

ÅRSREDOVISNING

Dnr 21/0012-2

2021-03-26

Årsredovisning 2020

Tolkförmedling Väst

Organisationsnummer 222000-2972



Innehåll

Inledning	4
Vision.....	5
Ledord.....	5
Förvaltningsberättelse	5
Översikt över verksamhetens utveckling.....	5
Organisation.....	6
Direktionen.....	6
Förbundets verksamhet.....	8
Tolkar och översättare.....	9
Kunder.....	10
Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning.....	11
Ekonomi.....	11
Likviditet.....	11
Utvärdering av ekonomisk ställning.....	11
Händelser av väsentlig betydelse.....	11
Driftsättning av nytt verksamhetssystem.....	11
Winningtemp.....	11
Certifiering enligt FR2000.....	12
Covid-19.....	12
Ökad digitalisering och införande av distansutbildning.....	12
Upphandling telefoniplattform.....	12
Väsentliga händelser efter räkenskapsårets utgång.....	12
Styrning och uppföljning av verksamheten.....	13
Övergripande verksamhetsmål.....	13
Verksamhetsmål 2020 och måluppfyllelse.....	13
Kvalitetsmål.....	13
Arbetsmiljömål.....	14
Miljömål.....	14
God ekonomisk hushållning.....	15
Balanskravsresultat.....	16
Balanskravsavstämning.....	16

Väsentliga personalförhållanden.....	17
Medarbetare	17
Tillsvidare- och visstidsanställda	17
Sysselsättningsgrad	18
Sjukfrånvaro	18
Pensioner	19
Förväntad utveckling.....	19
Omvärld.....	19
Utgångsläge	19
Framtid.....	20
Budget 2021	21
Ekonomisk plan 2021-2023.....	21
Räkenskaper.....	22
Redovisningsprinciper, upplysningar och definitioner	22
Resultaträkning.....	22
Resultaträkning	22
Balansräkning.....	23
Kassaflödesanalys.....	24
Noter	25
Driftsredovisning	27
Utfall i förhållande till budget	27
Bakgrund till budget.....	27
Utfall.....	27
Förbundets investeringsverksamhet.....	28
Investering i nytt verksamhetssystem	28

Inledning

Tolkförmedling Väst är ett kommunalförbund och dess ändamål är att tillgodose medlemmarnas behov¹ av språktolk. Förbundet har tilldelats uppdraget att bedriva språktolkförmedling och är därmed huvudman för verksamheten. Medlemsorganisationernas verksamheter köper samtliga språktolktjänster av Tolkförmedling Väst. Förbundet bedriver även översättningsverksamhet.

Tolkförmedling Väst har varit i drift sedan 1 april 2013 och består av totalt 40 medlemmar; Västra Götalandsregionen samt kommunerna Alingsås, Borås, Bollebygd, 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 offentligrättslig 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.

¹ 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 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.

Vision

Genom att erbjuda kvalitativa språktolktjänster bidrar Tolkförmedling Väst till 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.

Förvaltningsberättelse

Översikt över verksamhetens utveckling

Nedan presenteras en femårsöversikt över förbundets utveckling över tid utifrån ett antal nyckeltal.

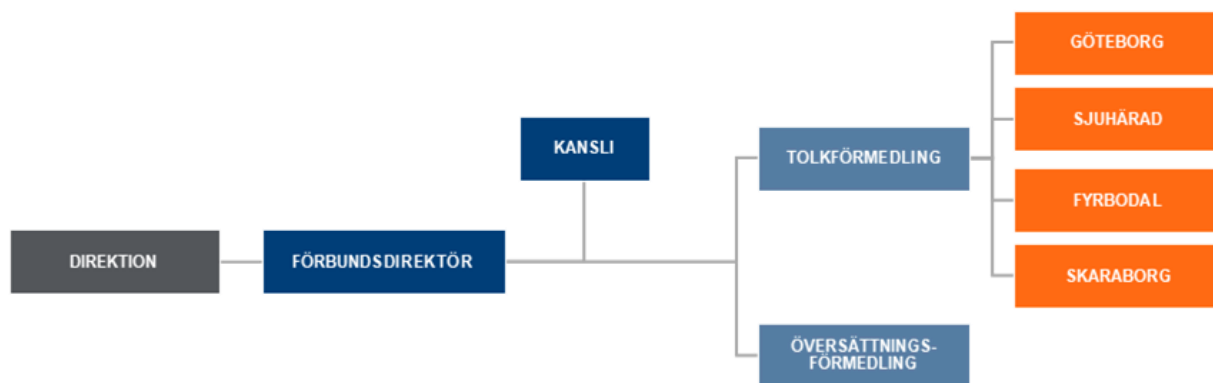
Som en följd av den stora asylvågen 2015-2016 har verksamhetens intäkter och kostnader samt resultat ökat senaste åren. Enligt beräknat, men också till följd av pandemin, har en minskad efterfrågan på tolk skett under 2020. Högst troligt är, oavsett pandemi eller inte, att en minskning fortsätter de närmaste åren då färre sökt asyl i Sverige.

Trots att en stor utbetalning skett avseende investering av nytt verksamhetssystem har soliditeten ökat då ingen återbetalning av eget kapital skett och att resultatet varit positivt.

Förbundet (tkr)	2020	2019	2018	2017	2016
Verksamhetens intäkter	195 487	220 370	203 940	186 901	193 198
Verksamhetens kostnader	-190 985	-214 448	-198 506	-186 538	-190 564
Årets resultat	3 465	5 867	5 295	79	2 344
Soliditet (%)	53 %	49 %	48 %	43 %	42 %
Nettoinvesteringar	10 086	3 031	0	0	0
Långfristig skuld	0	0	0	0	0

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 2 Organisationsschema

Direktionen

Tolkförmedling Väst är ett kommunalförbund med direktion. Direktionens uppdrag regleras i kommunallagen och den förbundsordning som medlemmarna antagit. Direktionen har haft fyra möten under 2020. På grund av den rådande pandemisituationen har årets direktionmöten genomförts på distans.

Förbundets direktion utgjordes 2020-12-31 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

Svante Classon (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
Lars-Göran Svensson (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

Mölnåls 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
Siw Hallbert (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
Christina Nilsson (KD), ersättare

Ulricehamn kommun

Elisabeth Stålbrand (NU²), ledamot
Sebastian Gustavsson (M) ersättare

Vara kommun

Ulf Genitz (C), 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

Förbundets 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 2020 utfört ca 316 000 uppdrag vilket är ca 24 000 färre uppdrag än budgeterat. Det lägre budgetutfallet är relaterat till pandemin och dess påverkan på kundernas verksamheter och därmed deras tolkbehov.

År	Antal utförda uppdrag	Procentuell tillsättning
2020	316 000	99,0 %
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

Tillsättningsgraden av beställda uppdrag har minskat jämfört med föregående år och är nu 99 %. Den lägre tillsättningsgraden är direkt kopplad till det nya verksamhetssystemet som drifstattes 1 juni. Såväl tekniska problem under införandefasen som förändrade tillsättningsprinciper och förmedlingsrutiner har bidragit till den lägre tillsättningsgraden.

² Nya Ulricehamn.

Tolkar och översättare

Den 31 december 2020 hade förbundet 1 204 aktiva tolkar vilket är en ökning om 21 tolkar jämfört med föregående år. Vid samma tidpunkt fanns 94 aktiva översättare, av dessa är 29 även verksamma som tolkar. Totalt är 294 uppdragstagare auktoriserade, av dessa är 225 tolkar. 63 av de auktoriserade tolkarna är även sjukvårdsauktorisade.

År	Tolkar	Översättare	Både tolk och översättare	Auktoriserade uppdragstagare	Sjukvård-auktorisering
2020	1 204	94	29	294	63
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 50 språk för tolkar respektive 30 språk för översättare. Tillgången på auktoriserade tolkar är därmed begränsad.

År	Antal personer som genomfört rekryteringstest	Andel godkända resultat, rekryteringstest	Antal utfärdade kursintyg	Antal personer som genomgått SRHR-utbildning
2020	93	55 %	63	25
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

Förbundet arbetar kontinuerligt med att rekrytera såväl tolkar som översättare. Under 2020 genomförde 93 personer förbundets rekryteringstest, 55 % blev godkända. Antalet personer som genomfört rekryteringstest har minskat jämfört med föregående år vilket bland annat är relaterat till pandemin och begränsningen av fysiska möten. Dock har andelen med godkända resultat ökat vilket hänger samman med höjda krav och därmed en ökad selektering av inkomna ansökningar. Under året har förbundets rekryteringsstrategi ändrats och en mer riktad rekrytering på bristspråk är i fokus. Även under 2020 har fler redan etablerade tolkar sökt sig till förbundet.

Genom förbundets egna utbildnings- och handledningsinsatser för såväl tolkspiranter som erfarna tolkar kvalitetssäkras tolktjänsterna. Bland annat genomgår tolkspiranter en introduktionskurs och erbjuds grundutbildning. Nyregistrerade tolkspiranter har tidigare även erbjudits bredvidgång. På grund av pandemin har detta inte kunnat erbjudas under året.

Under 2020 utfärdades 63 kursintyg till tolkar som genomfört förbundets olika kurser. Jämfört med föregående år är detta en dryg halvering. Minskningen är en direkt effekt av pandemins påverkan på verksamheten då förbundet tvingades att ställa in flera planerade utbildningar och testtillfällen. Tack vare snabb omställning i organisationen kunde den nya utbildningen ”Att tolka i skolan” erbjudas även på distans. Intresset har varit mycket stort och totalt har 51 tolkar genomgått utbildningen under 2020. Utbildningen genomföres på distans första gången i maj och därefter vid flera tillfällen under hösten. Även förbundets introduktionskurs för tolkspiranter

erbjöds på distans i slutet av året. Att insatserna kunnat genomföras på distans har möjliggjort att tolkar och tolkspiranter från ett större geografiskt område har kunnat delta.

Under de senaste åren har fokus lagts på att motivera befintliga tolkar att höja sin kompetens. 30 tolkar har under året höjts till nivå utbildad tolk³ vilket innebär kompetensnivån under auktorisation. Totalt är nu 51 % av förbundets aktiva tolkar på nivå utbildad tolk vilket är en ökning med sju procentenheter jämfört med föregående år. Under 2020 utfördes 63 % av uppdragen av tolkar med denna kompetensnivå.

I samarbete med Kunskapscentrum för sexuell hälsa, Västra Götalandsregionen, samt SRHR-teamet, Göteborgs Stad, erbjuds förbundets aktiva tolkar utbildning i sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter (SRHR). Då flertalet planerade utbildningstillfällen tvingades ställas in på grund av pandemin har endast 25 tolkar genomgått SRHR-utbildningen under året. Planerat var att 60-80 tolkar skulle ha genomgått utbildningen då målsättningen är att alla förbundets aktiva tolkar ska inneha SRHR-kompetens. Förbundet har påbörjat en dialog om att genomföra SRHR-utbildning på distans.

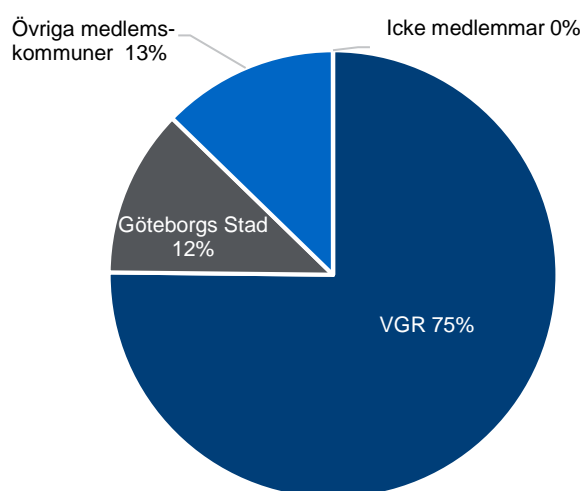
I samarbete med Röda korset planerades under våren vidareutbildning inom specialistpsykiatri avseende sekundär traumatisering för förbundets aktiva tolkar. Även denna utbildningsinsats blev inställd på grund av pandemin, likaså blev den planerade etikkursen inställd.

Under hösten har förbundet inlett dialog med Västra Götalandsregionen för att tillsammans ta fram en distansutbildning i psykisk ohälsa. En dialog har även förts med olika utbildningsaktörer avseende framtida samarbete för validering och grundutbildning.

På grund av pandemin har tolkarna inte kunnat erbjudas några fysiska informationsträffar under året. Däremot har flera digitala informationsträffar genomförts under senare delen av hösten.

Kunder

Varje månad förmedlas uppdrag till ca 1 700 kunder. Den 31 december 2020 hade förbundet 5 696 registrerade medlemskunder. Totalt utförs 99,99 % av samtliga uppdrag hos förbundets medlemmar⁴. Största kunden är Västra Götalandsregionen (VGR), som står för drygt 75 %. VGRs andel har ökat i relation till de övriga medlemmarna vilket sannolikt har en koppling till pandemin. Göteborgs Stad köper knappt hälften av medlemskommunernas totala antal bokade uppdrag.



Figur 3 Fördelning av bokade uppdrag

³ Tidigare utbildningsnivå 1C

⁴ Förbundet utför i ett fåtal akuta situationer tolkuppsdrag till domstol och polis.

Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning

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. Tolk- och översättningstjänster ger förbundets intäkter och de största kostnaderna är relaterade till tolk- och översättningarvoden. Intäkter och kostnader är därmed direkt kopplade till utförda tolk- och översättningsuppdrag. 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

Förbundet har totalt under 2020 haft en god likviditet. Utbetalning av investering av nytt verksamhetssystem har klarats med egna medel. På grund av tekniska problem i det nya verksamhetssystemet, vilket föranlett senarelagda faktureringar och därmed förskjutning av inbetalningar, har dock checkkrediten nyttjats vid tre tillfällen under året.

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, vilket motsvarar ca sex månaders löpande driftskostnader. Efter att direktionen beslutat att godkänna årsrapporten beslutas även om en eventuell återbetalning ska ske av eget kapital till förbundsmedlemmarna. Ett eget kapital om minst 27 mkr krävs för att en återbetalning ska bli aktuell. Det egna kapitalet var över 27 mkr redan i samband med årsbokslutet 2019 men direktionen fattade beslut om att ingen återbetalning skulle ske under 2020 med anledning av pandemin. Nytt beslut tas under 2021. För eventuell återbetalning av eget kapital 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.

Händelser av väsentlig betydelse

Driftsättning av nytt verksamhetssystem

Efter ett års förberedande implementeringsarbete driftsattes det nya verksamhetssystemet 1 juni. Sedan dess har det pågått ett intensivt arbete för att åtgärda bristande funktionalitet i det nya systemet. Vid årets slut fanns fortfarande punkter som ej åtgärdats av leverantören. Införandet av det nya verksamhetssystemet med dess utmaningar har skapat en stor arbetsbelastning i hela organisationen och övriga frågor i förbundet har under året därmed i stor utsträckning fått stå tillbaka.

Winningtemp

I slutet av april infördes Winningtemp; ett digitalt, AI-uppbyggt, arbetsmiljöverktyg som möjliggör att löpande följa arbetsmiljöns utveckling i organisationen. Winningtemp mäter systematiskt engagemanget och måendet hos medarbetarna och ger förbundets chefer underlag för såväl den

dagliga arbetsledningen som organisationens långsiktiga utformning. Verktöget mäter även regelbundet HME, det vill säga hållbart medarbetarengagemang, vilket tidigare mättes genom en traditionell medarbetarenkät vartannat år. I Winningtemp har påverkan på arbetsmiljön i samband med införandet av nytt verksamhetssystem kunnat följas löpande. Tack vare denna fortlöpande temperaturmätning av medarbetarnas engagemang och mående har organisationen snabbt kunna omstruktureras för att motverka långvarig ohälsosam arbetsbelastning.

Certifiering enligt FR2000

I september certifierades Tolkförmedling Väst enligt FR2000 vilket innebär att förbundet nu har ett certifierat ledningssystem. FR2000 standarden innehåller krav på ett integrerat ledningssystem för kvalitet, miljö, arbetsmiljö, brandskydd, kompetensförsörjning och socialt ansvarstagande.

Covid-19

Pandemin har under året påverkat efterfrågan på tolk. I förhållande till budget har 24 000 färre uppdrag utförts under året. Antalet telefontolkningar har ökat markant vilket medfört att tolkarnas resor minskat och deras effektiva tolktid har ökat. Kunderna å sin sida har fått en minskad kostnad för tolkuppsdragen då resekostnaden har uteblivit. Den minskade efterfrågan på tolk och den ökade effektiva tolktiden har också skapat en större konkurrens om uppdragen mellan tolkarna. Detta medförde att en grupp icke-auktoriserade tolkar under sommaren gick samman och offentligt uttryckte sitt missnöje över situationen.

De av förbundets medarbetare som har haft möjlighet, och som så önskat, har under pandemins påverkan arbetat hemifrån. Samtliga möten har sedan mars skett på distans. Flertalet rekryteringar, och större delen av de planerade utbildningsinsatserna för tolkar har ställts in på grund av pandemin. Förbundets samtliga kontor har i olika grad varit stängda för externa besök sedan mars.

Ökad digitalisering och införande av distansutbildning

Under året har ett förändringsarbete avseende metoder och aktiviteter kopplat till rekrytering och utbildning av uppdragstagare pågått. Detta innebär en förenkling och en ökad digitalisering av processerna. På grund av pandemin har arbetet med framtagande av distansutbildning intensifierats och innan sommaren genomfördes den första distansutbildningen för tolkar.

Upphandling telefoniplattform

På grund av pandemin förlängdes befintligt avtal avseende telefoniplattform med ett år. Den påbörjade upphandlingen lades vilande under våren och återupptogs under hösten. Nytt avtal beräknas vara klart under våren 2021.

Väsentliga händelser efter räkenskapsårets utgång

Det finns inga väsentliga händelser efter räkenskapsårets utgång.

Styrning och uppföljning av verksamheten

Övergripande verksamhetsmål

Tolkförmedling Väst ska tillgodose medlemmarnas behov av språktolk och ska vara det självklara valet av förmedling för professionella uppdragstagare. Förbundet ska vara 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 ska

- ha god tillgänglighet vid beställning och likvärdig service till förbundets kunder
- hantera och tillvarata såväl kundernas som uppdragstagarnas synpunkter för verksamhetens kvalitetssäkring och utveckling
- ha en god ekonomisk medvetenhet och arbeta kostnadseffektivt
- arbeta miljömedvetet
- verka för ökad kunskap om tolkanvändande och vikten av professionella språktolkar i samhället.

Måluppfyllelse

Förbundet har till följd av pandemisituationen haft extra god tillgång av tolkar under året och förbundets kunder har fått likvärdig service. Kontinuerligt arbete med inkommande synpunkter har skett under året i syfte att kvalitetssäkra och utveckla verksamheten.

Genom att kontinuerligt, inom förbundet, kommunicera och redovisa verksamhetens ekonomi råder en god ekonomisk medvetenhet. Förbundet arbetar systematiskt med verksamhetsutveckling för att vara kostnadseffektiva.

För att frigöra den effektiva tolktiden samt minska resorna mellan tolkuppdragen arbetar förbundet kontinuerligt med utveckling av distanstolkning. Förbundets tolkar uppmanas att resa kollektivt för att minska miljöpåverkan. Som en följd av pandemin har distanstolkningen ökat markant under året.

För att öka kunskapen om tolkanvändande och vikten av professionella språktolkar i samhället har förbundet under tidigare år såväl deltagit på mässor som besökt kunder. Detta arbete har under 2020 endast kunnat genomföras i mycket ringa omfattning, och då i digital form, på grund av pandemin.

Verksamhetsmål 2020 och måluppfyllelse

Direktionen har fastslagit följande verksamhetsmål:

- Målet uppnått
- Målet ej uppnått

Kvalitetsmål

Tolkförmedling Väst ska ha en pålitlig leverans

Indikator	Utfall 2019	Målvärde 2020	Utfall 2020	
Andel tillsatta beställningar ska uppgå till minst 99 %	99,5 %	≥99 %	99 %	●
Andel tillfällen tolkar kommit sent eller uteblivit från bokade uppdrag ska understiga 1 %	1,2 %	<1 %	0,8 %	●

Tolkförmedling Väst ska tillhandahålla utbildade och kvalificerade tolkar

Indikator	Utfall 2019	Målvärde 2020	Utfall 2020	
Andel hälso- och sjukvårdsuppdrag som utförs av auktoriserade sjukvårdstolkare ska uppgå till minst 5 %.	4,1 %	≥5 %	4,5 %	●
Andel uppdrag som utförs av auktoriserade tolkar ska uppgå till minst 14 %.	14,4 %	≥14 %	20 %	●
Andel uppdrag som utförs av tolkar med utbildningsnivå 1C ⁵ ska uppgå till minst 60 %.	57,6 %	≥60 %	62,6 %	●

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

Indikator	Utfall 2019	Målvärde 2020	Utfall 2020	
Andel beställningar som inkommer via digitala tjänster ska uppgå till minst 50 %.	45,2 %	≥50 %	56 %	●

Arbetsmiljömål

Tolkförmedling Väst ska vara en attraktiv arbetsgivare

Indikatorer	Utfall 2019	Målvärde 2020	Utfall 2020	
Sjukfrånvaron ska understiga 6 %.	6,0 %	<5 %	6,7 %	●
Hållbart medarbetarengagemang (HME) ska överstiga 79	-	>79	75	●

Miljömål

Tolkförmedling Västs verksamhet ska vara långsiktig och hållbar

Indikatorer	Utfall 2019	Målvärde 2020	Utfall 2020	
Tolkning på distans ska utgöra minst 50 % av antal utförda tolkuppdrag.	40,3 %	≥50 %	60,3 %	●

Måluppfyllelse

Andel tillsatta beställningar ska uppgå till minst 99 %.

Under 2020 tillsatte förbundet 99,0 % av antalet inkomna beställningar vilket är en minskning på 0,5 procentenheter jämfört med föregående år. Minskningen beror på tekniska problem under införandefasen av det nya verksamhetssystemet samt förändrade tillsättningsprinciper och förmedlingsrutiner kopplat till det nya verksamhetssystemet. Målet är uppfyllt.

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

Under 2020 var andelen tillfällen då tolkar kom för sent eller uteblev till bokade uppdrag 0,8 % vilket är en minskning på 0,4 procentenheter jämfört med 2019. Pandemin har resulterat i att andelen distansuppdrag ökat markant. I dessa uppdrag är det mer sällan förekommande att tolk kommer sent eller uteblir från uppdrag jämfört med platsuppdrag där yttre omständigheter i större utsträckning påverkar. Målet är uppfyllt.

⁵ Utbildningsnivå 1C för tolk benämns fr o m 2020 som ”utbildad tolk”

Andel hälso- och sjukvårdsuppdrag som utförs av auktoriserade sjukvårdstolkare ska uppgå till minst 5 %. ●

Under 2020 utförde sjukvårdsauktoriserade tolkar 4,5 % av hälso- och sjukvårdsuppdragen vilket är en ökning med 0,4 procentenheter jämfört med föregående år. Låg tillgång på sjukvårdsauktoriserade tolkar i kombination med att antalet sjukvårdsuppdrag fortsatt öka även under 2020 har resulterat i ett lägre utfall än förväntat. Målet är ej uppfyllt.

Andel uppdrag som utförs av auktoriserade tolkar ska uppgå till minst 14 %. ●

Andelen uppdrag som utförts av auktoriserade tolkar har ökat med 5,6 procentenheter jämfört med föregående år och är nu totalt 20 %. Andelen uppdrag som utförts av auktoriserade tolkar har ökat succesivt de senaste åren vilket bland annat beror på att förbundet har fler auktoriserade tolkar att tillgå. Ökning av distanstolkning och att restiden därmed minskat har möjliggjort mer effektiv tolktid vilket också är en bidragande orsak till utfallet. Målet är uppfyllt.

Andel uppdrag som utförs av tolkar med utbildningsnivå 1C⁶ ska uppgå till minst 60 %. ●

Förbundet har under senaste åren medvetet arbetat för att öka andelen tolkar med utbildningsnivå 1C. Under 2020 utfördes 62,6 % av förbundets uppdrag av tolkar på nivå 1C vilket är en ökning med 5 procentenheter jämfört med föregående år. Målet är uppfyllt.

Andel beställningar som inkommer via digitala tjänster ska uppgå till minst 50 %. ●

Efter att förbundet driftsatte det nya verksamhetssystemet har andelen beställningar som inkommer via digitala tjänster ökat markant. Detta är ett resultat av att det nya systemet har en ökad tillgänglighet och är mer användarvänligt. Utfallet för året blev 56 % vilket är en ökning på 10,8 procentenheter från föregående år. Målet är uppfyllt.

Sjukfrånvaron ska understiga 6 %. ●

Sjukfrånvaron har under året ökat 0,7 procentenheter och är för 2020 totalt 6,7 %. Den ökade sjukfrånvaron är sannolikt ett resultat av Folkhälsomyndighetens rekommendationer kopplat till den rådande pandemin. Målet är inte uppfyllt.

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

Under året har distanstolkning ökat med 20 procentenheter vilket innebär att 60,3 % av tolkuppdragen under 2020 utfördes på distans. Förbundet har under senare år aktivt arbetat med att profilera distanstolkningen som en såväl ekonomisk som miljömässig fördelaktig tjänst. Dock har även pandemin bidragit till den stora ökningen av distanstolkning under året. Målet är uppfyllt.

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
- Checkkrediterna ska ej nyttjas

Den löpande verksamheten visar ett positivt resultat och likviditeten har varit god. Dock har checkkrediterna nyttjats vid tre tillfällen under året. Detta på grund av tekniska problem i det nya

⁶ Utbildningsnivå 1C för tolk benämns fr o m 2020 som ”utbildad tolk”

verksamhetssystemet vilket föranlett senarelagda faktureringar och därmed förskjutning av inbetalningar.

Balanskravsresultat

Balanskravet uppfylls 2020. Inga underskott finns att återställa från tidigare år.

Balanskravsavstämning

Belopp i tkr	2020	2019	2018
Årets resultat enligt resultaträkningen	3 465	5 867	5 295
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
Årets resultat efter balanskravsjusteringar	3 465	5 867	5 295
Årets balanskravsresultat	3 465	5 867	5 295
Balanskravsresultat att reglera	0	0	0
<hr/>			
Budgetomslutning			
Verksamhetens kostnader	190 985	214 448	198 506
Personalkostnader egen personal	29 189	30 578	30 526
A-tolkare (ej anställda av kommunalförbundet)	150 430	171 542	156 205
Nettoinvesteringar	10 086	3 031	0
Likvida medel 31/12 respektive år	13 494	18 273	17 584
Resultat			
Årets resultat	3 465	5 867	5 295
Ingående Eget kapital	30 864	29 455	24 160
Nyckeltal			
Kassalikviditet	173 %	188 %	191 %
Soliditet	53 %	49 %	48 %

Väsentliga personalförhållanden

Medarbetare

Under årets arbete med implementeringen av det nya verksamhetssystemet har arbetsprocesser utvecklats och förändrats. Med beaktan av pensionsavgångar och annan naturlig personalavgång har en anpassning av bemanningen utifrån de nya förutsättningarna påbörjats. Den tidigare restriktiva hållningen till nyanställningar inom förmedlingsarbetet har gällt även under 2020.

Ny verksamhetschef för Fyrbodals tillträdde i februari efter att den tidigare verksamhetschefen avslutat sin anställning en månad tidigare. Under mellanperioden var verksamhetschefen för Sjuhärad tillförordnad verksamhetschef även för Fyrbodals.

Under 2020 skedde en total personalomsättning i teamet som arbetar med rekrytering och utbildning av uppdragstagare. Arbetsmetoder och processer har utvecklats och bemanningen är nu 2,0 årsarbetare istället för tidigare 2,75. Under året har behovet av digital utveckling intensifierats vilket medfört att en ny tjänst som digitaliseringsutvecklare inrättats. Tjänsten tillträdde i slutet av året efter intern rekrytering.

Värdegrundsarbetet har fortgått under året i hela organisationen. På varje arbetsplatsträff har samtliga medarbetare deltagit i arbetet genom olika övningar.

På grund av pandemin kunde inte den årliga förbundsgemensamma dagen genomföras enligt plan i december. Förbundets chefer hade istället ett enklare årsavslut med sina medarbetare på respektive kontor.

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.

På grund av pandemin flyttades de centrala avtalsförhandlingarna till senhösten och årets löneöversyn blev därmed senarelagd. Det förarbete som var möjligt gjordes av förbundets chefer och den lokala löneöversynen kunde därmed slutföras så fort det centrala avtalet undertecknats. Detta innebär att förbundets medarbetare fick ny lön i november och retroaktiv lön utbetald innan jul.

Genom det nya arbetsmiljöverktyget Winningtemp mäts nu hållbart medarbetarengagemang (HME) fyra gånger om året istället för som tidigare vartannat år i medarbetarenkät. Systemet infördes i april därför skedde mätningen tre gånger under 2020. HME-resultatet redovisas i stycket om måluppfyllelse.

Tillsvidare- och visstidsanställda

Per den 31 december 2020 hade förbundet 52 tillsvidareanställda arbetstagare, 42 kvinnor respektive 10 män. En av dessa var studieledig, en partiellt tjänstledig och en partiellt föräldraledig. Den största yrkesgruppen inom förbundet är tolkförmedlare.

Totalt har 57 personer varit tillsvidareanställda i förbundet under året vilket motsvarar en personalomsättning om 17,4 %. Personalomsättningen har minskat knappt en procentenhet jämfört med 2019.

Antalet arbetade timmar som förbundets tillsvidareanställda arbetstagare har utfört motsvarar 52,5 årsarbetare (åa) vilket är en minskning om 0,9 åa. Även antalet utförda timmar av såväl timavlönad personal som visstidsanställd personal har minskat med 0,5 åa respektive 2,2 åa. Totalt har antalet

arbetade timmar som utförts inom förbundet under året motsvarat 61,3 åa vilket är 3,5 åa färre jämfört med föregående år. Minskningen av antalet arbetade timmar beror framförallt på vakanser inom flera områden i förbundet men också på grund av att en handfull anställda varit partiellt föräldra- och tjänstlediga under året.

År	Tillsvidare (åa)	Visstid (åa)	Timavlönade (åa)	Totalt (åa)
2020	52,5	7,6	1,1	61,3
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

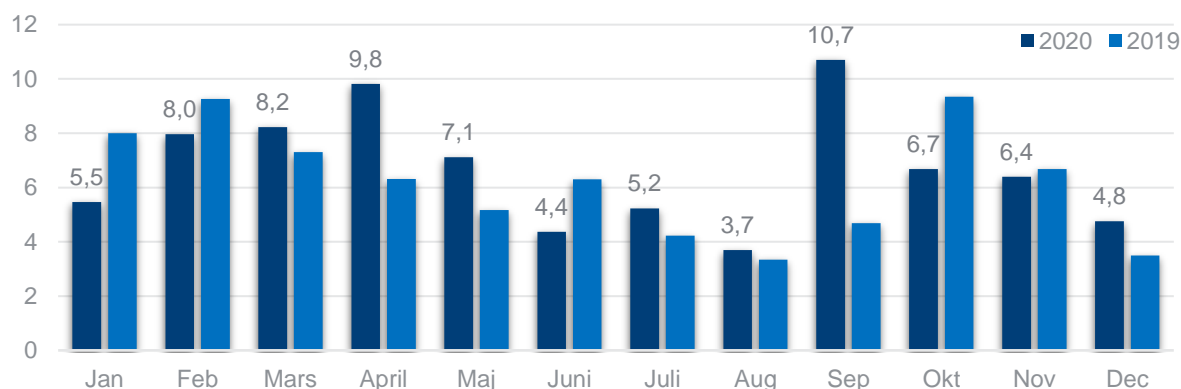
Tabell 4 Faktiskt arbetade timmar omvandlat till årsarbetare

Sysselsättningsgrad

Den genomsnittliga sysselsättningsgraden för de tillsvidareanställda medarbetarna är 98,1 % vilket innebär att sysselsättningsgraden har ökat något jämfört med föregående år. 85,7 % av kvinnorna respektive 100 % av männen arbetar heltid inom förbundet.

Sjukfrånvaro

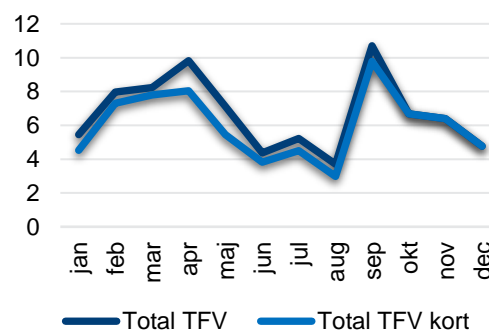
Under årets två första månader var sjukfrånvaron lägre jämfört med föregående år. En ökning syns från och med mars och har en tydlig koppling till Folkhälsomyndighetens rekommendation att vid minsta sjuksymptom stanna hemma.



Figur 4 Sjukfrånvaro i procent 2019-2020

Den totala sjukfrånvaron för 2020 är 6,7 % vilket är en ökning om 0,5 procentenheter jämfört med föregående år. Kvinnornas totala sjukfrånvaro är 7,5 % vilket motsvarar en ökning om 0,7 procentenheter jämfört med föregående år.

Sjukfrånvaron för män särredovisas inte då gruppen är för liten. Andelen långtidssjukfrånvaro (över 60 dagar) har mer än halverats jämfört med föregående år och är nu 11,7 % av den totala sjukfrånvaron. Det finns inga indikationer på arbetsrelaterad sjukfrånvaro och kostnaden för företagshälsovård är i princip obefintlig. Ett fåtal medarbetare har testats positiva för Covid-19.



Figur 5, Sjukfrånvaro %, Total och kort 2020

Ålder	29 år eller yngre	30-49 år	50 år eller äldre
Sjukfrånvaro	3,7 %	5,3 %	8,8 %

Under 2020 har 36 medarbetare nyttjat friskvårdsbidraget vilket är sju personer fler jämfört med föregående år. Den subventionerade massage som tillhandahållits för medarbetarna på kontoret i Göteborg ställdes in under året på grund av pandemin.

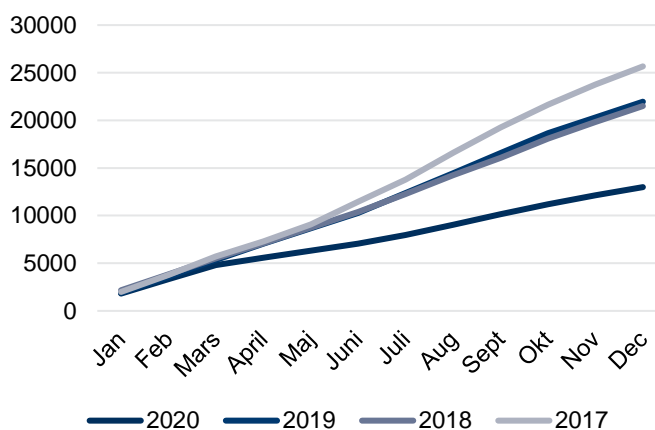
Pensioner

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

Förväntad utveckling

Omvärld

Knappt 13 000 människor sökte asyl under 2020 vilket nästan är en halvering jämfört med föregående år. Flest asylsökande kom från Syrien, Uzbekistan, Irak, Iran och Afghanistan. Jämfört med föregående år har antalet asylsökande minskat vilket är en effekt av pandemisituationen i världen. Kommunmottagandet har jämfört med föregående år nästintill halverats.⁷



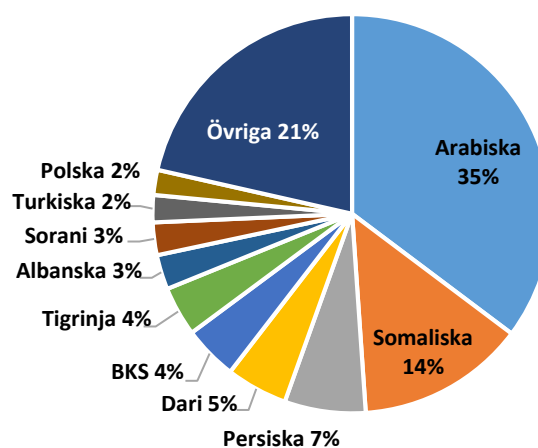
Figur 6 Totalt antal asylsökande, migrationsverket.se 2020-12-31

Utgångsläge

Under 2020 utfördes ca 316 000 uppdrag, vilket var 24 000 färre än budgeterade. Att utfallet blev lägre än beräknat är kopplat till samhällets påverkan av pandemin och därmed den minskade efterfrågan på tolk. I relation till flera andra tolkförmedlingar i landet har förbundet dock haft en god efterfrågan på tolk utifrån rådande pandemisituation.

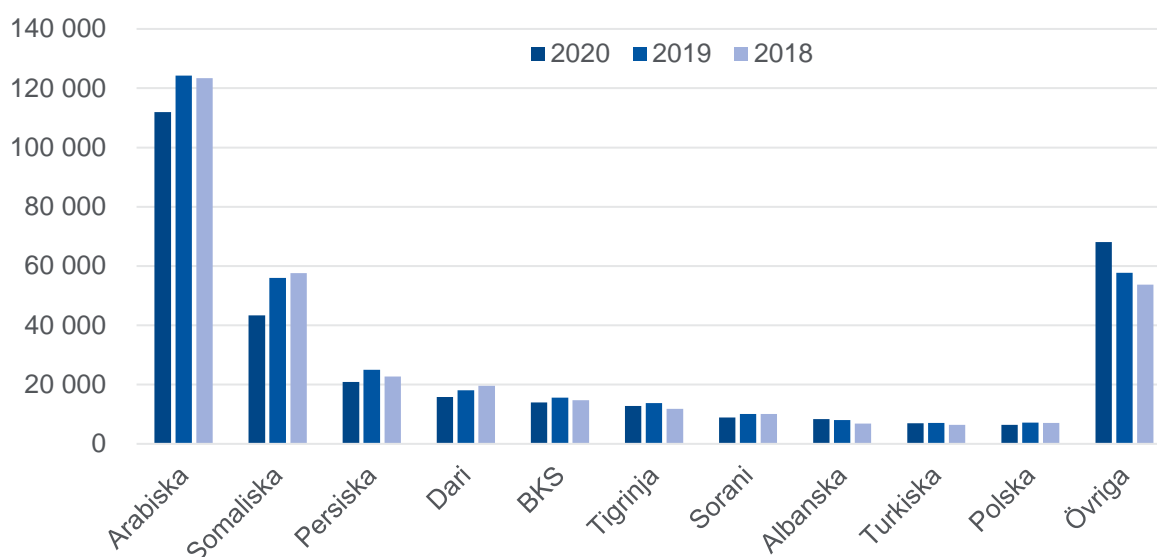
Sedan 2016 har medlemmarnas avtalslojalitet gentemot förbundet följts upp. Den första mätningen visade på en stor variation och toltjänster köptes i mer eller mindre utsträckning av andra leverantörer. Förbundet har under åren som följt aktivt arbetat för att öka avtalslojaliteten. Vid mätningen 2020 hade köp från andra leverantörer minskat med 80 % jämfört med första mätningen.

Arabiska och somaliska var liksom tidigare år även under 2020 de mest efterfrågade språken. Tillsammans motsvarar de cirka 50 % av utförda uppdrag. I de tio största språken utfördes, i jämförelse med föregående år, färre uppdrag undantaget albanska i vilket uppdragen ökade. Under 2020 utfördes tolkuppsdrag på 117 olika språk.



Figur 7 Språkfördelning i relation till varandra 2020

⁷ www.migrationsverket.se



Figur 8 Antal uppdrag 2018-2020

Framtid

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. Med anledning av pandemin har det sedan tidigare påbörjade utvecklingsarbetet avseende rekrytering och utbildning av uppdragstagare intensifierats under året. En första distansutbildning genomfördes under våren 2020. Utvecklingsarbetet har fortlöpt för att under 2021 möjliggöra flera olika utbildningar samt delar av rekryteringsprocessen på distans. Dialog med externa utbildningsaktörer inleddes under 2020 i syfte att kunna samarbeta kring såväl rekrytering som utbildning av tolkar till förbundet.

Förbundet har under senaste åren erbjudit distanstolkning via telefon och skärm. Telefontolkning har varit dominerande men under senaste året har intresset för skärmtolkning tagit fart. Då medlemmarna har olika digitala mötesplattformar i sina verksamheter förbereder förbundet för att under 2021 kunna möta kundernas olika tekniska behov och skärmtolkningen förväntas då öka ytterligare.

Under 2020 har andelen telefonuppdrag ökat markant. En stor anledning till detta bedöms vara pandemin, dock spås att telefonuppdragen inte kommer gå tillbaka till tidigare nivåer även om en minskning förväntas när samhället återgått till ett mer normalläge.

På grund av pandemin har varumärkesarbetet kopplat till kundbesök och deltagande på exempelvis mässor med mera avstannat. Förhoppningsvis kommer detta arbete att kunna återupptas under andra halvan av 2021. Digitala kundmöten erbjuds dock som ett alternativ under pandemin.

Under 2020 påbörjades upphandling av ny telefoniplattform. Driftsättning förväntas ske under sommaren 2021. I samband med införande av ny telefoniplattform kommer även förbundet att implementera Microsoft 365 och därmed gå från Skype till Teams.

Budget 2021

Budget 2021 är lagd utifrån idag gällande förutsättningar och efter samråd med förbundets medlemmar. Medlemmarnas behov beräknas till ca 325 000 uppdrag för 2021. För en budget i balans bedöms prisjusteringen för 2021 resultera i en snitthöjning om 2,6 %.

Budget 2021	(tkr)
Verksamhetens intäkter	216 000
Verksamhetens kostnader	216 000
Årets resultat	0

Ekonomisk plan 2021-2023

Budget, (tkr)	2021	2022	2023
Intäkter	216 000	220 000	224 000
Kostnader	216 000	220 000	224 000
Budgeterat resultat	0	0	0

Räkenskaper

Redovisningsprinciper, upplysningar och definitioner

Årsredovisningen har upprättats i enlighet med Lagen om kommunal redovisning (LKBR) samt rekommendationer från Rådet för kommunal redovisning. Redovisningsprinciperna är oförändrade sedan föregående årsredovisning. 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 och avskrivningar av nytt verksamhetssystem sker på åtta år vilket motsvarar avtalsperioden för drift och support av det nya verksamhetssystemet.

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	Budget 2020	2020	2019
Verksamhetens intäkter	1	221 000	195 487	220 370
Verksamhetens kostnader	2	-219 515	-190 985	-214 448
Avskrivningar	3	-1 435	-1 002	-24
Verksamhetens nettokostnader		50	3 500	5 898
Finansiella intäkter	4	5	2	7
Finansiella kostnader	5	-55	-37	-38
Resultat före extraordinära poster		0	3 465	5 867
Extraordinära poster		0	0	0
Årets resultat		0	3 465	5 867

Balansräkning

Belopp i tkr	Not	2020	2019
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Immateriell anläggningstillgång	6	11 827	2 671
Inventarier	7	264	336
Summa anläggningstillgångar		12 091	3 007
Omsättningstillgångar			
Fordringar	8	39 478	41 160
Likvida medel	9	13 494	18 273
Summa omsättningstillgångar		52 972	59 433
Summa tillgångar		65 063	62 440
EGET KAPITAL, AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER			
Eget kapital			
Eget kapital	10	27 867	22 000
Andelskapital, medlemskommuner	10 & 12	2 997	2 997
Årets/periodens resultat	10	3 465	5 867
Summa eget kapital		34 329	30 864
Skulder			
Kortfristiga skulder	11	30 734	31 576
Summa skulder		30 734	31 576
Summa eget kapital, avsättningar och skulder		65 063	62 440

Kassaflödesanalys

Belopp i tkr		2020	2019
	Not		
Den löpande verksamheten			
Årets resultat	10	3 465	5 867
Justering för av- och nedskrivning	3	1 002	24
<i>Medel från verksamheten före förändring av rörelsekapital</i>		<i>4 467</i>	<i>5 891</i>
Minskning kortfristiga fordringar		1 682	2 817
Minskning kortfristiga skulder		-842	-530
Kassaflöde från den löpande verksamheten		5 307	8 178
Investeringsverksamheten			
Bruttoinvestering i anläggningstillgångar	6 & 7	-10 086	-3 031
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-10 086	-3 031
Finansieringsverksamheten			
Andelskapital	12	0	218
Återbetalning av Eget Kapital	10	0	-4 676
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		0	-4 458
Årets kassaflöde		-4 779	689
Likvida medel vid årets början		18 273	17 584
Likvida medel vid årets slut		13 494	18 273

Noter

Belopp i tkr

	2020	2019
Not		
1 Verksamhetens intäkter		
Förmedlingstjänster	195 300	219 946
Ersättning för höga sjuklönekostnader i samband med pandemin	171	0
Övriga intäkter	16	424
Summa	195 487	220 370
2 Verksamhetens kostnader		
Direktionskostnader	387	784
Sociala avgifter direktion	152	269
Personalkostnader	21 810	22 713
Sociala avgifter personal	6 840	6 812
Arvoden och ersättning tolkar	124 662	141 236
Sociala avgifter tolkar	25 768	30 306
Tolkutbildning	395	755
Lokalkostnader	3 573	3 568
Dator/IT/telefoni/post	3 432	3 529
Inventarier, förbrukningsmaterial	277	384
Administrativa- och konsulttjänster	3 579	3 971
Summa	190 875	214 327
Ersättning för revisorer		
Revisionsuppdraget, sakkunniga	110	97
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget, sakkunniga	0	14
Skatterådgivning	0	10
Övriga tjänster	0	0
Summa	110	121
3 Avskrivningar		
Inventarier	1 002	24
Summa	1 002	24
4 Finansiella intäkter		
Ränteintäkter	2	7
Summa	2	7
5 Finansiella kostnader		
Räntekostnad	0	1
Övriga finansiella kostnader	37	37
Summa	37	38

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

6 Immateriella anläggningstillgångar

Pågående investeringar		
- <i>Nytt verksamhetsystem</i>	2 671	2 671
Omklassificering	-2 671	0
Summa	0	2 671
Anskaffningsvärde	0	0
Ackumulerade avskrivningar	0	0
Årets investering	10 086	0
Omklassificering från pågående investering	2 671	0
Årets avskrivning	-930	0
Utgående bokfört värde	11 827	0

7 Inventarier

Anskaffningsvärde	1 601	1 241
Ackumulerade avskrivningar	-1 265	-1 241
Årets investering	0	360
Årets avskrivning	-72	-24
Utgående bokfört värde	264	336

8 Fordringar

Kundfordringar	23 973	25 217
Div. kortfristiga fordringar	0	10
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	15 505	15 933
Summa	39 478	41 160

9 Kassa och bank

Bank	13 494	18 273
Summa	13 494	18 273

10 Allmänt eget kapital

Balanserat resultat	27 867	26 676
Återbetalning av Eget kapital enligt direktionsbeslut §363	0	-4 676
Andelskapital, medlemskommuner	2 997	2 997
Årets/periodens resultat	3 465	5 867
Summa	34 329	30 864

11 Kortfristiga skulder

Leverantörsskulder	2 617	3 622
Moms	7 907	8 369
Personalens skatter och avgifter	6 575	6 719
Skulder till anställda	0	0
Upplupna semesterlöner	1 059	882

26 (30)

Upplupet tolkkostnader inkl. sociala avgifter	12 450	11 887
Övriga upplupna kostnader	126	97
Summa	30 734	31 576

En checkkredit på 10 mnkr finns. Ingen kredit var nyttjad per 31 december 2020.

12 Andelskapital

Årets förändring av andelskapital	0	218
Varje medlem i förbundet har andelar motsvarande antalet invånare 2019 tillkom 12 nya medlemskommuner		
Summa	0	218

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.

Utfall i förhållande till budget

Bakgrund till budget

Budget 2020 är planerad utifrån rådande förutsättningar våren 2019 samt utfallet av 2018. Budgeten är därefter lagd utifrån medlemmarnas beräknade behov om 340 000 uppdrag samt att förbundet skulle nå ett nollresultat. För en budget i balans bedömdes en prishöjning på 2 % nödvändig.

Utfall

Pandemin har under året påverkat efterfrågan på tolk. Utfallet blev ca 316 000 uppdrag, vilket är 24 000 färre än budgeterat. Resultatet för 2020 blev drygt 3,4 mkr att jämföra med budgeterat nollresultat.

Försäljningsintäkter och kostnader för uppdragstagare ligger 12-14 % under budget och följer den minskade efterfrågan under året. Tolkarnas arvodeskostnader i förhållande till förmedlingsintäkterna är procentuellt något lägre jämfört med föregående år och beror på att distanstolkningen ökat kraftigt under 2020 och att resekostnaderna därmed minskat.

Den rådande pandemisituation i samhället har gjort att förbundets samtliga direktionmöten under året genomförts på distans via Skype. Kostnadsutfallet blev knappt 50 % jämfört med budget. Även personalkostnaderna är lägre än budgeterat och beror främst på vakanta tjänster inom flera områden i förbundet. Till följd av pandemin har förbundet också haft en generell minskning av övriga personalkostnader så som minskat antal resor och kompetensutvecklingsinsatser.

Utfallet för tolkutbildning blev knappt 400 000 kronor vilket motsvarar en fjärdedel av lagd budget. Det låga utfallet beror på att förbundet under året tvingats ställa in flera budgeterade

utbildningar till följd av pandemin. Även om ett antal kurser har erbjudits på distans har inte den planerade volymen uppnåtts under året.

Då införandet av nytt verksamhetssystem inte kunde driftsättas enligt plan tvingades förbundet förlänga avtalet med den tidigare leverantören. Detta resulterade i en ökad kostnad om ca 640 000 kronor. Utfallet för IT-kostnader blev därmed högre än budgeterat.

Utfallet kopplat till konsulttjänster blev högre än budgeterat och förbundet har bland annat anlitat externa konsulter kopplat till det nya verksamhetssystemet och förbundets webbplats. Externa konsulter har även anlitats i upphandling av ny telefoniplattform samt för arbetsmiljörelaterade insatser under året.

INTÅKTER	Utfall 2020	Budget 2020
Förmedlingstjänster	195 300	221 000
Övriga intäkter	187	
Summering	195 487	221 000
KOSTNADER		
Ersättning direktionen	539	1 100
Personalkostnader	28 650	32 076
Arvoden uppdragstagare	150 430	174 590
Tolkutbildning	395	1 500
Lokalkostnader	3 573	3 625
Hyra IT-utrustn., IT-program, licenser	3 432	2 849
Förbrukningsinventarier, förbrukningsmaterial	277	403
Administrativa- och konsulttjänster	3 689	3 373
Finansiella kostnader	1 037	1 485
Summering	192 022	221 000
RESULTAT		
Årets resultat	3 465	0

Tabell 5 Utfall mot budget 2020

Förbundets investeringsverksamhet

Investering i nytt verksamhetssystem

I maj 2019 skrevs avtal för nytt verksamhetssystem (Fenix). Efter ett års implementeringsarbete driftsattes det nya verksamhetssystemet 1 juni 2020. Ett intensivt arbete för att åtgärda bristande funktionalitet i det nya systemet har pågått sedan dess och vid årets slut fanns fortfarande kravställda punkter som ej åtgärdats av leverantören.

	2019	2020	Totalt utfall	Budget	Avvikelse
Utfall, tkr	2 671	10 086	12 757	12 000	757

Tabell 6 Översikt över investering av nytt verksamhetssystem

Betalningsplanen av investeringen har enligt avtal fördelats på tre utbetalningstillfällen och har betalats med egna medel. Den första utbetalningen skedde efter att leverans- och implementeringsplanen undertecknats 2019, resterande utbetalningar skedde under 2020.

Förbundet råddes av den anlitate externa upphandlingsexpertisen att i denna upphandling formulera kravställningen mer öppet än vid tidigare upphandlingsförsök. Detta ledde till att leverantören och förbundet genom hela processen har haft olika tolkningar av kravställningen. Flertalet beställningar av optioner har gjorts för att säkerställa önskad funktionalitet och därmed har kostnaden för systemet ökat. I mars 2020 fattade direktionen beslut om att utöka investeringen till tolv miljoner kronor. Det totala utfallet blev dock 12,8 miljoner kronor då ytterligare optioner krävts för att uppnå avsedd funktionalitet.

Införandet av det nya verksamhetssystemet, och med det alla utmaningar, har skapat en stor arbetsbelastning i hela verksamheten. Den indirekta kostnaden i form av såväl utebliven övrig utveckling av förbundet som långvarig hög arbetsbelastning är inte inräknat i investeringen men bedöms ha påverkat förbundet i stor utsträckning. Högst sannolikt kan detta ha efterdyningar under kommande år.

Tolkförmedling Väst, Göteborg 2021-03-27

Åke Björk
Ordförande

Christina Abrahamsson
Vice ordförande

Tolkar med kvalitet

www.tolkformedlingvast.se