

ÅRSREDOVISNING

Dnr 19/0021-5

2019-03-29

Årsredovisning 2018

Tolkförmedling Väst

Organisationsnummer 222000-2972



Innehåll

Förvaltningsberättelse.....	4
Inledning	4
Vision.....	5
Ledord	5
Omvärldsbild	5
Nuläge.....	6
Övergripande verksamhetsmål	6
Måluppfyllelse	6
Verksamhetsmål 2018 och måluppfyllelse	7
Måluppfyllelse	7
Verksamhet	8
Tolkar och översättare	9
Kunder.....	10
Organisation	10
Direktionen.....	11
Personal.....	12
Tillsvidare- och visstidsanställda.....	13
Sysselsättningsgrad.....	13
Sjukfrånvaro.....	13
Pensioner.....	13
Händelser av väsentlig betydelse.....	13
Ny verksamhetschef.....	13
Upphandlingar.....	13
5-årsjubileum	14
Uppdaterat verksamhetssystem och införande av app.....	14
Ny arvodesmodell.....	14
EuroPride 2018	14
Beslut om nya medlemmar.....	14
Flytt av Boråskontoret	14
TolkNu	14
Förväntad utveckling avseende verksamhet och ekonomi.....	14
Förbundets investeringsverksamhet.....	15

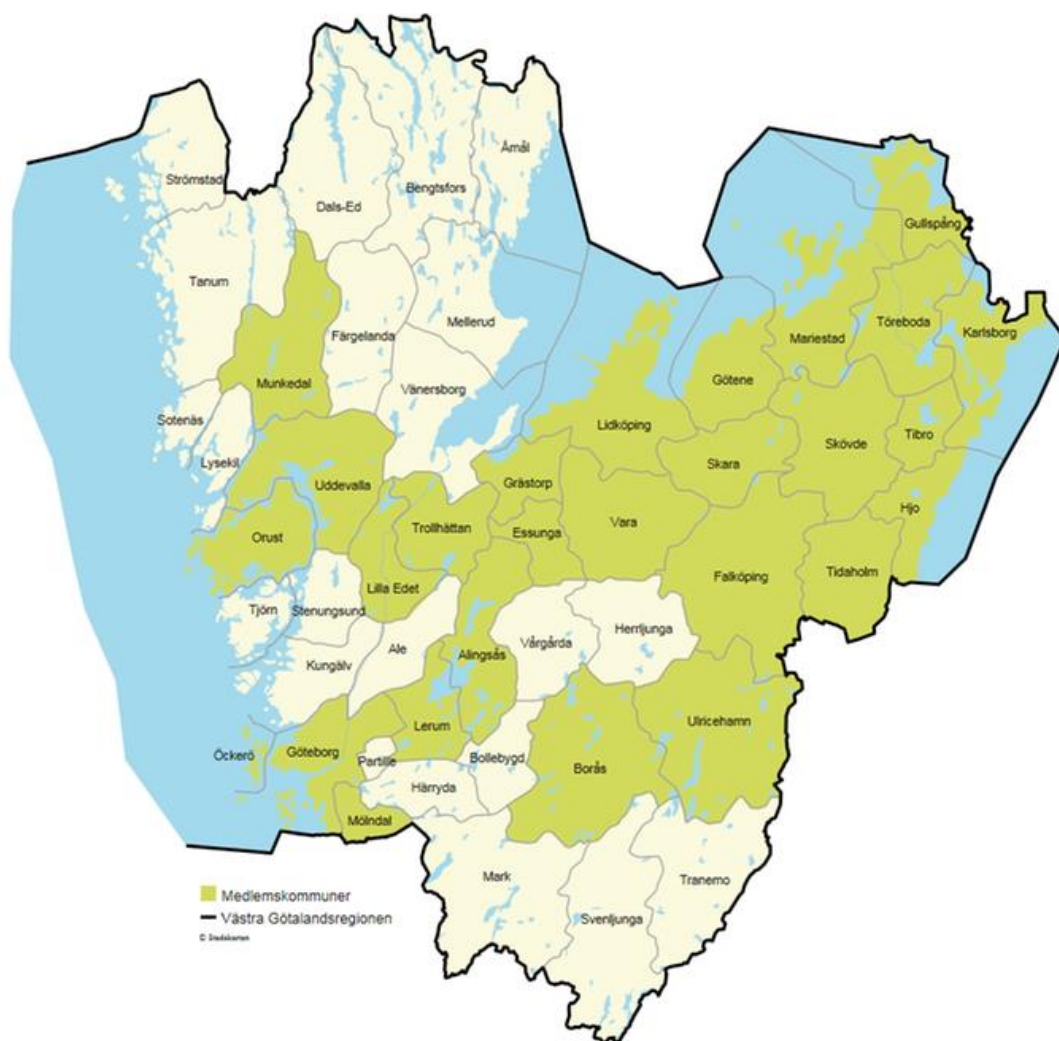
Ekonomi	15
Likviditet	15
Mål för god ekonomisk hushållning	15
Utvärdering av ekonomisk ställning.....	16
Utfall i förhållande till budget	16
Bakgrund till budget.....	16
Utfall.....	16
Balanskrav utifrån årsresultat	17
Resultaträkning.....	17
Resultaträkning	18
Balanskravsavstämning.....	19
Balansräkning.....	20
Kassaflödesanalys	21
Redovisningsprinciper	21
Noter	22

Förvaltningsberättelse

Inledning

”En myndighet ska 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.” (Förvaltningslagen 13 §).

Tolkförmedling Väst är ett kommunalförbund med uppdrag att tillgodose medlemmarnas behov av språktolk- och översättningstjänster. Medlemmar i förbundet är Västra Götalandsregionen och kommunerna Alingsås, Borås, Essunga, Falköping, Grästorp, Gullspång, Göteborg, Götene, Hjo, Karlsborg, Lerum, Lidköping, Lilla Edet, Mariestad, Munkedal, Mölndal, Orust, Skara, Skövde, Tibro, Tidaholm, Trollhättan, Töreboda, Uddevalla, Ulricehamn, Vara och Öckerö. Varje medlem har tillskjutit 1 krona per kommuninnevånare som andelskapital. Kvotvärdet av detta ger medlemmens andel i kommunalförbundet.



Figur 1 Karta över medlemskommuner

Kommunalförbundet är en egen offentligrättslig juridisk person, fristående i förhållande till sina medlemmar. Förbundet har övertagit uppgiften och ansvaret för språktolkförmedling från sina medlemmar och är huvudman för verksamheten. Medlemmarna har kvar ett yttersta ekonomiskt ansvar för verksamheten.

En direktion med ledamöter från respektive medlem leder kommunalförbundet. Särskilt utsedda revisorer finns för att granska förbundets verksamhet. Förbundet har varit i drift sedan 1 april 2013. Förmedlingsverksamheten bedrivs på fem orter och kansliet har sitt säte i Göteborg.

Vision

Genom att erbjuda kvalitativa språktolk- och översättningstjänster bidrar Tolkförmedling Väst till en ökad integration i samhället.

Ledord

Förbundets ledord är professionalitet, tillgänglighet och trygghet. Ledorden är en del av förbundets varumärke. Ledorden talar om vad förbundet står för och ska genomsyra verksamheten.

Omvärldsbild

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.¹

Migrationsverket redovisar prognoser vid fem tillfällen per år under 2018, till skillnad från senare år, har en stabil prognos gällande antalet asylsökande visats. Migranter har fortsatt haft begränsade möjligheter att ta sig till och igenom Europa och prognosen utgår ifrån att gränshinder kvarstår samt att EU:s och Turkiets migrationsuttalande består.²

I maj beslutade regering att förlänga gränskontrollen i sex månader och i november förlängdes beslutet ytterligare tre månader. Fortsatta gränskontroller kvarstår även i Schengenmedlemstaterna i Europa.³

Resultatet 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.⁴

¹ UNHCR, Global trends forced displacement in 2017

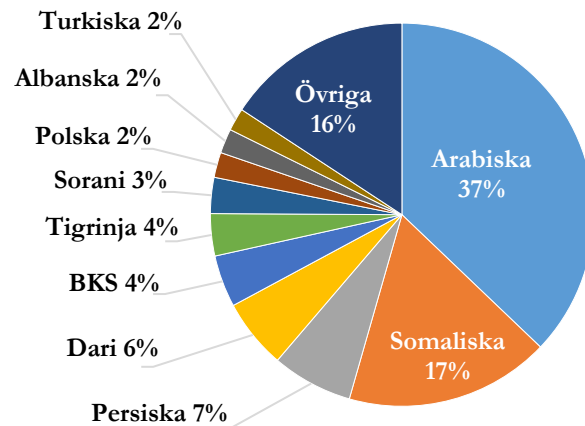
² Migrationsverket, Verksamhets- och utgiftsprognos maj 2018

³ www.regeringskansliet.se

⁴ www.migrationsverket.se

Nuläge

Under 2018 har Tolkförmedling Väst utfört ca 337 000 uppdrag. Budgeterat antal uppdrag för 2018 var 335 000. Föregående år utfördes 336 000 uppdrag. Medlemmarnas köp av förbundets tolktjänster i relation till köp av andra leverantörer har under de senaste två åren följts upp. Vid den första mätningen köpte medlemmarna tolktjänster från andra leverantörer motsvarade ca 25 000 uppdrag. Förbundet arbetade därefter aktivt med att öka avtalslojaliteten. I den andra mätningen hade det negativa utfallet halverats.



Figur 2 Språkfördelning 2018

De mest efterfrågade språken är arabiska och somaliska som tillsammans står för drygt 54 % av uppdragen. Persiska, dari, BKS (bosniska, kroatiska och serbiska), tigrinja och sorani följer därefter. Arabiska har ökat med knappt två procentenheter medan somaliska, persiska och dari har minskat. Sedan 2016 har efterfrågan på dari halverats. De tio största språken utgör knappt 85 % av samtliga tolkuppdrag.

Övergripande verksamhetsmål

Tolkförmedling Väst levererar kvalitativa språktolk- och översättningstjänster 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, rättssäkerhet och tillgänglighet 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.
- har en god ekonomisk medvetenhet och arbetar kostnadseffektivt.
- arbetar miljömedvetet.
- bidrar till ökad kunskap om behovet av professionella språktolkar och översättare i samhället.

Måluppfyllelse

Förbundet har under året haft en bra tillgång på tolkar och har kunnat ge likvärdig service till kunderna. Kontinuerligt arbete har pågått för att säkerställa god tillgänglighet av tolk samt kvalitetssäkra servicen till förbundets kunder.

Under året har ett utvecklingsarbete av synpunktshanteringen pågått. Ett särskilt team arbetar sedan hösten 2018 gemensamt med synpunktshanteringen och därmed för en ökad kvalitetssäkring av verksamheten.

Inom förbundet finns en god ekonomisk medvetenhet, vilket har uppnåtts genom att verksamhetens ekonomi på olika sätt kontinuerligt under året kommunicerats och redovisats för verksamheten.

För att frigöra mera effektiv tolktid och minska resor mellan tolkuppdragen har förbundet utvecklat tolktjänsterna på distans. Förbundet uppmanar även tolkar att resa kollektivt för att minska miljöpåverkan.

Under 2018 har representanter från förbundet informerat om såväl tolkyrket som tolkanvändande i olika forum. Bland annat har förbundet varit representerat på EuroPride, utbildningsinstitutioner och mässor. Förbundet erbjuder även medlemmarna gratis utbildning i tolkanvändande.

För att vara en attraktiv uppdragsgivare arbetar förbundet kontinuerligt med att erbjuda uppdragstagarna vidareutbildning och kompetenshöjande insatser. För att säkerställa marknadsmässiga arvoden görs årligen en översyn av arvodena. Under 2018 infördes även en ny arvodesmodell som ett led i detta arbete.

Verksamhetsmål 2018 och måluppfyllelse

Målen för 2018 har justerats i relation till tidigare utfall och prognosen för kommande period. Direktionen har fastslagit följande verksamhetsmål:

Kvalitetsmål

- Andel uppdrag som utförs av auktoriserade tolkar ska uppgå till minst 14 %.
- Andel hälso- och sjukvårdsuppdrag som utförs av tolkar med speciell kompetens som sjukvårdstolk ska uppgå till minst 7 %.
- Andel uppdrag som utförs av tolkar med utbildningsnivå 1C ska uppgå till minst 40 %.
- Antal tillsatta beställningar ska uppgå till minst 99 %.
- Antal tillfällen tolkar kommit försent eller uteblivit från bokade uppdrag ska understiga 1 %.

Ekonomiskt mål

- Minst 50 % av samtliga tolk- och översättningsuppdrag ska inkomma via digitala tjänster.

Miljömål

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

Arbetsmiljömål

- Sjukfrånvaron ska sjunka med 1,5 %-enheter under året.

Måluppfyllelse

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

Andelen uppdrag som utförts av auktoriserade tolkar under 2018 var 13 % vilket är en ökning på knappt två procentenheter från föregående år. Senaste årens stora efterfrågan på tolkar har resulterat i att auktorisation inte varit nödvändig för att få uppdrag, motivationen för att auktorisera sig har därmed minskat. Den senaste tidens generella minskning på efterfrågan av språktolktjänster i samhället har resulterat i att förbundet i större utsträckning lyckats rekrytera redan etablerade och i viss mån auktoriserade tolkar. De auktoriserade tolkarna representerar dock inte de mest efterfrågade språken. Kammarkollegiet auktoriserar heller inte i alla efterfrågade språk. Målet är inte uppfyllt. ●

Andel hälso- och sjukvårdsuppdrag som utförs av tolkar med speciell kompetens som sjukvårdstolk ska uppgå till minst 7 %.

Under 2018 utfördes 4,5 % av hälso- och sjukvårdsuppdragen av sjukvårdstolkar vilket är en minskning med 0,9 procentenheter från föregående år. Minskning bedöms bero på att VGRs andel

hälso- och sjukvårdsuppdrag har ökat med 2,8 procentenheter samt att förbundet under året tappat tre tolkar med sjukvårdskompetens. Förbundet har dock vid årets slut totalt sex fler tolkar med sjukvårdskompetens jämfört med föregående år. Dessa representerar likväl inte de mest efterfrågade språken. Förbundet har endast tillgång till fem sjukvårdsauktorerade tolkar på arabiska varav endast en är verksam inom Göteborgsregionen. På somaliska som är näst mest efterfrågade språket finns ingen sjukvårdsauktorerad tolk att tillgå. Målet är inte uppfyllt. ●

Andel uppdrag som utförs av tolkar med utbildningsnivå 1C ska uppgå till minst 40 %.

Förbundet har under senaste åren målmedvetet arbetat för att öka andelen tolkar med utbildningsnivå 1C. Under 2018 har 56,3 % av förbundets uppdrag utförts av tolkar på nivå 1C, vilket är en ökning med 10,6 procentenheter jämfört med föregående år. Målet är uppfyllt. ●

Antal tillsatta beställningar ska uppgå till minst 99 %.

Under 2018 tillsatte förbundet 99,2 % av antalet inkomna beställningar. Detta är en ökning på 0,4 procentenheter från föregående år. Målet är uppfyllt. ●

Antal tillfällen tolkar kommit försent eller uteblivit från bokade uppdrag ska understiga 1 %.

Under 2018 var antalet tillfällen då tolkar kommit försent eller uteblivit till bokade uppdrag 0,8 % vilket är en förbättring med 0,4 procentenheter jämfört med 2017. Anledningen till detta förmodas vara att förbundet utvecklat arbetet med synpunktshantering. Detta har bland annat inneburit att tolkar med avvikelser konsekvent följs upp. Målet är uppfyllt. ●

Minst 50 % av samtliga tolk- och översättningsuppdrag ska inkomma via digitala tjänster.

Under 2018 förväntades en ökad digitalisering ske genom att ett nytt verksamhetssystem skulle införas. Då upphandlingen av nytt verksamhetssystem inte föll ut enligt plan inföll inte heller den förväntade digitaliseringen. 40 % av samtliga tolk- och översättningsuppdrag har under 2018 inkommit via digitala tjänster vilket är en minskning om två procentenheter jämfört med 2017. Minskningen är svår att förklara men en tänkbar orsak kan vara att användarvänligheten i nuvarande system inte är optimal och att bland annat korrigeringar av beställningar måste göras i personlig kontakt med förmedlare. Målet är inte uppfyllt. ●

Tolkning på distans ska utgöra minst 50 % av totalt antal utförda tolkuppsdrag.

Under 2018 har totalt 40,4 % tolkuppsdrag utförts på distans, vilket är en minskning på 1,2 procentenheter jämfört med föregående år. I Skaraborgsområdet dominerar telefontolkning och i Göteborgsområdet bokas främst platstolkning. Antalet tolkuppsdrag har minskat i Fyrbodals-, Skaraborg- och Sjuhäradsområdet och ökat i Göteborgsområdet, vilket förklarar minskningen av tolkuppsdrag utförda på distans. Målet är inte uppfyllt. ●

Sjukfrånvaron ska sjunka med 1,5 %-enheter under året.

Sjukfrånvaron har sjunkit med 0,5 procentenheter. Sjukfrånvaron har inte minskat i den omfattning som förväntades. Resultatet påverkas starkt av några få medarbetares längre icke-arbetsrelaterade sjukfrånvaro. Målet är inte uppfyllt. ●

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 i alltifrån kortare meddelanden till längre tolkningsuppdrag.

Bokning av förbundets tjänster kan ske såväl i direktkontakt med förmedlingspersonal som digitalt via webb och app. Förmedlingskontoren har öppet vardagar på kontorstid. Övriga tider administreras bokningar via direktkontakt av Västra Götalandsregionens regionservice. Dygnet runt, årets alla dagar, tillsätts tolk inom fem minuter för akuta tolkuppdrag via förbundets nya tjänst TolkNu.

Förbundet har under 2018 utfört ca 337 000 uppdrag och av antalet inkomna beställningar har 99,2 % tillsatts vilket är en ökning från föregående år. Förbundet har under perioden förmedlat språktolktjänster på 104 språk.

År	Antal utförda uppdrag	Procentuell tillsättning
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

Tolkar och översättare

Den 31 december 2018 hade förbundet 1 088 aktiva tolkar vilket är en ökning om 96 tolkar. Vid samma tidpunkt fanns också 87 aktiva översättare. En översyn under året av översättarregistret har resulterat i att 64 ej aktiva översättare har avslutats. 27 uppdragstagare är verksamma både som tolk och översättare. Av de aktiva uppdragstagarna är 251 auktoriserade och av dem har 58 tolkar även sjukvårdsauktorisering.

Kammarkollegiet ansvarar för auktorisation av tolkar och erbjuder för närvarande endast auktorisation i ca 40 språk för språktolkar och i ca 30 språk för översättare. Detta kan jämföras med de ca 200 språk som talas i Sverige och de 104 språk som förbundet under föregående år tillsatte tolk i. Tillgången på auktoriserade tolkar är därmed begränsad.

Förbundet arbetar kontinuerligt med att rekrytera såväl tolkar som översättare. Under 2018 genomförde 248 personer förbundets rekryteringstest för att bli tolkasplicant, 46 % erhöll godkänt resultat. Andelen godkända resultat har minskat jämfört med föregående år samtidigt som antalet genomförda rekryteringstest har ökat. Förklaringen till detta tros vara att arbetsmarknaden nu i större utsträckning erbjuder fler arbetstillfällen och tolkasplicanter med tillräcklig kompetens erhåller i större utsträckning andra mer attraktiva yrken.

Genom förbundets interna utbildningsprogram kvalitetssäkras tolktjänster. Förbundets tolkasplicanter genomgår en introduktionskurs och erbjuds därefter grundutbildning för tolkar. Aktiva grundutbildade tolkar inom förbundet erbjuds såväl allmän som specialinriktad vidareutbildning och handledning i förbundets regi.

Under 2018 utfärdades 148 kursintyg till tolkar som genomfört olika ämneskurser inom förbundet. Under de två senaste åren har fokus lagts på att motivera befintliga tolkar att höja sin kompetens. 50 tolkar har under året höjts till nivå 1C vilket innebär kompetensnivån under auktorisation. Totalt 41 % av förbundets aktiva tolkar är nu på nivå 1C och drygt 56 % av förbundets uppdrag utfördes av 1C-tolkar.

I samarbete med Kunskapscentrum för sexuell hälsa, Västra Götalandsregionen erbjuder förbundet samtliga aktiva tolkar en utbildning i sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter,

SRHR. Under 2018 genomgick 86 tolkar denna utbildning, vilket är 24 fler än föregående år. Totalt har förbundet 305 aktiva tolkar med SRHR-kompetens.

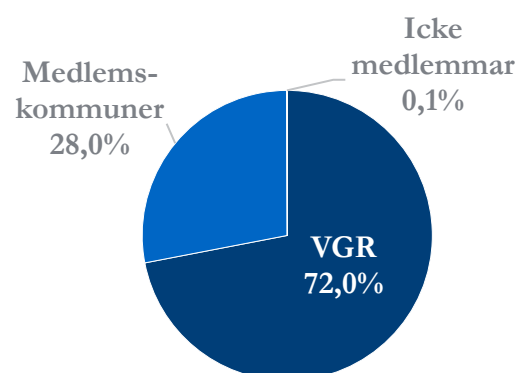
År	Antal genomförda rekryteringstest	Andel godkända resultat	Antal utfärdade kursintyg	Antal genomförda SRHR-utbildningar
2018	248	46 %	148	86
2017	211	56 %	212	62
2016	251	52 %	195	35
2015	475	33 %	224	76

Tabell 2 Test och utbildningsstatistik

Förbundets tolkar och översättare har vid fyra tillfällen under året bjudits in till respektive lokalkontor. Två av mötena har varit av mer informativ karaktär och två mer sociala tillställningar till exempel julfika. Samtliga träffar har varit uppskattade kommunikationstillfällen för såväl uppdragstagare som förbundets personal.

Kunder

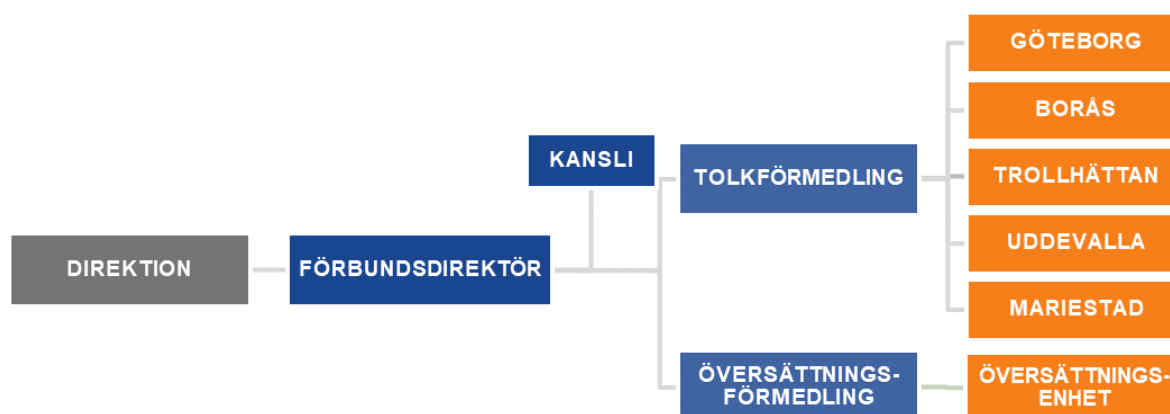
Den 31 december 2018 hade förbundet 4 903 registrerade medlemskunder. Varje månad förmedlas uppdrag till ca 1900 kunder. 99,9 % av förmedlade uppdrag köps av medlemskunder. Största kund är Västra Götalandsregionen, som står för ca 72 % av de bokade uppdragen vilket är en ökning mot föregående år. Göteborgs Stad står för drygt hälften av medlemskommunernas totalt bokade uppdrag, dvs. nästan 15 %.



Figur 3 Fördelning av bokade uppdrag

Organisation

På uppdrag av direktionen leds tjänstemannaorganisationen av förbundsdirektör. Verksamheten består av kansli, översättningsförmedling samt fem tolkförmedlingskontor. Kansliet leds av förbundsdirektören och de fem lokala förmedlingskontoren i Göteborg, Borås, Mariestad, Trollhättan och Uddevalla, 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 4 Organisationschema

Direktionen

Tolkförmedling Väst är ett kommunalförbund med direktion. Direktionens uppdrag regleras i kommunallagen och den förbundsordning som medlemmarna har antagit. Direktionen har haft fem möten under 2018.

Förbundets direktion utgjordes 2018-12-31 av:

Göteborgs Stad

Aslan Akbas (S), ordförande
Rustan Hälleby (M), ersättare

Alingsås kommun

Per- Gordon Tranberg (M), ledamot
Leif Hansson (S), ersättare

Essunga kommun

Daniel Andersson (M), ledamot
Gunilla Hermansson (KD), ersättare

Grästorps kommun

Tobias Leverin (C), ledamot
Jens Persson (S), ersättare

Götene kommun

Anders Månsson (GF), ledamot
Lars Holmberg (L), ersättare

Karlsborgs kommun

Elise-Marie Samuelsson (S), ledamot
Kjell Sjölund (C), ersättare

Lidköpings kommun

Lena O Jenemark (S), ledamot
Rasmus Möller (M), ersättare

Mariestads kommun

Björn Fagerlund (M), ledamot
Janne Jansson (S), ersättare

Munkedals kommun

Hans-Joachim Isenheim (MP)
Malin Corner (M), ersättare

Västra Götalandsregionen

Björn Thodenius (M), vice ordförande
Jonas Kristiansen Adelsten (S), ersättare

Borås Stad

Lars-Åke Johansson (S), ledamot
Birgitta Bergman (M), ersättare

Falköpings kommun

Hans Johansson (C), ledamot
Pia Ragnar (M), ersättare

Gullspångs kommun

Ann-Christin Erlandsson (S), ledamot
Eric Mellberg (M), ersättare

Hjo kommun

Ann-Christine Fredriksson (M), ledamot
Bodil Hedin (S), ersättare

Lerums kommun

Eva Andersson (C), ledamot
Ulf Utgård (M), ersättare

Lilla Edets kommun

Ingemar Ottosson (S), ledamot
Julia Färjhage (C), ersättare

Mölnåls stad

Shahla Alamshahi (S), ledamot
Merjem Maslo (M), ersättare

Orust kommun

Catharina Bråkenhielm (S), ledamot
Ulf Sjölander (L), ersättare

Skara kommun

Michael Karlsson (S), ledamot
Ewa Karlsson (M), ersättare

Tibro kommun

Rasmus Hägg (S), ledamot
Maria Maric (KD), ersättare

Trollhättans Stad

Margreth Johnsson (S), ledamot
Michael Meijer (M), ersättare

Uddevalla kommun

Stefan Skoglund (S), ledamot
Elving Andersson (C), ersättare

Vara kommun

Ulf Genitz (C), ledamot
Agneta Edvardsson (M), ersättare

Skövde kommun

Birgitta Johansson (C), ledamot
Anita Löfgren (S), ersättare

Tidaholms kommun

Hajrudin Abdihodzic (V), ledamot
Gunilla Dverstorp (M), ersättare

Töreboda kommun

Mikael Faleke (M), ledamot
Anne-Charlotte Karlsson (S), ersättare

Ulricehamns kommun

Inga-Kersti Skarland (S), ledamot
Sebastian Gustavsson (M), ersättare

Öckerö kommun

Kent Lagrell (M), ledamot
Jan-Åke Simonsson (S), ersättare

Personal

Under året har befintligt verksamhetssystem uppgraderats vilket medfört att processer kopplade till förmedlingsarbetet har förändrats och digitaliserats. Utifrån förbundets förändrade förutsättningar och behov har bemanning, arbetsfördelning och arbetssätt anpassats. Detta har kunnat ske genom pensions- och annan naturlig personalavgång. För att säkerställa en stabil bemanning utifrån verksamhetens behov har också ett medvetet och målinriktat rekryteringsarbete pågått under året. Befintliga personalresurser har omfördelats och en kommunikatörstjänst inrättades. Tjänsten tillsattes i februari av dåvarande förbundssekreterare. En ny förbundssekreterare rekryterades externt. Tre team inrättades i förmedlingsarbetet för att specifikt hantera prissättning, synpunkts- och ekonomihantering.

Verksamhetschefen i Borås gick i pension i maj och en ny verksamhetschef rekryterades externt. Denne tillträdde i februari. Under mellanperioden arbetade den tidigare verksamhetschefen för Boråskontoret med det förbundsövergripande kvalitetsarbetet FR2000.

Samtliga nyanställda, såväl tillsvidare- som visstidsanställda, medarbetare genomgår en introduktionsdag i syfte att skapa förståelse för förbundets verksamhet och uppdrag. Under året har introduktion för nya medarbetare genomförts vid två tillfällen.

Årets löneöversyn är genomförd i enlighet med avtalet. Samtliga löner är utvärderade i relation till uppdrag, befogenheter och individuella prestationer, samt marknadsläge.

För tredje året i rad hade förbundet i december en gemensam utvecklingsdag. Årets externa föreläsare var Chris Sundqvist-Järn och rubriken var ”Tänker inte alla som jag”. Avsikten med föreläsningen var att öka var och ens självkänedom i syfte att förbättra samarbetet inom förbundet och dialogen med kunden. Att alla anställda inom förbundet en gång om året ges möjlighet att träffas har varit mycket uppskattat av medarbetarna och vi-känslan inom förbundet har vuxit sig starkare för varje år.

Tillsvidare- och visstidsanställda

Per den 31 december 2018 hade förbundet 56 tillsvidareanställda arbetstagare. Av dessa var 44 kvinnor och 12 män. Vid samma tidpunkt var fyra tillsvidareanställda studielediga och två föräldralediga.

Under året har 66 personer varit tillsvidareanställda i förbundet vilket motsvarar en personalomsättning om 24,6 %. Förbundets tillsvidareanställda arbetstagare har under året utfört antal arbetade timmar motsvarande 57,6 årsarbetare (åa). Antalet utförda timmar av timavlönad personal har minskat från föregående år och motsvarar för året 2,0 åa. Totalt har antalet arbetade timmar som utförts inom förbundet under året motsvarat 66,4 åa vilket är samma omfattning som föregående år. Den största yrkesgruppen inom förbundet är tolkförmedlare.

År	Tillsvidare (åa)	Visstid (åa)	Timavlönade (åa)	Totalt (åa)
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

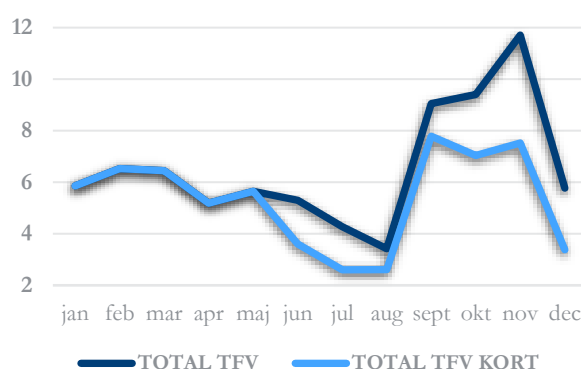
Tabell 3 Faktiskt arbetade timmar omvandlat till årsarbetare

Sysselsättningsgrad

Den genomsnittliga sysselsättningsgraden för de tillsvidareanställda medarbetarna är 97 %. 89 % av kvinnorna respektive 93 % av männen arbetar heltid inom förbundet.

Sjukfrånvaro

Den totala sjukfrånvaron för 2018 är 6,8 % vilket är en minskning om 0,5 procentenheter jämfört med föregående år. Sjukfrånvaron har inte minskat i den omfattning som förväntades. Resultatet påverkas starkt av några få medarbetares längre icke-arbetsrelaterade sjukfrånvaro. Under hösten har flera av förbundets medarbetare drabbats av influensa vilket påverkat även korttidsfrånvaron under samma tid.



Figur 5, Sjukfrånvaro %, Total och kort 2018

Pensioner

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

Händelser av väsentlig betydelse

Ny verksamhetschef

I februari tillträdde en ny verksamhetschef för kontoret i Borås. Den tidigare verksamhetschefen för Boråskontoret gick i pension i maj.

Upphandlingar

I början av året dömde Kammarrätten till förbundets nackdel i målet avseende upphandling av nytt verksamhetssystem. Förbundet valde att överklaga till Högsta Förvaltningsdomstolen vilka ej tilldelade förbundet prövningstillstånd. Under sommaren påbörjades därför en ny upphandlingsprocess tillsammans med externt upphandlingsstöd.

5-årsjubileum

I april 2018 hade förbundet varit i drift i fem år. Detta uppmärksammades genom att uppdragstagare bjöds in att fira med personalen på respektive kontor. Jubileet firades även på direktionsmötet i april.

Uppdaterat verksamhetssystem och införande av app

Under året har befintligt verksamhetssystem uppdaterats vilket medfört att flera processer digitaliserats och förenklats samt att en app införts i vilken tolkarna hanterar sina uppdrag. Den tidigare tolkrapporten i pappersform har därmed avvecklats.

Ny arvodesmodell

Efter att verksamhetssystemet uppdaterats och appen för tolkar införts kunde sista delen av den nya arvodesmodellen även tas i bruk. Arvodesmodellen innebär ökad digitalisering och en förenkling i hur tolkarnas resor rapporteras och ersätts.

EuroPride 2018

Förbundet har under sommaren i samarbete med VGR deltagit på EuroPride 2018. Syftet var i första hand att sprida kunskap om förbundet och dess verksamhet.

Beslut om nya medlemmar

12 nya medlemskommuner godkändes för inträde januari 2019.

Flytt av Boråskontoret

På grund av att en total ombyggnad av fastigheten där förmedlingskontoret i Borås var beläget flyttade verksamheten permanent till nya lokaler under hösten.

TolkNu

I december infördes den nya tjänsten TolkNu. Tjänsten bokas via app alternativt webb och telefontolk på efterfrågat språk tillsätts inom fem minuter, dygnet runt, årets alla dagar. TolkNu är framtagen för att möta tolkbehov som uppstår akut.

Förväntad utveckling avseende verksamhet och ekonomi

Efterfrågan av förbundets tjänster har varit något högre än förväntat under 2018 och är i nivå med föregående år. Den generella efterfrågan på tolk i samhället tros de närmaste åren sjunka något. Under hösten gjordes en ny mätning av kundernas avtalslojalitet gentemot förbundet. Resultatet visade en större avtalslojalitet jämfört med tidigare mätning. Kombinationen av att förbundet får tolv nya medlemmar 2019 och att befintliga kunder ökar avtalslojaliteten bör skapa förutsättningar för att bibehålla nuvarande volym under det kommande året.

För att säkerställa tolkförsörjningen i förbundet pågår ett ständigt rekryteringsarbete av nya uppdragstagare samt vidareutbildningsinsatser för befintliga tolkar. Förbundets nuvarande utmaning i att hitta lämpliga kandidater till tolkyrket på efterfrågade språk bedöms dock fortgå.

Efter högsta Förvaltningsdomstolens dom gällande upphandling av nytt verksamhetssystem påbörjade förbundet under sommaren en ny upphandling. Implementering av ett nytt verksamhetssystem förväntas ske under senare delen av 2019. Beroende på införande av nytt verksamhetssystem och därmed ökad digitalisering och automatisering av förmedlingsarbetet kan nuvarande bemanningsbehov avseende förmedlingsarbetet komma att förändras.

Förbundets verksamhet med placering i Göteborg kommer under sommaren 2019 att flytta till nya lokaler. Detta på grund av att nuvarande lokal ej kan möta verksamhetens behov samt att en omfattande nybyggnation i direkt anslutning till lokalen kommer påverka möjligheten att bedriva verksamheten. En översyn av förutsättningar för förbundets samtliga kontor genomfördes under 2018 i enlighet med tidigare direktionsbeslut. Resultatet av översynen kommer att behandlas på första direktionsmötet 2019.

Då det pågående arbetet med kvalitetsledningssystemet FR2000 varit betydligt mer omfattande än vad som först bedömdes kommer arbetet fortgå under hela året. Förhoppningen är dock att en kvalitetscertifiering ska kunna ske i slutet av 2019 alternativt början av 2020.

Förbundet har under året erbjudit sina medlemmar tolkning via Skype. I takt med införande av ett modernare verksamhetssystem under 2019 förväntas tjänsten utvecklas ytterligare och på sikt användas av fler kunder.

Förbundets investeringsverksamhet

2018 fanns en investeringsbudget på 3,5 mkr gällande nytt verksamhetssystem vilken inte nyttjats på grund av överklagande av upphandlingen. Tidigare gjorda investeringar 2013 på inventarier skrevs av på fem år och blev under 2018 helt avskrivna. Avskrivningen baseras på anskaffningsvärdet.

Ekonomi

Förbundsordningen reglerar att kommunalförbundets årliga kostnader minst ska täckas av årets intäkter. Som övergripande verksamhetsmål anges att verksamheten ska vara kostnadseffektiv. Intäkter fås genom förmedling av språktolk- och översättningstjänster. Största kostnaden för kommunalförbundet är arvoden till uppdragstagare. Den totala kostnaden för arvoden och totala intäkter är beroende av hur mycket tjänster som beställs. Kommunalförbundet ska debitera medlemmarna för utförda tjänster enligt självkostnadsprincipen.

Direktionen fastställer varje år verksamhetsplan och budget för de tre kommande åren i enlighet med kommunallagen. Budgeten är ett verktyg för planering, styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten och i budgeten anges de ekonomiska resurserna samt de av direktionen fastställda målen.

Andelskapitalet är beräknat på medlemmarnas invånarantal och uppgår till totalt 2,8 mkr.

Likviditet

Förbundet har haft en god likviditet under hela 2018 och den checkkredit som finns på 10 mkr har inte utnyttjats.

Mål för 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
- Checkkrediten ska ej nyttjas

Den löpande verksamheten visar ett positivt resultat och likviditeten har varit god vilket innebär att checkkrediten inte nyttjats.

Utvärdering av ekonomisk ställning

Förbundet finansieras av intäkter från de tjänster som medlemmarna köper enligt självkostnadsprincipen. Under de tidigare verksamhetsåren har förbundet gjort ett kraftigt överskott och tillsammans med medlemsandelarna har detta genererat ett stabilt eget kapital vilket gör att den ekonomiska ställningen är god. Det ekonomiska överskottet tillsammans med medlemsandelarna är de likvida medel som förbundet byggt upp. Direktionen har fastställt att lägsta nivå på eget kapital ska vara 20 mkr. Efter att direktionen beslutat att godkänna årsrapporten tas även ett beslut om eventuell återbetalning av eget kapital. Dock krävs ett eget kapital om minst 25 mkr för att återbetalning ska bli aktuell. Checkkrediten kommer därför att finnas kvar.

Inga investeringar har skett sedan driftstarten 2013 som påverkat likviditeten och därmed har inget behov av lån uppstått. Det överskott som genererats under de senaste verksamhetsåren gör att den ekonomiska ställningen är god.

Utfall i förhållande till budget

Bakgrund till budget

Budget 2018 är planerad utifrån rådande förutsättningar och efterfrågan av uppdrag våren 2017 samt utfall av 2016. Budgeten är därefter lagd utifrån medlemmarnas beräknade behov om 335 000 uppdrag samt att förbundet skulle nå ett nollresultat. För en budget i balans bedömdes en treprocentig prishöjning nödvändig.

Utfall

Efterfrågan av tolktjänster blev något högre än lagd budget för 2018. Utfallet blev drygt 337 000 uppdrag, vilket är ca 2 000 uppdrag fler än budgeterat. Att medlemmarna under året i större utsträckning lojalt köpt tolktjänster från förbundet bedöms ha påverkat utfallet positivt. Resultatet blev knappt 5,3 mkr att jämföra med budgeterat nollresultat.

Försäljningsintäkter och kostnader för uppdragstagare är de utfall som har störst avvikelse mot budget. Detta är bland annat ett resultat av fler utförda tolkuppsdrag samt att drygt 70 % av uppdragen utfördes av tolkar på en såväl högre arvodes- som prisnivå. På grund av överklagad upphandling av verksamhetssystem kunde inte den nya arvodesmodellen implementeras samtidigt som den nya prislistan infördes i början av året. Detta medförde en större kostnadstäckning under årets första månader. Den nya arvodesmodellen infördes i maj då uppgradering av befintligt system gjordes.

Direktionskostnaderna är högre än budgeterat vilket är ett resultat av hög närvaro på direktionsmötena. Personalkostnaderna är även högre än budgeterat. Främst kostnaderna för pensionsförsäkring, semesterlön och arbetsgivaravgifter avviker mot budget.

Förbundet har ett utfall på knappt en miljon kronor mindre än budgeterat avseende tolkutbildning. Avvikelsen var förväntad då intresset för tolkyrket minskat och utbildningsplatserna utanför Göteborg inte kunnat fyllas. Däremot har fler utbildningsplatser erbjudits i Göteborg för tolkaspiranter från hela regionen.

Under året har möbler köpts in till såväl enskilda arbetsplatser som mötes- och lunchrum. Främst har gamla möbler som följde med vid bildandet av förbundet bytts ut. Som ett led i att förbättra arbetsmiljön ytterligare har bland annat specialstolar och ljudabsorbenter införskaffats. Möbelinköpen har påverkat utfallet gällande förbrukningsinventarier men har ansetts nödvändiga.

På grund av att upphandlingen av nytt verksamhetssystem blev överklagat i början av året har förbundet belastats med ökade kostnader. Dels har förbundet dömts till att påbörja en ny upphandling av nytt verksamhetssystem och konsultkostnader för externt upphandlingsstöd har därmed påverkat utfallet. Dessutom har nuvarande verksamhetssystem uppgraderats av leverantören till en ny version vilket innebar att befintlig verksamhetsversion inte längre uppdaterades. Förbundet tvingades in i den nya versionen och därmed ökade kostnader.

Förbundets största kund förde under året fram ett behov av en akut tolktjänst i likhet med privat aktörs utbud. Under hösten framfördes detta behov som akut vilket resulterade i att förbundet genom en snabb produktutveckling och inköp av teknisk lösning kunde möta kundens behov och den nya tjänsten lanserades i december. Konsekvenserna blev dock ökade kostnader för förbundet.

Trots ökade kostnader till följd av uteblivet verksamhetssystem, ny upphandling och ny tjänst har förbundets kostnader för tekniska lösningar och externt upphandlingsstöd rymts inom den totala budgeten. Detta beror främst på att investeringen för 2018 uteblev och därmed även de planerade avskrivningarna för året.

INTÄKTER	Utfall 2018	Budget 2018
Förmedlingstjänster	203 744	191 620
Övriga intäkter	196	0
Summering	203 940	191 620
KOSTNADER		
Direktionskostnader	767	700
Personalkostnader	29 759	29 230
Arvoden och ersättningar tolkar	156 205	148 840
Tolkutbildning	1 244	2 200
Lokalkostnader	2 966	2 900
Hyra IT-utrustn, IT-program, licenser	3 174	3 000
Inventarier, förbrukningsmaterial	675	560
Administrativa, IT- konsulttjänster, jouravtal	3 716	3 400
Finansiella kostnader	139	790
Summering	198 645	191 620
RESULTAT		
	5 295	0

Tabell 4 Utfall mot budget 2018

Balanskrav utifrån årsresultat

Balanskravet uppfylls 2018. Inga underskott finns att återställa från tidigare år.

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	2018-01-01 2018-12-31	2017-01-01 2017-12-31
Verksamhetens intäkter	1	203 940	186 901
Verksamhetens kostnader	2	-198 506	-186 538
Avskrivningar	3	-104	-248
Verksamhetens nettokostnader		5 330	115
Finansiella intäkter	4	2	3
Finansiella kostnader	5	-37	-39
Resultat före extraordinära poster		5 295	79
Extraordinära poster		0	0
Årets resultat		5 295	79

Balanskravsavstämning

Belopp i tkr	2018	2017	2016
Årets resultat enligt resultaträkningen	5 295	79	2 344
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	5 295	79	2 344
Medel till resultatutjämningsreserv (RUR)	0	0	0
Medel från resultatutjämningsreserv (RUR)	0	0	0
Årets balanskravsresultat	5 295	79	2 344
Balanskravsresultat att reglera	0	0	0

Budgetomslutning (tkr)

Verksamhetens kostnader	198 506	186 538	190 564
Personalkostnader egen personal	30 526	28 201	28 102
A-tolkar (ej anställda av kommunalförbundet)	156 205	148 092	150 378
Nettoinvesteringar	0	0	0
Likvida medel 31/12 respektive år	17 584	12 565	11 768

Resultat

Årets resultat	5 295	79	2 344
Ingående Eget kapital	24 160	24 081	21 737

Nyckeltal

Kassalikviditet	191 %	176 %	171 %
Soliditet	48 %	43 %	42 %

Balansräkning

Belopp i tkr

	Not	2018-12-31	2017-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Materiella anläggningstillgångar			
Inventarier	6	0	104
Summa anläggningstillgångar		0	104
Omsättningstillgångar			
Fordringar	7	43 977	42 967
Likvida medel	8	17 584	12 565
Summa omsättningstillgångar		61 561	55 532
Summa tillgångar		61 561	55 636
EGET KAPITAL AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER			
Eget kapital			
Eget kapital	9	21 381	21 302
Andelskapital, medlemskommuner	9	2 779	2 779
Årets/periodens resultat	9	5 295	79
Summa eget kapital		29 455	24 160
Skulder			
Kortfristiga skulder	10	32 106	31 476
Summa skulder		32 106	31 476
Summa eget kapital, avsättningar och skulder		61 561	55 636

Kassaflödesanalys

Belopp i tkr		2018-01-01	2017-01-01
		2018-12-31	2017-12-31
	Not		
Den löpande verksamheten			
Årets resultat		5 295	79
Justering för av- och nedskrivning		104	248
<i>Medel från verksamheten före förändring av rörelsekapital</i>		5 399	327
Ökning/minskning kortfristiga fordringar		-1 010	2 284
Ökning/minskning kortfristiga skulder		630	-1 814
Kassaflöde från den löpande verksamheten		5 019	797
Investeringsverksamheten			
Bruttoinvestering i materiella anläggningstillgångar		0	0
Kassaflöde från investeringsverksamheten		0	0
Finansieringsverksamheten			
Andelskapital	11	0	0
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		0	0
Årets kassaflöde		5 019	797
Likvida medel vid årets början		12 565	11 768
Likvida medel vid årets slut		17 584	12 565

Redovisningsprinciper

Redovisningsprinciperna är oförändrade i jämförelse med föregående år. Årsredovisningen har upprättats i enlighet med Lagen om kommunal redovisning. 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. Likvida medel omfattar kassa och tillgodohavande hos bank samt kortfristiga placeringar med en ursprunglig löptid på högst tre månader. Intjänande av pensioner inklusive löneskatt bokförs löpande i driftsredovisningen. Avskrivning av inventarier sker på fem år.

Noter

Belopp i tkr

2018-01-01 2017-01-01
2018-12-31 2017-12-31

Not

1 Verksamhetens intäkter

Förmedlingstjänster	203 744	186 579
Övriga intäkter	196	322
Summa	203 940	186 901

2 Verksamhetens kostnader

Direktionskostnader	575	580
Sociala avgifter direktion	192	194
Personalkostnader	22 673	20 789
Sociala avgifter personal	7 086	6 638
Arvoden och ersättning tolkar	127 937	120 962
Sociala avgifter tolkar	28 268	27 130
Tolkutbildning	1 244	1 418
Lokalkostnader	2 966	2 826
Dator/IT/telefoni/post	3 174	2 488
Inventarier, förbrukningsmaterial	675	455
Administrativa- och konsulttjänster	3 716	3 058
Summa	198 506	186 538

3 Avskrivningar

Inventarier	104	248
Summa	104	248

4 Finansiella intäkter

Ränteintäkter	2	3
Summa	2	3

5 Finansiella kostnader

Räntekostnad	1	0
Övriga finansiella kostnader	36	39
Summa	37	39

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

6 Anläggningstillgångar

Inventarier

Anskaffningsvärde	1 241	1 241
Ackumulerade avskrivningar	-1 137	-889
Årets investering		
Årets avskrivning	-104	-248
Utgående bokfört värde	0	104

7 Fordringar		
Kundfordringar	23 602	22 537
Div. kortfristiga fordringar	0	21
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	20 375	20 409
Summa	43 977	42 967
8 Kassa och bank		
Bank	17 584	12 565
Summa	17 584	12 565
9 Allmänt eget kapital		
Balanserat resultat	21 381	21 302
Andelskapital, medlemskommuner	2 779	2 779
Årets/periodens resultat	5 295	79
Summa	29 455	24 160
10 Kortfristiga skulder		
Leverantörsskulder	1 768	1 708
Moms	7 787	7 317
Personalens skatter och avgifter	3 228	3 132
Skulder till anställda	1	0
Upplupna semesterlöner	983	873
Upplupet arvode A-skatt tolkar, inkl sociala avgifter	11 823	12 495
Övriga upplupna kostnader	6 516	5 951
Summa	32 106	31 476
En checkkredit på 10 mnkr finns. Ingen kredit var nyttjad per 31 december 2018.		
11 Andelskapital		
Årets förändring av andelskapital	0	0
Varje medlem i förbundet har andelar motsvarande antalet invånare 2015 tillkom 22 nya medlemskommuner		
Summa	0	0

Tolkförmedling Väst, Göteborg 2019-03-29

Åke Björk
Ordförande

Christina Abrahamsson
Vice ordförande

Tolkar med kvalitet

www.tolkformedlingvast.se