

Västmanlands Tolkservice Verksamhetsberättelse 2024

Västmanlands Tolkservice ekonomisk förening

Besöks- och postadress
Sigurdsgatan 21, vån 10
721 30 Västerås
Org. nr: 716454-7262

Telefon: 021-13 13 00
E-post: tolk@vastmanlandstolkservice.se

Hemsida: www.vastmanlandstolkservice.se
Bokningsida: <https://taqsweb.se>

Styrning

Västmanlands Tolkservice (VTS) org.nr. 716454–7262 är en ekonomisk förening och har varit verksam sedan 1993. Medlemmarna är Region Västmanland samt kommunerna Arboga, Fagersta, Hallstahammar, Kungsör, Köping, Sala, Surahammar och Västerås som tillsammans äger VTS. Förmedlingen har sitt kontor i Västerås. Föreningens ändamål är att tillhandahålla tjänster i form av tolk- och översättarservice till föreningens medlemmar. Detta görs genom att kontinuerligt följa medlemmarnas behov av tolkservice och genom rekrytering och kompetensutveckling av tolkar och översättare. Föreningen har en politiskt tillsatt styrelse vars styrelseledamöter är utsedda av medlemmarna. Särskilt utsedda revisorer granskar föreningens verksamhet. Under kalenderåret har sex styrelsemöten och två föreningsstämmor genomförts.

Ordförande	Mikael Söderlund, Region Västmanland
Vice ordförande	Anna Maria Romlid, Västerås
Ledamot	Barbara Hallström, Hallstahammar
Ledamot	Camilla Runerås, Sala
Ledamot	Ingemar Johansson, Arboga
Ledamot	Arne Nordqvist, Fagersta
Ledamot	Angelica Stigenberg, Kungsör
Ledamot	Niklas Jansson, Köping
Suppleant	Yousef Hussein, Fagersta
Suppleant	Marie Forsberg, Köping
Suppleant	Olle Kvarnryd, Sala
Suppleant	Beatrice Granlund, Surahammar
Suppleant	Solveig Nilsson, Västerås
Suppleant	Joakim Öryd, Region Västmanland
<u>Revisorer</u>	
Utsedda av Region Västmanland	Rolf Hahre
Utsedd av Västmanlands kommunförbund (VK)	Henrik Östman
Utsedda av årsstämman	Ulf Nygren
Suppleant, utsedd av Region Västmanland	Helmut Hoffmann
Suppleant, utsedda av VK	Eva Leonardsson
Auktoriserad revisorbyrå (bistår valda revisorer)	PWC

VTS är FR2000 certifierade, en kravstandard för ledningssystem med fokus på kvalitet, miljö och arbetsmiljö. Standarden utgår från principerna i ISO-standarderna 9001, 14001 och ISO 45001.

VTS är medlemmar i Tolkservicerådet (TSR), en branschorganisation som arbetar för kvalificerad tolkservice.

Verksamhetsåret 2024

Väsentliga händelser under 2024

- 76 % av de utförda uppdragen har utförts av en tolk med Kammarkollegiets legitimation. 10% av dessa utfördes av en auktoriserad tolk.
- 98,5 % av alla uppdrag har levererats enligt plan.
- 5% färre fakturerade uppdrag jämfört med föregående år.
- 54% av beställningar har bokats digitalt via bokningsidan.
- 59% av uppdragen har utförts på distans

Kunder

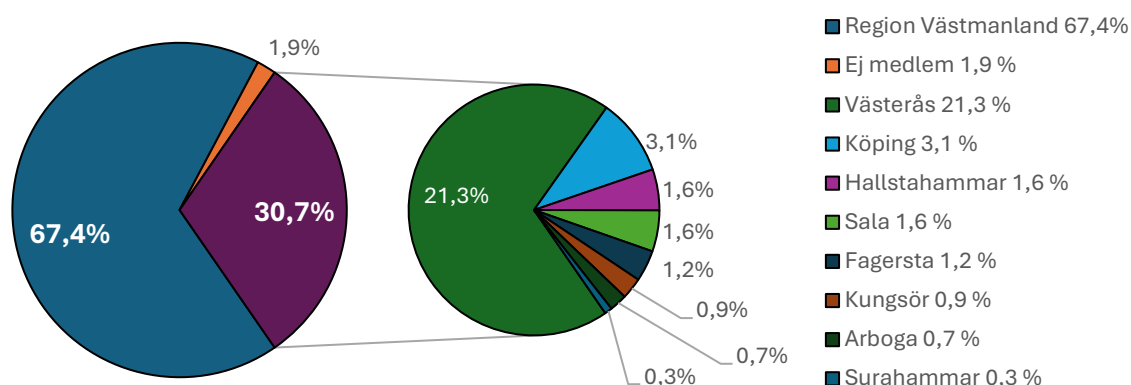
Den 31 december 2024 hade föreningen 700 aktiva medlemskunder. 98,3 % av uppdragen köptes under år 2024 av föreningens medlemmar och 1,7 % till externa kunder. Sett till totalt antal fakturerade uppdrag/tillfällen under året är det en minskning med 5% jämfört med föregående år.

Sett till fakturerade timmar stod Region Västmanland för 67,4 % under året. Antalet fakturerade timmar under 2024 har fördelats enligt följande:

Region Västmanland: 67,4%

Kommuner i Västmanland: 30,7%

Övriga kunder: 1,9%



Ekonomi

Västmanlands Tolkservice (VTS) är helt intäktfinansierad, har god ekonomisk hushållning och arbetar aktivt för att hålla kostnaderna nere utan att äventyra kvaliteten på de tjänster som tillhandahålls.

Priserna per efterfrågat tolkuppsdrag har under år 2024 justerats genom att ett tak på sattes på det index som normalt följs, i syfte att begränsa prisökning och hålla kostnaderna nere.

Medarbetare

VTS ska vara en attraktiv arbetsplats för tolkar, översättare och förmedlingspersonal. Tolkar och översättares kompetens och kunskap skapar förutsättningar för rättssäker myndighetsutövning.

VTS arbetar aktivt med att säkra nuvarande och framtida kompetenser. En gemensam företagskultur med tydliga värderingar är viktigt för att känna samhörighet och kunna utvecklas i arbetet. Som tolk eller översättare har du inte en arbetsplats där du naturligt träffar kollegor dagligen. Arbetet utförs antingen ute på kunders arbetsplatser eller hemifrån, VTS arbetar därför med att skapa träffpunkter genom olika forum.

Under året har en introduktionsutbildning för blivande tolkar anordnats samt en träff med Socialtjänstens familjebehandling. Två informationsmöten för tolkar har genomförts under 2024.

Under året har förmedlingspersonalen arbetat med att se över arbetsprocesser för effektivare hantering samt genomfört en utbildning med fokus på kommunikation.

Som ett led i utvecklingsarbetet skickades i slutet av 2024 en enkät ut till tolkar.

Syftet är att undersöka tolkars upplevelse av verksamheten som uppdragsgivare, identifiera eventuella behov av kompetensutveckling samt samla in övriga synpunkter för fortsatt utveckling. De inkomna åsikterna och idéerna har beaktats och kommer att tas med i den framtida verksamhetsplaneringen.

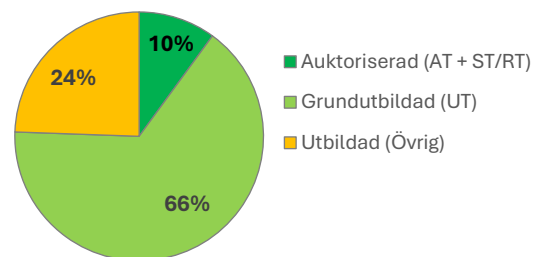
Den årliga undersökningen visar:

- 91 % Instämmer/instämmer helt att de trivs med sitt arbete som tolk.
- 92% Instämmer/instämmer helt att de blir bemötta på ett professionellt sätt av förmedlingen.
- 85% Instämmer/instämmer helt att de känner sig uppskattad för sin arbetsinsats som tolk.
- 9% svarar att de känt sig rädd eller hotad i samband med ett tolkupdrag under året.

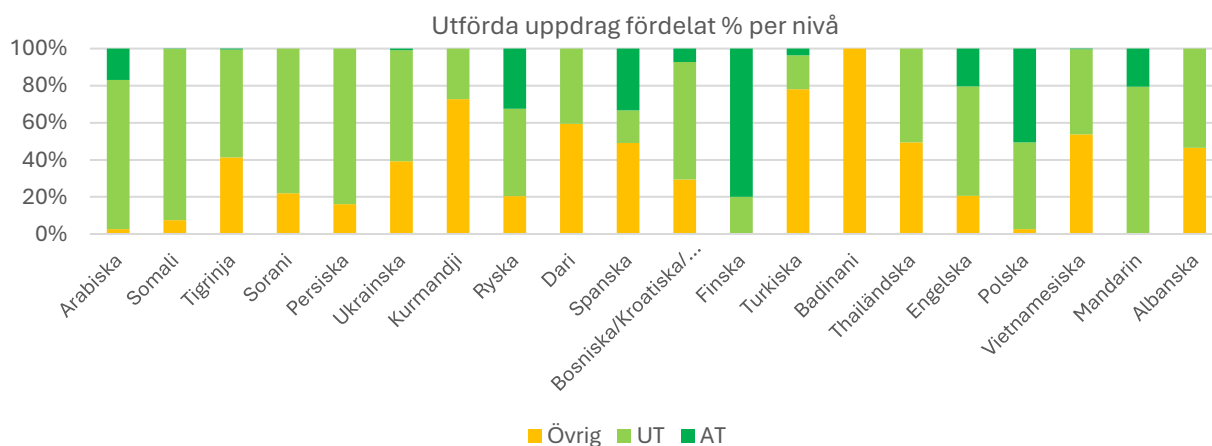
Antalet uppdragstagare, tolkar och översättare, som anlitats och utfört uppdrag under år 2024 är 326 personer.

Kvalitet

Ett av verksamhetsmålen är att öka antalet uppdrag utförda av tolkar som är auktoriserade (AT) eller är grundutbildade (UT) och som därmed innehar en nationell tolklegitimation utfärdad av Kammarkollegiet. Under år 2024 utfördes 76 % av uppdragen av en från Kammarkollegiet legitimerad tolk, varav 10 % utfördes av auktoriserad tolk. De tolkar som inte innehar Kammarkollegiets nationella tolklegitimation har utbildats antingen i ett äldre utbildningssystem där en validering krävs för att få en nationell legitimation eller att man genomgått en intern utbildning hos VTS.



Kammarkollegiet ansvarar för auktorisation av tolkar och översättare. Möjligheten till auktorisation erbjuds inte i alla språk. Idag finns ca 60 språk listade på Kammarkollegiet över auktoriserade tolkar och translatorer. Tillgången på auktoriserade tolkar är begränsad och inte likställd med vilka språk som efterfrågas mest. Av VTS aktiva uppdragstagare är 63 auktoriserade tolkar och 35 är auktoriserade translatorer. Av de auktoriserade tolkarna innehar 20 tolkar även sjukvårdsauktorisering. Utav de mest efterfrågade språket, arabiska, med totalt 54 tolkar, är 4 tolkar auktoriserade varav en med sjukvårdsauktorisering. Procentuellt har flest uppdrag utförts av en auktoriserade tolk inom språken finska, ryska och polska och spanska.



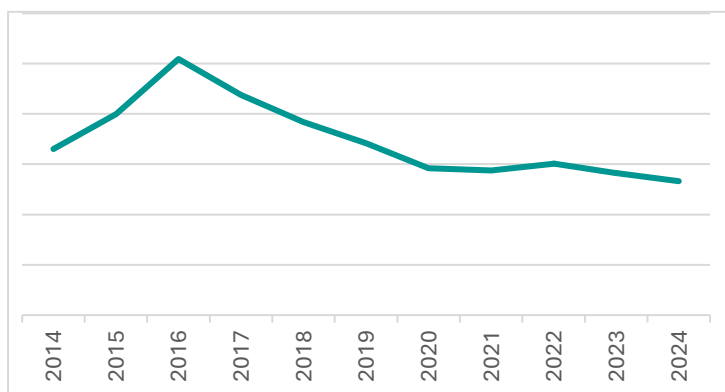
Inom ramen för kvalitetsarbetet skickades i slutet av 2024 en enkät ut till samtliga registrerade beställare/ tolkanvändare i syftet att fånga upp hur man upplever VTS tjänster och service.

Den årliga kundundersökningen har besvarats av 849 personer:

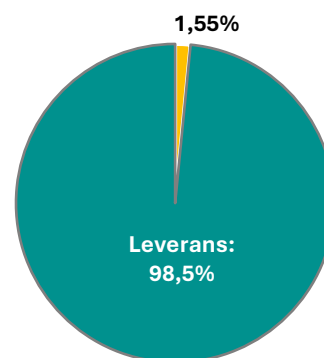
- 86% Instämmer/instämmer helt att de är mycket nöjda med Västmanlands Tolkservice som helhet.
- 82,4% Instämmer/instämmer helt att de kan lita på att tolk- eller översättningstjänsten de beställer blir utförd professionellt och smidigt.
- 96,3% Instämmer/instämmer helt att de upplever gott bemötande.

Leverans

VTS ändamål är att kontinuerligt följa medlemmarnas intresse och behov av tolk- och översättningsservice samt säkerställa tolktjänster av hög kvalitet. Prognos och budget för år 2024 var beräknad med en minskning av ca. 6% sett till debiterade tolktimmar jämfört föregående år. Den totala volymen för fakturerade tolkupdrag under år 2024 blev 5,7 % färre än föregående år. Leveransgraden för beställda tolkupdrag under 2024 var ca 98,5 %. Under 2024 bokades 13 % av samtliga beställningar samma dag, dvs. akuta uppdrag.



Fakturerade timmar per år



Tillsättningsgrad

Skriftliga översättningar

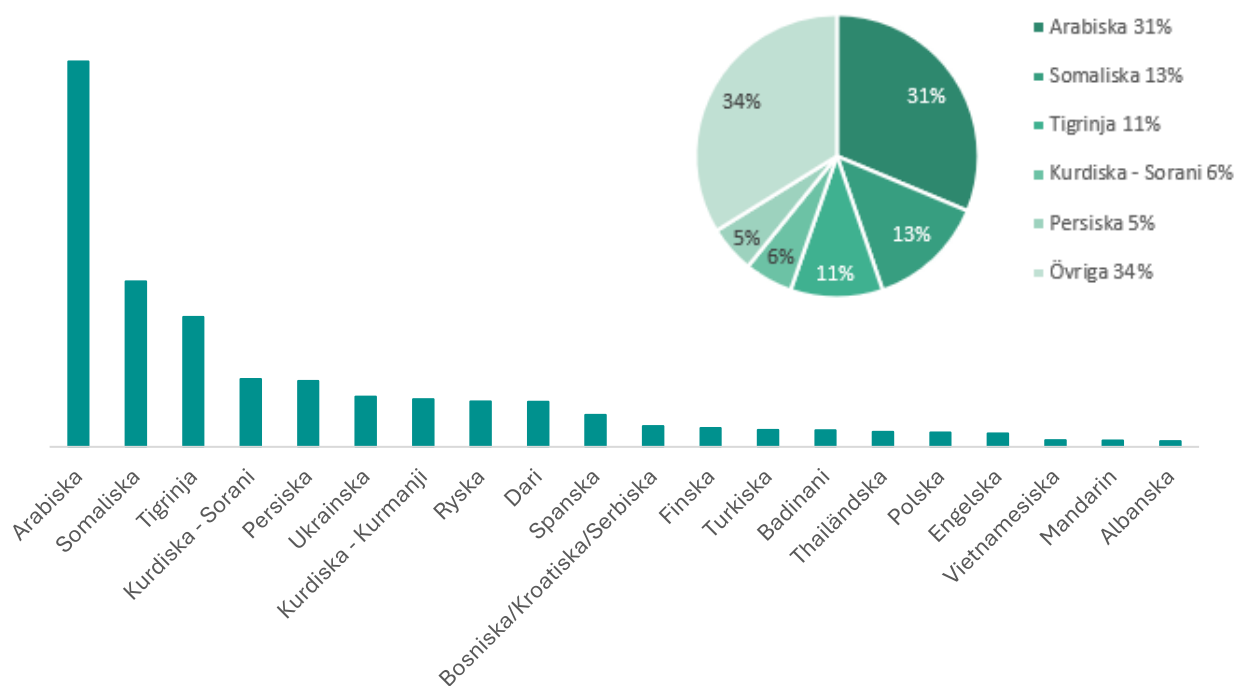
Under 2024 utfördes 204 översättningsuppdrag av VTS. Detta är 6% fler uppdrag än år 2023. Under året har översättningar utförts på 24 olika språk. Svenska är det vanligaste källspråket, det vill säga att översättningarna görs från svenska till andra språk. De vanligaste språken som översattes från svenska är engelska, arabiska och finska. De största källspråken där översättningar gjorts till svenska är arabiska, ukrainska och spanska.

Tolkuppdrag

Under 2024 har tolk- och översättningstjänster förmedlats på 79 olika språk. De fem mest efterfrågade språken år 2024 var arabiska, somaliska, tigrinja, kurdiska- sorani och persiska vilka tillsammans motsvarade 65 % av uppdragen.

Under år 2024 ökade bland annat efterfrågan av rysk tolk sett till antalet beställningar jämfört år 2023.

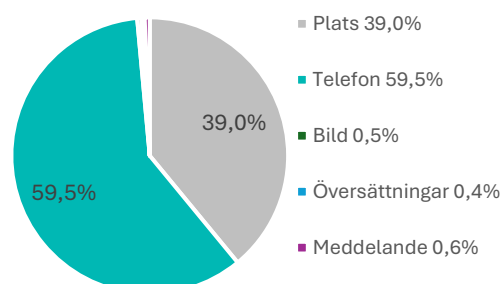
Procentuellt var den största ökningen efterfrågan av tolk ibland annat koreanska.



Hållbarhet

Vi fortsätter att sträva efter hållbarhet och miljöansvar i vår verksamhet. Under året har vi vidtagit flera åtgärder för att minska vår miljöpåverkan genom att arbeta för att minska bilkörning och därmed minskat koldioxidutsläpp. Under år 2024 utfördes 60% av uppdragen via telefon eller skärm.

Skärmtolk erbjuds som ett alternativ till att tolken kommer på plats eller tolkar via telefon. I de fall tolk bokas för att utföra uppdraget på plats hos kund är det centralt för förmedlingen att logistiskt planera tolkarnas dag så effektivt som möjligt genom samplanering av uppdragen. Syftet är att så få resor som möjligt behöver genomföras vilket resulterar i låg miljöpåverkan, lägre kostnad för beställaren och en god beläggning av uppdrag för tolkarna.



Digitalisering

Under år 2024 har arbete pågått med att styra fler kunder till att boka tolk och hämta uppgifter om sin beställning via bokningssidan. Målet för år 2024 var att 60% av alla beställningar ska inkomma digitalt. I slutet på året hade 54% inkommit via webben. Under året har begränsad tillgång till tolkar inom vissa språk, särskilt för uppdrag på plats, medfört att vissa begränsningar införts i bokningssystemet. Detta har syftat till att möjliggöra en dialog för att hitta tillgängliga tider. Arbetet med att utveckla ett digitalt bokningsförfarande fortsätter.

Inom ramen för omvärldsbevakning har Artificiell intelligens (AI) som översättningsverktyg och dess betydelse för tolk- och översättningsbranschen varit ett centralt ämne i olika forum. Genom att utforska, analysera och diskutera hur AI kan påverka vårt arbete ökar förståelsen för dess potential och hur det kan forma vår framtida verksamhet.

Verksamhetsmål 2024 och måluppfyllelse

Västmanlands Tolkservice ska ha en pålitlig leverans

Indikator	Målvärde år 2024	Utfall år 2024	Utfall år 2023
Andelen tillsatta beställningar ska överstiga 99,5 %.	99,50%	98,50%	99,05%

Västmanlands Tolkservice ska verka för och tillhandahålla utbildade och kvalificerade tolkar

Indikator	Målvärde år 2024	Utfall år 2024	Utfall år 2023
Andelen uppdrag som utför av en tolk som finns i Kammarkollegiets register över auktoriserade eller utbildade tolkar ska vara över 85% år 2026.	>80%	76%	72%

Västmanlands Tolkservice ska tillhandahålla en effektiv service och verka för att verksamheten utvecklas

Indikator	Målvärde år 2024	Utfall år 2024	Utfall år 2023
Andelen beställningar inkommit digitalt ska vara minst 70% år 2026.	60%	54%	51%

Västmanlands Tolkservice verksamhet ska vara ändamålsenlig och hållbar.

Indikator	Målvärde år 2024	Utfall år 2024	Utfall år 2023
Andel uppdrag som utförs på distans ska uppgå till minst 70% år 2026.	60%	59%	55%
Andelen uppdrag som utförs via skärm ska uppgå till minst 12% år 2026.	8%	0%	0%

Västmanlands Tolkservice ska vara en attraktiv arbetsgivare/ uppdragsgivare och arbeta med friskfaktorer

Indikator	Målvärde år 2024	Utfall år 2024	Utfall år 2023
Öka andelen av anställd personal som använder friskvårdsbidrag.	>90	86%	85%
Andelen uppdragstagare som svarar (enkät) att de trivs med sitt arbete som tolk	>95	91%	93%

Framtida händelser

- Efterfrågan av tolktjänster förväntas minska kommande år.
- Fortsatt arbete med att digitalisera bokningsmottagande och hantering av beställningar.
- Tolkkvalitet: Målsättning år 2025 är att 80% av de genomförda uppdragen ska ha utförts av en tolk med nationell tolklegitimation samt att fler tolkar auktoriserar sig.
- Arbeta för samverkansträffar med tolkanvändare och tolkar.
- Öka andelen uppdrag som utförs via telefon eller skärm
- Insatser för att fortsätta vara en attraktiv arbetsplats för medarbetare.