

ÅRSREDOVISNING

Dnr 22/0012-2

2022-03-25

Årsredovisning 2021

Tolkförmedling Väst

Organisationsnummer 222000-2972



Innehåll

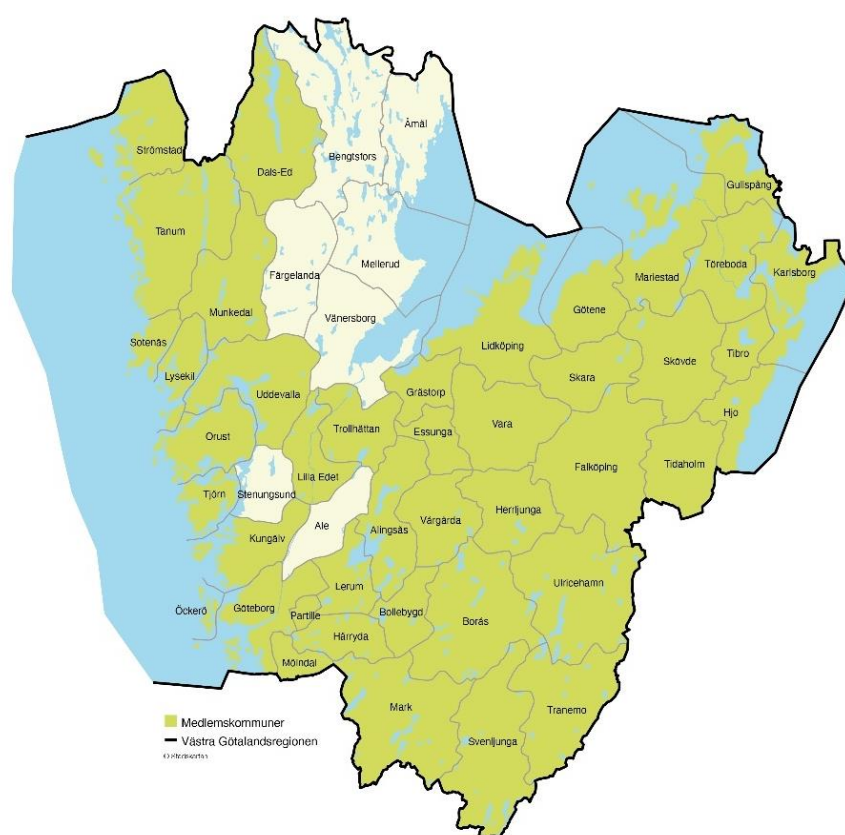
Inledning	4
Vision.....	5
Ledord.....	5
Förvaltningsberättelse	6
Översikt över verksamhetens utveckling.....	6
Organisation.....	6
Direktionen.....	6
Förbundets verksamhet.....	8
Tolkar och översättare.....	10
Kunder.....	13
Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning.....	13
Ekonomi.....	13
Likviditet.....	13
Utvärdering av ekonomisk ställning.....	13
Händelser av väsentlig betydelse.....	14
Nya medlemmar och ny förbundsordning.....	14
Pandemin.....	14
Ny telefoniplattform och Teams.....	14
Antal kontor.....	14
Väsentliga händelser efter räkenskapsårets utgång.....	14
Styrning och uppföljning av verksamheten.....	14
Övergripande verksamhetsmål.....	14
Verksamhetsmål 2021 och måluppfyllelse.....	15
Kvalitetsmål.....	15
Arbetsmiljömål.....	16
Miljömål.....	16
God ekonomisk hushållning.....	17
Balanskravsresultat.....	18
Balanskravsavstämning.....	18
Väsentliga personalförhållanden.....	19
Medarbetare.....	19

Tillsvidare- och visstidsanställda	19
Sysselsättningsgrad	20
Sjukfrånvaro	20
Pensioner	21
Förväntad utveckling.....	21
Nuläge	21
Framtid.....	24
Budget 2022	25
Ekonomisk plan 2022–2024	25
Räkenskaper.....	26
Redovisningsprinciper, upplysningar och definitioner.....	26
Resultaträkning.....	26
Resultaträkning	26
Balansräkning.....	27
Kassaflödesanalys	28
Noter	29
Driftsredovisning	32
Utfall i förhållande till budget	32
Bakgrund till budget.....	32
Utfall.....	32
Förbundets investeringsverksamhet.....	34

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 har totalt 43 medlemmar; Västra Götalandsregionen samt kommunerna Alingsås, Borås, Bollebygd, Dals-Ed, Essunga, Falköping, Grästorp, Gullspång, Göteborg, Götene, Herljunga, Hjo, Härryda, Karlsborg, Kungälv, Lerum, Lidköping, Lilla Edet, Lysekil, Mariestad, Mark, Munkedal, Mölndal, Orust, Partille, Skara, Skövde, Sotenäs, Strömstad, Svenljunga, Tanum, Tibro, Tidaholm, Tjörn, Tranemo, Trollhättan, Töreboda, Uddevalla, Ulricehamn, Vara, Vargårda och Öckerö.



Figur 1 Karta över medlemskommuner

Förbundet är en egen offentligrettslig 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

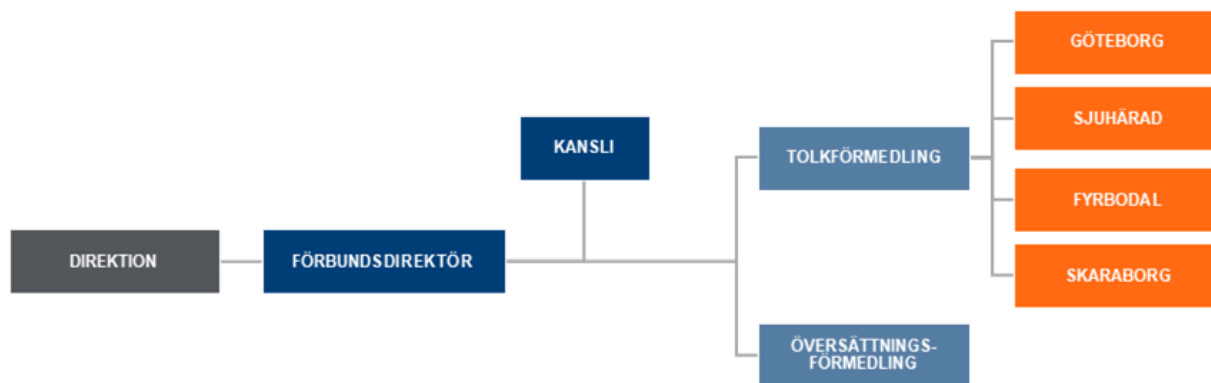
Som ett resultat av den stora asylvågen under 2015–2016 har förbundets omsättning ökat varje år fram till 2020 då pandemi slog till och tolkbehovet kraftigt minskade. I takt med att samhället anpassade sig till pandemisituationen och en snabb utveckling skedde av bland annat distanslösningar så ökade återigen efterfrågan på tolk under 2021. Resultatet för året var därmed i nivå med åren innan pandemin. Då ingen återbetalning av eget kapital skett under 2021 har förbundets soliditet ökat ytterligare.

Förbundet (tkr)	2021	2020	2019	2018	2017
Verksamhetens intäkter	206 925	195 487	220 370	203 940	186 901
Verksamhetens kostnader	-198 269	-190 985	-214 448	-198 506	-186 538
Årets resultat	5 442	3 465	5 867	5 295	79
Soliditet (%)	56 %	53 %	49 %	48 %	43 %
Nettoinvesteringar	0	10 086	3 031	0	0
Långfristig skuld	0	0	0	0	0

Tabell 1 Översikt över verksamhetens utveckling 2017-2021

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 2021 och dessa har till följd av pandemin genomförts på distans.

Förbundets direktion utgjordes 2021-12-31 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

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
Gitte Jensen (S), ersättare

Mariestads kommun

Richard Thorell (M), ledamot
Janne Jansson (S), ersättare

Munkedals kommun

Anna Höglind (L), ledamot
Hans-Joachim Isenheim (MP), ersättare

Västra Götalandsregionen

Christina Abrahamsson (M), vice ordförande
Jonas Adelsten Kristiansen (S), ersättare

Bollebygd kommun

Ingridh Anderén (M), ledamot
Christina Hein (S), ersättare

Dals-Eds kommun

Christina Virevik (C), ledamot
Carina Halmberg (S), ersättare

Falköpings kommun

Rune Lennartsson (C), ledamot
Caroline Lundberg (M), ersättare

Gullspångs kommun

Ann-Christin Erlandsson (S), ledamot
Björn Thodenius (M), 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, ersättare

Lidköpings kommun

Lena O Jenemark (S), ledamot
Kristina Classon (M), ersättare

Lysekils kommun

Rickard Söderberg (S), ledamot
Vakant, ersättare

Marks kommun

Niklas Herneryd (L), ledamot
Ann Iberius Orrvik (M), ersättare

Mölndals stad

Leif Norberg (M), ledamot
Shahla Alamshahi (S), ersättare

Orust kommun

Britt-Marie Andrén Karlsson (S), ledamot
Maria Sörqvist (C), ersättare

Skara kommun

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

Sotenäs kommun

Kajsa Åkesson (M), ledamot
Gerardo Alas (S)

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

Vara kommun

Ulf Genitz (C), ledamot
Fredrik Pettersson (S) ersättare

Öckerö kommun

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

Partille Kommun

Adam Algottson (M), ledamot
Eva Carlsson (S), ersättare

Skövde kommun

Ulla-Britt Hagström (L), ledamot
Anita Löfgren (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

Ulricehamn kommun

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

Vårgårda kommun

Bengt Hilmersson (C), ledamot
Tony Willner (S), ersättare

Förbundets verksamhet

Tolkförmedling Väst har i uppdrag att tillgodose medlemmarnas behov av språktolk. Förbundet erbjuder även översättningstjänster till sina medlemmar. Tolkning erbjuds på plats och på distans. Distanstolkning utförs via ljud och skärm för såväl kortare meddelanden som längre tolkuppdrag.

Bokning av förbundets tjänster kan ske på webben, i appen eller via telefonkontakt. Förmedlingskontoren har öppet vardagar under kontorstid. Övriga tider administreras förbundets

² Nya Ulricehamn.

bokningar av Regionservice, Västra Götalandsregionen. Via förbundets digitala tjänst, Akut tolk, tillsätts akuta tolkuppdrag inom fem minuter, dygnet runt, årets alla dagar.

Tolkning

Förbundet har under 2021 utfört drygt 341 000³ uppdrag vilket är ca 16 000 fler än budgeterat. Den stora ökningen jämfört med föregående år tros bero på att samhället på grund av pandemin under 2020 stängdes ner och därmed minskade behovet av tolk hos förbundets kunder. Under 2021 öppnade samhället delvis upp sig igen och därmed ökade behovet av tolk. Under pandemin har de flesta av oss i samhället blivit alltmer bekväma med möten och kommunikation på distans. Troligen har flera av förbundets kunder anpassat delar av sina verksamheter till rådande omständigheter och använt distanstolk i större utsträckning och därmed har efterfrågan på förbundets tjänster ökat under 2021.

Året innan pandemin då gränserna mot Europa, och inte minst Sverige, blev alltmer stängda minskade inflödet av tolkbehövande till landet. Detta i kombination med att de tolkbehövande som kom i den stora asylvågen under 2015–2016 troligen skulle ha ett minskat tolkbehov efter några år påverkade prognosen i budgeten över kundernas framtida tolkbehov. Att förbundets kunder under 2021, trots ett mycket begränsat inflöde av nya tolkbehövande, har haft ett avsevärt större behov av tolk kan möjligen ha en förklaring i att pandemisituationen isolerat samhället och därmed hämmat integrationen och tolkbehovet har kvarstått. Kundernas tolkbehov påverkas av många parametrar och behovsanalysen för prognosen över antalet uppdrag i budget är därför komplex.

År	Antal utförda uppdrag	Procentuell tillsättning, tolkuppdrag	Antal utförda uppdrag, tolk	Antal utförda uppdrag, översättning
2021	341 088	99,1 %	339 366	1 722
2020	315 663	99,0 %	313 907	1 756
2019	346 564	99,5 %	344 972	1 592
2018	336 634	99,2 %	335 134	1 500
2017	336 093	98,8 %	334 434	1 659
2016	355 429	97,6 %	353 689	1 740
2015	307 462	97,3 %	306 230	1 232

Tabell 2 Uppdrag och tillsättningsgrad

Tillsättningsgraden av tolkuppdrag har ökat något jämfört med föregående år och uppgår för 2021 till 99,1 %. Under 2020 sjönk tillsättningsgraden vilket troligtvis hängde ihop med tekniska problem i samband med införandet av det nya verksamhetssystemet men också förändrade tillsättningsprinciper och förmedlingsrutiner kopplade till det nya systemet. Ett systematiskt arbete har pågått under året för att identifiera orsakerna till den tidigare minskade tillsättningsgraden och förändra rutinerna. Arbetet har resulterat i en ökad tillsättningsgrad av tolkuppdragen.

Översättning

Under 2021 utfördes 1 722 översättningsuppdrag, vilket är 34 uppdrag färre än föregående år. Antalet översättningsuppdrag har dock totalt ökat under pandemiperioden jämfört med åren innan. Under året har översättningar utförts på 33 olika språk. Svenska är det mest frekventa målspråket det vill säga att översättningar görs till svenska från andra språk. Under 2021 har dock svenska som målspråk minskat något.

³ Av dessa 341 000 uppdrag är mindre än 0,5 % översättningsuppdrag

Förbundets medlemskommuner har procentuellt beställt fler översättningar i relation till Västra Götalandsregionen. Under 2021 har dock Västra Götalandsregionens beställningar ökat, vilket hänger ihop med pandemirelaterade översättningar och förklarar därmed minskningen av översättningar med svenska som målspråk.

Tolkar och översättare

Den 31 december 2021 hade förbundet 1 154 aktiva uppdragstagare. Av dessa var 1 078 tolkar vilket är 126 färre än föregående år. Då tolkyrket generellt är ett så kallat genomgångsyрке är omsättningen av tolkar relativt stor och antalet aktiva tolkar kan därmed variera relativt mycket mellan åren. Troligt är att tolksättningen under 2020 och 2021 varit något högre på grund av effekterna av pandemin.

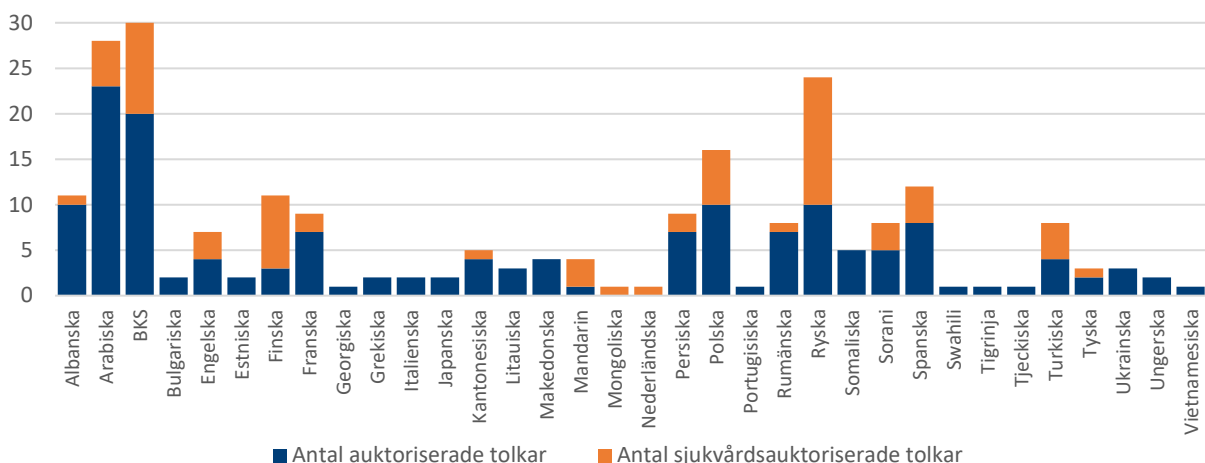
Vid mättilfället fanns 76 aktiva översättare vilket är 18 färre jämfört med året innan. Minskningen beror på en omfattande registergenomgång där icke aktiva översättare avregistrerats. Totalt är 33 uppdragstagare aktiva som både tolk och översättare i förbundet vilket är en ökning med fyra personer.

År	Tolkar	Översättare	Både tolk och översättare	Auktoriserade uppdragstagare	Sjukvård-auktorisering
2021	1 078	76	33	273	69
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 3 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 ca 30 språk för översättare. Tillgången på auktoriserade tolkar är begränsad och inte i paritet med vilka språk som efterfrågas mest.

Av förbundets 1 154 uppdragstagare innehar 273 uppdragstagare totalt 307 auktorisationer. Auktorisation ges per språk vilket innebär att en uppdragstagare kan inneha flera auktorisationer. Totalt är 219 tolkar och 54 översättare auktoriserade. Av de auktoriserade tolkarna innehar 69 tolkar även sjukvårdsauktorisering. På förbundets mest efterfrågade språk, arabiska, finns 28 auktoriserade tolkar varav fem med sjukvårdsauktorisering. På somaliska som är det näst mest efterfrågade språket finns endast fem auktoriserade tolkar, ingen med sjukvårdsauktorisering. Flest auktoriserade tolkar finns på BKS (bosniska/kroatiska/serbiska) med totalt 30 auktoriserade tolkar varav 10 har sjukvårdsauktorisering. Ryska tolkar är förhållandevis mindre efterfrågade hos förbundets kunder, dock är hela 24 ryska tolkar auktoriserade varav 14 med sjukvårdsauktorisering. Under året har antalet auktoriserade uppdragstagare minskat med 21 personer, majoriteten utav dessa är översättare som inte längre är aktiva i förbundet och har därmed rensats bort i registergenomgång. Antalet sjukvårdsauktoriseringade tolkar har ökat med sex personer från föregående år.



Figur 3 Totalt antal auktoriserade tolkar, fördelat på auktorisationsnivå

Förbundet arbetar kontinuerligt med att rekrytera såväl tolkar som översättare. Under 2021 genomförde 36 personer förbundets rekryteringstest varav 47 % fick godkänt resultat. Då fokus under året legat på att rekrytera redan utbildade eller auktoriserade tolkar var antalet personer som genomgick rekryteringstest avsevärt färre än föregående år. Arbetet har också inriktats på rekrytering av mindre frekventa språk vilket innebär att få personer varit aktuella för rekryteringstest. En del av rekryteringsstrategin har varit att nå ut till redan utbildade tolkar via landets utbildningsanordnare. Även om färre personer genomgått rekryteringstest så har förbundet under året rekryterat fler redan utbildade tolkar jämfört med föregående år. Totalt har 76 tolkar rekryterats, av dessa är 32 redan utbildade och 16 auktoriserade varav nio dessutom innehar sjukvårdsauktoreration. Under året har även 13 översättare rekryterats, av dessa var åtta auktoriserade translatorer. Totalt rekryterades 87 personer, två av dessa är både tolk och översättare därmed rekryterades totalt 89 uppdragstagare.

År	Tolkar	Sjukvårds- auktorerad tolk	Auktoriserad tolk	Utbildad tolk	Översättare	Auktoriserad translator
2021	76	9	16	32	13	8

Tabell 4 Antal rekryteringar

Förbundet har digitaliserat samtliga interna kurser vilket resulterat i att alla aktiva tolkar inom förbundet oavsett bostadsort har kunnat ta del av kompetenshöjande insatser. Under 2021 genomgick 268 tolkar någon av dessa kurser.

År	Antal personer som genomfört rekryteringstest	Andel godkända resultat, rekryteringstest	Antal utfärdade kursintyg	Antal personer som genomgått SRHR-utbildning
2021	36	47 %	268	10
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 5 Test- och utbildningsstatistik

”Att tolka i skolan” har varit en mycket efterfrågad utbildning och totalt har 156 tolkar genomgått denna kurs under året. Som ett resultat av tolkarnas önskemål har två nya kurser,

”Fördjupningskurs Socialtjänst” och ”Fördjupningskurs Psykiatri”, tagits fram och erbjudits under hösten. Totalt har 49 respektive 55 tolkar genomgått dessa utbildningar.

I samarbete med Västra Götalandsregionen har även utbildningen ”Att tolka vid psykisk ohälsa och sjukdom” genomförts på distans. 20 tolkar deltog i denna pilotutbildning som föll mycket väl ut och kommer fortsätta erbjudas.

Kunskapscentrum för sexuell hälsa, Västra Götalandsregionen, samt SRHR-teamet, Göteborgs Stad, har under pandemin inte kunnat erbjuda SRHR-utbildning på distans. Därav att mycket få tolkar inom förbundet erhållit denna viktiga kompetensutveckling under de två senaste åren. I december 2021 genomfördes dock en pilotutbildning på distans av SRHR-utbildningen där tio tolkar medverkade. Då det hela föll väl ut kommer förbundet att kunna erbjuda även denna utbildning på distans under 2022.

Introduktionskurs har getts löpande under året för de tolkar som saknar kontakttolkutbildning. Totalt har åtta tolkar genomgått introduktionskursen.

Under de senaste åren har fokus lagts på att motivera befintliga tolkar att höja sin kompetens. 14 tolkar har under 2021 höjt sig till nivå utbildad tolk vilket innebär kompetensnivån under auktorisation. Tre tolkar har under året auktoriserat sig.

Av förbundets aktiva tolkar är 20 % auktoriserade, vilket innefattar såväl sjukvårdsauktorisering som rättsauktorisering. 48 % av tolkarna är färdigutbildade tolkar vilket innebär att 68 % av förbundets tolkar har en hög utbildningsnivå. Resterande 32 % är under utbildning på olika nivåer. Förbundet uppmuntrar kontinuerligt aktiva tolkar till kompetenshöjning och stöttar bland annat ekonomiskt vid såväl utbildning som auktorisation.

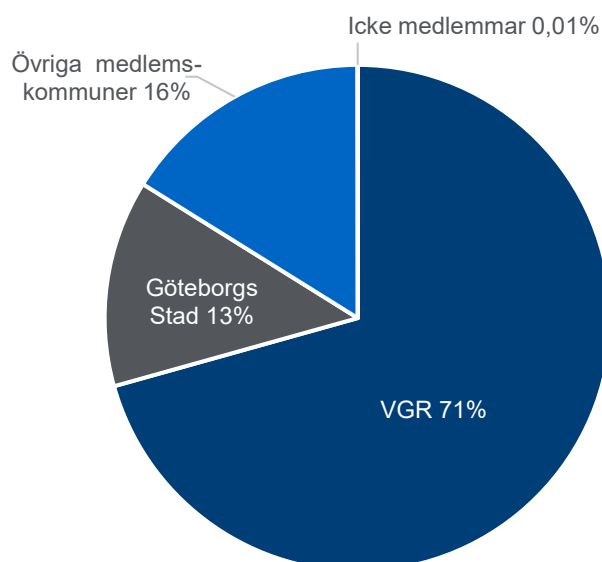
Då de fysiska informationsträffarna för tolkar ej kunnat genomföras på grund av pandemin har flera digitala informationsträffar i stället erbjudits tolkarna. Dessa träffar har fallit väl ut och deltagandet har varit mycket stort då tolkar ifrån hela landet kunnat delta oavsett geografisk bostadsort.

Under 2021 genomfördes den första informationsträffen för översättare. Denna digitala träff blev mycket uppskattad och fler informationsträffar för översättare planeras att genomföras två gånger per år.

Genom den ökade efterfrågan på distanstolk möjliggörs användning av tolk från hela landet. En rekryteringsprocess som kan utföras på distans är en förutsättning för att tolkar på ett enkelt sätt ska kunna rekryteras oavsett bostadsort. Under 2021 påbörjades utvecklingen av den digitala delen av rekryteringstestet vilken kommer att implementeras under 2022. Distanslösningen av den muntliga delen av rekryteringstestet implementerades redan under 2021.

Kunder

Varje månad under 2021 förmedlades uppdrag till ca 2 000 kunder. Den 31 december 2021 hade förbundet 5 866 registrerade medlemskunder. Totalt utfördes 99,99 % av samtliga uppdrag till förbundets medlemmar⁴. Västra Götalandsregionen (VGR) bokade 71 % av förbundets uppdrag under 2021 vilket är en minskning jämfört med 2020 men i nivå med åren dessförinnan. Göteborgs Stad står för knappt hälften av samtliga medlemskommuners totala antal bokade uppdrag.



Figur 4 Fördelning av bokade uppdrag

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. Intäkter fås genom förmedling av tolktjänster och förbundets största kostnader är arvoden till tolkar kopplat till tolkuppdrag. Den totala kostnaden för arvoden och de totala intäkterna är beroende av hur många tolktjänster som utförs. Förbundet debiterar 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 3,1 mkr.

Likviditet

Förbundet har haft en god likviditet under 2021 och checkkrediten har inte nyttjats.

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 då beslut om att ingen återbetalning skulle ske under 2020 med anledning av pandemin. Direktionen beslutade även 2021, med hänvisning till omprövning av nyttjandetiden av immateriella tillgångar, att inget eget kapital skulle återbetalas. Nytt beslut tas under 2022. För eventuell återbetalning av eget kapital kan förbundets checkkredit komma att nyttjas varpå den är beslutad att finnas kvar.

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

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

Nya medlemmar och ny förbundsordning

Den 1 januari fick förbundet tre nya medlemskommuner; Lysekil, Partille och Sotenäs och den nya förbundsordningen började då även gälla.

Pandemin

Från det att efterfrågan på tolk kraftigt minskade i samband med pandemins utbrott 2020 har antalet utförda tolkuppdrag kraftigt ökat under 2021. Likaså har andelen distanstolkningar gått upp kraftigt under pandemin. Under hösten 2021, då samhället mer och mer började öppnas upp, ökade platsuppdragen och därmed minskade andelen distansuppdrag. Dock var distansuppdragen dominerande under hela 2021.

Som en ytterligare konsekvens av pandemin har majoriteten av förbundets medarbetare arbetat hemma under större delen av 2021. De flesta möten genomförts på distans, dock kunde den gemensamma förbundsdagen utifrån de då rådande restriktionerna genomföras på plats i början av december. Utbildning och informationsträffar för uppdragstagare har fullt ut skett på distans och rekrytering av uppdragstagare har till största delen skett på distans. Även enskilda kundmöten och informationsträffar för kunder har främst genomförts på distans.

Ny telefoniplattform och Teams

Efter avslutad upphandling av ny telefoniplattform infördes Teams innan sommaren och ersatte då Skype. Under hösten driftsattes den nya telefoniplattformen samt Microsoft 365 inklusive Teams samtliga funktioner.

Antal kontor

Direktionen beslutade i november att antalet kontor ska minskas från fyra till tre vilket innebär att kontoret i Trollhättan kommer att stängas ner under 2022.

Väsentliga händelser efter räkenskapsårets utgång

Kontoret i Trollhättan kommer att stängas ner 31 mars 2022. Verksamheten som idag bedrivs i Trollhättan kommer att integreras i övriga kontors verksamheter. Medarbetarna har erbjudits fortsatt anställning på valfritt kontor.

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

Trots en hög och ökad efterfrågan på förbundets tjänster under året har tillgången av tolkar varit god. Detta bland annat på grund av att distanstolkning dominerat starkt under pandemin men också till följd av en än mer strategisk rekrytering av tolkar. Genom väl utvecklade, och inom organisationen, gemensamma rutiner har förbundets kunder kunnat erbjudas likvärdig service. För att kvalitetssäkra och utveckla verksamheten sker bland annat ett kontinuerligt arbete med inkommande synpunkter. Förbundet har även under året genomgått en revision i syfte att säkerställa att ledningssystemet FR2000 efterlevs och att verksamheten därmed är kvalitetssäkrad.

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

Förbundets tolkar uppmanas att resa kollektivt för att minska miljöpåverkan. Under pandemin har tolkning på distans ökat markant vilket med automatik minskat antalet resor. Då tolkning på distans har många fördelar marknadsförs denna tjänst och kunderna uppmanas att boka distanstolk.

För att öka kunskapen om tolkanvändande och vikten av professionella språktolkar bjuds förbundets kunder regelbundet in till webinarier avseende tolkandvändande. Förbundet erbjuder även kundanpassad information och utbildning, såväl på plats som på distans.

Verksamhetsmål 2021 och måluppfyllelse

Direktionen har fastslagit följande verksamhetsmål:

- Målet uppnått
- Målet ej uppnått

Kvalitetsmål

Tolkförmedling Väst ska ha en pålitlig leverans

Indikator	Utfall 2020	Målvärde 2021	Utfall 2021	
Andel tillsatta beställningar ska uppgå till minst 99 %	99 %	≥99 %	99,1 %	●
Andel tillfällna tolkar kommer sent eller uteblir från bokade uppdrag ska understiga 1 %	0,8 %	<1 %	0,9 %	●

Tolkförmedling Väst ska tillhandahålla utbildade och kvalificerade tolkar

Indikator	Utfall 2020	Målvärde 2021	Utfall 2021	
Andel hälso- och sjukvårdsuppdrag som utförs av auktoriserad sjukvårdstolk ska uppgå till minst 5 %.	4,5 %	≥5 %	8,1 %	●

Andel uppdrag som utförs av auktoriserad tolk ska uppgå till minst 15 %.	20 %	≥15 %	22,4 %	●
Andel uppdrag som utförs av utbildad tolk ska uppgå till minst 60 %.	62,6 %	≥60 %	62,1 %	●

Tolkförmedling Väst ska ligga i framkant och verksamheten ska utvecklas

Indikator	Utfall 2020	Målvärde 2021	Utfall 2021	
Andel beställningar som inkommer via digitala tjänster ska uppgå till minst 52 %.	56 %	≥52 %	67,6 %	●

Arbetsmiljömål

Tolkförmedling Väst ska vara en attraktiv arbetsgivare

Indikator	Utfall 2020	Målvärde 2021	Utfall 2021	
Sjukfrånvaron ska understiga 6 %.	6,7 %	<6 %	4,6 %	●
Hållbart medarbetarengagemang (HME) ska överstiga 80	75	>80	83	●

Miljömål

Tolkförmedling Väst ska bedriva en hållbar verksamhet

Indikator	Utfall 2020	Målvärde 2021	Utfall 2021	
Andel uppdrag som utförs på distans ska uppgå till minst 50 %.	60,3 %	≥50 %	70,3 %	●

Måluppfyllelse

Andel tillsatta beställningar ska uppgå till minst 99 %. ●

Under året har ett systematiskt arbete pågått för att öka tillsättningsgraden som året innan visade på en instabilitet. Arbetet har resulterat i en under året jämnare och totalt högre tillsättningsgrad då orsakerna identifierats och rutiner förändrats. Utfallet för 2021 blev 99,1 %. Målet är uppfyllt.

Andel tillfällen tolkar kommer sent eller uteblir från bokade uppdrag ska understiga 1 %. ●

Under 2021 var andelen tillfällen då tolkar kom för sent eller uteblev till bokade uppdrag 0,9 % vilket är en ökning på 0,1 procentenheter jämfört med 2020. Avvikelsen har tydliga kopplingar till tolkning på plats. Då distanstolkning markant ökat under pandemin har andelen tillfällen då tolkar kommit sent eller uteblivit per automatik minskat. Under 2021 har dock antalet tolkuppdrag markant ökat vilket troligen förklarar den mindre uppgången avseende avvikelsen. Målet är uppfyllt.

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

Under 2021 utförde sjukvårdsauktoriserade tolkar 8,1 % av hälso- och sjukvårdsuppdragen, vilket är en ökning med 3,6 procentenheter jämfört med föregående år. Den markanta ökningen är en effekt av distansuppdragens dominans under pandemin. Tolkarna har bland annat rest mindre och därmed haft mer effektiv tolktid, men framför allt har tolkar över hela landet, oavsett bostadsort, effektivt kunnat anlitas för distansuppdrag. Målet är uppfyllt.

Andel uppdrag som utförs av auktoriserad tolk ska uppgå till minst 15 %. ●

Andelen uppdrag som utförts av auktoriserade tolkar har fortsatt öka även under 2021 och var

totalt för året 22,4 %, vilket är en ökning med 2,4 procentenheter jämfört med föregående år. Denna ökning har skett trots att förbundet totalt sett haft färre aktiva auktoriserade tolkar 2021 jämfört med året innan. Den stora anledningen till den fortsatta ökningen har en direkt koppling till distansuppdragens dominans under pandemin. Även detta utfall har påverkats av att tolkarna bland annat rest mindre, haft mer effektiv tolktid, men också att tolkar över hela landet, oavsett bostadsort, effektivt kunnat anlitas för distansuppdrag. Målet är uppfyllt.

Andel uppdrag som utförs av utbildad tolk ska uppgå till minst 60 %. ●

Förbundet har de senaste åren medvetet arbetat för att öka andelen utbildade tolkar. Andelen utförda uppdrag av nivå utbildad tolk var 62,1 % under 2021 vilket är en liten minskning jämfört med 2020. Detta är dock ett resultat av att andelen utförda uppdrag av auktoriserade tolkar har ökat under året. Målet är uppfyllt.

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

I samband med driftsättning av det nya verksamhetssystemet 2020 ökade andelen beställningar som inkom via digitala tjänster markant. En ökning var förväntad kopplat till det mer digitaliserade systemet. Under 2021 har denna höga nivå legat stabilt och uppgick för året till 67,6 %. Målet är uppfyllt.

Sjukfrånvaron ska understiga 6 %. ●

Sjukfrånvaron har minskat 2,1 procentenheter jämfört med föregående år. Detta är ett tydligt resultat av pandemin och att majoriteten av förbundets medarbetare i enlighet med Folkhälsomyndighetens rekommendation arbetat hemifrån en stor del av året. Troligt är att medarbetare som arbetat hemma valt att arbeta även med ringa sjukdomssymptom vilket inte hade varit möjligt utan hemarbete. I slutet av året när medarbetarna återgick till kontoren ökade också sjukfrånvaron, vilket var ett tydligt resultat av Folkhälsomyndighetens rekommendation att stanna hemma vid minsta symptom. Sjukfrånvaron för året uppgick till 4,6 %. Målet är uppfyllt.

Hållbart medarbetarengagemang (HME) ska överstiga 80. ●

Efter flera års ihållande arbete med förbundets värdegrund visar nu resultatet av HME på en mycket positiv utveckling i verksamheten. Från ett värde på 69 vid första mätningen 2018 ligger nu HME på 83 för 2021. Målet är uppfyllt.

Andel uppdrag som utförs på distans ska uppgå till minst 50 %. ●

Andelen uppdrag på distans har fortsatt öka även under 2021. Totalt utfördes 70,3 % av tolkuppsdragen på distans vilket är en ökning om tio procentenheter jämfört med föregående år. Pandemin har fortsatt varit den starkt bidragande orsaken till den höga andelen av tolkuppsdrag på distans. 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. Checkkrediten har inte nyttjats under 2021.

Balanskravsresultat

Balanskravet uppfylls 2021. Inga underskott finns att återställa från tidigare år.

Balanskravsavstämning

Belopp i tkr	2021	2020	2019
Årets resultat enligt resultaträkningen	5 442	3 465	5 867
minus samtliga realisationsvinster/förluster		0	0
plus sänkning av diskonteringsränta		0	0
plus realisationsvinster som inte står i överensstämmelse med god ekonomisk hushållning		0	0
plus orealiserade förluster i värdepapper		0	0
minus återföring av orealiserade förluster i värdepapper		0	0
Årets resultat efter balanskravsjusteringar	5 442	3 465	5 867
Årets balanskravsresultat	5 442	3 465	5 867
Balanskravsresultat att reglera	0	0	0
<hr/>			
Budgetomslutning			
Verksamhetens kostnader	198 269	190 985	214 448
Personalkostnader inkl. direktionen	30 389	29 189	30 578
Tolkarvode	156 227	150 430	171 542
Nettoinvesteringar	0	10 086	3 031
Likvida medel 31/12 respektive år	20 331	13 494	18 273
Resultat			
Årets resultat	5 442	3 465	5 867
Ökning andelskapital	138		
Ingående Eget kapital	34 329	30 864	29 455
Nyckeltal			
Kassalikviditet	201 %	173 %	188 %
Soliditet	56 %	53 %	49 %

Väsentliga personalförhållanden

Medarbetare

Senaste årens förändrade och utvecklade arbetsprocesser har föranlett en restriktiv hållning till nyanställningar kopplat till förmedlingsarbetet. Med beaktan av pensionsavgångar och annan naturlig personalavgång har bemanningen under året anpassats till rådande behov. Då verksamheten är föränderlig råder ett flexibelt synsätt inom förbundet avseende bemanningsbehovet.

I samband med avgång inom översättningsverksamheten utökades bemanningen med 0,6 årsarbetare för att stabilisera bemanningen. Förbundet har nu 2,0 översättningsamordnare.

Såväl hög sjukfrånvaro som partiell tjänstledighet bland verksamhetscheferna har under året medfört en större frånvaro. Tack vare att 2021 har varit ett relativt lugnt år har frånvaron kunnat täckas upp av övriga verksamhetschefer och påverkan på verksamheten har därmed kunnat hållas nere.

Under året har Teams och Microsoft 365 implementerats vilket har inneburit att arbetsprocesser har utvecklats och förändrats. De nya funktionerna har förenklat kommunikationen mellan förbundets medarbetare och samarbetet har därmed utvecklats mellan förbundets kontor, vilket går helt i linje med ambitionen om ett förbundsövergripande perspektiv.

Efter flera års ihållande arbete med förbundets värdegrund har det under 2021 blivit tydligt att värdegrunden nu är en naturlig del av verksamheten. Flertalet medarbetare relaterar till såväl värdegrund som ledord i de dagliga processerna. Hållbart medarbetarengagemang (HME), vilket mäts fyra gånger om året, visar även tydligt på den positiva utveckling förbundet genomgått under senare år.

Sedan 2017 har förbundsövergripande introduktionsdagar för nyanställda regelbundet genomförts i syfte att skapa förståelse för förbundets verksamhet och uppdrag. På grund av pandemin har dessa introduktionstillfällen inte kunnat genomföras då en viktig del i dagen har varit att fysiskt träffas på huvudkontoret i Göteborg.

På grund av pandemin kunde inte den årliga förbundsdagen genomföras under 2020. In i det sista var det osäkert huruvida dagen skulle kunna genomföras 2021. Rådande restriktioner möjliggjorde dock att dagen kunde genomföras enligt plan i början av december. Förbundsdagen blev mycket lyckad och årets föreläsning ”Bli hälsoklok” av den externa föreläsaren Lovisa ”Lofsan” Sandström uppskattades stort av medarbetarna. Dagen knöt ihop året som varit och avslutades med 25-års gratifikation.

Årets löneöversyn genomfördes i enlighet med centralt avtal och ny lön betalades ut i april. Löneöversynen föregicks av en lönekartläggning där inga osakliga löneskillnader förelåg.

Tillsvidare- och visstidsanställda

Per den 31 december 2021 hade förbundet 52 tillsvidareanställda arbetstagare; 45 kvinnor och sju män. Vid mättillfället var åtta tillsvidareanställda arbetstagare partiellt lediga; tre föräldralediga, en studieledig samt fyra tjänstlediga. Totalt har 58 personer varit tillsvidareanställda i förbundet under året vilket motsvarar en personalomsättning om 14,8 %. Omsättningen har framför allt skett i gruppen tolkförmedlare vilket är förbundets största yrkesgrupp.

Under året har antalet arbetade timmar som utförts av tillsvidareanställda arbetstagare motsvarat 57,5 årsarbetare (åa) vilket är en ökning om 5,0 åa jämfört med föregående år. Det totala antalet

arbetade timmar inom förbundet motsvarar dock 62,3 åa vilket är en ökning om 1,0 åa. Under året har antalet visstidsanställda minskats och istället har tillsvidareanställningar gjorts. Detta efter att en restriktivitet rått i förbundet de senaste åren avseende tillsvidareanställningar då effekterna av ett mer digitaliserat och automatiserat verksamhetssystem förväntades påverka behovet av förmedlingsresurser.

År	Tillsvidare (åa)	Visstid (åa)	Timavlönade (åa)	Totalt (åa)
2021	57,5	3,8	1,0	62,3
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 6 Faktiskt arbetade timmar omvandlat till årsarbetare (åa)

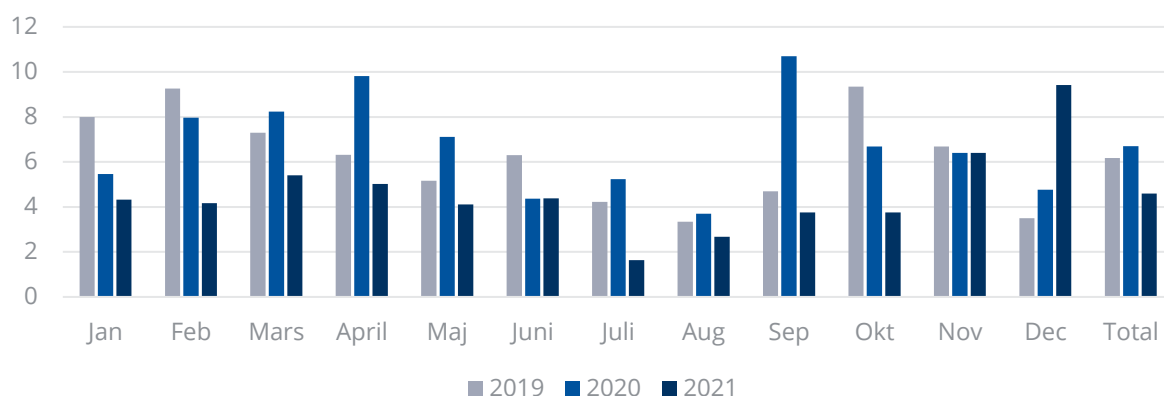
Sysselsättningsgrad

Den genomsnittliga sysselsättningsgraden för de tillsvidareanställda medarbetarna är 98,9 % vilket innebär en ökad sysselsättningsgrad jämfört med föregående år. 93,5 % av kvinnorna respektive 100 % av männen är heltidsanställda inom förbundet.

Sjukfrånvaro

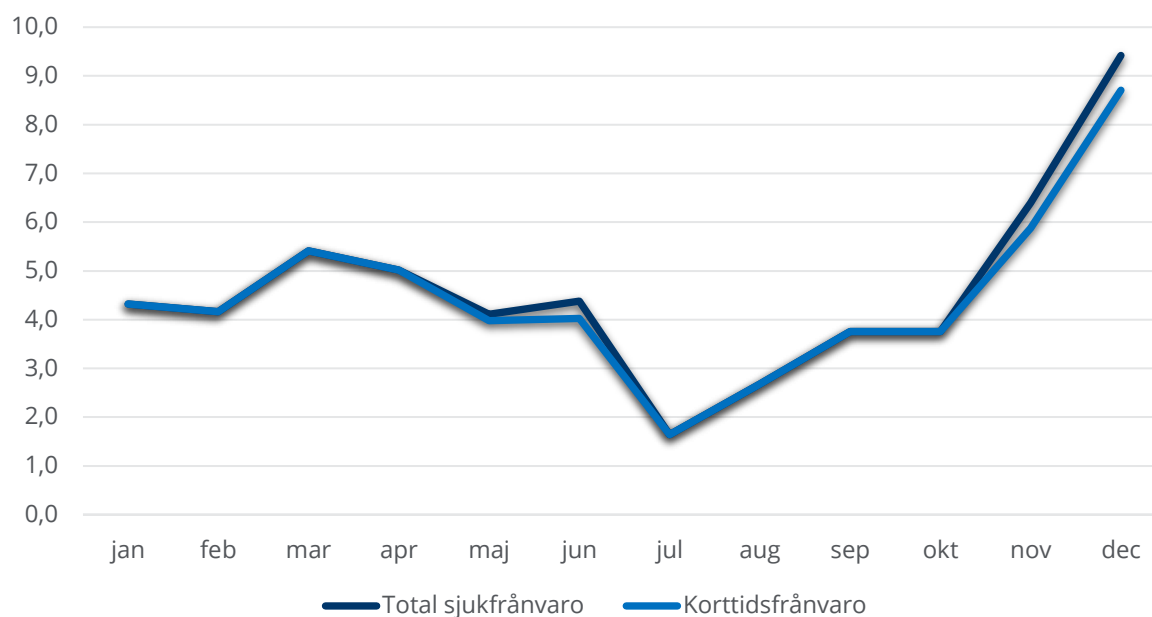
Under större delen av året arbetade flertalet av förbundets medarbetare på distans vilket tydligt syns i sjukfrånvaron som under januari till oktober var betydligt lägre än åren innan. I november återgick samtliga förmedlare till att arbeta på kontoren. I enlighet med Folkhälsomyndighetens rekommendation stannade medarbetarna hemma vid minsta symptom och sjukfrånvaron gick därmed kraftigt upp i slutet av året. En förhållandevis liten del av förbundets anställda har dock testats positiva för Covid-19.

Den totala sjukfrånvaron för 2021 var 4,6 % vilket är en minskning om 2,1 procentenheter jämfört med föregående år, vilket också var ett år påverkat av pandemin. 2019, året innan pandemin, låg den totala sjukfrånvaron på 6,2 %.



Figur 5 Sjukfrånvaro i procent 2019–2021

Av den totala sjukfrånvaron är 3,1 % långtidssjukfrånvaro (över 60 dagar), vilket är en tredjedel av långtidssjukfrånvaron året innan.



Figur 6 Fördelning sjukfrånvaro, lång/kort 2021

Sjukfrånvaron för förbundets anställda kvinnor var totalt 3,8 % och för männen 4,8 %. I åldersspannet 50 år eller äldre är sjukfrånvaron högst. Dock bedöms sjukfrånvaron ligga inom ramen för normalnivå. Förbundets medarbetare i åldersspannet under 30 år har endast 2,2 % sjukfrånvaro vilket är att ses som en mycket låg sjukfrånvaro.

Ålder	29 år eller yngre	30–49 år	50 år eller äldre
Sjukfrånvaro	2,2 %	4,3 %	5,3 %

Tabell 7 Fördelning sjukfrånvaro, ålder 2021

Det finns inga signaler på arbetsrelaterad sjukfrånvaro och kostnaden för företagshälsovård var i princip obefintlig under året. Friskvårdsbidraget har under 2021 nyttjats av 42 medarbetare vilket är sex personer fler jämfört med föregående år.

Pensioner

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

Förväntad utveckling

Nuläge

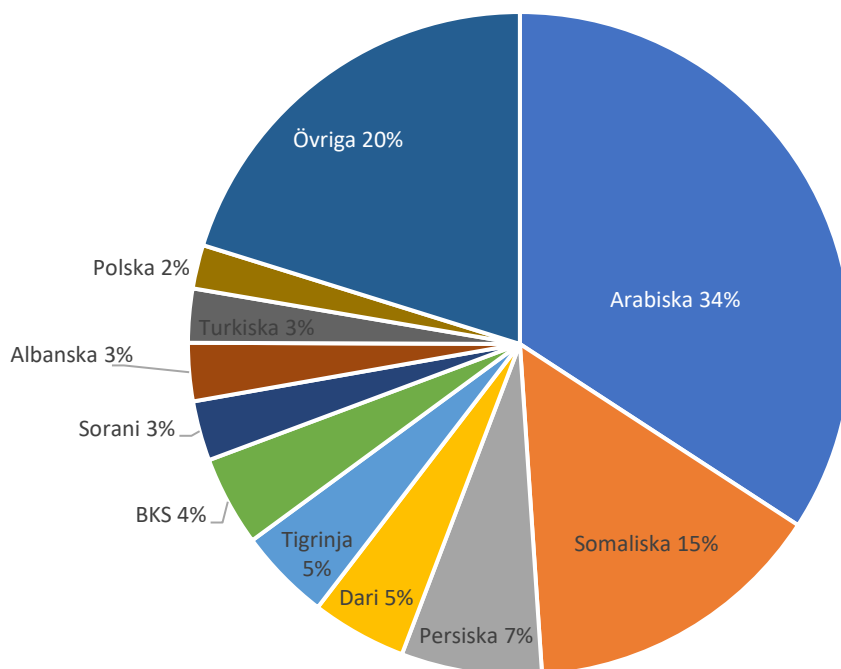
Omvärld

Drygt 11 000 människor sökte asyl i Sverige under 2021. Flest asylsökande kom från Afghanistan, Syrien, Irak, Ukraina och Turkiet.⁵ Jämfört med föregående år har antalet asylsökande minskat med 2 000 personer vilket är en effekt av den fortsatta pandemisituationen i världen.

⁵ www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Statistik/Asyl.html. Hämtat 2022-02-01.

Verksamhet

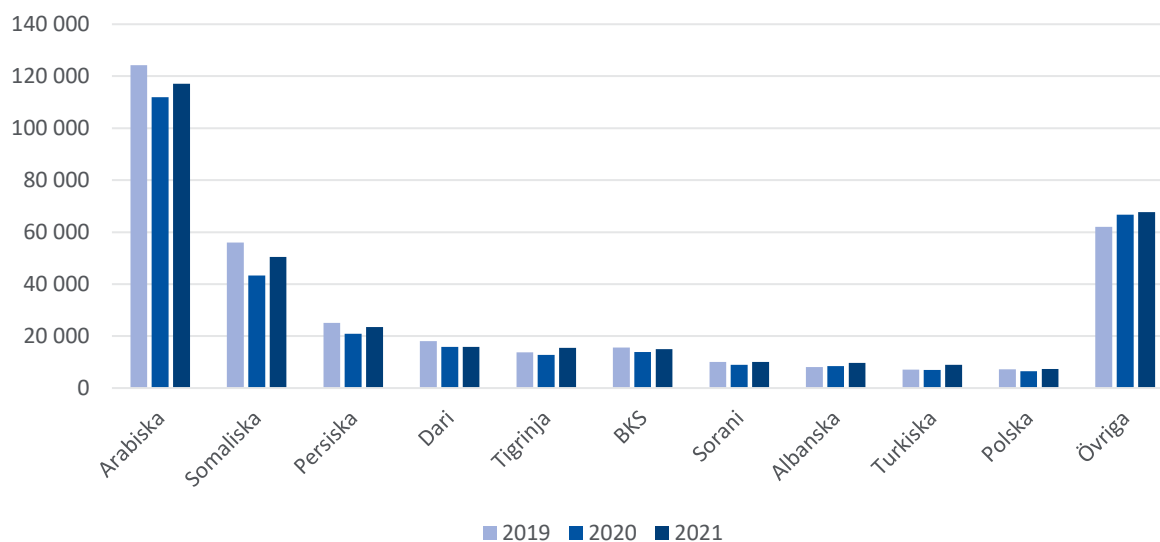
Under 2021 utfördes ca 341 000 uppdrag, varav drygt 1 700 var översättningsuppdrag. Detta var ca 16 000 fler uppdrag än vad som budgeterats för 2021 och hela 25 000 fler uppdrag jämfört med 2020. Det lägre antalet uppdrag under 2020 har sin största förklaring i att samhället, på grund av



Figur 7 Språkfördelning i relation till varandra 2021

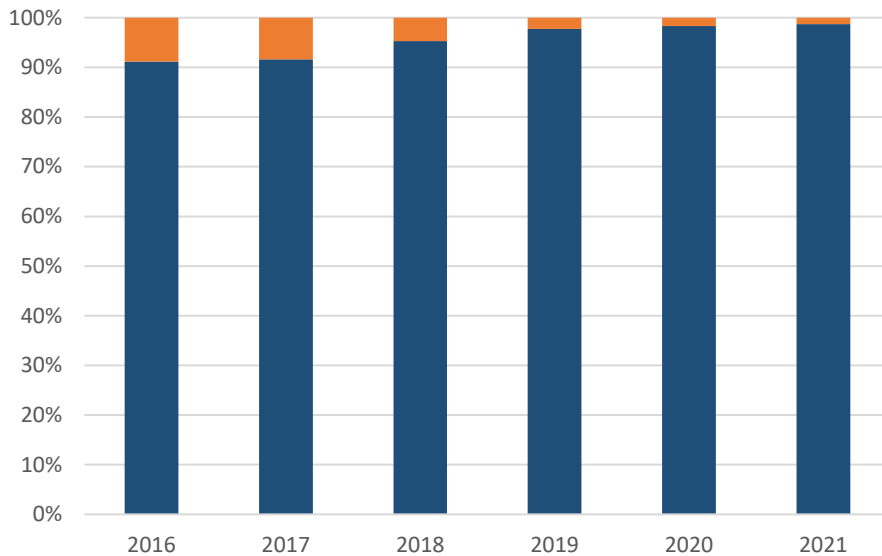
pandemin, stängdes ner. Ökningen av uppdrag under 2021 beror troligen på samhällets anpassning av pandemisituationen och därmed bland annat effekterna av en snabb utveckling av distanslösningar.

Arabiska och somaliska var liksom tidigare år även under 2021 de mest efterfrågade språken. Tillsammans motsvarar de knappt 50 % av utförda uppdrag. Under 2021 har uppdragen ökat i samtliga av de tio största språken och förbundet förmedlade uppdrag på 117 olika språk.



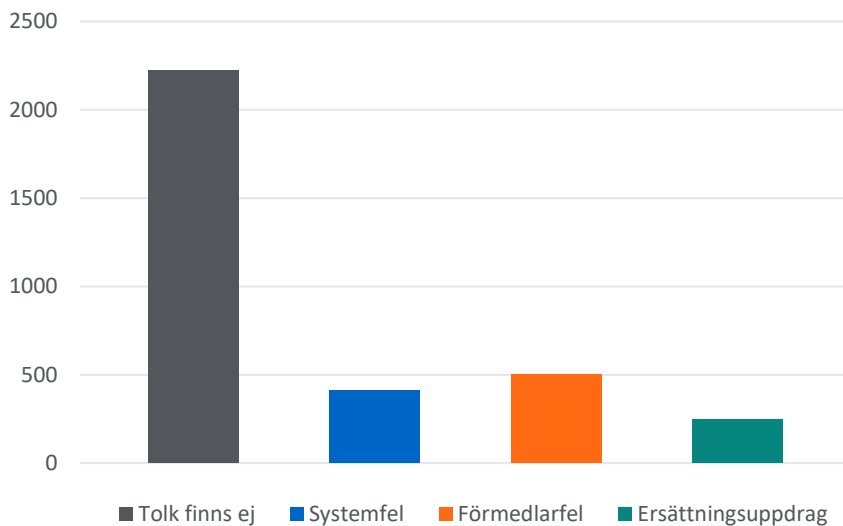
Figur 8 Antal uppdrag 2019–2021

Sedan 2016 har medlemmarnas avtalslojalitet gentemot förbundet följts upp. Den första mätningen visade att tolktjänster köptes i större eller mindre utsträckning av andra leverantörer. Förbundet har under åren som följt aktivt arbetat för att öka avtalslojaliteten. Detta arbete har resulterat i att avtalslojaliteten har ökat varje år.



Figur 9 Avtalslojalitet 2016-2021

Inom ramen för förbundets kvalitetsarbete har rutiner och tillsättningsprocesser avseende tolkuppsdrag setts över efter införandet av det nya verksamhetssystemet 2020. Förändrade rutiner har resulterat i att andelen uppdrag som ej har kunnat tillsättas, i mycket ringa grad är ett resultat av fel som begåtts av förbundets medarbetare. I drygt 70 procent av fallen då ett uppdrag inte kan tillsättas beror detta på att tolk inte finns att tillgå trots försök att planera om uppdragen för att frigöra tolkresurs.



Figur 10 Orsaksfördelning av andelen ej tillsatta uppdrag

Framtid

Direktionen beslutade i november att minska förbundets antal kontor från fyra till tre. Detta innebär att kontoret i Trollhättan kommer att stängas ner 31 mars 2022. Verksamheten som idag bedrivs i Trollhättan kommer att integreras i övriga kontors verksamheter.

Förmedlingsverksamheten i Trollhättan kommer organisatoriskt att tillhöra Göteborgskontorets ansvar. Berörd förmedlingspersonal kommer att ha fortsatt anställning med placering på Göteborgskontoret.

Verksamhetschefen för det tidigare Trollhättatekontoret ansvarar från och med 1 januari fortsatt för översättningsförmedlingen men också för verksamheten för rekrytering och utbildning av uppdragstagare. Detta innebär att den sistnämnda verksamheten kopplas bort från kansliet och därmed förbundsdirektörens direkta ansvar.

Under senare år har ett arbete pågått avseende utveckling av förmedlarrollen vilket resulterat i kontor med olika specialområden för en förbundsgemensam hantering av verksamheten. Som ett led i detta arbete har även en strävan om en mer jämn fördelning av personalresurser på de tre förmedlingskontoren funnits. Vakanta tolkförmedlartjänster i Göteborg kommer under 2022 inte att ersättas. I stället planeras bemanningen att utökas på kontoren i Mariestad och Borås utifrån verksamhetens behov.

Under 2022 planerar förbundet att utöka utbudet av tjänster med ”kulturdialog”. Syftet med den nya tjänsten är att öka kunskapen och förståelsen avseende de kulturella utmaningar som kan uppstå i tolksituationen och därmed i förlängningen avser kulturdialogen att främja mer jämlika möten för ökad integration. Tio mycket erfarna tolkar kommer under våren 2022 att genomgå en fortbildning i Linnéuniversitetets regi för att därefter kunna leda kulturdialoger. Utbildningen är ett samarbete mellan Linnéuniversitetet och tre offentliga tolkförmedlingar, varav Tolkförmedling Väst är en.

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. Den, under pandemin, stora svängningen från platstolkning till distanstolkning har medfört att tolkar i allt större utsträckning kan rekryteras från hela landet. Detta har i sin tur lett till ett behov av en mer digital och distansanpassad rekryteringsprocess. Under våren kommer ett distansanpassat digitalt rekryteringstest att implementeras. De under pandemin framtagna distansutbildningarna kommer även fortsättningsvis att genomföras och utbildning på plats kommer med stor sannolikhet fortsatt erbjudas i mindre utsträckning.

Under pandemin har tolkning via telefon kraftigt ökat och dominerat andelen tolkuppdrag. Troligt är att distanstolkning via telefon även efter pandemin kommer att vara den övervägande tolktjänsten. Detta innebär i så fall ett fortsatt mer effektivt nyttjande av tolkens tid och i förlängningen att fler uppdrag tillsätts med färre, om än högre kompetenta, tolkar.

Såväl kundbesök som informationsmöten för kunder har under pandemin genomförts på distans. Då denna kommunikationsform har fallit mycket väl ut kommer distansalternativen även fortsättningsvis erbjudas som ett alternativ till fysiska möten.

Under våren kommer HR-systemet WinLas uppgraderas till en ny version vilket bland annat innebär att såväl lönesamtal som medarbetarsamtal kommer att hanteras digitalt.

Förbundet kommer under 2022 delta i en socialantropologisk studie kopplat till Institutionen för globala studier vid Göteborgs Universitet. Ett forskarteam kommer att följa förbundets

medarbetare på kontoret i Göteborg i syfte att studera hur mångfald påverkar vardagen. Tolkförmedling Väst är en av tre arbetsplatser som ingår forskningsprojektet.

Budget 2022

Budget 2022 är lagd utifrån ett beräknat behov om 320 000 uppdrag och efter samråd med förbundets medlemmar. Avskrivningarna i budget 2022 har ökats med 4,5 mkr på grund av att omprövning har gjorts av nyttjandetiden av förbundets immateriella tillgångar. Detta har resulterat i att budget 2022 är lagd med ett negativt utfall. Underskottet täcks av eget kapital med åberopande av särskilda skäl i enlighet med Kommunallagens bestämmelser gällande balanskrav. En normal kostnadsutveckling förväntas fortsättningsvis och prisjusteringen för 2022 resulterar i en snitthöjning om 2,7 %.

Budget 2022	(tkr)
Verksamhetens intäkter	204 000
Verksamhetens kostnader	208 500
Årets resultat	-4 500

Ekonomisk plan 2022–2024

Budget, (tkr)	2022	2023	2024
Intäkter	204 000	224 000	215 000
Kostnader	208 500	224 000	215 000
Budgeterat resultat	-4 500	0	0

Räkenskaper

Redovisningsprinciper, upplysningar och definitioner

Årsredovisningen har upprättats i enlighet med Lagen om kommunal redovisning 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 tolk- och översättningsuppdragen 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. Inventarier skrivs av på fem år. Immateriella tillgångar skrivs av från och med 2021 på fyra år (tidigare åtta 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	Budget 2021	2021	2020
Verksamhetens intäkter	1	216 000	206 925	195 487
Verksamhetens kostnader	2	-214 392	-198 269	-190 985
Avskrivningar	3	-1 573	-3 173	-1 002
Verksamhetens nettokostnader		35	5 483	3 500
Finansiella intäkter	4	7	2	2
Finansiella kostnader	5	-42	-43	-37
Resultat före extraordinära poster		0	5 442	3 465
Extraordinära poster				0
Redovisat resultat		0	5 442	3 465

Balansräkning

Belopp i tkr	Not	2021	2020
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Immateriell anläggningstillgång	6	8 726	11 827
Inventarier	7	192	264
Summa anläggningstillgångar		8 918	12 091
Omsättningstillgångar			
Fordringar	8	41 419	39 478
Likvida medel	9	20 331	13 494
Summa omsättningstillgångar		61 750	52 972
Summa tillgångar		70 668	65 063
EGET KAPITAL AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER			
Eget kapital			
Eget kapital	10	31 333	27 867
Andelskapital, medlemskommuner	10, 12	3 135	2 997
Årets/periodens resultat	10	5 442	3 465
Summa eget kapital		39 910	34 329
Skulder			
Kortfristiga skulder	11	30 758	30 734
Summa skulder		30 758	30 734
Summa eget kapital, avsättningar och skulder		70 668	65 063

Kassaflödesanalys

Belopp i tkr	Not	2021	2020
Den löpande verksamheten			
Årets resultat	10	5 442	3 465
Justering för av- och nedskrivning	3	3 173	1 002
Medel från verksamheten före förändring av rörelsekapital		8 615	4 467
Minskning kortfristiga fordringar		-1 941	1 682
Minskning kortfristiga skulder		24	-842
Kassaflöde från den löpande verksamheten		6 699	5 307
Investeringsverksamheten			
Bruttoinvestering i anläggningstillgångar	6	0	-10 086
Kassaflöde från investeringsverksamheten		0	-10 086
Finansieringsverksamheten			
Andelskapital	12	138	0
Återbetalning av Eget Kapital	10	0	0
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		138	0
Årets kassaflöde		6 837	-4 779
Likvida medel vid periodens början		13 494	18 273
Likvida medel vid periodens slut		20 331	13 494

Noter

Not	2021	2020
1 Verksamhetens intäkter		
Förmedlingstjänster	206 913	195 300
Ersättning för höga sjuklönekostnader i samband med pandemin		171
Övriga intäkter	12	16
Summa	206 925	195 487
2 Verksamhetens kostnader		
Direktionskostnader	395	387
Sociala avgifter direktion	159	152
Personalkostnad	22 021	21 810
Sociala avgifter personal	6 938	6 840
Arvoden och ersättning tolkar	131 281	124 662
Sociala avgifter tolkar	25 822	25 768
Tolkutbildning	365	395
Lokalkostnader	3 838	3 573
Dator/IT/telefoni/post	2 711	3 432
Inventarier, förbrukningsmaterial	160	277
Administrativa- och konsulttjänster	4 394	3 579
Summa	198 084	190 875
Ersättning för revisorer		
Revisionsuppdraget, sakkunniga	110	110
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget, sakkunniga	75	0
Skatterådgivning	0	0
Övriga tjänster	0	0
Summa	185	110
3 Avskrivningar		
Inventarier	3 173	1 002
Summa	3 173	1 002
4 Finansiella intäkter		
Ränteintäkter	2	2
Summa	2	2
5 Finansiella kostnader		
Räntekostnad	1	0
Övriga finansiella kostnader	42	37
Summa	43	37

29 (36)

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

Anläggningstillgångar

6 Immateriella anläggningstillgångar

Pågående investeringar		
- <i>Nytt verksamhetsystem</i>	0	2 671
Omklassificering	0	-2 671
Summa	0	0
Anskaffningsvärde	12 758	0
Ackumulerade avskrivningar	-930	0
Årets investering	0	10 086
Omklassificering från pågående investering	0	2 671
Årets avskrivning	-3 101	-930
Utgående bokfört värde	8 726	11 827

7 Inventarier

Anskaffningsvärde	1 600	1 601
Ackumulerade avskrivningar	-1 337	-1 265
Årets investering	0	0
Årets avskrivning	-72	-72
Summa	192	264

8 Fordringar

Kundfordringar	24 788	23 973
Div. kortfristiga fordringar	148	0
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	16 482	15 505
Summa	41 418	39 478

9 Kassa och bank

Bank	20 331	13 494
Summa	20 331	13 494

10 Eget kapital

Ingående balans Allmänt eget kapital	31 333	27 867
Återbetalning av Eget Kapital till förbundets medlemmar	0	0
Utgående balans Allmänt eget kapital	31 333	27 867
Årets/periodens resultat	5 442	3 465
Andelskapital, medlemskommuner	3 135	2 997
Summa	39 910	34 329

11 Kortfristiga skulder

30 (36)

Leverantörsskulder	1 439	2 617
Moms	8 051	7 907
Personalens skatter och avgifter	3 214	6 575
Skulder till anställda	0	0
Upplupna semesterlöner	1 019	1 059
Upplupna tolkkostnader inkl. sociala avgifter	5 464	12 450
Övriga upplupna kostnader	11 571	126
Summa	30 758	30 734

En checkkredit på 10 mnkr finns. Ingen kredit var nyttjad per 31 december 2021.

12 Andelskapital

Årets förändring av andelskapital	138	0
Varje medlem i förbundet har andelar motsvarande antalet invånare		
Summa	0	0

Driftsredovisning

Driftsredovisningen redovisas totalt för förbundet då styrningen av verksamhet sker på en 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 2021 är planerad utifrån rådande förutsättningar våren 2020 samt utfallet av 2019. Medlemmarnas behov beräknades till 325 000 uppdrag och att förbundet skulle nå ett nollresultat. För en budget i balans 2021 bedömdes en snitthöjning av priset om 2,6 % nödvändig.

Utfall

Pandemin har under året haft ganska liten påverkan på kundernas efterfrågan på tolk. Utfallet för 2021 blev drygt 341 000 uppdrag vilket är 16 000 fler än budgeterat. Årets resultat blev 5,4 mkr att jämföra med budgeterat nollresultat.

Utfallet av försäljningsintäkter och kostnader för uppdragstagare ligger under budget trots fler utförda uppdrag än budgeterat. Detta beror framförallt på att tolkning på distans dominerat under 2021 och att såväl arvoderings- som debiteringsmodellen för distanstolkning skiljer sig mot platstolkning. Även kostnader och intäkter kopplade till tolkarnas resor har minskat som ett resultat av distanstolkningens dominans.

Den under 2021 rådande pandemisituationen har resulterat i att förbundets samtliga direktionmöten under året genomfördes på distans. Kostnadsutfallet blev knappt hälften av budgeterat belopp. Även förbundets personalkostnader är lägre än budgeterat och beror bland annat på vakanta tjänster under året. Pandemisituationen har också medfört att förbundet generellt haft lägre kostnader för bland annat tjänsteresor samt kompetensutvecklingsinsatser för förbundets personal.

Utfallet för tolkutbildning blev ca 370 000 kronor vilket motsvarar en knapp fjärdedel av lagd budget. Pandemin har medfört att flera planerade utbildningar på plats under året ersätts med digitala alternativ, vilket varit mer kostnadseffektivt. Under senare år har även en utveckling skett avseende rekryteringsförfarandet vilket inneburit att förbundet rekryterat tolkar som antingen redan är etablerade i yrket eller är under grundutbildning hos extern utbildningsaktör.

Då kontoret i Trollhättan kommer att stängas ner per 31 mars 2022 gjordes i samband med årsbokslutet för 2021 en uppbokning av de hyresmånaderna verksamheten inte kommer nyttja lokalerna. Detta medför att utfallet för lokalkostnaderna 2021 är högre än budgeterat.

Utfallet för IT-kostnaderna blev högre i förhållande till budget. Detta är bland annat ett resultat av att fler tolkuppsdrag än budgeterat utförts under året och att debitering sker per uppdrag från systemleverantören. Förbundet har också bytt telefonileverantör under 2021 vilket har medfört engångskostnader i samband med upprättandet av den nya kommunikationslösningen vilket påverkat utfallet för nätverkskostnader. Även bytet från Skype till Teams under året har resulterat i en något högre kostnad mot budgeterat.

Kostnadsutfallet för IT- och konsulttjänster är högre än budgeterat. Under första halvan av 2021 hade förbundet stora konsultkostnader kopplat till det nya verksamhetssystemet. Kostnaderna

avsåg såväl juridiskt stöd som kostnader för systemutveckling. Även konsultkostnaderna för upphandlingsstöd i samband med telefoniupphandlingen blev högre än budgeterat. Den ökade kostnaden grundar sig i ett mer omfattande upphandlings- och driftsättningsarbete än vad som ursprungligen beräknats. Under hösten har en ny upphandling avseende verksamhetsstöd påbörjats vilket också påverkat utfallet av konsultkostnaderna.

Vid delårsboks slutet gjordes en omprövning av nyttjandetiden av immateriella tillgångar vilket resulterade i ökade avskrivningar under hösten. Detta har medfört ett högre kostnadsutfall än budgeterat.

INTÄKTER	Utfall 2020	Utfall 2021	Budget 2021
Förmedlingstjänster	195 300	206 913	216 000
Övriga intäkter	187	12	0
Summering	195 487	206 925	216 000
KOSTNADER			
Ersättning direktionen	539	554	1 200
Personalkostnader	28 650	28 959	32 760
Arvoden uppdragstagare	150 430	157 103	168 877
Tolkutbildning	395	365	1 500
Lokalkostnader	3 573	3 838	3 712
Hyra IT-utrustn., IT-program, licenser	3 432	2 711	2 413
Förbrukningsinventarier, förbrukningsmaterial	277	160	352
Administrativa- och konsulttjänster	3 689	4 579	3 578
Finansiella kostnader	1 037	3 214	1 608
Summering	192 022	201 482	216 000
RESULTAT			
Årets resultat	3 465	5 442	0

Tabell 8 Utfall mot budget 2021

Förbundets investeringsverksamhet

Förbundet hade inga investeringar under 2021.

Tolkförmedling Väst, Göteborg 2022-03-25

Åke Björk
Ordförande

Christina Abrahamsson
Vice ordförande

Tolkar med kvalitet

www.tolkformedlingvast.se