

Västmanlands Tolkservice Verksamhetsberättelse 2023

Västmanlands Tolkservice ekonomisk förening

Besöks- och postadress
Sigurdsgatan 21, vån 10
721 30 Västerås
Org. nr: 716454-7262

Telefon: 021-13 13 00
E-post: tolk@vastmanlandstolkservice.se

Hemsida: www.vastmanlandstolkservice.se
Bokningssida: <https://taqsweb.se>

Styrning

Västmanlands Tolkservice (VTS) org.nr. 716454–7262 är en ekonomisk förening och har varit verksam sedan 1993. Medlemmarna är Region Västmanland samt kommunerna Arboga, Fagersta, Hallstahammar, Kungsör, Köping, Sala, Surahammar och Västerås som tillsammans äger VTS. Förmedlingen har sitt kontor i Västerås. Föreningens ändamål är att tillhandahålla tjänster i form av tolk- och översättarservice till föreningens medlemmar. Detta görs genom att kontinuerligt följa medlemmarnas behov av tolkservice och genom rekrytering och kompetensutveckling av tolkar och översättare. Föreningen har en politiskt tillsatt styrelse vars styrelseledamöter är utsedda av medlemmarna. Särskilt utsedda revisorer granskar föreningens verksamhet. Under kalenderåret har sju styrelsemöten, ett ägarmöte och tre föreningsstämmor genomförts.

Ordförande	Mikael Söderlund, Region Västmanland
Vice ordförande	Anna Maria Romlid, Västerås
Ledamot	Barbara Hallström, Hallstahammar
Ledamot	Camilla Runerås, Sala
Ledamot	Ingemar Johansson, Arboga
Ledamot	Arne Nordqvist, Fagersta
Ledamot	Angelica Stigenberg, Kungsör
Ledamot	Niklas Jansson, Köping
Ledamot	Sirpa Lindvall, Surahammar
Suppleant	Yousef Hussein, Fagersta
Suppleant	Marie Forsberg, Köping
Suppleant	Olle Kvarnryd, Sala
Suppleant	Beatrice Granlund, Surahammar
Suppleant	Solveig Nilsson, Västerås
Suppleant	Joakim Öryd, Region Västmanland

Revisorer

Utsedda av Region Västmanland	Rolf Hahre
Utsedd av Västmanlands kommunförbund (VK)	Henrik Östman
Utsedda av årsstämman	Ulf Nygren
Suppleant, utsedd av Region Västmanland	Barbro Hillring
Suppleant, utsedda av VK	Eva Leonardsson
Auktoriserad revisorbyrå	PWC

VTS är FR2000 certifierade, en kravstandard för ledningssystem med fokus på kvalitet, miljö och arbetsmiljö. Standarden utgår från principerna i ISO-standarderna 9001, 14001 och ISO 45001.

VTS är medlemmar i Tolkservicerådet (TSR), en branschorganisation som arbetar för kvalificerad tolkservice.

Verksamhetsåret 2023

Väsentliga händelser under 2023

- Föreningens stadgar har setts över
- Ny styrelse har tillträtt vid årsstämman i maj.
- 71,5 % av de utförda uppdragen har utförts av en tolk med Kammarkollegiets legitimation. 10% av dessa utfördes av en auktoriserad tolk.
- 99,04 % av alla uppdrag har levererats enligt plan.
- 6% färre fakturerade uppdrag jämfört med föregående år.
- 51% av beställningar har bokats digitalt via bokningssidan.

Kunder

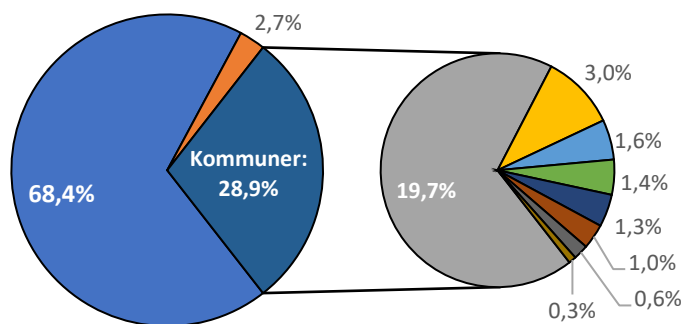
Den 31 december 2023 hade föreningen 693 aktiva medlemskunder. 97,5 % av uppdragen köptes under år 2023 av föreningens medlemmar och 2,5% till externa kunder. Sett till totalt antal fakturerade uppdrag/ tillfällen under året är det en minskning med 6% jämfört med föregående år.

Sett till fakturerade timmar stod Region Västmanland för 68,4 % under året. Antalet fakturerade timmar under 2023 har fördelats enligt följande:

Region Västmanland: 68,4%

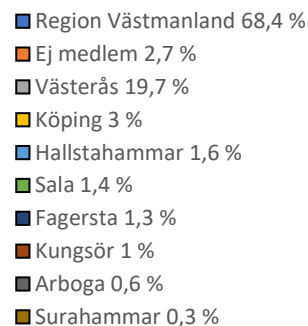
Kommuner i Västmanland: 28,9%

Övriga kunder: 2,7%



Förändring timmar 2023 vs. 2022

Region Västmanland	-4%
Västerås	-7%
Köping	-16%
Hallstahammar	-13%
Sala	-11%
Fagersta	+13%
Kungsör	0%
Arboga	-38%
Surahammar	-29%



Ekonomi

Västmanlands Tolkservice (VTS) har fortsatt att hålla en stabil ekonomi under året. Trots utmaningar på grund av omvärldsfaktorer har en sund ekonomisk bas bibehållits genom att effektivt använda våra resurser för att leverera kvalitativa tjänster och samtidigt upprätthålla en balanserad budget.

Medarbetare

VTS ska vara en attraktiv arbetsplats för tolkar, översättare och förmedlingspersonal.

Tolkar och översättares kompetens och kunskap skapar förutsättningar för rättssäker myndighetsutövning. VTS arbetar aktivt med att säkra nuvarande och framtida kompetenser. En gemensam företagskultur med tydliga värderingar är viktigt för att känna samhörighet och kunna utvecklas i arbetet. Som tolk eller översättare har du inte en arbetsplats där du naturligt träffar kollegor dagligen. Arbetet utförs antingen ute på kunders arbetsplatser eller hemifrån, VTS arbetar därför med att skapa träffpunkter genom olika forum.

VTS arbetar för att anordna föreläsningar och studiebesök vilket ger en möjlighet till att fördjupa sig inom olika arbetsområden där man kan komma att tolka. Det bedrivs ett kontinuerligt arbete för att på olika sätt motivera befintliga tolkar att höja sin kompetens. Under året har handledning, ledd av en psykoterapeut, anordnats vid olika tillfällen. En föreläsning om röstvård har genomförts, då det är våra tolkar viktigaste instrument. En sjukvårdsutbildning för tolkar har anordnats. Kammarkollegiet har varit på plats på VTS kontor för att informera om auktorisation. En mentorsträff har anordnats. Två informationsmöten för tolkar har genomförts under 2023.

Som ett led i utvecklingsarbetet skickades i slutet av 2023 en enkät ut till tolkar. Syftet var att fånga upp hur tolkarna upplever VTS som uppdragsgivare, deras eventuella kompetensutvecklingsbehov samt övrig input för fortsatt verksamhetsutveckling. Totalt inkom 115 svar och generellt var tolkarna positiva. Synpunkter och idéer har beaktats och kommer i mer eller mindre omfattning att påverka verksamheten framöver.

Den årliga undersökningen har besvarats av 115 uppdragstagare:

- 93,8 % Instämmer/instämmer helt att de trivs med sitt arbete som tolk.
- 92,17% Instämmer/instämmer helt att de blir bemötta på ett professionellt sätt av förmedlingen.
- 88,5% Instämmer/instämmer helt att de känner sig uppskattad för sin arbetsinsats som tolk.
- 96,42% Instämmer/instämmer helt att man känner sig uppskattas som tolk.
- Net Promoter Score: 57

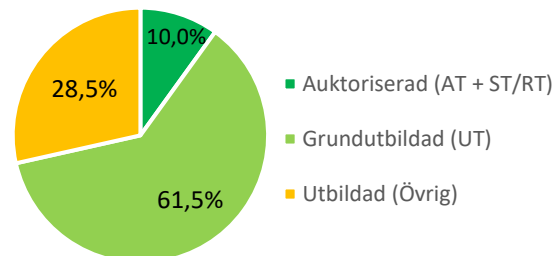
Antalet uppdragstagare, tolkar och översättare, som varit aktiva under 2023 är 317 personer, varav ca. 60 utför uppdrag dagligen.

Under året har förmedlingspersonalen arbetat med förändringar i verksamheten i och med införandet av ett uppdaterat system.

Som ett led i omvärldsbevakning har Artificiell intelligens (AI) och dess relevans inom vår bransch varit centralt i olika forum. Genom att utforska, analysera och diskutera hur AI kan påverka vårt arbete ökar förståelsen för dess potential och hur det kan forma vår framtida verksamhet.

Kvalitet

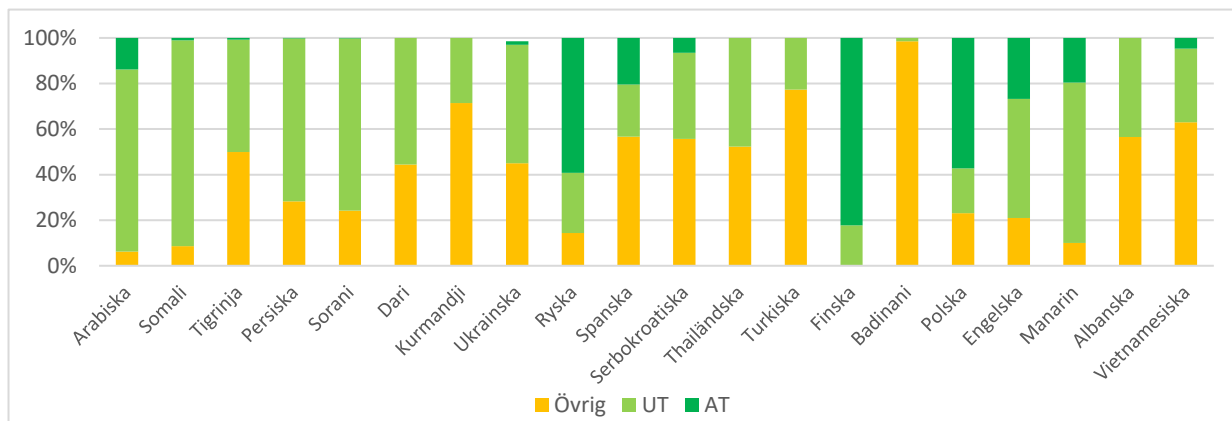
Ett av verksamhetsmålen är att öka antalet uppdrag utförda av tolkar som är auktoriserade eller innehar en nationell tolklegitimation utfärdad av Kammarkollegiet. Under år 2023 utfördes 71,5 % av uppdragen av en från Kammarkollegiet legitimerad tolk, varav 10 % utfördes av auktoriserad tolk. De tolkar som inte innehar Kammarkollegiets nationella tolklegitimation har utbildats antingen i ett äldre utbildningssystem där en validering krävs för att bli legitimerad eller att man genomgått en intern tolkutbildning och genomfört Tolkserverrådets tester.



Kammarkollegiet ansvarar för auktorisation av tolkar och översättare. Det finns omkring 7000 språk i världen och cirka 200 av dem talas i Sverige¹. Möjligheten till auktorisation erbjuds inte i alla språk. Idag finns ca 60 språk listade på Kammarkollegiet över auktoriserade tolkar och translatorer. En uppdragstagare kan vara

¹ Sofia Malmgård, Morena Azbel Schmidt. *Sveriges språkflora Handbok för ett flerspråkigt samhälle*. 2 uppl. Scandbook, Falun 2021

auktoriserad på flera språk. Tillgången på auktoriserade tolkar är begränsad och inte likställd med vilka språk som efterfrågas mest. Av VTS uppdragstagare är 61 auktoriserade tolkar och 33 är auktoriserade translatorer. Av de auktoriserade tolkarna innehar 20 tolkar även sjukvårdsauktorisering. Utav de mest efterfrågade språk, arabiska, med totalt 55 tolkar, är endast 4 tolkar auktoriserade varav en med sjukvårdsauktorisering. Somaliska är det näst mest efterfrågade språket och VTS har 23 aktiva somaliska tolkar. Endast två av dessa är auktoriserade tolkar, varav ingen innehar sjukvårdsauktorisering. Procentuellt flest auktoriserade tolkar finns inom språkgruppen finska, ryska och polska.



Som ett led i kvalitetsarbetet skickades i slutet av 2023 en enkät ut till samtliga registrerade kunder. Syftet var att fånga upp hur kunderna upplever VTS tjänster och service.

Den årliga kundundersökningen har besvarats av 1338 personer:

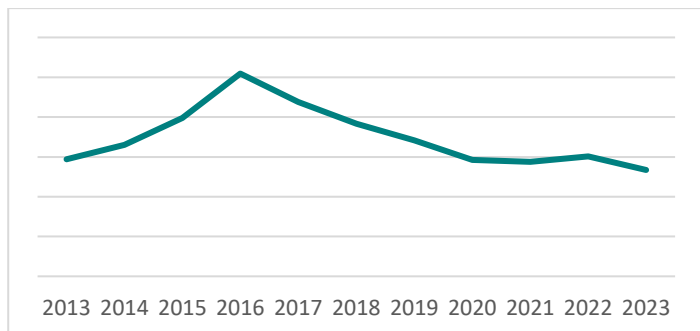
- 95% Instämmer/instämmer helt att de är nöjda med Västmanlands Tolkservice som helhet.
- 82,43% Instämmer/instämmer helt att de kan lita på att tolk- eller översättningstjänsten de beställer blir utförd professionellt och smidigt.
- 96,3% Instämmer/instämmer helt att de upplever gott bemötande.
- Net Promoter Score: 63

Leverans

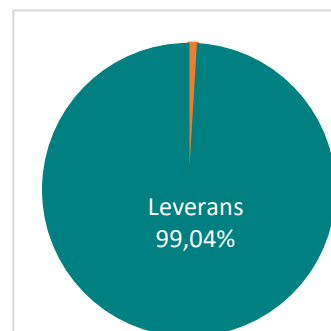
VTS ändamål är att kontinuerligt följa medlemmarnas intresse och behov av tolk- och översättningsservice samt säkerställa tolktjänster av hög kvalitet.

Prognos och budget för 2023 var beräknad till samma volym sett till debiterade tolktimmar som föregående år, med en eventuell minskning på 1–2%. Den totala volymen för fakturerade tolkuppsdrag under år 2023 blev 6 % färre än föregående år.

Leveransgraden för beställda tolkuppsdrag under 2023 var ca 99 %. Under 2023 bokades 12,2 % av samtliga beställningar samma dag, dvs. akuta uppdrag.



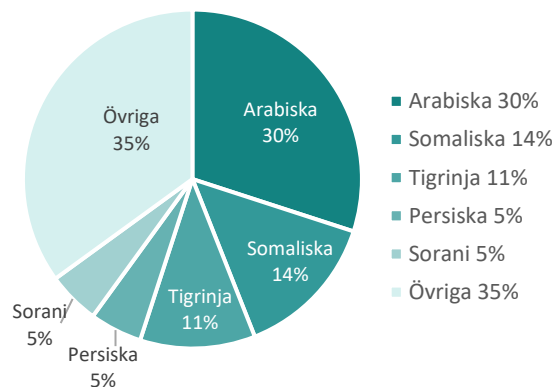
Fakturerade timmar per år



Tillsättningsgrad

Under 2023 utfördes 193 översättningsuppdrag av VTS. Detta är 55 stycken uppdrag eller 28% färre uppdrag än år 2022. 92 av 193 uppdrag beställdes av medlemskommunerna, vilket motsvarar 48% av uppdragen. 77 av 193 uppdrag är kopplade till Region Västmanlands olika verksamheter, vilket motsvarar 40% av uppdragen. Under året har översättningar utförts på 20 olika språk. Svenska är det vanligaste källspråket, det vill säga att översättningarna görs från svenska till andra språk. Under år 2023 utfördes 147 uppdrag med svenska som källspråk. De språken med flest översättningar från svenska är arabiska, engelska och tigrinja. De största källspråken där översättningar gjorts från annat språk än svenska är arabiska, persiska finska och tigrinja.

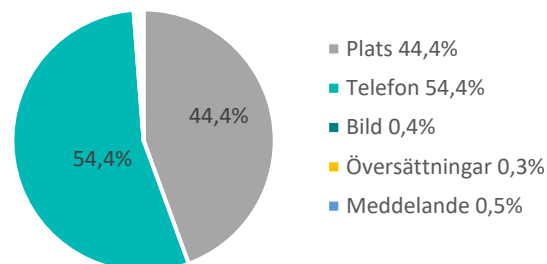
Under 2023 har tolk- och översättningstjänster förmedlats på 84 olika språk. De fem mest efterfrågade språken år 2023 var arabiska, somaliska, tigrinja, persiska och sorani vilka tillsammans motsvarade 65 % av uppdragen.



Hållbarhet

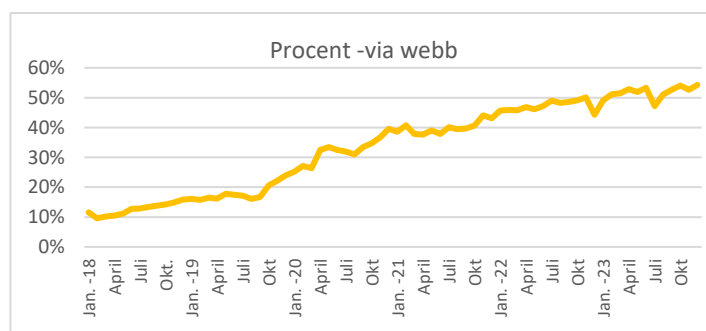
Vi fortsätter att sträva efter hållbarhet och miljöansvar i vår verksamhet. Under året har vi vidtagit flera åtgärder för att minska vår miljöpåverkan genom att arbeta för att minska bilkörning och därmed minskat koldioxidutsläpp. Under år 2023 utfördes 55% av uppdragen via telefon eller skärm.

Skärmtolk erbjuds som ett alternativ till att tolken kommer på plats eller tolkar via telefon. I de fall tolk bokas för att utföra uppdraget på plats hos kund är det centralt för förmedlingen att logistiskt planera tolkarnas dag så effektivt som möjligt genom samplanering av uppdragen. Syftet är att så få resor som möjligt behöver genomföras vilket resulterar i låg miljöpåverkan, lägre kostnad för beställaren och en god beläggning av uppdrag för tolkarna.



Digitalisering

Under år 2023 har arbete pågått med att styra fler kunder till att boka tolk och hämta uppgifter om sin beställning via bokningsidan. Målet för år 2023 var att 53% av alla beställningar ska inkomma digitalt. Arbetet fortsätter för ett digitalt bokningsförfarande.



Verksamhetsmål 2023 och måluppfyllelse

Västmanlands Tolkservice ska ha en pålitlig leverans

Indikator	Utfall 2022	Målvärde 2023	Utfall 2023
99,5 % tillsättning	98,90%	99,50%	99,04%

Västmanlands Tolkservice ska verka för och tillhandahålla utbildade och kvalificerade tolkar

Indikator	Utfall 2022	Målvärde 2023	Utfall 2023
Öka andelen uppdrag tillsatt med tolk med nationell id. (= >80% år 2024)	72%	>78%	71,50%

Västmanlands Tolkservice ska tillhandahålla en effektiv service och verka för att verksamheten utvecklas

Indikator	Utfall 2022	Målvärde 2023	Utfall 2023
Andelen bokningar inkommit via webben ska vara minst 60% år 2024.	46%	53%	51%

Västmanlands Tolkservice ska vara en attraktiv arbetsgivare/ uppdragsgivare

Indikator	Utfall 2022	Målvärde 2023	Utfall 2023
Prevents OSA enkät ska överstiga 70	>75	>70	>75

Västmanlands Tolkservice verksamhet ska ha låg miljöpåverkan.

Indikator	Utfall 2022	Målvärde 2023	Utfall 2023
Distanstolkning ska vara ett fullgott alternativ för att minska bilkörning. Andelen skärmbokningar ska öka. Anges i % av total leverans.	1%	5%	0,40%

Framtida händelser

- Efterfrågan av tolktjänster förväntas minska kommande år.
- Fortsatt arbete med att digitalisera bokningsmottagande.
- Tolkkvalitet: Målsättning år 2024 är att 80% av de genomförda uppdragen ska ha utförts av en tolk med nationell tolklegitimation samt att fler tolkar auktoriserar sig.
- Öka andelen uppdrag som utförs via telefon eller skärm
- Insatser för att fortsätta vara en attraktiv arbetsplats för medarbetare.
- Anordna föreläsningar och samverkan i syfte att skapa jämlika möten med tolk.