

Retningslinjer for bestilling og bruk av tolk i Oslo kommune

Hjemmel: Fastsatt av byrådet 7. november 2024 med hjemmel i lov 6. november 2021 nr. 79 om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven) § 9.

1 Formål

Retningslinjene har som formål å bidra til rettssikkerhet, forsvarlig hjelp og tjenester til personer som ikke kan kommunisere forsvarlig med kommunale organer uten bruk av tolk.

God kommunikasjon er en forutsetning for at den enkelte skal få oppfylt sine rettigheter og plikter og få tilstrekkelig informasjon. Oslo kommune skal bruke tolk i arbeidet med kommunenes innbyggere når dette er nødvendig etter tolkeloven.

Kommunens virksomheter eller private rettssubjekter som treffer enkeltvedtak eller utfører tjenester på vegne av Oslo kommune skal i hver enkelt sak vurdere behovet for tolk, og hvordan en skal gå frem for å gjennomføre samtaler og møter med tolk på en god måte.

Vurderingen av behov for tolk er en skjønnsmessig vurdering hos virksomheten i samråd med brukeren. Virksomhetens medarbeidere som benytter tolk i arbeidet, skal vite hvordan vurderinger knyttet til tolkebruk skal gjøres og dokumenteres.

2 Virkeområde

Retningslinjene gjelder bydeler, etater og virksomheter i Oslo kommune som vurderer om tolk skal brukes, og medarbeidere som bestiller og bruker tolk i gjennomføringen av arbeidet.

Krav om bruk av tolk gjelder også private rettssubjekter som treffer enkeltvedtak eller utfører tjenester på vegne av Oslo kommune. Private barnehager godkjent etter

barnehageloven og private grunnskoler og videregående skoler godkjent etter opplæringslova og privatskolelova omfattes også av retningslinjene.

Den enkelte bydel, etat/virksomhet og private rettssubjekter som treffer enkeltvedtak eller utfører tjenester på vegne av Oslo kommune, skal vurdere behovet for mer spesialiserte rutiner/retningslinjer der særskilte behov gjør dette hensiktsmessig i forhold til disse retningslinjene.

3 Hvem kan brukes som tolk?

Det skal brukes kvalifiserte tolker så langt det er mulig. Kvalifiserte tolker er tolker som er registrert i Nasjonalt tolkeregister som driftes og forvaltes av Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi). Kravet om å bruke kvalifisert tolk kan fravikes når det ikke er forsvarlig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig, når det er nødvendig i nødssituasjoner eller når andre sterke grunner tilsier det. Fram til 31. desember 2026 er det dispensasjon fra kravet om å bruke kvalifisert tolk.

Barn skal ikke brukes til tolking eller annen formidling av informasjon. Unntak kan gjøres når det er nødvendig i nødssituasjoner eller i tilfeller der det ut fra hensynet til barnet og omstendighetene for øvrig må anses forsvarlig.

Egne ansatte med flerspråklig kompetanse skal ikke benyttes som tolk. Bruk av familiemedlemmer eller bekjente som tolk, skal unngås.

4 Situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk

4.1 Lovfestede situasjoner i særlov

Det skal brukes tolk når det følger av lov, jf. tolkeloven § 6 første ledd, første punktum. Hovedregelen er at offentlige organer skal bruke tolk når det følger av lov. Det er i hovedsak domstolene (domstolsloven § 135), politiet (straffeprosessloven § 304), utlendingsforvaltningen (utlendingsloven § 81) og helse- og omsorgssektoren

(pasient- og brukerrettighetsloven § 3-5) som har slike bestemmelser. Sameloven har også språkregler som forutsetter bruk av tolk.

4.2 Situasjoner hvor det ikke er regulering i særlov

I tilfeller der plikt til å bruke tolk ikke er regulert i annen lov, skal kommunale organer bruke tolk når det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste, jf. tolkeloven § 6 første ledd, andre punktum.

Vurderingen skal inkludere om samtalepartene kan kommunisere forsvarlig uten tolk, og på sakens alvorlighet og karakter. Plikten til å bruke tolk vil inntre i prosesser som leder fram til avgjørelser av inngripende karakter, situasjoner der det formidles viktig informasjon til eller fra enkeltpersoner og andre saker med stor betydning for den enkelte. Nedenfor gis angivelser av enkelte situasjoner hvor tolk skal brukes (ikke uttømmende liste).

Innen barnehage og grunnskoleopplæring skal det brukes tolk når individuelle rettigheter eller plikter etter barnehageloven, opplæringslova eller friskoleloven tilsier at det er nødvendig for å ivareta rettssikkerheten.

Innen arbeids- og velferdsforvaltningen skal det brukes tolk ved behandling av søknader etter sosialtjenesteloven §§ 18 og 19 om stønad til livsopphold for personer som ikke er i stand til å forsørge seg selv, og ved midlertidig botilbud etter sosialtjenesteloven § 27. I noen tilfeller vil også generell veiledning hos arbeids- og velferdsforvaltningen kunne kreve bruk av tolk.

Det skal brukes tolk ved avgjørelser som utgjør **enkeltvedtak etter integreringsloven** § 46 andre ledd. Dette gjelder blant annet avgjørelser om tildeling av introduksjonsprogram, introduksjonsstønad og opplæring i norsk og samfunnskunnskap, utarbeidelse av og vesentlig endring i integrerings- og norskplan,

stans av program eller opplæring og trekk i introduksjonsstøtten. Det vil også ofte være nødvendig med tolk ved gjennomføring av kompetansekartlegging og karriereveiledning.

Barnevernstjenesten har plikt til å bruke tolk dersom saksbehandlerne ikke kan kommunisere forsvarlig med parten på norsk eller et annet språk. I vurderingen skal det legges vekt på sakens alvorlighet og karakter. Møter med barnevernet vil ofte ha svært stor betydning for privat part. Det bør derfor være forholdsvis lav terskel for å konkludere med at man har plikt til å bruke tolk. Selv om barnevernstjenesten vurderer at man kan kommunisere forsvarlig på et annet språk enn norsk, bør det vurderes om det likevel skal brukes tolk. Ved tvilstilfeller anbefales det å bestille tolk for sikkerhets skyld, jf. egne rutiner for bruk av tolk i barneverntjenestene i Oslo.

Det skal benyttes kvalifiserte tolker i saker hvor offentlige myndigheter har bekymring om negativ sosial kontroll.

Det skal brukes tolk for å sikre rettssikkerheten til familier som ikke snakker norsk.

4.3 Egne angivelser på situasjoner der det skal brukes tolk

Den enkelte virksomhet bes utarbeide egne angivelser av situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk.

5 Situasjoner der det bør brukes tolk

Utenfor de lovfestede tilfellene som omfattes av en plikt til å bruke tolk, kan manglende bruk av tolk føre til uriktige avgjørelser. Når kommunale organer er i kontakt med personer som ikke kan kommunisere med dem på norsk, bør det brukes tolk. jf. tolkeloven § 6 andre ledd. Relevante momenter i vurderingen skal blant annet være hensynet til personen som ikke kan kommunisere på norsk, hensynet til en kostnadseffektiv og god forvaltning, sakens viktighet og sakens karakter.

6 Kompetanse

Det skal bestilles tolk når brukeren selv uttrykker ønske om tolk, jf. også punkt 4 ovenfor om situasjoner hvor det skal brukes tolk. Utover dette kan den ansatte selv ta avgjørelse om behov for tolk. Hvis språk er en barriere for å informere, veilede og høre brukeren, skal det brukes tolk.

Selv om en bruker kan norsk godt nok til å klare seg i hverdagslivet, kan det oppstå misforståelser i situasjoner der fagspråk brukes. Også de som vanligvis behersker norsk på et høyt nivå, kan oppleve vanskeligheter med språket når de blir syke eller utsatt for stress eller stort press. Er du som ansatt i tvil om brukerens språklige ferdigheter, skal det bestilles tolk.

Når behov er avklart, kan alle medarbeidere ved virksomheten bestille tolk, gjennomføre samtaler/møter som tolkes, dokumentere og melde avvik.

Alle ansatte ved virksomheten som i sin arbeidshverdag kan ha behov for å bruke tolk i samhandling med kommunens innbyggere, bør ha grunnleggende opplæring i bruk av tolk.

Tolkebestiller har ansvar for å følge rutinene som er beskrevet i retningslinjene. I tilfeller der avvik oppstår skal bestiller gi tilbakemelding til sin leder, i henhold til gjeldende retningslinjer for avvikshåndtering i virksomhetens avvikssystem.

7 Rutiner for bestilling av tolk og gjennomføring av tolkesamtaler

7.1 Før bestilling av tolk:

- Behovet for tolk skal identifiseres så tidlig som mulig i samråd med brukeren og eventuelle samarbeidspartnere.
- Språk, dialekt og eventuelle preferanser brukeren har, skal klarlegges.
- Ansvarsfordelingen for bestilling og betaling av tolk i det videre arbeidet skal avklares.

7.2 Ved bestilling av tolk:

- Når et offentlig organ har plikt til å bruke tolk etter tolkeloven § 6 første ledd andre punktum, skal det benyttes en kvalifisert tolk. Det samme gjelder når plikten til å bruke tolk er regulert i annen lov, dersom bruk av tolk er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet, eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste, jf. § 6 første ledd tredje punktum.
- Den beste kvalifiserte tilgjengelige tolken skal bestilles. En kvalifisert tolk oppfyller kravene for oppføring i Nasjonalt tolkeregister.
- Kravet om å bruke kvalifisert tolk kan fravikes når det ikke er forsvarlig å vente på en kvalifisert tolk, i nødssituasjoner eller når andre sterke grunner tilsier det, jf. tolkeloven § 7 andre ledd.
- Tolk kan bestilles fra Oslo tolketjeneste (Velferdsetaten), andre private tolkeformidlere eller direkte fra Nasjonalt tolkeregister. Virksomheten avgjør selv hvor tolk bestilles fra. Ved bruk av tolkeleverandør må det presiseres at virksomheten ønsker tolk med dokumenterte tolkefaglige kvalifikasjoner innenfor kategori A-E i Nasjonalt tolkeregister og den høyest kvalifiserte tilgjengelige tolken. Virksomheten skal utarbeide konkrete oversikter over hvordan bestillingen skal skje.
- Ved behov for tolk for døve, døvblinde og hørselshemmede kan Tolketjenesten i NAV Oslo kontaktes, eller det kan søkes etter tolker for denne målgruppen i Nasjonalt tolkeregister. Det kan også bestilles tolker fra private leverandører som tilbyr denne type tolketjenester.
- Ved bestilling skal det spesifiseres kontaktform (oppmøte, skjerm, telefon, etc.) og antatt varighet for oppdraget.

7.3 Gjennomføring av tolkesamtaler/møter

- Tolkens identifikasjon skal kontrolleres mot navnet i tolkebestillingen.
- Før samtalen skal tolken presentere seg. Det skal spørres om eventuell kjennskap mellom tolken og brukeren for å avklare habilitet. Habilitetsvurderingen skal dokumenteres.
- Nødvendige avklaringer med tolken skal gjøres før møtet, inkludert tolkens behov for pauser, plassering under samtalen og muligheter for tidsutvidelse.
- Tolken skal få kopi av dokumenter som skal refereres til i samtalen. Disse dokumentene, samt eventuelle notater tolken gjør underveis, skal makuleres ved oppdragets slutt.
- Samtalen/konsultasjonen skal starte med en presisering av tolkens rolle, og det skal understrekes at tolken har taushetsplikt.
- Under samtalen skal det brukes klart og tydelig språk. Tolken skal ha mulighet til å tolke korte sekvenser av gangen, og det skal unngås bruk av spesielle faguttrykk så langt det er mulig.
- Samtalepartnere skal henvende seg direkte til hverandre, ikke til tolken.

- Tolken skal kun oversette det som blir sagt, og skal aldri utelate, endre eller tilføye noe. Ved usikkerhet rundt om tolken gjør dette, skal samtalen stoppes for å få en oppklaring.

7.4 Fjerntolkning

Offentlige organer kan bruke fremmøtetolking eller fjerntolking. For å sikre god kvalitet på tolkingen, er det helt nødvendig at det brukes tilfredsstillende tekniske løsninger når tolkingen skjer via telefon eller skjerm. Ved bruk av fjerntolking har virksomheten plikt til å sikre tilfredsstillende tekniske løsninger, opplæring av ansatte, og ivareta personvernet.

Skjermtolking: Bruk skjermtolking både for å høre, men også for å se hverandre.

Non-verbale signaler som kroppsspråk og ansiktsmimikk gir verdifull informasjon som kan lette kommunikasjonen og bidra til å unngå misforståelser.

Telefontolking: Telefontolking bør benyttes til gjennomføring av korte samtaler.

Kommunikasjon: Sett ord på det tolken ikke kan se – det kan være at dere tegner og forklarer noe, eller peker på noe som tolken ikke ser. Bruk klart språk og husk å slippe tolken til for å tolke ofte.

Møteledelse: Ansatte skal være møteleder, styre samtalen og sørge for en felles forståelse av roller og ansvar.

Pauser: Tolking via skjerm er konsentrasjonskrevende for tolken. Ha derfor regelmessige pauser, slik at det ikke oppstår utfordringer med nøyaktigheten og presisjonen i tolkingen.

Tekniske problemer: Avtal på forhånd hva som skal skje hvis forbindelsen brytes, eller det oppstår andre tekniske problemer.

Unngå bruk av telefon- og skjermtolking:

- I situasjoner hvor deltakerne er i en sårbar posisjon.

Eksempler på sensitive temaer:

➤ Barnevern

➤ Dødsbudskap/terminal diagnose

➤ Psykiatri

- I samtaler med personer med nedsatte eller ikke ferdig utviklede kognitive ferdigheter.
- I samtaler med barn.
- I samtaler med mange deltakere.
- I situasjoner hvor det kan være et tillitsproblem, for eksempel ved formidling av informasjon som er negativ for mottakeren.

7.5 Tilbakemeldinger og avvikshåndtering

Etter gjennomføringen av oppdraget skal det gis en kort tilbakemelding til tolken.

Tolken bør også få mulighet til å kommentere hvordan oppdraget gikk og komme med eventuelle forbedringsforslag.

Ved brudd på krav til god tolkeskikk, taushetsplikt, habilitet og kvalifikasjoner skal dette meldes til tolkeformidler og virksomhetsleder. Avviket bør også rapporteres til IMDi, som er nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor og har ansvar for Nasjonalt tolkeregister.

Spesifikke hendelser som utageringer, trusler mot tolken eller tilbakemeldinger fra andre møtedeltakere om tolken av særlig alvorlig karakter, bør meldes til tolkeleverandør for oppfølging.

7.6 Dokumentasjon

All bruk av tolk og vurderinger gjort knyttet til behov for tolk, språk og dialekt, skal dokumenteres i saken. Avvik knyttet til tolkebruk skal dokumenteres i gjeldende dokumentasjonssystem. Dersom brukeren ikke ønsker å benytte tolk, skal dette

dokumenteres og signeres for. Det er viktig at en forsøker å motivere brukeren til å akseptere å bruke tolk.

8 Ikrafttredelse

Retningslinjene trer i kraft fra 1. desember 2024.