

BUDGETFÖRSLAG
Dnr 19/0033-2
2019-05-24

Förslag till budget och verksamhetsplan 2020-2022

Tolkförmedling Väst

Organisationsnummer 222000-2972



Innehåll

Ordförande har ordet	4
Vision	5
Övergripande strategi.....	5
Övergripande mål.....	5
Verksamhetsmål 2020.....	6
Kvalitetsmål	6
Tolkförmedling Väst ska ha en pålitlig leverans	6
Tolkförmedling Väst ska tillhandahålla utbildade och kvalificerade tolkar	6
Tolkförmedling Väst ska ligga i framkant och verka för att verksamheten utvecklas	6
Arbetsmiljömål.....	6
Tolkförmedling Väst ska vara en attraktiv arbetsgivare	6
Miljömål.....	6
Tolkförmedling Västs verksamhet ska vara långsiktig och hållbar	6
Verksamhetsbeskrivning	7
Förbundets organisation.....	8
Direktion	8
Tjänstemannaorganisation och medarbetare	8
Ekonomiska förutsättningar	8
Sammanfattning	8
God ekonomisk hushållning	9
Utgångsläge inför planering av budget 2020.....	9
Årsprognos 2019 i jämförelse med budget	10
Arvodesutveckling	10
Personalbemanning och löneutveckling	10
Pension	10
Prisutveckling	10
Förväntad utveckling avseende verksamhet och ekonomi.....	10
Nuläge.....	10
Tolkuppdrag.....	10
Tillgång, utbildning och auktorisation av tolkar	11
Utvecklingsfrågor.....	11
Organisation och bemanning	11

Verksamhet	12
Finansiella mål 2020	12
Budget 2020	12
Budget 2020, specifikation	13
Investeringsbudget 2020	13
Ekonomisk plan 2020-2022	13

Ordförande har ordet

Förbundets ständiga utmaning är att förutse och på bästa sätt tillgodose medlemmarnas behov av tolk. Som ny ordförande för Tolkförmedling Väst är jag verkligen glad över att möta det mycket konstruktiva arbete och den vilja att alltid vara ledande inom tolkverksamheten som jag upplever kännetecknar utvecklingen inom förbundet.

Förbundet har senaste två och ett halvt åren genomgått ett flertal förändringar och är fortfarande inne i en stark utvecklingsprocess. Omfattande kvalitetsutvecklingsarbete pågår inom förbundet och certifiering i enlighet med kvalitetsledningssystemet FR2000 bedöms kunna ske under 2020. Arbetet med framtagandet och implementeringen av förbundets värdegrund och ledord har givit mycket goda effekter i verksamheten, inte minst för utvecklingen av arbetsmiljön. Som ordförande ser jag att den ständiga förbättringsprocessen och ambitionen att konsekvent erbjuda en mycket hög kvalitet ger oss de bästa möjligheterna att möta de förväntningar våra medlemskommuner har.

Sedan start av förbundet har försök gjorts att upphandla ett nytt verksamhetssystem. Under sommaren 2018 påbörjades för fjärde gången upphandling av nytt verksamhetssystem. Även denna upphandling överklagades och är i skrivande stund ännu inte avgjord. Min förhoppning är dock att ett nytt verksamhetssystem kommer kunna implementeras under 2019 då det är en viktig del av förbundets utveckling och målsättningen att vara en verksamhet i framkant.

En verksamhet lyhörd för sina kunder, med stor utvecklingsvilja och med budget i balans skapar goda förutsättningar för nya spännande verksamhetsår. Med dessa ord ser jag fram emot uppdraget som ordförande i Tolkförmedling Väst

Göteborg 2019-04-17

Åke Björk
Ordförande

Vision

Genom att erbjuda kvalitativa språktolktjänster bidrar Tolkförmedling Väst till en ökad integration i samhället.

Övergripande strategi

Vårt uppdrag är att tillgodose medlemmarnas behov av språktolk. Detta gör vi genom att vara lyhörda för medlemmarnas behov.

Vi ska kontinuerligt kartlägga, utreda och analysera vår verksamhet, kundernas behov och uppdragstagarnas synpunkter för att utveckla och kvalitetssäkra verksamheten. Vi ska fortsätta utveckla de tjänster som förbundet i dag levererar för att möta kundernas framtida behov.

Vi ska vara det självklara valet för professionella uppdragstagare, en förmedling där uppdragstagare ges förutsättningar att utföra kvalitativa uppdrag.

Vi ska vara en attraktiv arbetsgivare där medarbetarna kan påverka, tar ansvar och känner engagemang i arbetet. Tillsammans med medarbetarna och dess fackliga företrädare åstadkommer vi detta.

Vi ska ha en budget i balans. Ingen beslutad aktivitet ska sakna finansiering. Varje aktivitet ska syfta till att medlemmarnas behov av språktolk kan tillgodoses. Varje möjlighet till effektivisering som inte går ut över kvaliteten ska tillvaratas.

Övergripande mål

Tolkförmedling Väst tillgodoser medlemmarnas behov av språktolk 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 och utveckling
- har en god ekonomisk medvetenhet och arbetar kostnadseffektivt
- arbetar miljömedvetet
- verkar för ökad kunskap om tolkanvändande och vikten av professionella språktolkare i samhället.

Verksamhetsmål 2020

Målen för 2020 har justerats i relation till tidigare utfall och prognosen för kommande period. Direktionen har fastslagit följande verksamhetsmål:

Kvalitetsmål

Tolkförmedling Väst ska ha en pålitlig leverans

Indikator	Utfall 2018	Målvärde 2019	Målvärde 2020
Andel tillsatta beställningar ska uppgå till minst 99 %	99,2 %	≥99 %	≥99 %
Andel tillfällen tolkar kommit sent eller uteblivit från bokade uppdrag ska understiga 1 %	0,8%	<1 %	<1 %

Tolkförmedling Väst ska tillhandahålla utbildade och kvalificerade tolkar

Indikator	Utfall 2018	Målvärde 2019	Målvärde 2020
Andel hälso- och sjukvårdsuppdrag som utförs av auktoriserade sjukvårdstolkare ska uppgå till minst 5 %.	4,5 %	≥7 %	≥5 %
Andel uppdrag som utförs av auktoriserade tolkar ska uppgå till minst 14 %.	13 %	≥13 %	≥14 %
Andel uppdrag som utförs av tolkar med utbildningsnivå 1C ska uppgå till minst 60 %.	56,3 %	≥48 %	≥60 %

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

Indikator	Utfall 2018	Målvärde 2019	Målvärde 2020
Andel beställningar som inkommer via digitala tjänster ska uppgå till minst 50 % .	40 %	≥55 %	≥50 %

Arbetsmiljömål

Tolkförmedling Väst ska vara en attraktiv arbetsgivare

Indikatorer	Utfall 2018	Målvärde 2019	Målvärde 2020
Sjukfrånvaron ska understiga 6 %.	6,8 %	<5 %	<6 %
Hållbart medarbetarengagemang (HME) ska överstiga 79	69	-	>79

Miljömål

Tolkförmedling Västs verksamhet ska vara långsiktig och hållbar

Indikatorer	Utfall 2018	Målvärde 2019	Målvärde 2020
Tolkning på distans ska utgöra minst 50 % av antal utförda tolkuppdrag.	40,4 %	≥50 %	≥50 %

Verksamhetsbeskrivning

Tolkförmedling Väst är ett kommunalförbund och dess ändamål är att tillgodose medlemmarnas behov av språktolk. Förbundet levererar även översättningstjänster. Som medlem, tillika ägare, av förbundet köper medlemsorganisationernas verksamheter samtliga språktolktjänster av Tolkförmedling Väst.

Tolkförmedling Väst har varit i drift sedan 1 april 2013 och bildades av Västra Götalandsregionen, Göteborgs Stad, samt kommunerna Borås, Mariestad, Trollhättan och Uddevalla. I januari 2015 utökades förbundet med 28 nya medlemskommuner. Ytterligare 12 nya medlemskommuner tillkom januari 2019. Förbundet består nu 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.



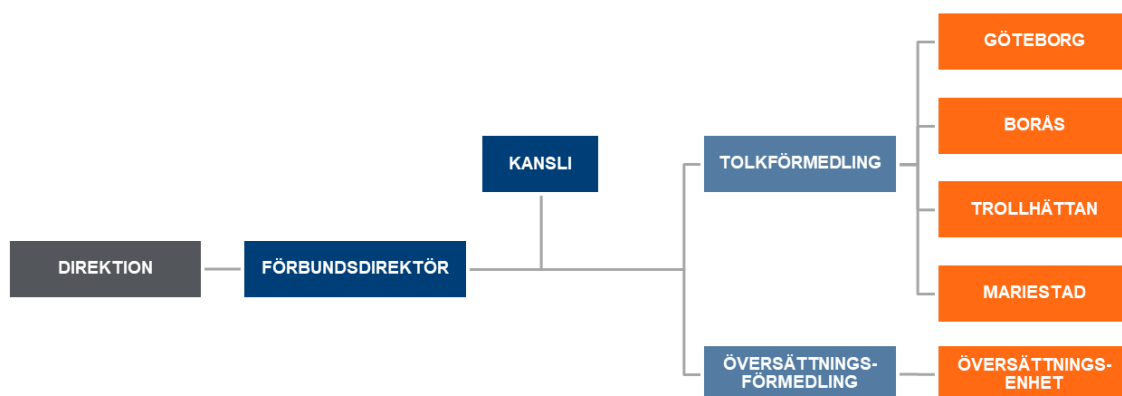
Figur 1 Karta över medlemsorganisationerna

Förbundet erbjuder språktolkning och översättning av text. Tolktjänsterna innefattar tolkning på plats och på distans. Förbundet levererar tolk- och översättningsuppdrag på fler än 100 olika språk. Drygt 1 000 tolkar och knappt 100 översättare utför uppdrag åt Tolkförmedling Väst. Uppdragstagarna är inte anställda utan arvoderas per utfört uppdrag.

Förbundets organisation

Direktion

Tolkförmedling Väst är ett kommunalförbund med direktion. Direktionens uppdrag regleras i kommunallagen och i den förbundsordning som medlemmarna har antagit. Direktionen sammanträder fem gånger per år.



Figur 2 Organisationschema

Tjänstemannaorganisation och medarbetare

På uppdrag av Direktionen leds verksamheten av en förbundsdirektör.

Tjänstemannaorganisationen består i övrigt av ett kansli med förbundsövergripande verksamhet samt fyra lokala förmedlingskontor och en översättningsenhet. Lokalkontoren är placerade i Göteborg, Borås, Mariestad och Trollhättan och respektive kontor leds av en verksamhetschef. Kansliet leds av förbundsdirektören och har sitt säte i Göteborg.

Förbundet har ca 60 årsarbetare samt ett varierat antal visstidsanställda medarbetare. Den största gruppen medarbetare är förmedlingspersonal.

Administrativa stödfunktioner inom IT, ekonomi, HR och lön köps av Mariestad, Töreboda och Gullspångs kommuner. Verksamhetsspecifikt IT-stöd och verksamhetsanpassat telefonsystem köps separat av extern leverantör.

Förmedlingsverksamheten har öppet vardagar under kontorstid. Övrig tid kan tolk beställas via TolkNu-tjänsten alternativt via den externa jourtjänsten inom Västra Götalandsregionen.

Ekonomiska förutsättningar

Sammanfattning

Behovet av förbundets tjänster har en direkt koppling till den rådande flyktingsituationen och migrationspolitiken i världen. Antalet flyktingar som söker sig till Sverige påverkar till stor del behovet av språktolk- och översättningstjänster.

UNHCRs årliga rapport visar att flyktingströmmarna i världen är de största sedan andra världskriget. 68,5 miljoner människor lever idag på flykt i världen och under 2017 ökade antalet tvångsfördrivna med 2,9 miljoner. Två tredjedelar av alla flyktingar kommer från Syrien, Afghanistan, Sudan, Myanmar och Somalia.

Migrationsverkets resultat för 2018 visar att knappt 22 000 personer sökte asyl i Sverige vilket är ca 4 000 färre jämfört med 2017. Flest asylsökande kom från Syrien, Irak, Iran, Georgien och Eritrea. Jämfört med föregående år har antalet asylsökande halverats från både Syrien och Afghanistan medan antalet asylsökande från Iran och Georgien har ökat. Kommunmottagandet har jämfört med föregående år nästintill halverats.

Migrationsverkets tidigare prognos utgick ifrån att den tillfälliga lagen om gränskontroll skulle upphöra sommaren 2019, vilket skulle medföra ett ökat antal asylsökande andra halvan av 2019. Migrationsverkets prognos i februari påvisar dock att regeringens förväntade beslut om att fortsätta förlänga den tillfälliga lagen om gränskontroll ger en minskad osäkerhet gällande prognosen för antalet asylsökande till Sverige 2019. Tidsbegränsade uppehållstillstånd kommer enligt regeringen fortsatt vara huvudregel vilket gör att Migrationsverket förväntar en fortsatt stabil utveckling av antalet asylsökande. Planeringsantagandet för 2019 är 21 000 asylsökande och 22 000 asylsökande för 2020.

Intäkter erhålls genom förmedling av tolk- och översättningstjänster. Största kostnaden för förbundet är arvoden och ersättningar till tolkar. Den totala kostnaden för arvoden och de totala intäkterna är beroende av hur många tolk- och översättningsuppdrag som levereras.

Efterfrågan på tolk har svängt i linje med senaste årens flyktingsituation. Den långsiktiga prognostiseringen är osäker då migrationssituationen i världen snabbt kan förändras. Förbundet har till skillnad mot flera andra tolkförmedlingar ökat sin leverans sista året. Detta bedöms bero på en ökad avtalslojalitet hos medlemmarna men även en viss del är effekten av nya medlemmar. Efterfrågan på förbundets tjänster förväntas stabiliseras under 2019 och 2020.

God ekonomisk hushållning

I enlighet med kommunallagen ska förbundet ha god ekonomisk hushållning. Verksamheten ska genomsyras av god ekonomisk hushållning både i ett kort- och i ett långsiktigt perspektiv. Då både verksamhetsmålen och de finansiella målen bedöms uppfyllas i budget anses förbundet ha god ekonomisk hushållning.

Utgångsläge inför planering av budget 2020

Direktionen ska enligt förbundsordningen årligen fastställa budget och verksamhetsplan för den kommande treårsperioden. Förbundets årliga kostnader ska minst täckas av årets intäkter och som övergripande verksamhetsmål anges att verksamheten ska ha en god ekonomisk medvetenhet och arbeta kostnadseffektivt. Budgetförslaget ska samrådas med förbundsmedlemmarna och budgeten ska fastställas senast den 30 september före verksamhetsåret.

Som utgångsläge för planeringen av 2020-2022 finns gällande plan för 2019-2021, utfallet av de senaste åren samt prognoser för de kommande åren. Flyktingsituationen och migrationspolitiken i omvärlden samt Migrationsverkets prognoser tas även i beaktan i planeringen av budget 2020.

Årsprognos 2019 i jämförelse med budget

Budget 2019 baseras på att förbundet utför 345 000 uppdrag. Medlemmarnas ökade avtalslojalitet bidrog under hösten 2018 till att antalet utförda uppdrag ökade. Efterfrågan på förbundets tjänster under 2019 års första månader visade på en fortsatt ökning. I årsprognosen förväntas förbundet därför utföra 350 000 uppdrag under 2019.

Brytpunkten för budget 2019 i balans beräknas till 337 000 utförda uppdrag.

Arvodesutveckling

Som ett led i att säkerställa försörjningen av uppdragstagare samt kvalitetssäkra förbundets tjänster, bör arvoden för såväl tolkar som översättare årligen ses över. Arvodesutvecklingen bedöms ha viss följsamhet med arbetsmarknadens generella löneutveckling.

Personalbemanning och löneutveckling

Såväl bemanning som arbetsprocesser har under senaste två åren setts över och anpassats efter organisationens förändrade behov. Införande av nytt verksamhetssystem beräknas ske under slutet av 2019, vilket innebär en ökad digitalisering och ytterligare förändringar av arbetsprocesser och bemanning. Detta kan innebära förändrade kompetenskrav och därmed förändrad lönestruktur. Såväl anställningsform som marknadsmässiga löner bedöms som viktiga parametrar för att förbundet ska uppfattas som en attraktiv arbetsgivare och därmed både kunna rekrytera och behålla rätt personal.

Pension

Förbundets pensionsförvaltare är KPA och lagstadgade premier för tillsvidareanställda betalas löpande. Löneskatt på 24,26% ingår i pensionskostnaden. Löneskatten betalas årsvis och regleras genom inbetalning via preliminärskatten varje månad och resterande skuld/fordran regleras vid deklarationen varje år. Ingen ansvarsförbindelse finns då intjänandet och kostnaden tas löpande.

Prisutveckling

Indexuppräknningar och centrala löneavtal har ökat förbundets drifts- och personalkostnader. För att säkerställa försörjningen av uppdragstagare bör arvoden till tolkar och översättare ha följsamhet med den allmänna löneutvecklingen i samhället vilket också påverkar förbundets kostnader.

I enlighet med självkostnadsprincipen har förbundets tjänster inför 2019 prisjusterats med 2,5 %. För en budget i balans bedöms prisjusteringen för 2020 resultera i en snitthöjning om cirka 2 %.

Förväntad utveckling avseende verksamhet och ekonomi

Nuläge

Tolkuppdrag

Under 2018 utförde förbundet 337 000 uppdrag, vilket var en ökning med 1 000 uppdrag jämfört med 2017. Första kvartalet 2019 visar på en ökning jämfört med motsvarande period 2018. Förbundet har under de senaste två åren arbetat för en ökad avtalslojalitet från medlemmarna. Detta arbete bedöms ha bidragit till förbundets ökning av antalet utförda uppdrag under 2018 när efterfrågan på tolk generellt sjunkit hos andra förmedlingar.

Framtida efterfrågan på förbundets tjänster är svårbedömd. Troligt är dock att utfallet för 2019 kommer att bli något högre än budgeterat. Detta tros bero på nya medlemskommuner i kombination med att befintliga medlemmar lojalt köper tjänster av förbundet. Därefter bedöms efterfrågan sjunka något för att sedan plana ut de närmaste åren och hålla en mer stabil nivå.

År	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Budgeterat antal uppdrag	180 000	210 000	285 000	380 000	335 000	345 000	340 000	335 000	330 000
Utfall antal uppdrag	270 000	307 000	355 000	336 000	337 000	Prognos 350 000	Prognos 340 000	Prognos 335 000	Prognos 330 000
Budgetutfall (tkr)	13 966	5 227	2 344	79	5 295	2 200	0	0	0

Tabell 1 Utfall och prognos för antalet uppdrag och budgetutfall

Tillgång, utbildning och auktorisation av tolkar

Rekrytering av nya uppdragstagare och vidareutbildning av framförallt befintliga tolkar kommer fortgå för att möta de förväntade språkbehoven. Förbundet har en utmaning i att attrahera, rekrytera och behålla rätt tolkar. Utmaningen är även att säkerställa kvaliteten på de tjänster som i dag levereras samt tillgodose medlemmarnas föränderliga tolkbehov.

De statligt finansierade tolkutbildningsplatserna täcker inte behovet. I syfte att säkerställa den egna tolförsörjningen erbjuder därför förbundet grundutbildning till tolk samt kompetensutveckling och förberedande utbildning inför auktorisation för, av förbundet, anlitade tolkar.

Kammarkollegiet ansvarar för auktorisationen av tolkar och erbjuder endast auktorisation i knappt en fjärdedel av de språk som talas i Sverige. Med minskningen av antalet asylsökande förväntas tillgången på kvalificerade tolkar inom de mest efterfrågade språken öka inom förbundet.

Utvecklingsfrågor

Organisation och bemanning

Organisation

Med införande av nytt verksamhetssystem kommer förmedlingsarbetet över tid att bli mer digitaliserat. Troligt är att framtida kompetensnivå samt bemanningsomfattning inom förmedlingsarbetet kommer att påverkas. En eventuell övertalighet förväntas lösas genom naturlig avgång över tid.

Medlemmarnas föränderliga behov av förbundets tjänster kan komma att ställa andra krav på organisation och bemanning. Det utsluts därför inte att ytterligare förändringar kan komma att ske närmaste året.

Under 2019 uppnår en medarbetare ålderspension och ytterligare två medarbetare beräknas gå i pension under 2020. Denna vetskap beaktas i det pågående arbetet av organisationsöversynen.

Medarbetarenkät

Under 2020 beräknas en medarbetarenkät att genomföras.

Verksamhet

Nytt verksamhetssystem

Under sommaren 2018 påbörjades för fjärde gången upphandling av nytt verksamhetssystem. Detta efter att Högsta Förvaltningsrätten tilldömt förbundet att göra om den tidigare upphandlingen. Under våren 2019 överklagades även den nya upphandlingen, dock förväntas ett nytt verksamhetssystem kunna implementeras under andra halvan av 2019. Det nya verksamhetssystemet bedöms komma att förenkla och effektivisera befintliga arbetsprocesser.

Kvalitetsledningssystem, FR2000

Arbetet med FR2000 under 2018 resulterade bland annat i implementering av värdegrund och ledord. Det fortsatta arbetet med genomgång av förbundets samtliga styrdokument beräknas pågå under hela 2019. Ytterligare insatser för fortsatt god utveckling av arbetsmiljön med samtliga medarbetare är planerade under året. Arbetet har varit mer omfattande än vad som först bedömdes. Själva processen med kvalitetsarbetet bedöms ha varit mycket gynnsamt för utveckling av förbundets arbetsmiljö varför processen givits tid och själva certifieringen fått stå tillbaka. En certifiering bedöms först kunna ske under 2020.

Utveckling av distanstolkning

Förbundet har som mål att öka distanstolkningen. Genom att öka distanstolkningen kan tolkens tid användas mer effektivt till tolkning, miljöpåverkan blir mindre och medlemmarnas tolkkostnader minskar. Under 2019 kommer förbundet arbeta mer fokuserat för att öka medvetenheten hos kunden gällande distanstolkning.

Kundarbete

Under 2019 har ett mer medvetet kundarbete påbörjats. Under 2020 förväntas detta arbete utvecklas ytterligare.

Finansiella mål 2020

- Den löpande verksamheten ska ha ett positivt resultat.
- Checkkrediterna ska ej nyttjas.

Budget 2020

Enligt förbundsordningen ska förbundets årliga kostnader minst täckas av årets intäkter. Förbundet ska debitera medlemmarna för utförda tjänster enligt självkostnadsprincipen.

Budget 2020 är lagd utifrån idag gällande förutsättningar och efter samråd med förbundets medlemmar. Medlemmarnas behov beräknas till ca 340 000 uppdrag för 2020. För en budget i balans bedöms prisjusteringen för 2020 resultera i en snitthöjning om 2 %.

Budget 2020	tkr
Verksamhetens intäkter	221 000
Verksamhetens kostnader	221 000
Årets resultat	0

Budget 2020, specifikation

Intäkter (tkr)		
Intäktsslag	Belopp	Kommentar
Försäljning av förmedlingstjänster	221 000	Tolk- och översättningstjänster
Summa verksamhetens intäkter	221 000	
Kostnader (tkr)		
Kostnadsslag	Belopp	Kommentar
Personalkostnad	32 076	Personalkostnader inkl PO
Ersättning direktionen	1 100	Ersättning direktionen
Arvoden uppdragstagare	174 590	Arvoden och kostnadsersättningar inkl PO
Tolkutbildning	1 500	Utbildning, material, handledning
Lokalkostnader	3 625	Lokalhyra, lokalvård, larm, el
Hyra IT-utrustning	2 849	IT-kostnader, licenser, telefoni & porto
Förbrukningsinventarier, förbrukningsmaterial	403	Förbrukningskostnader
Administrativa tjänster	3 373	Adm. tjänster, konsulttjänster, jouravtal
Finansiella kostnader	1 485	Avskrivning, ränta, övriga bankkostnader
Summa verksamhetens kostnader	221 000	

Investeringsbudget 2020

Det finns inga investeringar planerade under budgetåret och planperioden.

Ekonomisk plan 2020-2022

För 2020-2022 är budgeten gjord på motsvarande sätt som för föregående period med en minskning av efterfrågan av tolktjänster.

Budget	2020 (tkr)	2021 (tkr)	2022 (tkr)
Intäkter	221 000	222 100	223 100
Kostnader	221 000	222 100	223 100
Budgeterat resultat	0	0	0

Tolkar med kvalitet

www.tolkformedlingvast.se