorp (M), ersättare

**Tranemo kommun**

Eva-Karin Haglund (S), ledamot  
Cecilia Valbrant (C), ersättare

**Töreboda kommun**

Pernilla Johansson (C), ledamot  
Anne-Charlotte Karlsson (S), ersättare

**Herrljunga kommun**

Gunnar Andersson (M), ledamot  
Mats Palm (S), ersättare

**Härryda Kommun**

Maria Kornevik Jakobsson (C), ledamot  
Wiwiann Niklasson (S), ersättare

**Kungälv kommun**

Lennart Martinsson (S), ledamot  
Vakant

**Lidköpings kommun**

Lena O Jenemark (S), ledamot  
Kristina Classon (M), ersättare

**Mariestads kommun**

Richard Thorell (M), ledamot  
Janne Jansson (S), ersättare

**Munkedals kommun**

Anna Höglind (L), ledamot  
Hans-Joachim Isenheim (MP), ersättare

**Orust kommun**

Britt-Marie Andrén Karlsson (S), ledamot  
Maria Sörqvist (C), ersättare

**Skövde kommun**

Ulla-Britt Hagström (L), ledamot  
Anita Löfgren (S), ersättare

**Svenljunga kommun**

Patrik Harrysson (S), ledamot  
Johan Björkman (M), ersättare

**Tibro kommun**

Peter Söderlund (L), ledamot  
Maria Maric (KD), ersättare

**Tjörns kommun**

Gun Alexandersson Malm (L), ledamot  
Anette Johannessen (S), ersättare

**Trollhättans Stad**

Margreth Johnsson (S), ledamot  
Vakant

**Uddevalla kommun**

Elving Andersson (C), ledamot  
Stefan Skoglund (S), ersättare

**Ulricehamn kommun**

Elisabeth Stålbrand (NU<sup>4</sup>), ledamot  
Sebastian Gustavsson (M) ersättare

**Vara kommun**

Agneta Edvardsson (M), ledamot  
Fredrik Pettersson (S) ersättare

**Vårgårda kommun**

Bengt Hilmersson (C), ledamot  
Tony Willner (S), ersättare

**Öckerö kommun**

Kent Lagrell (M), ledamot  
Jan-Åke Simonsson (S), ersättare

## Medarbetare

Föregående års medvetna rekryteringsarbete har resulterat i att bemanningen inom förbundet nu stabiliserats. Restriktiv hållning till nyanställningar inom förmedlingsarbetet har under året gällt i avvaktan på effekterna av införande av nytt verksamhetssystem.

Utifrån förbundets pågående utveckling anpassas bemanning och arbetssätt. Bland annat har detta inneburit att tjänsten som verksamhetscontroller konverterats till utvecklingsledare och befattningsinnehavaren ingår i ledningsgruppen. I samband med nyrekrytering har kompetensen kopplat till rekrytering och utbildning av tolkar anpassats till förbundets förändrade behov.

Verksamhetschefen för Fyrbodal sa upp sig under hösten och en ny chef rekryterades externt. Denne tillträder i februari 2020. Under mellanperioden är verksamhetschefen för Sjuhärad tillförordnad verksamhetschef även för Fyrbodal.

Under hösten genomfördes i samarbete med extern part en insats för ledningsgruppen i syfte att utveckla gruppen och dess arbete.

Värdegrundsarbetet har fortgått under året i hela organisationen. På varje arbetsplatsträff har samtliga medarbetare deltagit i arbetet genom olika övningar. Under våren gjordes dessutom en forskningsbaserad satsning i samarbete med extern part i syfte att öka medarbetarnas engagemang.

För fjärde året i rad hade förbundet i december en gemensam utvecklingsdag för samtliga medarbetare. Årets externa föreläsare var Jim Thuresson och rubriken var ”Teamkänsla”. Avsikten med föreläsningen var att skapa större förståelse för varandra och fokusera på det positiva. Att alla anställda inom förbundet en gång om året ges möjlighet att träffas har varit mycket uppskattat av medarbetarna och vi-känslan inom förbundet har vuxit sig starkare för varje år.

Samtliga nyanställda medarbetare, såväl tillsvidare- som visstidsanställda, genomgår en introduktionsdag i syfte att skapa förståelse för förbundets verksamhet och uppdrag. Under året har introduktion för nya medarbetare genomförts vid ett tillfälle.

Årets löneöversyn är genomförd utifrån gjord lönekartläggning och i enlighet med centralt avtal. Samtliga löner är utvärderade i relation till uppdrag, befogenheter och individuella prestationer, samt marknadsläge. Då den lokala fackliga klubben för Vision upplöstes hösten 2018 avsa sig arbetstagarorganisationen delaktighet i 2019 års löneöversyn.

## Tillsvidare- och visstidsanställda

Per den 31 december 2019 hade förbundet 51 tillsvidareanställda arbetstagare, 40 kvinnor respektive 11 män. Fyra av dessa var dock studielediga och två föräldralediga vid tidpunkten.

---

<sup>4</sup> Nya Ulricehamn.



Under året har 60 personer varit tillsvidareanställda i förbundet vilket motsvarar en personalomsättning om 18,2. Totalt var antalet tillsvidareanställda arbetstagare sex personer färre och den totala personalomsättningen 6,4 procentenheter lägre jämfört med föregående år.

Antalet arbetade timmar som förbundets tillsvidareanställda arbetstagare har utfört motsvarar 53,4 årsarbetare (åa) vilket är en minskning om 4,2 åa. Även antalet utförda timmar av timavlönad personal har minskat. Dock har arbetade timmar utförda av visstidsanställd personal ökat med 3,0 åa. Totalt har antalet arbetade timmar som utförts inom förbundet under året motsvarat 64,8 åa vilket är 1,6 åa färre jämfört med föregående år. Minskningen beror främst på en restriktivitet avseende tillsättning av vakanta tolkförmedlartjänster i avvaktan på införande av nytt verksamhetssystem. Den största yrkesgruppen inom förbundet är tolkförmedlare.

År	Tillsvidare (åa)	Visstid (åa)	Timavlönade (åa)	Totalt (åa)
2019	53,4	9,8	1,6	64,8
2018	57,6	6,8	2,0	66,4
2017	57,0	6,8	2,6	66,4
2016	47,3	8,6	9,6	65,5

Tabell 4 Faktiskt arbetade timmar omvandlat till årsarbetare

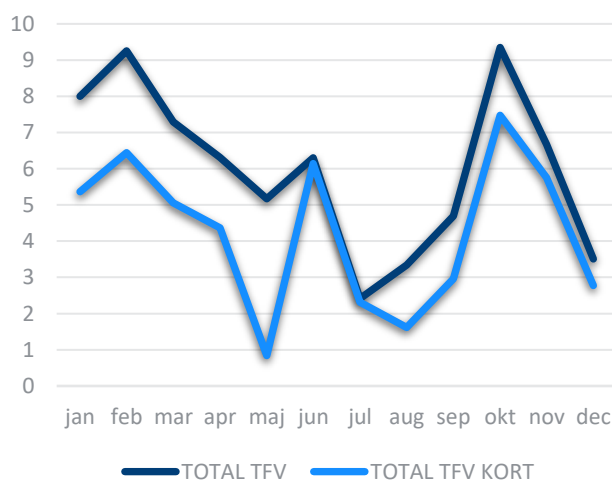
## Sysselsättningsgrad

Den genomsnittliga sysselsättningsgraden för de tillsvidareanställda medarbetarna är 97,5 % vilket innebär att sysselsättningsgraden har ökat något jämfört med föregående år. 89 % av kvinnorna respektive 92 % av männen arbetar heltid inom förbundet.

## Sjukfrånvaro

Den totala sjukfrånvaron för 2019 är 6,0 % vilket är en minskning om 0,8 procentenheter jämfört med föregående år. Sjukfrånvaron har inte minskat i den omfattningen som förväntades. Dock finns inga indikationer på arbetsrelaterad sjukfrånvaro.

Långtidssjukfrånvaron motsvarar 24,2 % av den totala sjukfrånvaron vilket är en ökning med 5,6 procentenheter jämfört med föregående år. Ökningen är kopplad till några få allvarligt sjuka medarbetare. Den totala sjukfrånvaron för kvinnor är 6,8 % och 3,1 % för män. Sjukfrånvaron för såväl kvinnor som män har sjunkit jämfört med föregående år. Sjukfrånvaron hos medarbetare 29 år eller yngre var 6,7 %. I åldersgruppen 30-49 var sjukfrånvaron 5,4 år % medan medarbetare 50 år eller äldre hade en sjukfrånvaro på 7,1 %.



Figur 7, Sjukfrånvaro %, Total och kort 2019

Friskvårdsbidraget har nyttjats av 29 medarbetare under 2019, vilket är fyra personer färre jämfört med föregående år. Under hösten inleddes ett samarbete med en massör för att möjliggöra subventionerad massage på kontoret i Göteborg. Denna insats föll väl ut och var mycket uppskattad hos medarbetarna. Insatsen fortlöper under våren 2020.

## Pensioner

Intjänande av pensioner inklusive löneskatt bokförs löpande i driftsredovisningen och är en pensionslösning via KPA.

## Händelser av väsentlig betydelse

### Nya medlemmar

Förbundet utökades i januari 2019 med följande 12 nya medlemskommuner: Bollebygds kommun, Dals-Ed kommun, Herrljunga kommun, Härryda kommun, Kungälv kommun, Marks kommun, Strömstads kommun, Svenljunga kommun, Tanums kommun, Tjörns kommun, Tranemo kommun, Vårgårda kommun.

### Nya lokaler i Göteborg

Lokalen i Göteborg i vilken förbundets verksamhet tidigare inrymdes i var ursprungligen inte anpassad för kontorsverksamhet. Lokalen hade därmed stora brister och en godtagbar arbetsmiljö kunde inte upprätthållas. Från juni är kansliet och förbundets största förmedlingskontor inrymda i moderna, för verksamheten anpassade, kontorslokaler i Gårda.

### Ett kontor i Fyrbodalen

I en förbundsövergripande lokalöversyn bedömdes inte kontoren i Trollhättan och Uddevalla vara ändamålsenliga. Direktionen beslutade därför om en sammanslagning av de båda kontoren och från augusti är förbundets verksamhet i Fyrbodalen placerad i en ny ändamålsenlig lokal i centrala Trollhättan.

### Omförhandlat avtal

På grund av den utdragna upphandlingsprocessen av nytt verksamhetssystem hade förbundet tidigare tvingats träffa ett för förbundet mindre fördelaktigt avtal med befintlig leverantör av verksamhetssystem. Denna leverantör nyttjade sin avtalsrätt och sa i februari upp avtalet. Uppsägningen medförde ett mycket akut och kritiskt läge för förbundets totala drift. Ett nytt avsevärt dyrare avtal med förlängningsmöjlighet tvingades därför av förbundet att ingås med befintlig leverantör.

### Avtal nytt verksamhetssystem

Efter en lång upphandlingsprocess med överklaganden till högsta instans kunde förbundet i maj teckna avtal med ny leverantör för nytt verksamhetssystem. Under sommaren och hösten har ett intensivt arbete pågått tillsammans med den nya leverantören i ett försök att kunna driftsätta det nya systemet innan årsskiftet. I slutet av oktober fastställdes att driftsättningen inte var möjlig under 2019 och beslut togs att förlänga avtalet med nuvarande leverantör och därmed driftsätta under våren 2020.

### Konkurrensverket

Förbundet anmäldes under året anonymt till konkurrensverket. Ärendet avskrevs efter utredning.

### Ny webbplats

Förbundet har i samarbete med extern konsult tagit fram en ny webbplats i syfte att möta de nya lagkraven gällande tillgänglighetsanpassning som träder i kraft under 2020. I december publicerades den nya webbplatsen.

## Verksamhetschef Fyrbodal

I oktober sa verksamhetschefen för Fyrbodal upp sig från sin tjänst i förbundet. Verksamhetschefen för Sjuhärad tillförordnades omgående och den tidigare verksamhetschefen för Fyrbodal fick under uppsägningstiden andra arbetsuppgifter i förbundet. Rekryteringen av en ny verksamhetschef avslutades i mitten av december.

## Mässdeltagande

I syfte att stärka varumärket framförallt gentemot kund, men även för att öka kunskapen om tolkanvändande och vikten av professionella språktolkar i samhället, har förbundet under 2019 deltagit med monter på både Kvalitetsmässan och Nationella primärvårdskonferensen. Förbundet har också deltagit på olika rekryteringsmässor bland annat på Högskolan i Borås samt på Opportunity Day i syfte att i första hand rekrytera nya tolkar.

## Väsentliga händelser efter räkenskapsårets utgång

### Förlängt avtal

På grund av senarelagd driftsättning av nya verksamhetssystemet förlängdes avtalet för befintligt verksamhetssystem.

### Brand i Trollhättan

I början av året uppstod en brand i fastigheten i vilken förbundet har förmedlingskontoret för Fyrbodal. Lokalen fick kraftiga rökskador och tvingades stänga för sanering. Personalen arbetade under denna period på förbundets kontor i Göteborg.

### Ny verksamhetschef Fyrbodal

I början av februari tillträdde den nya verksamhetschefen för Fyrbodal.

### Covid-19 påverkar verksamheten

På grund av Covid-19 utbrottet har många av förbundets kunder, per den 25 mars 2020, avbokat en stor mängd planerade tolkuppdrag. Förbundet uppmanar kunderna att i största möjliga mån använda sig av distanstolkning och många kunder väljer att boka om kvarvarande tolkuppdrag på plats till telefontolkning för att minska risken för smittspridning. Inledningsvis valde flertalet tolkar att ej åta sig uppdrag på plats. Bilden har dock på två veckor förändrats till att flera tolkar istället uttrycker oro för sin försörjning då uppdragen markant minskat. I skrivande stund är det svårt att prognostisera Covid-19 påverkan på förbundets verksamhet över tid. Sannolikheten att budgeterat antal tolkuppdrag för 2020 kommer att uppnås, bedöms som obefintlig. Detta kommer att resultera i en negativ ekonomisk påverkan och en eventuell prishöjning kan komma att krävas under året för en budget i balans.

Effekterna av Covid-19 kommer med stor sannolikhet att påverka möjligheterna att driftsätta det nya verksamhetssystemet. Förbundets kunder, framför allt Västra Götalandsregionen, är hårt belastade på grund av Covid-19 utbrottet. Att under rådande omständigheter sammankalla grupper av människor samt ta fokus från verksamhetsdriften för att utbilda kund, tolk och förbundets medarbetare i ett nytt system framstår tveksam. I skrivande stund har dialoger förts med såväl nuvarande systemleverantör avseende förlängning av befintligt avtal som med leverantören av nytt verksamhetssystem för en eventuell senareläggning av driftsättning. En senareläggning av driftsättning av nytt system kommer på olika sätt resultera i ökade kostnader för förbundet.

En riskanalys utifrån Covid-19 är framtagen för förbundet och uppdateras löpande. Ledningsgruppen inklusive övriga nyckelpersoner i förbundet har daglig avstämning med anledning av Covid-19.

## Förväntad utveckling avseende verksamhet och ekonomi

Rekrytering av nya uppdragstagare och vidareutbildning av befintliga sker löpande för att möta kundernas förväntade tolkbehov. Förbundet har en ständig utmaning i att attrahera och rekrytera lämpliga kandidater till tolkyrket. Senaste året har dock fler etablerade och redan utbildade tolkar sökt sig till förbundet vilket medfört ett större fokus på kompetensutveckling. Under andra halvan av 2019 och början av 2020 har en bemanningsförändring skett i teamet som arbetar med rekrytering och utbildningssamordning av uppdragstagare. En översyn av arbetet kopplat till kompetensförsörjning av uppdragstagare pågår och förväntas under 2020 utveckla olika processer men också öka digitaliseringen av arbetet.

Förbundet har under senaste åren erbjudit distanstolkning via telefon och skärm. Efter införandet av ett nytt verksamhetssystem förväntas användarvänligheten för skärmtolkning att öka, för såväl kund som tolk. Som ett led i förbundets hållbarhet är målet att distanstolkningen ska öka under 2020.

Senaste årets mer intensifierade arbete med kund och varumärke ledde bland annat till att en enkät skickades ut till förbundets alla kunder innan sommaren. Resultatet av denna enkät har bland annat lett till fler kundbesök och att förbundets kunder under hösten bjöds in till frukostmöten för dialog och information om tolkanvändande. Då dessa aktiviteter föll väl ut har ytterligare frukostmöten bokats in under våren 2020. Under 2020 planeras även digitala informations- och dialogmöten med kund. Ett arbete har även påbörjats för att på sikt kunna erbjuda förbundets kunder olika informationsfilmer gällande tolkanvändande.

Under 2019 har förberedelser för implementering och driftsättning av nytt verksamhetssystem pågått. Det nya systemet är planerat att driftsättas i maj 2020. Införandet av nytt verksamhetssystem förväntas medföra ökad digitalisering och automatisering av förmedlingsarbetet vilket även kan komma att ställa andra kompetenskrav på förbundets tolkförmedlare.

Upphandling av ännu ett verksamhetskritiskt system påbörjades under hösten 2019. Nytt avtal för telefoni- och kommunikationslösning väntas tecknas under 2020. Nuvarande avtal löper ut i mitten av 2020.

Under hösten 2019 har förbundets kvalitetsarbete fortgått i enlighet med FR2000. Då arbetet har varit avsevärt mer omfattande än förväntat och förbundets kvalitetsambitioner är höga, har kvalitetsarbetet tillåtits få ta tid. Ambitionen är nu att certifiera förbundet under 2020. Det systematiska arbetsmiljöarbetet fortgår och genomsyrar hela organisationen.

Förbundet kommer under 2020 börja använda ett nytt digitalt, AI-uppbyggt, arbetsmiljöverktyg, som möjliggör att löpande mäta hur organisationen mår i syfte att maximera engagemanget på arbetsplatsen. Detta verktyg kommer även att årligen kunna mäta HME, det vill säga hållbart medarbetarengagemang, vilket tidigare mättes genom en traditionell medarbetarenkät vartannat år.

## Utveckling av verksamheten över tid

Utvecklingen av flyktingsituationen i världen är svår att förutse men behovet av tolk förväntas ändå inom de närmaste åren vara i likvärdig nivå med nuvarande behov. Språktolkens roll och utbudet av språktolktjänster förväntas dock förändras under de närmaste åren. Bland annat tros detta bero på regeringens tolkutredning och den allmänna politiska debatten om rättigheten till tolk, men också på de offentliga verksamheternas besparingskrav, det minskade intresset för tolkyrket och inte minst den digitala utvecklingen.

Förbundet arbetar redan idag med ökad digitalisering och utveckling av befintliga tolktjänster. Bland annat görs detta för att effektivare kunna nyttja den faktiska tolktiden men också utifrån såväl kostnadsmedvetenhet som miljöperspektiv. Under de närmaste åren förväntas förbundet komplettera sina nuvarande tolktjänster med mer digitala alternativ. Distanstolkning förväntas över tid i större utsträckning användas av förbundets kunder.

Förbundet bedriver utöver tolkförmedling även viss översättningsverksamhet. Då översättning inte är en del av förbundets uppdrag har denna verksamhet bedrivits i mycket ringa omfattning på grund av svårigheter med kvalitetssäkring. Verksamheten bedöms sedan ett år tillbaka kvalitativt stabil vilket innebär att målsättningen nu är att under närmaste åren utveckla verksamheten.

Ett nytt verksamhetssystem planeras att driftsättas under 2020 vilket medför en ökad digitalisering i förmedlingsarbetet. Detta kommer över tid förändra förmedlarrollen och kompetensbehovet i förbundet.

## **Förbundets investeringsverksamhet**

I maj 2019 skrevs avtal med ny leverantör för nytt verksamhetssystem. Investeringsbudgeten är 11 mkr och då driftsättning kommer ske under 2020 har inga avskrivningar skett under året.

I samband med att kansli och förmedlingsverksamheten i Göteborg i juni flyttade till nya mer ändamålsenliga lokaler gjordes en översyn av inventarierna. Större delen av kontorets inventarier återanvändes på förbundets olika kontor. Komplettering och anpassning skedde också av befintliga inventarier. Den nya utbildningssalen i Göteborg möblerades dock upp med nya inventarier. En ej budgeterad investering på 0,4 mkr har därmed gjorts och avskrivningarna påbörjades under september. Inventarierna skrivs av på fem år.

## **Ekonomi**

I enlighet med förbundsordningen ska förbundets årliga kostnader minst täckas av årets intäkter. Ett av de övergripande verksamhetsmålen är att verksamheten ska vara kostnadseffektiv. Intäkter fås genom förmedling av tolktjänster och förbundets största kostnader är arvoden till tolkar kopplat till tolkuppdrag. Den totala kostnaden för arvoden och de totala intäkterna är beroende av hur många tolktjänster som utförs. Förbundet ska debitera medlemmarna för utförda tjänster enligt självkostnadsprincipen.

Tolkförmedling Väst har en checkkredit hos bank på 10 mkr.

Andelskapitalet är beräknat på medlemmarnas invånarantal och uppgår till totalt 3 mkr.

## **Likviditet**

I samband med att direktionen godkände 2018 års årsredovisning beslutades också att en återbetalning till medlemmarna skulle ske. Beslutet innefattade även en höjning av lägsta nivå på eget kapital från 20 mkr till 22 mkr samt en utbetalning på 4 676 tkr. Förbundet har haft en god likviditet under hela 2019 och den checkkredit som finns på 10 mkr har inte nyttjats.

## **Mål för god ekonomisk hushållning**

I enlighet med kommunallagen ska förbundet ha en god ekonomisk hushållning i sin verksamhet. Verksamheten ska genomsyras av en god ekonomisk hushållning både i ett kort- och i ett långsiktigt perspektiv. Kännetecken för detta är bland annat att de löpande intäkterna täcker de löpande kostnaderna och att resultatet, sett över en längre period, är positivt.

Direktionen har fastslagit följande finansiella mål rörande god ekonomisk hushållning:

- Den löpande verksamheten ska visa ett positivt resultat
- Checkkrediten ska ej nyttjas

Den löpande verksamheten visar ett positivt resultat och likviditeten har varit god vilket innebär att checkkrediten inte nyttjats.

## Utvärdering av ekonomisk ställning

Förbundet finansieras av intäkter från de tjänster som medlemmarna köper enligt självkostnadsprincipen. Sedan start har förbundet byggt upp ett stabilt eget kapital. Det ekonomiska överskottet tillsammans med medlemsandelarna är förbundets likvida medel.

Direktionen har fastställt att lägsta nivå på eget kapital ska vara 22 mkr. Efter att direktionen beslutat att godkänna årsrapporten beslutas även om eventuell återbetalning ska ske av eget kapital till förbundsmedlemmarna. Ett eget kapital om minst 27 mkr krävs för att en återbetalning ska bli aktuell. För eventuell återbetalning av eget kapital och utbetalningar kopplat till pågående investering kan förbundets checkkredit komma att nyttjas varpå den är beslutad att finnas kvar.

Sedan driftstarten 2013 har likviditeten varit god och alla investeringar har klarats med egna medel. Det överskott som genererats i förbundet gör att den ekonomiska ställningen är god.

## Utfall i förhållande till budget

### Bakgrund till budget

Budget 2019 är planerad utifrån rådande förutsättningar våren 2018 samt utfallet av 2017. Budgeten är därefter lagd utifrån medlemmarnas beräknade behov om 345 000 uppdrag samt att förbundet skulle nå ett nollresultat. För en budget i balans bedömdes en prishöjning på 2,5 % nödvändig.

### Utfall

Efterfrågan av tolktjänster var något högre än budgeterat. Utfallet blev drygt 347 000 uppdrag, vilket är ca 2 000 fler uppdrag än budgeterat. Att medlemmarna under året i större utsträckning lojalt köpt tolktjänster från förbundet bedöms vara den största anledningen till det positiva utfallet. Resultatet för 2019 blev knappt 5,9 mkr att jämföra med budgeterat nollresultat.

Försäljningsintäkter och kostnader för uppdragstagare är de utfall som har störst avvikelse mot budget. Detta är bland annat ett resultat av fler utförda tolkuppdrag samt att andelen uppdrag som utfördes av tolkar på en såväl högre arvodes- som prisnivå har ökat ytterligare jämfört med föregående år.

Då intresset och engagemanget från medlemsorganisationernas politiska representanter är stort för förbundet närvarar ofta såväl ledamot som ersättare på förbundets direktionmöten. Detta har resulterat i att kostnaderna för direktionen är högre än budgeterat. Utfallet för personalkostnaderna är däremot lägre än budgeterat och främst beror avvikelsen på att förbundet haft en lägre bemanning under året. Återbesättning av vakanta tjänster har skett med viss restriktivitet i avvaktan på införande av nytt verksamhetssystem.

Förbundets utfall för tolkutbildning är drygt 800 000 kronor lägre än budgeterat. Avvikelsen beror på minskat utbildningsbehov då redan utbildade tolkar söker sig till förbundet och att färre potentiella tolkspiranter med tillräcklig kompetens generellt söker sig till yrket. Bemanningen har

också varit kraftigt reducerad i teamet som arbetar med rekrytering och utbildning av tolkar i förbundet.

De tidigare kontoren i Trollhättan och Uddevalla har slagits samman och återfinns numera i en gemensam lokal i Trollhättan. Kontoret i Göteborg, som innefattar såväl förbundets kansli som den största förmedlingsverksamheten, har flyttat till mer ändamålsenliga lokaler. Detta har resulterat i en ökad hyra och därmed en planerad budgetavvikelse kopplat till förbundets lokalkostnader.

Utfallet kopplat till IT-kostnader blev högre än budgeterat. Avvikelsen beror på det fördyrade avtalet med nuvarande leverantör av verksamhetssystem.

Även kostnader kopplat till konsulttjänster avviker mot budget. Dessa är bland annat relaterade till konsultarvode avseende överklagan och införande av nytt verksamhetssystem. Framtagande av förbundets nya tillgänglighetsanpassade webbplats har också medfört konsultkostnader som påverkat budgetavvikelsen. Ytterligare en del av avvikelsen förklaras genom att en arbetsmiljörelaterad insats för samtliga medarbetare i förbundet genomfördes under våren.

Driftsättningen för nytt verksamhetssystem har på grund av den utdragna upphandlingsprocessen ej skett enligt plan under 2019. Driftsättningen är därmed framflyttad till våren 2020. Avskrivningar kopplat till investering av nytt verksamhetssystem har därför uteblivit under 2019 vilket resulterar i en budgetavvikelse. Avskrivningar för ej budgeterat möbelinköp i samband med nya lokaler har däremot belastat budgeten för avskrivningar med 24 tkr.

INTÄKTER	Utfall 2019	Budget 2019
Förmedlingstjänster	219 946	205 448
Övriga intäkter	424	
<b>Summering</b>	<b>220 370</b>	<b>205 448</b>
KOSTNADER		
Direktionskostnader	1 053	975
Personalkostnader	29 525	30 851
Arvoden och ersättningar tolkar	171 542	161 453
Tolkutbildning	755	1 600
Lokalkostnader	3 568	3 105
Hyra IT-utrustn, IT-program, licenser	3 529	3 200
Inventarier, förbrukningsmaterial	384	374
Administrativa, IT- konsulttjänster, jouravtal	4 092	3 350
Finansiella kostnader	55	540
<b>Summering</b>	<b>214 503</b>	<b>205 448</b>
RESULTAT		
	<b>5 867</b>	<b>0</b>

Tabell 5 Utfall mot budget 2019

## **Driftsredovisning**

Driftsredovisningen redovisas totalt för förbundet då styrningen av verksamhet sker på en total förbundsövergripande nivå. Kostnader kopplat till respektive verksamhetsort finns utfördelad, dock ligger de övergripande kostnaderna budgeterat centralt.

## **Balanskrav utifrån årsresultat**

Balanskravet uppfylls 2019. Inga underskott finns att återställa från tidigare år.



## Resultaträkning

Förbundets årliga kostnader ska minst täckas av årets intäkter. Förbundet debiterar medlemmarna för utförda tjänster enligt självkostnadsprincipen. Om årets kostnader inte täcks ska finansieringen av underskottet fördelas mellan medlemmarna i förhållande till medlemmens andel av andelskapitalet.

### Resultaträkning

Belopp i tkr	Not	2019-01-01 2019-12-31	2018-01-01 2018-12-31
Verksamhetens intäkter	1	220 370	203 940
Verksamhetens kostnader	2	-214 448	-198 506
Avskrivningar	3	-24	-104
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>		<b>5 898</b>	<b>5 330</b>
Finansiella intäkter	4	7	2
Finansiella kostnader	5	-38	-37
<b>Resultat före extraordinära poster</b>		<b>5 867</b>	<b>5 295</b>
Extraordinära poster		0	0
<b>Årets resultat</b>		<b>5 867</b>	<b>5 295</b>

## Balanskravsavstämning

Belopp i tkr	2019	2018	2017
<b>Årets resultat enligt resultaträkningen</b>	<b>5 867</b>	<b>5 295</b>	<b>79</b>
Minus samtliga realisationsvinster/förluster	0	0	0
Plus sänkning av diskonteringsränta	0	0	0
Plus realisationsvinster som inte står i överensstämmelse med god ekonomisk hushållning	0	0	0
Plus orealiserade förluster i värdepapper	0	0	0
Minus återföring av orealiserade förluster i värdepapper	0	0	0
<b>Årets resultat efter balanskravsjusteringar</b>	<b>5 867</b>	<b>5 295</b>	<b>79</b>
Medel till resultatutjämningsreserv (RUR)	0	0	0
Medel från resultatutjämningsreserv (RUR)	0	0	0
<b>Årets balanskravsresultat</b>	<b>5 867</b>	<b>5 295</b>	<b>79</b>
Balanskravsresultat att reglera	0	0	0

---

## Budgetomslutning

Verksamhetens kostnader	214 448	198 506	186 538
Personal- och direktionskostnader, inkl sociala avgifter	30 578	30 526	28 201
Arvoden och ersättningar till tolkar, inkl sociala avgifter	171 542	156 205	148 092
Nettoinvesteringar	3 031	0	0
Likvida medel 31/12 respektive år	18 273	17 584	12 565

## Resultat

Årets resultat	5 867	5 295	79
Ingående Eget kapital	29 455	24 160	24 081

## Nyckeltal

Kassalikviditet	188 %	191 %	176 %
Soliditet	49 %	48 %	43 %

## Balansräkning

Belopp i tkr

	Not	2019-12-31	2018-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Anläggningstillgångar</b>			
Immateriell anläggningstillgång	6	2 671	0
Inventarier	7	336	0
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>3 007</b>	<b>0</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>			
Fordringar	8	41 160	43 977
Likvida medel	9	18 273	17 584
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>59 433</b>	<b>61 561</b>
<b>Summa tillgångar</b>		<b>62 440</b>	<b>61 561</b>
<b>EGET KAPITAL AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER</b>			
<b>Eget kapital</b>			
Eget kapital	10	22 000	21 381
Andelskapital, medlemskommuner	10 & 12	2 997	2 779
Årets/periodens resultat	10	5 867	5 295
<b>Summa eget kapital</b>		<b>30 864</b>	<b>29 455</b>
<b>Skulder</b>			
Kortfristiga skulder	11	31 576	32 106
<b>Summa skulder</b>		<b>31 576</b>	<b>32 106</b>
<b>Summa eget kapital, avsättningar och skulder</b>		<b>62 440</b>	<b>61 561</b>

## Kassaflödesanalys

Belopp i tkr		2019-01-01	2018-01-01
		2019-12-31	2018-12-31
	Not		
<b>Den löpande verksamheten</b>			
Årets resultat	10	5 867	5 295
Justering för av- och nedskrivning	3	24	104
<i>Medel från verksamheten före förändring av rörelsekapital</i>		5 891	5 399
Minskning kortfristiga fordringar		2 817	-1 010
Minskning kortfristiga skulder		-530	630
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		8 178	5 019
<b>Investeringsverksamheten</b>			
Bruttoinvestering i anläggningstillgångar	6 & 7	-3 031	0
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>		-3 031	0
<b>Finansieringsverksamheten</b>			
Andelskapital	12	218	0
Återbetalning av Eget Kapital	10	-4 676	
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>		-4 458	0
<b>Årets kassaflöde</b>		<b>689</b>	<b>5 019</b>
<b>Likvida medel vid årets början</b>		<b>17 584</b>	<b>12 565</b>
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>18 273</b>	<b>17 584</b>

## Redovisningsprinciper

Årsredovisningen har från och med 2019 upprättats i enlighet med Lag om Kommunal Bokföring och Redovisning, LKBR. Ingående balanser har inte behövt justerats till följd av införandet av LKBR. Tillgångar, avsättningar och skulder har värderats till anskaffningsvärdet om inget annat anges. Intäkter redovisas i den period som tolkuppdragen har utförts och har upptagits till verkligt värde av vad som erhållits eller kommer att erhållas. Intäkter redovisas i den omfattning det är sannolikt att de ekonomiska fördelarna kommer att tillgodogöras av förbundet och intäkterna kan beräknas på ett tillförlitligt sätt.

Fordringar upptas till det lägsta av nominellt värde och det belopp varmed de beräknas inflyta. Intjänande av pensioner inklusive löneskatt bokförs löpande i driftsredovisningen. Avskrivning av inventarier sker på fem år.

## Noter

Belopp i tkr

	2019-01-01	2018-01-01
	2019-12-31	2018-12-31

### Not

#### 1 Verksamhetens intäkter

Förmedlingstjänster	219 946	203 744
Övriga intäkter	424	196
<b>Summa</b>	<b>220 370</b>	<b>203 940</b>

#### 2 Verksamhetens kostnader

Direktionskostnader	784	575
Sociala avgifter direktion	269	192
Personalkostnader	22 713	22 673
Sociala avgifter personal	6 812	7 086
Arvoden och ersättning tolkar	141 236	127 937
Sociala avgifter tolkar	30 306	28 268
Tolkutbildning	755	1 244
Lokalkostnader	3 568	2 966
Dator/IT/telefoni/post	3 529	3 174
Inventarier, förbrukningsmaterial	384	675
Administrativa- och konsulttjänster	4 092	3 716
<b>Summa</b>	<b>214 448</b>	<b>198 506</b>

#### 3 Avskrivningar

Inventarier	24	104
<b>Summa</b>	<b>24</b>	<b>104</b>

#### 4 Finansiella intäkter

Ränteintäkter	7	2
<b>Summa</b>	<b>7</b>	<b>2</b>

#### 5 Finansiella kostnader

Räntekostnad	1	1
Övriga finansiella kostnader	37	36
<b>Summa</b>	<b>38</b>	<b>37</b>

Lånekostnader redovisas i enlighet med huvudmetoden och belastar följaktligen resultatet i den period de hör hemma.

### Anläggningstillgångar

#### 6 Immateriella anläggningstillgångar

Pågående investeringar		
- <i>Nytt verksamhetsystem. Pågående investering under hösten 2019 och våren 2020 med beräknad driftstart maj 2020</i>	2 671	0
<b>Summa</b>	<b>2 671</b>	<b>0</b>

#### 7 Inventarier

Anskaffningsvärde	1 241	1 241
Ackumulerade avskrivningar	-1 241	-1 137
Årets investering	360	
Årets avskrivning	-24	-104
<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>336</b>	<b>0</b>
<b>8 Fordringar</b>		
Kundfordringar	25 217	23 602
Div. kortfristiga fordringar	10	0
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	15 933	20 375
<b>Summa</b>	<b>41 160</b>	<b>43 977</b>
<b>9 Kassa och bank</b>		
Bank	18 273	17 584
<b>Summa</b>	<b>18 273</b>	<b>17 584</b>
<b>10 Allmänt eget kapital</b>		
Balanserat resultat	26 676	21 381
Återbetalning av Eget kapital enligt direktionsbeslut §363	-4 676	0
Andelskapital, medlemskommuner	2 997	2 779
Årets/periodens resultat	5 867	5 295
<b>Summa</b>	<b>30 864</b>	<b>29 455</b>
<b>11 Kortfristiga skulder</b>		
Leverantörsskulder	3 622	1 768
Moms	8 369	7 787
Personalens skatter och avgifter	3 402	3 228
Skulder till anställda	0	1
Upplupna semesterlöner	882	983
Upplupet arvode A-skatt tolkar, inkl sociala avgifter	9 560	11 823
Övriga upplupna kostnader	5 741	6 516
<b>Summa</b>	<b>31 576</b>	<b>32 106</b>
En checkkredit på 10 mnkr finns. Ingen kredit var nyttjad per 31 december 2019.		
<b>12 Andelskapital</b>		
Årets förändring av andelskapital	218	0
Varje medlem i förbundet har andelar motsvarande antalet invånare		
2019 tillkom 12 nya medlemskommuner		
<b>Summa</b>	<b>218</b>	<b>0</b>

**Tolkförmedling Väst, Göteborg 2020-03-27**

Åke Björk  
Ordförande

Christina Abrahamsson  
Vice ordförande

Tolkar med kvalitet

[www.tolkformedlingvast.se](http://www.tolkformedlingvast.se)