§ 636 Budget och verksamhetsplan 2027–2029

Direktionen beslutar att godkänna BUDGET OCH VERKSAMHETSPLAN 2027–2029.

Sammanfattning av ärendet

Budget och verksamhetsplan 2027–2029 beskriver vad som planeras i verksamheten under 2027–2029 samt budget för 2027.

Budget 2027 är lagd utifrån idag gällande förutsättningar inklusive indexuppräkningar. Medlemmarnas behov beräknas till 310 000 uppdrag vilket är mer än vad som tidigare prognoserats och därmed beaktats i förbundets ekonomiska hållbarhetsplanering. Nuvarande täckningsmarginal beräknas vara tillräcklig för nästkommande år. För en budget i balans 2027 bedöms därmed ingen höjning av priserna vara nödvändig.

Förslag till Budget och verksamhetsplan 2027–2029 har, inför beslut, skickats till medlemmarna för samråd. Totalt har 25 svar inkommit, varav Göteborgs Stad har inkommit med följande samrådssynpunkt:

Stadsledningskontoret Göteborgs Stad ser att förbundets budget och verksamhetsplan kan utvecklas ytterligare för ökad kostnadseffektivitet och kvalitet enligt nedan punkter.

- Inom distanstolkning finns flera olika former såsom distanstolkning via skärm, telefon eller i av kunden anvisad lokal via bildtelefoni. Distanstolkning kan också organiseras i större skala genom ett callcenter. Utifrån de effekter som tolkning via distans har på bland annat miljö, ekonomi och kompetens bedömer stadsledningskontoret att mer bör kunna göras för att öka kunskapen och användandet av tolk via distans.

- Kvalitén i genomförda tolkuppdrag är av betydelse för förbundets måluppfyllelse. Utifrån förbundets verksamhetsmål är analys av inkomna klagomål från tolkanvändare av vikt för att kunna utveckla kvalitén i levererade tjänster. En indikator och målvärde avseende inkommande klagomål skulle förbättra bilden av kvalitén i genomförda tolkuppdrag.

- Utifrån bedömningen att antalet asylsökande förväntas minska och att förbundets tjänster är kopplade till omvärldssituationen förefaller prognosen över antal uppdrag fram till 2029 vara i överkant även med nya medlemmar i förbundet. Då det saknas utförliga förklaringar om prognosutfallet försvåras bedömningen av densamma. Stadsledningskontoret anser därför att Tolkförmedling Västs prognoser av kommande tolkbehov kan utvecklas för att möjliggöra för medlemmarnas att bedöma behov och prisnivåer. Ett sätt att utveckla prognoserna är att redovisa olika scenarier.

Förbundet förtydligar utifrån ovan inkomna samrådssynpunkter att kundens, d v s medlemsorganisationen, beställer den typ av tolk som denne själv bedömer lämplig för situationen. Tolkförmedling Väst avgör därmed inte om tolk på plats eller via distans ska användas. Förbundet informerar, såväl i direktkontakt med enskild kund som vid kundträffar och via olika kommunikationskanaler, om distanstolkningens fördelar. Förbundets tolkar finns tillgängliga på plats hos kund alternativt distans och utgår då från sin egen bostad. Att upprätta ett callcenter skulle därmed medföra kraftigt ökade kostnader för förbundet i form av bl a lön för anställda tolkar, fler chefer och utökade lokaler.

Förbundet bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete, inklusive synpunktuppföljning, som säkerställer att verksamheten kontinuerligt utvecklas och möter de krav som ställs av medlemmar, kunder och andra intressenter. Genom ledningssystemet, certifierat enligt ISO standard 9001 (kvalitet) och 45001 (arbetsmiljö), finns en stabil grund för ett enhetligt arbetssätt, tydliga processer och ständiga förbättringar. Riskanalyser är en central del av kvalitetsarbetet, där såväl operativa som strategiska risker löpande identifieras och bedöms. Arbetet kompletteras av årliga internkontroller, internrevision samt månatlig uppföljning nyckeltal. Inkomna synpunkter och eventuella avvikelser hanteras dagligen. Årligen skickas en enkät ut till förbundets ca 4 500 kunder i syfte att mäta kundnöjdheten. Underlaget som inkommer inklusive frisvar används i förbundets systematiska kvalitetsarbete. Tolkförmedling Väst har ett Nöjd-Kund-Index, d v s NKI värde om hela 84 på skalan 1-100, vilket är långt över vad som anses vara ett mycket bra värde. I verksamhetsmålen finns indikatorer avseende pålitlig leverans och kvalité, vilket tillsammans med det systematiska kvalitetsarbetet torde vara tillräckligt.

Behovet av förbundets tjänster har en direkt koppling till den rådande flyktingsituationen och migrationspolitiken. Sedan 2023 har antalet tolkuppdrag minskat. I dagsläget finns inga indikationer på att efterfrågan generellt i samhället kommer att öka utan snarare fortsätta sjunka. Hur nya medlemmar och eventuella omvärldshändelser kommer att påverka efterfrågan på förbundets tjänster över tid är dock svårt att prognostisera, likaså hur AI på sikt kommer påverka efterfrågan på mänsklig tolk. Förbundets prognos kvarstår dock gällande efterfrågan. Då ett allt större intresse för framtida medlemskap i förbundet har signalerats är snarare sannolikheten att förbundet kommer utföra flera uppdrag än prognostiserat de närmaste åren. Olika scenarier kopplat till ovan parametrar presenteras löpande för såväl förbundets presidium som direktion. Att Tolkförmedling Väst skulle kunna ge underlag till förbundets medlemmar för att dessa ska kunna bedöma sina framtida behov av tolk förefaller svårt då behoven styrs av respektive medlems demografiska förutsättningar.

Beslutsunderlag

- Tjänsteutlåtande
- BUDGET OCH VERKSAMHETSPLAN 2027–2029, dnr 26/0015–6

Beslutet skickas till

Förbundsmedlemmarna