UNDERVISNINGS
MINISTERIET
STYRELSEN FOR
UNDERVISNING OG KVALITET

Bilag 1
Kravspecifikation

Indholdsfortegnelse

1. Indledning 4
2. Beskrivelse af ordregivende myndigheder 5
3. Omfang af tolkebistand 6
4. Opgavevaretagelsen 7
4.1 Målgrupperne for tolkningen 7
4.2 Udbud med frit valg mellem Hovedleverandøren og Fritvalgsleverandører 7
4.3 Beskrivelse af ydelsen 7
4.4 Ansøgning, bevilling og rekvirering af tolkebistand 8
4.4.1 Rekvirering via frit valg 8
4.5 Tolketimer 10
4.6 Aflysning 11
4.7. Særlig dokumentation for tolkningens gennemførelse 12
4.8 Gruppetolkninger 12
4.9 Studierejser, rus-tur, ekskursioner m.v. 13
4.10 Praktikforløb 14
4.11 Fjerntolkning 14
4.12 Udviklingsopgaver 15
5 Generelle betingelser 16
5.1 Bekræftelse af bestilling 16
5.2 Information til uddannelsessted om bevilling 16
5.3 Regionsvis levering 16
5.4 Tolkning for nærtstående 16
5.5 Tegnbanken 16
5.6 Praktikpladser for studerende på tolkeuddannelsen 16
5.7 Tolkeportalen 17
5.8 Årsagskategorier 17
5.9 Styrelsens kvalitetskontrol 17
5.10 Krav til faktura 18
5.11 Afrapportering 18
5.12 Statusmøder 18
5.13 Klager 19
5.14 Tolkebrugerens mulighed for at afbryde en Tolkeopgave 19
6. Krav til leverance vedrørende tegnsprogstolkning 20
(Delaftale 1-5) 20
6.1 Opgavens indhold for tegnsprog 20
6.2 Grundlæggende kvalifikationer 20
6.3 Opførsel, fremtræden og fleksibilitet 20
6.4 Leverandørens tilrettelæggelse af arbejdet 21
7. Krav til leverance vedrørende skrivetolkning 24
(Delaftale 5-10) 24
7.1 Opgavens indhold 24
7.2 Grundlæggende kvalifikationer 24
7.3 Opførsel, fremtræden og fleksibilitet 25
7.4 Leverandørens tilrettelæggelse af arbejdet 25

1. Indledning

Denne kravspecifikation indeholder en beskrivelse af Styrelsen for Undervisning og Kvalitets (i det følgende benævnt styrelsen) krav til tolkeydelser under Rammeaftalen, for så vidt angår de(n) relevante delaftale(r), som Rammeaftalen vedrører.

Medmindre andre definitionen fremgår af nærværende kravspecifikation, er der anvendt de samme definerede termer, som anført i Rammeaftalens pkt. 2.

Udbuddet omfatter indgåelse af en række parallelle rammeaftaler med eksterne leverandører i fem geografiske regioner (der samlet dækker hele Danmark, bortset fra Bornholm) om følgende ydelser:

Delaftale 1-5: tegnsprogstolkning.

Delaftale 6-10: skrivetolkning.

I afsnit 2 beskrives Styrelsen for Undervisning og Kvalitet.

I afsnit 3 beskrives hidtidige opgavevaretagelse.

I afsnit 4 beskrives opgavevaretagelse.

I afsnit 5 beskrives generelle krav til Leverandørens opgavevaretagelse og i afsnit 6 og 7 beskrives de specifikke ydelser, der skal leveres i henholdsvis delaftale 1-5 vedrørende tegnsprogstolkning og delaftale 6-10 vedrørende skrivetolkning.

Når der i kravspecifikationen henvises til konkrete love, bekendtgørelser mv., skal dette forstås således, at leverandøren skal leve op til den til enhver tid gældende lovgivning. De konkrete henvisninger er således alene sat ind for at give information om de pt. gældende regler.

2. Beskrivelse af ordregivende myndigheder

Styrelsen for Undervisning og Kvalitet (STUK) har ansvar for beregning og udbetaling af statstilskud til uddannelsesinstitutioner, tilskudsregler, vejledning og instrukser mv. I SPS-enheden i Center for Udgående Kvalitetsarbejde og Specialpædagogisk Støtte (CKS) forvaltes tilskud, til specialpædagogisk støtte (i det følgende benævnt SPS).

SPS i form af særlige hjælpemidler, støttetimer, tegnsprogstolkning og lignende gør det muligt for elever, studerende og kursister med fysiske eller psykiske funktionsnedsættelse at gennemføre skolegang eller uddannelse på lige fod med andre på frie grundskoler, frie kostskoler, ungdomsuddannelse, videregående uddannelse og arbejdsmarkedsuddannelser (AMU).

SPS har forskelligt lovgivningsmæssigt grundlag, som er relateret til de forskellige uddannelsesområder. Tegnsprogs- og skrivetolkning gives således efter følgende lovgivning:

- Lov om efterskoler og frie fagskoler, jf. LBK nr. 94 af 8. februar 2018 (med senere ændringer).
- Bekendtgørelse nr. 284 af 27. marts 2017 om tilskud m.v. til efterskoler og frie fagskoler (med senere ændringer).
- Bekendtgørelse nr. 1377 af 9. december 2013 om særlige tilskud til specialpædagogisk bistand ved ungdomsuddannelser (med senere ændringer).
- Lov om private institutioner for gymnasiale uddannelser, jf. LBK nr. 928 af 3. juli 2017 (med senere ændringer).
- Bekendtgørelse nr. 768 af 12. juni 2018 om tilskud m.v. til private institutioner for gymnasiale uddannelser (med senere ændringer).
- Lov nr. 1605 af 26. december 2013 om folkehøjskoler (med senere ændringer).
- Bekendtgørelse nr. 844 af 26. juni 2014 om tilskud m.v. til folkehøjskoler (med senere ændringer).
- Lov om specialpædagogisk støtte ved videregående uddannelser, jf. LBK nr. 748 af 16. maj 2015 (med senere ændringer).
- Bekendtgørelse nr. 819 af 02. juli 2007 om specialpædagogisk støtte ved videregående uddannelse (SPS-bekendtgørelsen) (med senere ændringer).

Styrelsen skal desuden gøre opmærksom på, at Lov om ændring af forskellige love på Undervisningsministeriets område samt lov om specialpædagogisk støtte ved videregående uddannelser og lov om folkehøjskoler (Lov nr. 1736 af 27. december 2018) træder i kraft den 1. august 2019, hvorefter følgende uddannelser også bliver omfattet af SPS-ordningen: Forberedende grunduddannelse (FGU), Almen Voksenuddannelse (avu), Forberedende Voksenuddannelse (FVU), Ordblindeundervisning for Voksne (OBU), Arbejdsmarkedsuddannelser (AMU) og Træningsskolernes Arbejdsmarkedsuddannelser (TAMU). Tolkebistand til kursister på AMU er i dag dækket af en forsøgsordning, som pr. 1. august 2019 således bliver permanentgjort. Yderligere ændringer af ordningens omfang i forhold til ovenstående kan forekomme i løbet af aftaleperioden.

For yderligere information om Styrelsen for Undervisning og Kvalitet henvises til hjemmeside: www.stukuvm.dk For yderligere oplysning om specialpædagogisk støtte henvises til hjemmesiden www.spsu.dk.

3. Omfang af tolkebistand

I 2018 gav styrelsen uddannelsesstederne refusion på ca. 63,8 mio. kr. til tolkebistand, heraf skrivetolkning ca. 6,9 mio. kr.

Fordelt på uddannelsesområder var refusionen i 2018:

- Ungdomsuddannelser (herunder private gymnasier): 25,4 mio. kr., heraf 3,7 mio. kr. til skrivetolkning.
- Videregående uddannelser: 34,4 mio. kr., heraf 3,2 mio. kr. til skrivetolkning.
- Frie kostskoler og højskoler: 0,9 mio. ingen oplysninger om skrivetolkning.
- Arbejdsmarkedsuddannelser: 3,1 mio. kr. ingen oplysninger om skrivetolkning.

Antallet af støttemodtagere, der i 2018 har fået bevilget tolkebistand var 199[1] elever/studerende/kursister, som fordelte sig således:

- Ungdomsuddannelser: 81, heraf 18 skrivetolkebrugere.
- Videregående uddannelser: 74, heraf 24 skrivetolkebrugere.
- Frie Kostskoler og højskoler: 2, ingen oplysninger om skrivetolkebrugere.
- Arbejdsmarkedsuddannelser: 37, heraf 2 skrivetolkebrugere

Hovedstadsområdet er det område med størst aktivitet, idet mange uddannelsessteder er samlet i og omkring København.

Fordelingen af forbrug og timer pr. region for hhv. tegnsprogstolkning og skrivetolkning baseret på faktureringsdata i SPS-ordningen fra Tolkeportalen for 2018:

Forbrug[2]:

Region	Hovedstad (bortset fra Bornholm)	Sjælland	Syd	Midt	Nord
Tegnsprog	33.557.108	4.453.002	7.402.890	7.748.220	2.351.070
Skrivetolkning	3.748.845	648.177	1.687.236	945.733	921.846

Timer:

Region	Hovedstad (bortset fra Bornholm)	Sjælland	Syd	Midt	Nord
Tegnsprog	46.010	5.374	10.133	10.610	3.915
Skrivetolkning	4736	790	2110	1214	1462

[1] Samlet set er der ikke 199 tolkebrugere, da nogle tolkebrugere godt kan optræde to gange i data, hvis de fx har gået på forskellige uddannelser i samme år, eller både har modtaget tegnsprogstolkebistand og skrivetolkebistand.

[2] Der kan forekomme en mindre uoverensstemmelse mellem data for refusion, som fremgår af pkt. 3, og data fra Tolkeportalen, som fremgår af tabellen i pkt. 3, da de data er genereret på baggrund af forskellige administrative systemer. Refusionsdata er alene data på det beløb, som uddannelsesinstitutionerne har søgt refusion for. Data fra Tolkeportalen, som fremgår af tabellen i pkt. 3, er de faktureringsdata, som er generet under nuværende rammeaftale, og udtryk for, hvad der er faktureret for.

4. Opgavevaretagelsen

4.1 Målgrupperne for tolkningen

Målgrupperne for tolkebistand er døve, døvblinde, døvblevne og svært hørehæmmede elever og studerende på uddannelser, der er omfattet af SPS-ordningerne, eller måtte blive omfattet heraf i løbet af aftaleperioden, jf. pkt. 4.2.

4.2 Udbud med frit valg mellem Hovedleverandøren og Fritvalgsleverandører

Det er et politisk ønske, at der for elever, studerende og kursister, der modtager støtte i SPS-ordningen skal være frit valg af nogle af de leverede støtteformer. Det blev vedtaget ved lovforslag L 105 af 15. november 2018.

For at imødekomme dette ønske om frit valg, bliver der med nærværende udbud en struktur, hvor én leverandør bliver valgt til Hovedleverandør for hver delaftale i hver region. Andre tolkeleverandører kan derefter løbende ansøge om at komme på Rammeaftalen som Fritvalgsleverandør på tilsvarende vilkår, som gælder for Hovedleverandøren. Processen herfor er nærmere beskrevet i bilag 5 (principper for godkendelsesordning for Fritvalgsleverandører). Det bemærkes, at der ikke er fastsat et krav til om/hvor mange Fritvalgsleverandører, der kan godkendes til at komme på Rammeaftalen.

Der vil dog særligt være følgende fordele forbundet med at være Hovedleverandør på Rammeaftalen i forhold til kun at være Fritvalgsleverandør:

- Hovedleverandørens tilbudspriser er gældende for samtlige Leverandører på Rammeaftalen (jf. dog bilag 5 (godkendelsesordning for Fritvalgsleverandører) for så vidt angår minimumspriser)).
- For tolkeydelser ud over Kapacitetsgrænsen, jf. pkt. 4.4.7, har Hovedleverandøren ret (men ikke pligt) til at levere tolkeydelser, hvor de valgte Fritvalgsleverandører har afvist opgaven, hvilket Hovedleverandøren i givet fald får en tillægsbetaling for, jf. pkt. 4.4.2 og bilag 3 (priser).
- Styrelsen er berettiget, men ikke forpligtet, til at tildele nye Tolkeopgaver med gruppetolkninger til Hovedleverandøren, jf. pkt. 4.8.
- Hovedleverandøren vil blive fremhævet på en særskilt liste over for tolkebrugerne, når disse skal træffe deres valg af Leverandør, jf. nedenfor i dette pkt. 4.2.
- Hovedleverandøren vil deltage i særskilte statusmøder med styrelsen med henblik på at drøfte forhold relateret til Rammeaftalen, jf. bilag 2 (samarbejdsorganisation).
- Hovedleverandøren vil have mulighed for at deltage i eventuelle udviklingssamarbejder med styrelsen vedrørende tolkeområdet mod betaling af den almindeligt gældende timepris, jf. pkt. 4.12.

Listen over Rammeaftalens Leverandører vil fremgå på styrelsens hjemmeside for SPS-ordningen www.spsu.dk. Hovedleverandøren vil tydeligt figurere på en særskilt liste for alle delaftaler, hvorimod Fritvalgsleverandørerne vil fremgå i alfabetisk orden af en anden liste fordelt på delaftaler. Både tolkebrugere og uddannelsesinstitutioner har adgang til hjemmesiden.

4.3 Beskrivelse af ydelsen

Tolkebistanden leveres i forbindelse med tolkebrugerens deltagelse i undervisning på SPS-berettigede uddannelser, herunder også ved for eksempel gruppearbejde, ekskursioner og praktik. Tolkning i forbindelse med sociale aktiviteter, herunder også

hvor disse finder sted på uddannelsesstedet, er ikke omfattet af denne Rammeaftale.

Tolkebistand kan leveres som tegnsprogstolkning og/eller skrivetolkning (afhængig af hvilken delaftale, som Rammeaftalen gælder for).

Det kan forekomme, at en Tolkeopgave fagligt er meget krævende, og det kan enten betyde at opgaven løses af to tolke samtidig og/eller, at det er en opgave, hvortil der ydes et særligt tillæg, jf. beskrivelsen af to Tolkeopgaver og særligt tillæg i afsnit 6.4.4 og 7.4.4.

Tolkebistanden leveres i hele uddannelsens eller kursets varighed til tolkebrugeren er færdiguddannet, dvs. både grundforløb og hovedforløb samt evt. praktikforløb på ungdomsuddannelser og på både bachelor og kandidat for videregående uddannelser. På AMU kurser kan der være tale om kursusforløb, der strækker sig over flere moduler med perioder på arbejdspladsen. Her vil kursets varighed være alle kursusmoduler til kurset er afsluttet. I det tilfælde, at en tolkebruger holder orlov på uddannelsen pga. eksempelvis barsel eller sygdom, skal uddannelsens varighed anses for værende tilsvarende forlænget med orlovsperioden, således at tolkebistanden skal fortsætte, når tolkebrugeren påbegynder sin uddannelsen igen efter endt orlov.

4.4 Ansøgning, bevilling og rekvirering af tolkebistand

Uddannelsesinstitutionerne ansøger om tolkebistand til tolkebrugeren via Styrelsens administrationssystem for ansøgning og bevillinger (SPSU2005). Styrelsen bevilliger tolk i bestemt antal timer, ved en bevillingsramme på 200-400 timer alt efter uddannelsesniveau og konkret behov pr. semester.

Via de særskilte lister over henholdsvis Hovedleverandøren og mulige Fritvalgsleverandører har Uddannelsesstedet i ansøgningen, efter aftale med tolkebrugeren, oplyst, hvilken Leverandør tolkebrugeren ønsker at benytte. I ansøgningen kan uddannelsesstedet sammen med tolkebrugeren prioritere tre Leverandører på styrelsens Rammeaftale.

Styrelsen opretter den konkrete Tolkeopgave i Tolkeportalen, jf. afsnit 7.4. Styrelsen indtaster bevillingsrammen, oplysninger fra uddannelsesstedet om tolkebrugerens behov for tolkning, herunder kontaktoplysninger til uddannelsesstedet samt oplysninger om ugentligt timeantal for tolkning, Tolkeopgavens beskaffenhed i det omfang at disse oplysninger er oplyst af uddannelsesinstitutionen. Styrelsen vejleder uddannelsesinstitutionerne om, at de skal indsende de relevante oplysninger, og kontakter uddannelsesstederne, hvis de relevante oplysninger ikke er til stede i ansøgningen.

4.4.1 Rekvirering via frit valg

Tolkebistand rekvireres via Tolkeportalen efter en fritvalgsordning af den Leverandør, som tolkebrugeren ønsker, og som er på styrelsens Rammeaftale.

Tolkeopgaven sendes via Tolkeportalen og på mail til den Leverandør, der er tolkebrugerens førsteprioritet i den region, hvor Tolkeopgaven finder sted. Leverandøren kan godkende modtagelsen af Tolkeopgaven i Tolkeportalen, hvis Leverandøren kan påtage sig opgaven. Leverandøren har 24 timer til at acceptere Tolkeopgaven, før den går videre til anden prioriteten og herefter tredjeprioriteten med samme antal timer til at godkende Tolkeopgaven. De prioriterede Leverandører kan afvise Tolkeopgaven, hvis de hurtigt kan se, at de ikke kan påtage sig opgaven. I det tilfælde vil opgaven gå videre til næste prioritet umiddelbart efter afvisningen.

Hvis alle prioriterede Leverandører er Fritvalgsleverandører, og disse afviser Tolkeopgaven, sendes Tolkeopgaven til Hovedleverandøren, jf. pkt. 4.4.2.

4.4.2 Rekvirering uden frit valg

Rekvirering uden frit valg kan ske, hvis tolkebrugeren ikke ønsker at benytte sit frie valg af Leverandør, eller hvis de valgte Leverandører ikke kan påtage sig Tolkeopgaven.

Hvis tolkebrugeren ikke ønsker at anvende sit frie valg og dermed ikke i ansøgningen angiver prioritering af Leverandører, vil opgaven blive sendt til Hovedleverandøren. Hovedleverandøren har 24 timer til at godkende Tolkeopgaven. Hvis Hovedleverandøren ikke kan påtage sig Tolkeopgaven, vil Tolkeopgaven blive sendt til alle Leverandører på aftalen i den pågældende region, som vil kunne byde på opgaven. Den Leverandør, der først byder på opgaven, får opgaven tildelt automatisk via Tolkeportalen.

Rekvirering uden frit valg kan ligeledes ske, hvis de ønskede, prioriterede Leverandører er Fritvalgsleverandører, men ingen af disse kan påtage sig opgaven. I det tilfælde vil opgaven blive sendt til Hovedleverandøren på styrelsens Rammeaftale. Hovedleverandøren har 24 timer til at godkende Tolkeopgaven. Hvis opgaven ligger ud over Kapacitetsgrænsen, og Hovedleverandøren derfor er berettiget til at afvise opgaven, jf. pkt. 4.4.7 nedenfor, er Hovedleverandøren berettiget til den i bilag 3 (priser) anførte tillægsbetaling, hvis Hovedleverandøren alligevel påtager sig opgaven. Hvis Hovedleverandøren ikke kan påtage sig Tolkeopgaven, vil Tolkeopgaven blive sendt til alle Leverandører på Rammeaftalen for den pågældende region/delaftale, som vil kunne byde på opgaven. Den Leverandør, der først byder på opgaven, får opgaven tildelt automatisk via Tolkeportalen.

4.4.3 Straksudbud

Når der er 9 kalenderdage eller mindre til første tolkning for nye Tolkeopgaver, vil Tolkeopgaven blive til et ”straksudbud”. Det betyder, at fristen for de af tolkebrugeren valgte og prioriterede Leverandører og Hovedleverandøren for at godkende Tolkeopgaven, jf. pkt. 4.4.1 og 4.4.2, reduceres til 4 timer. Hvis de prioriterede Leverandører og Hovedleverandøren ikke kan påtage sig Tolkeopgaven, vil Tolkeopgaven blive sendt til alle Leverandører på Rammeaftalen for den pågældende region/delaftale, som vil kunne byde på opgaven. Den Leverandør, der først byder på opgaven, får opgaven tildelt automatisk via Tolkeportalen.

4.4.4 Nedbrydning af opgaver

Hvis der ikke er en Leverandør, der påtager sig opgaven efter den ovenfor skitserede proces, vil den udbudte Tolkeopgave blive nedbrudt i flere kortere Tolkeopgaver. Nedbrydning af Tolkeopgaven sker, når der er under 7 kalenderdage til Tolkeopgaven og vil kun ske inden for det første semester, således at nedbrydningen vil blive til to Tolkeopgaver på et kvartal og så fremdeles. Dog vil nedbrydning af Tolkeopgaven, som er straksudbud, først ske, når de prioriterede Leverandører og Hovedleverandøren har afvist at tage opgaven, og opgaven har været sendt til alle Leverandører, som har haft 4 timer til at byde på opgaven.

Såfremt der ikke er Leverandører, der kan påtage sig en Tolkeopgave i den pågældende region, hvor der skal tolkes, forbeholder styrelsen sig ret til at tildele den konkrete Tolkeopgaver til tolkeleverandører i andre nærtliggende regioner.

4.4.5 Meddelelse om tildeling af opgave

Leverandørerne får besked fra Tolkeportalen og på mail om tildeling af konkrete Tolkeopgaver. Tolkebrugeren og uddannelsesstedet vil, hvis oplysninger om mailadresser er tilgængelige i Tolkeportalen også modtage en mail om, hvilken Leverandør, der har fået tildelt opgaven.

Tolkeopgaven skal anses for tildelt for hele uddannelses længde, uanset om uddannelseslængden går ud over Rammeaftalens længde, og uanset at de konkrete bevillinger kun gives for et semester ad gangen (jf. pkt. 4.4.6).

4.4.6 Genbevillinger.

Ved et nyt semester vil uddannelsesstedet søge om en ny bevilling. Det gælder også, hvis en bevilling slipper op i løbet af et semester. At bevillingen skal fornyes undervejs i uddannelsesforløbet skal ikke anses som en ny tildeling, men blot en opfølgning på en allerede bevilliget opgave.

4.4.7 Hovedleverandørens leveringspligt

Hvis Hovedleverandøren får tilbudt en Tolkeopgave efter de ovenfor i dette pkt. 4.4 anførte bestemmelser, har Hovedleverandøren pligt til at acceptere Tolkeopgaven, hvis Hovedleverandørens tilbudte Kapacitetsgrænse, jf. bilag 8 (leveringssikkerhed), ikke er overskredet på tidspunktet for Hovedleverandørens modtagelse af meddelelsen om opgaven og heller ikke vil blive overskredet ved accept af opgaven.

Hovedleverandøren er kun berettiget til at afvise en opgave, hvis Hovedleverandøren på anmodning fra styrelsen kan fremlægge data fra Tolkeportalen, der viser, at Hovedleverandørens tilbudte Kapacitetsgrænse, jf. bilag 8 (leveringssikkerhed), er overskredet eller vil blive overskredet ved accept af den pågældende opgave.

4.5 Tolketimer

En hel tolketime svarer til 60 min. inkl. pause. Leverandøren fakturerer for den første tolketime, og når der tolkes ud over den første time, skal der faktureres pr. påbegyndt kvarter. Ved fjerntolkning faktureres pr. påbegyndt kvarter, også for så vidt angår den første tolketime.

Et bestemt angivet antal minutters tolkning udløser ikke et vist antal minutters pause. Det betyder, at en tolkning påbegyndes, når undervisningen/opgaven starter, og slutter ved undervisningens ophør. Det er denne tid som Leverandøren kan afregne for.

Leverandøren kan ikke afregne for længere pauser, herunder fx frokostpauser eller mellemtimer. Hvis der er frokostpause eller mellemtime på en konkret Tolkeopgave, skal tolkningen opfattes som - og indtastes som- to selvstændige tolkninger, og dermed en tolkning før pausen og en tolkning efter pausen. En længere pause defineres som en pause på 29 minutter eller derover. Der kan ikke opkræves yderligere for pauser efter undervisningens afslutning.

Når der er tale om kortere pauser mellem to moduler (dvs. en pause, der er under 29 minutter), kan Leverandøren afregne for de kortere pauser, og dermed oprette tolkningen som én tolkning med en kortere pause. Hvis en tolkning for eksempel er i tidsrummet 8.00-9.50 og der herefter er en kortere pause og fortsætter 10.10-12.00, kan Leverandøren registrere opgaven fra 8-00-12.00.

Tolkeportalen har en funktion, som kan sammenlægge tolkninger i blokke, hvis tolkningerne indtastes efter hinanden med kortere pauseinterval end 29 minutter.

Tolkebistanden leveres inden for normal arbejdstid, som defineret som 7.00-17.00.

Uanset Tolkeopgavens beskaffenhed er eventuel forberedelse og kørsel indeholdt i timeprisen, og der kan ikke faktureres særskilt herfor ud over de tillæg, der udtrykkeligt er anført i bilag 3 (priser).

Vederlaget for Leverandørens leverede tolkeydelser beregnes på baggrund af den lokalitet (zone), hvor tolkningen har fundet sted, og de timepriser (med eventuelle tillæg), der gælder for den pågældende lokalitet (zone), som nærmere beskrevet i bilag 3 (priser).

4.6 Aflysning

Styrelsen, tolkebrugeren og uddannelsesinstitutionen kan til enhver tid aflyse en tildelt Tolkeopgave helt eller delvist (dvs. både hele Tolkeopgave, f.eks. et helt uddannelsesforløb, eller konkrete tolkninger, der indgår i den samlede Tolkeopgave, som f.eks. bestemte forelæsninger, undervisningsdage m.v.). Eksempler, der kan føre til, at tolkebrugeren eller institutionen aflyser hele Tolkeopgaven kan være, at tolkebrugeren stopper på uddannelsen, eller at tolkebrugeren ikke længere oplever et behov for tolkebistand på uddannelsen.

En tolkning eller Tolkeopgave er rettidigt aflyst, hvis aflysningen modtages af Leverandøren 2 døgn eller tidligere forud for påbegyndelsen af den tolkning/Tolkeopgave, der ønskes aflyst. Aflysningsfristen på 2 døgn gælder således både for hele Tolkeopgaver samt enkelte tolkninger, der indgår i den samlede Tolkeopgave.

Ved rettidig aflysning er Leverandøren ikke berettiget til vederlag for den aflyste tolkning/Tolkeopgave. Denne skal således afsluttes med ”Aflyst rettidigt” i Tolkeportalen.

Ved ikke-rettidig aflysning, er Leverandøren berettiget til fuldt aftalt honorar for den del af den aflyste tolkning/Tolkeopgave, der var aftalt til at blive udført inden 2 døgn fra modtagelsen af aflysningsmeddelelsen. Den del af den aflyste tolkning/Tolkeopgave, der var aftalt til at blive udført senere end 2 døgn fra modtagelsen af aflysningsmeddelelsen, anses for rettidigt aflyst, jf. ovenfor.

Såfremt tolkebrugeren – uden forudgående varsel – ikke møder op senest 15 minutter efter begyndelsestidspunktet for en bevilliget tolkning (f.eks. en konkret undervisning), er Leverandøren berettiget til fuldt aftalt honorar for den pågældende tolkning. Møder tolkebrugeren ikke op til en bevilliget tolkning skal dette noteres ved sagens afslutning i Tolkeportalen under årsagskategorier, og der skal sættes kryds/flueben i ”ikke aflyst rettidigt”. Hvis tolkebrugeren er udeblevet fem gange inden for en måned uden gyldig grund (f.eks. sygdom el.lign.), skal Leverandøren underrette styrelsen herom.

Leverandøren har en forpligtelse til aktivt at afsøge muligheden for at påtage sig en anden tolkning i samme tidsrum som en ikke-rettidigt aflyst tolkning. Såfremt Leverandøren faktisk får mulighed for at påtage sig en ny tolkning i samme tidsrum som den ikke-rettidigt aflyste tolkning, er Leverandøren ikke berettiget til at fremsende faktura for den ikke-rettidigt

aflyste tolkning, hvis den nye tolkning kan afregnes til samme eller højere pris som den ikke-rettidigt aflyste tolkning. Hvis den nye tolkning kun kan afregnes til en lavere pris end den ikke-rettidigt aflyste tolkning, afregnes differencen mellem den nye og den ikke-rettidigt aflyste tolkning, og der gøres et notat herom i Tolkeportalen på den konkrete tolkning.

4.6.1 Leverandørens aflysning

Leverandøren er ikke berettiget til – hverken helt eller delvist – at aflyse en Tolkeopgave, som vedkommende har accepteret i Tolkeportalen. Leverandøren skal levere Tolkeopgaverne til den aftalte tid. Såfremt der sker forsinkelser til den aftalte tid, skal Leverandøren gøre et notat herom i Tolkeportalen. Leverandøren bærer ansvaret for, at tolken kan komme frem til den aftalte tid. Leverandøren bærer ligeledes ansvar for at finde en ny tolk til opgaven i tilfælde af tolkens aflysning f.eks. ved sygdom.

4.7. Særlig dokumentation for tolkningens gennemførelse

Tolkebrugerens kvittering for modtaget tolkning skal dokumenteres for styrelsen i et underskriftsbilag. Det kan ske enten ved afslutning af tolkningen med Tolkeportalens app på smartphone eller ved efterfølgende at indscanne underskriften til Tolkeportalen via computer og afslutte Tolkeopgaven.

Ved gruppetolkninger, er det tilstrækkeligt at én tolkebruger kvitterer for udførelsen.

Underskriftbilag skal være påført både tolkens navn og brugerens navn i læselig skrift samt underskrifter for begge parter. Derudover skal der fremgå oplysninger om dato for tolkning og klokkeslæt.

NB: Oplysningerne, som skal fremgå af underskriftbilaget vil blive implementeret i Tolkeportalen i løbet af 2019. Kravet om oplysninger til underskriftsbilaget ud over tolkebrugerens underskrift træder således først i kraft, når dette er implementeret i Tolkeportalen.

Indtil der er en funktion for underskrift for begge parter implementeret i Tolkeportalen, kan underskriftbilaget indscannes i Tolkeportalens webløsning med de ovenfor nævnte informationer eller ved brug af underskriftfilen på app'en alene med tolkebrugerens læselige underskrift.

Med læselig menes, at der ikke kun kan være tale om en streg, et kryds eller lign.

Såfremt det i særlige tilfælde ikke er muligt at få tolkebrugerens underskrift til afslutning af opgaven, fx ved tolkebrugerens manglende fremmøde eller forsvinden fra aktiviteten, noteres dette på underskriftbilaget og med årsag sammen med de øvrige påkrævede oplysninger, når dette er implementeret i Tolkeportalen.

4.8 Gruppetolkninger

Det kan forekomme, at der er 2 eller flere tolkebrugere på en uddannelse, hvor de har undervisning sammen. I de tilfælde vil styrelsen oprette tolkebrugerne som en gruppe, hvoraf den ene tolkebruger bliver bevillingsbærer, hvilket vil sige, at begge tolkebrugernes bevilling lægges på en tolkebruger(bevillingsbæreren) i Tolkeportalen. Det betyder for Leverandørerne, at al administration af Tolkeopgaven i Tolkeportalen, herunder indtastning af skemaoplysninger, Tolkeopgaver, afslutning af opgaver og fakturering foregår under denne tolkebrugers ID. Bevillinger for hele gruppen lægges

på bevillingsbærerens bevilling. I 2018 var der mellem 15-20 grupper for alle delaftaler samlet set. Tolkeopgaverne lægges som udgangspunkt i Tolkeportalen efter de retningslinjer, som er beskrevet i afsnit 4.4.

Ved gruppetolkninger er styrelsen berettiget, men ikke forpligtet, til at tildele opgaven til Hovedleverandøren, jf. pkt. 4.2. I det tilfælde, at en tolkebruger i forvejen har en tolkeleverandør, og der tilkommer nye tolkebrugere i undervisningen, så de udgør en gruppe, vil styrelsen som udgangspunkt tildele den samlede opgave til den tolkeleverandør, som i forvejen tolker på den konkrete uddannelse, uanset om det er Hovedleverandøren eller en Fritvalgsleverandør.

4.9 Studierejser, rus-tur, ekskursioner m.v.

Tolkebrugerens deltagelse i undervisningen kan også omfatte deltagelse på studierejser i udlandet, rus-ture og ekskursioner. Det estimeres, at antallet af tolkebrugere på studierejser i ungdomsuddannelsesregi og på videregående uddannelser udgør ca. 10-20 personer pr. år for alle delaftaler fordelt på tegnsprogstolkning og skrivetolkning med hovedvægt på tegnsprogstolkning. Leverandøren skal være indstillet på at dække studieture, rusture og ekskursioner for de opgaver, der bydes ind på.

4.9.1 Studieture
For studieture til udlandet eller andre ikke nærtliggende regioner i Danmark end der, hvor Tolkeopgaven finder sted, gælder det, at der som udgangspunkt kun bevilges én tolk til studieturen. I det tilfælde, at Leverandøren vurderer, at der er behov for to tolke, skal styrelsen godkende dette. Styrelsen kan kun bevilge tolk til det faglige indhold af studieturen. Der kan ikke ydes tolkebistand til sociale aktiviteter og på rejsen. Leverandøren får sine udgifter til tolkens rejseudgifter (herunder eksempelvis rejse og transportudgifter, hotel og andre opholdsudgifter) dækket via en ansøgning fra uddannelsesstedet. Uddannelsesstedet indsender sammen med ansøgningen et program for studieturen med budget og udgifter for tolkens deltagelse til styrelsen. Leverandøren fakturerer uddannelsesstedet for de på forhånd godkendte rejse- og opholdsudgifterne adskilt fra fakturering for tolkning. Tolkens transporttid faktureres ikke som tolkning, men i henhold til det godkendte budget for opholds– og rejseudgifter. Transporttiden kan faktureres svarende til 70 procent af den tilbudte tolkepris.

4.9.2 Rusture
Styrelsen kan yde tolkebistand til den faglige del af rusturen. Styrelsens retningslinjer for faglige aktiviteter er:

- Foredrag/oplæg
- Faglige gruppediskussioner med relation til uddannelsens indhold
- Aktiviteter vedr. dannelse af studiegrupper
- Præsentationsrunder.

4.9.3 Ekskursioner
Styrelsen kan yde tolkebistand til den faglige del af en ekskursion på samme måde som til studieture.

Hvis det er uklart hvilke dele, der er faglige og sociale aktiviteter, skal Leverandøren indhente en forhåndsgodkendelse fra styrelsen forud for, at tolkningen iværksættes. Der skal i den forbindelse indsendes et program for aktiviteterne.

Uanset Leverandørens vurdering, kan styrelsen altid konkret afgøre, om en bestemt tolkning skal som værende en faglig eller social aktivitet.

4.10 Praktikforløb

Det kan forekomme, at tolkebrugere som led i fx en uddannelse skal gennemføre et praktikforløb. Leverandøren er forpligtet til at levere tolkebistand til tolkerbrugere, som Leverandøren har påtaget sig at tolke for i praktikforløb. Der kan til tolkning i et praktikforløb ydes tolkebistand i forbindelse med følgende aktiviteter:

- Introduktion til nye arbejdsopgaver
- Møder på arbejdspladsen
- Borgerkontakt

Hvis Leverandøren skønner, at der er behov for tolkning til aktiviteter, der ligger ud over denne beskrivelse, skal Leverandøren kontakte styrelsen for en godkendelse af tolkning til den pågældende aktivitet.

Tolkningen på praktikstedet er ikke 37 timers tolkning pr. uge. Praktikanten forventes at kunne arbejde selvstændigt med opgaver en stor del af arbejdstiden, når praktikanten er fortrolig med arbejdsstedet opgaver.

I det tilfælde, at en tolkebruger er i praktik i en tolkevirksomhed, som er på styrelsens aftale, kan den tolkevirksomhed, der er praktiksted ikke også være tolkeleverandør for tolkebrugeren. En tolkeleverandør, som er koncernforbundet med praktikstedet kan heller ikke være tolkeleverandør.

I de tilfælde vil tolkebrugeren skulle vælge en ny Leverandør af tolkeydelserne i praktikforløbet blandt de Leverandører, der har en Rammeaftale med styrelsen i den pågældende region. Uddannelsesstedet skal i den situation oplyses om, at de skal sende en ny ansøgning til styrelsen om dette.

4.10.1 Praktik i en anden region
I det tilfælde, at praktikstedet er placeret i en anden region end den som uddannelsesstedet er placeret i, og som opgaven er tildelt efter, kan styrelsen ikke forlange, at den Leverandør, der tolker for tolkebrugeren i forbindelsen med undervisning på uddannelsesstedet, skal tolke på praktikopholdet i en anden region. I det omfang Leverandøren har mulighed herfor og ønsker det, tolker Leverandøren også selvom praktikforløbet er i en anden region. Såfremt Leverandøren ikke kan tolke under praktikforløbet, når dette er i en anden region, vil tolkebrugeren skulle vælge en ny leverandør i praktikforløbet blandt de leverandører, der har aftale i den pågældende region. Uddannelsesstedet skal i den situation oplyses om, at de skal sende en ny ansøgning til styrelsen om dette.

Det er ikke muligt at afregne for øget kørsel, da transport er indeholdt i prisen for tolkning i henhold til Rammeaftalen, men efter konkret aftale med styrelsen er det muligt at opkræve et særligt tillæg i dette tilfælde (for kørsel til anden region), jf. afsnit 6.4.4 og 7.4.4 om retningslinjer for særlige tillæg.

4.11 Fjerntolkning

Hvis Leverandøren i bilag 7 (arbejdstilrettelæggelse) har bekræftet at kunne levere Fjerntolkning, skal Leverandøren stille følgende faciliteter til rådighed for tolkebrugerne:

Leverandøren skal råde over et studie/lokale, der er velegnet til fjerntolkning, og som er særskilt afskærmet, så udenforstående ikke kan følge tolkningen.

Leverandøren skal råde over en teknisk løsning, der kan håndtere opkald fra tolkebrugerne pr. Smartphone, tablet eller pc/mac, evt. via installering af nødvendige

programmer eller app's uden omkostninger for styrelsen.

Anvendelse af fjerntolkning kan ske efter konkret aftale med tolkebrugeren og bookes til på forhånd aftalte tidspunkter på samme vis som andre Tolkninger.

4.12 Udviklingsopgaver

Styrelsen kan i forbindelse med eventuelle udviklingsopgaver i rammeaftalens løbetid indgå aftale med Hovedleverandørerne om at deltage i og bistå med udviklingsarbejdet. Det kan eksempelvis være i forbindelse med udvikling af Tolkeportalen. Hovedleverandørerne vil i den forbindelse blive aflønnet på timebasis med den tilbudte zone 3 pris, jf. bilag 3 (samarbejdsorganisation), for den eller de medarbejdere, der indgår i udviklingsarbejdet.

5 Generelle betingelser

5.1 Bekræftelse af bestilling

En uge før tidspunktet for tolkning skal Leverandøren bekræfte bestillingen over for tolkebrugeren. Er der under en uge til tolkningen skal finde sted, skal tolkebrugeren have besked fra Leverandøren snarest muligt.

Leverandøren har initiativpligt til i uddannelsesforløbet at indhente konkrete skemaoplysninger fra uddannelsesinstitutionen om tolkninger for tolkebrugere, som Leverandøren har påtaget sig at tolke for.

5.2 Information til uddannelsessted om bevilling

Leverandøren har pligt til at informere uddannelsesinstitutionen pr. mail, når der er 20 % af bevillingen tilbage, således at uddannelsesinstitutionen kan søge styrelsen om fornyet bevilling i god tid inden den er opbrugt. Information til uddannelsesinstitutionerne er en ydelse der er indeholdt i timeprisen, jf. bilag 3 (priser).

5.3 Regionsvis levering

Leverandøren skal kunne levere tolkning i hele den region, som Rammeaftalen vedrører.

5.4 Tolkning for nærtstående

Leverandøren kan ikke yde tolkebistand til Leverandørens nærtstående, herunder familie, nære venner, personer der indgår i ledelse af Leverandørens firma eller har direkte økonomisk interesse i Leverandørens tolkevirksomhed.

Ligeledes må Leverandøren og eventuelle underleverandører ikke yde tolkebistand til underleverandørens nærtstående, herunder familie, nære venner, personer der indgår i ledelse af underleverandørens firma eller har direkte økonomisk interesse i underleverandørens tolkevirksomhed.

Begrebet nærtstående tolkes efter principper i forvaltningsloven.

5.5 Tegnbanken

Leverandøren af tegnsprogsbistand (delaftale 1-5) har pligt til at lægge nye tegn for fagtermer ind i Tegnbanken, som er udviklet af DNTM(https://dntm.dk), for de tolkebrugere, Leverandøren tolker for. Tegnbankens formål er at være en nem måde at give brugere og tolke et forum til at aftale og udveksle nye tegn.

[*Indtil tegnbank bliver oprettet som beskrevet ovenfor, forventer styrelsen, at Leverandøren selv sørger for at iværksætte foranstaltninger, som sikrer, at der sker en systematisk vidensdeling om tolkebrugernes aftalte tegn].*

Leverandører for alle delaftaler skal endvidere sørge for den vidensdeling mv. blandt tolkene, som Leverandøren har beskrevet i bilag 7 (arbejdstilrettelæggelse).

5.6 Praktikpladser for studerende på tolkeuddannelsen

Styrelsen forventer, at Leverandøren stiller praktikpladser til rådighed for studerende

på tegnsprogstolkeuddannelsen, i det omfang det er muligt. Herved er Leverandøren med til at understøtte en fremtidssikring af kvalificerede tegnsprogstolke.

Tolkestuderende skal i praktikperiode følge en erfaren tolk, og må først, når det skønnes, at den studerende har opnået tilstrækkelig erfaring, tolke selvstændigt – og altid kun under supervision af den erfarne tolk. Leverandøren forudsættes at tage hensyn til den studerendes erfaringsniveau i udvælgelse af, hvilke uddannelsestolkeopgaver den studerende kan tolke, dog altid fulgt af en erfaren tolk.

5.7 Tolkeportalen

Det er et mindstekrav, at Leverandøren skal anvende Tolkeportalen eller anden tilsvarende administrativ it-løsning som styrelsen anviser.

Tolkeportalen (for vejledning se https://tolkeportal.dk og https://dntm.dk) er et administrativt system, som gør det muligt for styrelsen at oprette Tolkeopgaver og sende Tolkeopgaverne til Leverandører, der yder tolkningen på styrelsens aftale. Leverandørerne har adgang til Tolkeportalen via login og kan administrere Tolkeopgaver i forhold til at oprette skema for tolkebrugerens tolkninger, afslutte Tolkeopgaver via webløsning og mobilapp og udtrække fakturabilag for udført tolkning på baggrund af afsluttede tolkninger.

Leverandøren skal administrere Tolkeopgaverne via Tolkeportalen, herunder indtastning af de konkrete Tolkeopgaver i et skema og udtræk af fakturabilag til fakturering. Administration af Tolkeopgaverne er indeholdt i timeprisen, og der kan ikke faktureres særskilt herfor.

Der er mulighed for at eksportere data fra Tolkeportalen til eget fagsystem, så genindtastning af data undgås. Styrelsen har sikret mulighed for eksport af data fra Tolkeportalen. Leverandøren skal selv afholde eventuelle omkostninger forbundet hermed. Leverandøren skal ved behov kontakte it-leverandøren for information om tekniske krav til en løsning (www.ditmer.dk).

5.8 Årsagskategorier

I forbindelse med for sent aflyste tolkninger skal Leverandøren i Tolkeportalen sørge for, at årsagen til aflysningen registres i forbindelse med afslutning af tolkningen i Tolkeportalen. Leverandøren kan registrere følgende årsager til at tolkningen er aflyst for sent.

1. Bruger har aflyst på forhånd (men for sent i forhold til fristen)
2. Bruger ikke fremmødt
3. Aktivitet/undervisning aflyst
4. Omrokering af aktivitet/undervisning
5. Gruppearbejde aflysning
6. Årsag ikke oplyst

Leverandøren skal så vidt muligt sikre sig, at årsagen til aflysningen bliver oplyst af tolkebruger eller uddannelsessted.

5.9 Styrelsens kvalitetskontrol

Styrelsen kan foranledige, at der føres kontrol med tolkningerne og Leverandørens administration af Rammeaftalen, herunder eksempelvis gensalg af tolkninger og antallet af for sene aflysninger, jf. pkt. 4.6.

Hvis styrelsen får kendskab til, at der foregår misbrug af de til tolkebrugerne bevilgede midler til tolkning, vil styrelsen altid iværksætte yderligere kontroltiltag

på baggrund af oplysningerne. Ved identificeret misbrug af midler til tolkning henvises til afsnit 9 i Rammeaftalen for mislighold.

5.10 Krav til faktura

I Tolkeportalen afsluttes tolkninger og Leverandørerne danner et fakturabilag, ved funktionen "Opret fakturabilag" for en defineret periode, som typisk er en måned. Her vil man kunne se en liste over alle de delbevillinger som kan faktureres (afsluttede opgaver) i perioden. Derefter kan Leverandøren vælge, hvilke delbevillinger de ønsker at oprette bilag for. Under et menupunkt, oplysninger om tolkninger, kan man se de dannede fakturabilag. Fakturabilaget eksporteres fra Tolkeportalen og kan gemmes i Excel (og PDF). Fakturabilaget skal omdannes til et format som kan vedhæftes en elektronisk faktura til uddannelsesstedet. Herefter danner Leverandøren selv en faktura i egne systemer og sender elektronisk faktura til uddannelsesinstitutionen. Fakturabilaget vedhæftes fakturaen i faktureringssystemet.

Der dannes én faktura pr. fakturabilag. Faktura tilgår uddannelsesinstitutionerne månedsvis, der herefter er ansvarlig for betaling. Uddannelsesinstitutionens betaling skal senest ske 30 dage fra modtagelsen af fakturaen.

Leverandørens faktura til uddannelsesstedet skal i en overskuelig form informere skolen om følgende information:

- Tolkebruger ID eller CPR-nummer efter nærmere anvisning fra Kunden
- Perioden, der faktureres for
- Hvor mange afholdte tolketimer, der faktureres for.
- Hvor mange for sent aflyste tolketimer, der faktureres for.

5.11 Afrapportering

På styrelsens anmodning (dog maksimalt 2 gange om året) fremsendes nedenstående afrapportering uden beregning for styrelsen.

En afrapportering skal indeholde følgende talmateriale, der skal stilles til rådighed for styrelsen i et regneark, som styrelsen anviser ved leveringsstart:

- Antallet af aflysninger som skyldes uddannelsesstedet eller elev/studerende. Herunder årsager til aflysning
- Antallet af aflysninger som skyldes Leverandøren opgjort som hele eller delvise aflysninger, herunder årsag hertil.
- Antal tolkebrugere der har fået dækket tolkebehovet 100 %.
- Redegørelse for gensalg af for sent aflyste tolkninger fordelt i procent for hele tolkning og delvise tolkninger og på zoner i den enkelte region.
- Antallet af tolkebrugere, som Leverandøren samlet yder tolkebistand til i SPS-ordningen.
- Samlet antal leverede timer set i forhold til Leverandørens angivelse af samlet Kapacitetsgrænse (jf. bilag 8, leveringssikkerhed).
- Redegørelse for efter- og videreuddannelse af Leverandørens medarbejdere herunder antal timer givet.

Afrapporteringen skal være opgjort på de enkelte delaftaler.

5.12 Statusmøder

Alle Leverandører på Rammeaftalen er forpligtet til at deltage i årlige leverandørmøder indkaldt af styrelsen gældende for både Fritvalgsleverandører og Hovedleverandører.

Derudover vil Hovedleverandørerne blive indkaldt til møder med styrelsen 3 gange årligt eller efter behov for koordinering af Rammeaftalen og erfaringsudveksling.

Der henvises til bilag 2 om samarbejdsorganisation.

5.13 Klager

Eventuelle klager over Leverandøren fra tolkebrugere eller uddannelsesstedet skal behandles på en effektiv, smidig og konstruktiv måde.

Leverandøren skal straks videresende samtlige klager over Leverandørens varetagelse af tolkebistand eller administration heraf til styrelsen, når Leverandøren har modtaget eller på anden måde fået kendskab til klagen.

Leverandøren skal ved fremsendelse af klagen til styrelsen oplyse, om Leverandøren har løst eller hvorledes Leverandøren påregner at løse det forhold, der klages over. Hvis dette ikke kan oplyses allerede ved klagens fremsendelse til styrelsen, skal det oplyses inden for en af styrelsen fastsat frist.

Styrelsen kan pålægge Leverandøren at afhjælpe forhold, der er klaget over, inden for en nærmere angivet frist. Styrelsen skal fastsætte fristen under hensyn til klagens alvorlighed og Leverandørens rimelige muligheder for at afhjælpe det forhold, der er klaget over inden for den angivne frist.

Hvis styrelsen modtager en klage over Leverandøren fra en tolkebruger eller et uddannelsessted, vil styrelsen tage kontakt til Leverandøren for en redegørelse for det forhold, der klages over. Hvis Leverandøren ikke svarer på klagen inden for den angivne frist eller Leverandøren ikke retter op på det påklagede forhold efter styrelsens anvisninger betragtes dette som mislighold af aftalen jf. Rammeaftalens punkt 9.

5.14 Tolkebrugerens mulighed for at afbryde en Tolkeopgave

Tolkebrugeren har frit valg mellem Rammeaftalens Leverandører i den pågældende region, hvor uddannelsen er beliggende, ved at prioritere valget ved ansøgning om tolkebistand, jf. punkt 4.

Tolkebrugerens valg gælder for hele uddannelsens længde og tolkebrugeren har som udgangspunkt ikke mulighed for at ændre valget til en anden Leverandør undervejs i samme uddannelsesforløb.

I tilfælde af at tolkebrugeren klager over Leverandøren vil styrelsen i dialog med tolkebruger og Leverandør vurdere, om der er grundlag for, at tolkebrugeren skal have mulighed for at omgøre sit leverandørvalg, eller om der er mulighed for, at den samme Leverandør eventuelt kan tilbyde en anden tolk.

I øvrigt gælder aflysningsfristerne som beskrevet i punkt 4.6. Leverandøren vil i det tilfælde kun være berettiget til honorar for den del af tolkningen/Tolkeopgaven, der ikke er rettidigt aflyst, jf. pkt. 4.6.

Styrelsen har i tilfælde af ændring af Leverandør for en konkret tolkebruger mulighed for at træffe beslutning om, at en bestemt Leverandør får tildelt opgaven uden fornyede prioriteringer fra brugerens side.

6. Krav til leverance vedrørende tegnsprogstolkning

(Delaftale 1-5)

6.1 Opgavens indhold for tegnsprog

Leverandøren skal kunne yde støtte i form af tegnsprogstolkning, der er af en sådan kvalitet, at den kan kompensere for den enkelte tolkebrugers funktionsnedsættelse, således at tolkebrugeren får mulighed for at gennemføre sin uddannelse på lige vilkår med andre elever, studerende og kursister.

Leverandøren skal kunne tolke simultant mellem dansk og dansk tegnsprog. Herunder taktil tolkning, tegnstøttet kommunikation, mundhåndsystemtolkning, stemmetolkning og døvblindetolkning.

Der kan forekomme opgaver, hvor der kan være behov for, at tolken skal kunne tolke fra et fremmedsprog til dansk tegnsprog.

Se også appendiks A for tolkebegreber.

Ved undervisning i fremmedsprog på ungdomsuddannelser vil der som udgangspunkt ikke blive bevilget tolkebistand, da støtteformen her vil være studiestøttetimer i form af segregeret undervisning, hvor tolkebrugeren i stedet modtager undervisning individuelt eller i gruppe med andre tolkebrugere uden for den almindelige undervisning men i samme pensum. Studiestøttetimerne varetages af en underviser på uddannelsesstedet og foregår ved skriftlig kommunikation.

6.2 Grundlæggende kvalifikationer

6.2.1 Uddannelsesniveau
Det er et krav, at Leverandøren anvender tolke, som har gennemført tolkeuddannelsen og afsluttet den med bestået eksamen efter Bekendtgørelse om uddannelse til professionsbachelor i dansk tegnsprog og tolkning (Bekendtgørelse nr. 910 af 3. juli 2013), eller lignende uddannelse på samme niveau.

Såfremt Leverandøren benytter underleverandør(er) til en opgave, jf. Rammeaftalens pkt. 4.3, skal de benyttede tolke leve op til samme krav om uddannelsesniveau som Leverandørens egne tolke.

6.2.2 Erfaringsniveau
Det er et krav, at Leverandøren generelt opretholder et erfarings- og kvalifikationsniveau blandt de anvendte tolke, som samlet set svarer til det erfarings- og kvalifikationsniveau, der kan udledes af beskrivelserne vedrørende de tilbudte tolke, der fremgår af bilag 6 (medarbejderkompetencer).

6.3 Opførsel, fremtræden og fleksibilitet

Det er et krav, at Leverandøren og dennes tolke har forståelse og respekt for den enkelte tolkebrugers funktionsnedsættelse. Leverandøren skal loyalt formidle kommunikationen mellem de implicerede parter. Tolken må f.eks. ikke springe over noget af det, der bliver sagt – heller ikke selvom f.eks. underviseren beder om det.

Leverandøren og dennes tolke skal møde alle parter i tolkningen med samme respekt, herunder også udvise respekt for den måde, aktiviteten afholdes på. Tid til pauser aftales med den, der afholder aktiviteten, og der aftales et tegn for varsel om, at

pausen nærmer sig. Såfremt Leverandøren gentagne gange oplever, at tolkens pauser i undervisningen ikke respekteres, skal Leverandøren tage det op med uddannelsesinstitutionen alternativt styrelsen, hvis uddannelsesinstitutionen ikke reagere på henvendelserne.

Leverandøren og dennes tolke er underlagt tavshedspligt efter straffelovens § 152a, jf. §152 om de forhold tolken måtte blive bekendt med under udøvelsen af sit fag.

Såfremt forelæsninger filmes, med henblik på at tolkebrugeren kan downloade forelæsningen på et vilkårligt tidspunkt, forpligtes Leverandøren til at tolke under den forelæsning der filmes, også selvom tolkebrugeren ikke er til stede under forelæsningen, med henblik på, at tolkebrugeren har fleksible vilkår på lige fod med de øvrige elever/studerende.

6.4 Leverandørens tilrettelæggelse af arbejdet

I tillæg til de nedenfor anført krav, skal Leverandøren tilrettelægge opgaveløsningen i overensstemmelse med Leverandørens beskrivelser i bilag 7 (arbejdstilrettelæggelse).

6.4.1 Planlægning af kompetenceudvikling og efteruddannelse
Leverandøren skal planlægge opgavefordelingen for tolkene i Leverandørens virksomhed på en sådan måde, at de bedste muligheder for faglig udvikling tilvejebringes.

Leverandøren forpligter sig til at sørge for kompetenceudvikling og efteruddannelse til de ansatte tolke. Der henvises til bilag 6 (medarbejderkompetencer), hvor Leverandøren har angivet oplysninger om efter- og videreuddannelse og kompetenceudvikling.

6.4.2 Tolketeams
Da Tolkeopgaver vedrørende uddannelsesforløb ofte vil være af længere varighed og ofte lange dage, vil der som udgangspunkt være behov for, at der er flere tolke til at dække Tolkeopgaven for en enkelt tolkebruger. Det er derfor vigtigt, at Leverandøren tilrettelægger Tolkeopgaverne på en sådan måde at et team af tolke dækker opgaven, og at dette team oparbejder et kendskab til uddannelsen og de fagspecifikke termer og tegn herfor, som aftales med tolkebrugeren. Leverandøren skal sikre, at der ske en overføring af viden fra teamet, hvis det undervejs i uddannelsesforløbet bliver nødvendigt, at andre tolke indtræder i teamet (fx ved sygdom, barsel eller opsigelser).

6.4.3 Sparring og vidensdeling
Leverandøren skal sikre, at der tilvejebringes rum for sparring og vidensdeling i virksomheden, så viden og kompetencer i virksomheden fastholdes, uanset om tolkene måtte skifte arbejdsplads. Leverandøren skal sikre, at der sker overføring af viden i virksomheden, ved udskiftning af medarbejdere, både nytilkomne og afgående medarbejdere.

6.4.4 Leverandørens vurdering af Tolkeopgavens størrelse og beskaffenhed
To-tolkeopgaver:

Som udgangspunkt varetages Tolkeopgaven af én tolk.

Det er styrelsens forventning, at tolkningen som udgangspunkt tilrettelægges således, at tolkene afløser hinanden og kun deltager i opgaverne samtidigt i det omfang, det er nødvendigt for at sikre et gnidningsløst skift fra den ene tolk til den næste.

I visse tilfælde varetages tolkningen af to tolke samtidig.

To tolke bevilges primært på mellemlange og lange videregående uddannelser, men kan også forekomme på ungdomsuddannelser eller korte videregående uddannelser i tilfælde, hvor undervisningsformen ændres.

Det er ikke et udgangspunkt for Tolkeopgaver på de mellemlange og lange videregående uddannelser, at tolkningen løses med to tolke, men det sker efter en konkret vurdering fra Leverandørens side på baggrund af styrelsens retningslinjer.

Sværhedsgraden på uddannelser kan variere i løbet af dagen, hen over uger eller semestre.

Leverandøren skal altid tage udgangspunkt i, på hvilken måde tolkebrugeren udnytter eller er afhængig af tolkebistanden i relation til uddannelseskravene og tolkningens sværhedsgrad.

Nedenstående er styrelsens retningslinjer for situationer, som kan udløse to tolke til en tolkning. Der er tale om eksempler, der kan udløse to tolke:

- Hvor det er af største vigtighed med stor sproglig nøjagtighed i overlevering af indholdet.
- Længerevarende tolkninger uden pauser (hvor det ikke er muligt for tolken at holde 10 minutters pause for hver tolketime).
- Hvis tempoet i undervisningen vurderes at være usædvanligt højt. For eksempel ved skiftende talere eller usædvanligt højt taletempo. Det kan være ved forelæsninger, hvor der forelæses ud fra et nedskrevet oplæg
- Hvis sværhedsgraden i Tolkeopgaven vurderes at være højere end normalt. Det kan for eksempel være ved emner og taler, hvor der er tale om komplekst fagsprog.
- Ved undervisning, hvor der er ekstraordinært megen debat og diskussion.
- Ved tolkning af teaterforestillinger, filmforevisninger.
- Mundtlige eksamener
- Taktiltolkning

Såfremt Leverandøren er i tvivl om, hvorvidt der er tale om en to-tolkeopgave, og for så vidt angår tilfælde, der falder uden for ovenstående eksempler, skal Leverandøren indhente en vurdering fra styrelsen heraf, inden tolkningen iværksættes.

Uanset Leverandørens vurdering, kan styrelsen altid konkret afgøre, om en bestemt tolkning skal udføres som to-tolkeopgave eller med én tolk.

Særligt tillæg:

Nogle tolkninger kan i visse tilfælde være særligt vanskelige og udløser derfor et særligt tillæg til Leverandøren. Det særlige tillæg er fastsat af styrelsen og er et tillæg pr. time, som nærmere beskrevet i bilag 3 (priser).

Nedenstående er styrelsens retningslinjer for situationer, som kan udløse særligt tillæg til en tolkning. Der er tale om eksempler, der kan udløse særligt tillæg:

- Undervisningen og kommunikationen foregår på et andet sprog end dansk (typisk engelsk), hvilket bevirker at tolken udover det faglige indhold også skal forholde sig til og forberede sig på at tolke et fremmedsprog.

- Der er tale om en meget speciel fagterminologi, hvor tolken skal lære at kende og forstå forskellige processers navne, således at tolken kan genkende dem for at kunne tolke korrekt. Der skal i den forbindelse aftales tegn med tolkebrugeren, som skal indføres i en tegnbank, som skal studeres nøje før hver tolkning.

- I tilfælde af ekstraordinært meget forberedelse til en specifik og særlig Tolkeopgave, som f.eks. tolkning af en filmforevisning med kompleks sprogkode, hvor tolken er nødt til at se filmen forud for tolkningen for at kunne tolke filmens indhold korrekt.

- Tolkeopgaven kræver, at Leverandøren anvender en specifik tolk med særlige kompetencer, således at denne tolk er allokeret til den konkrete opgave og ikke kan indgå fleksibelt ved planlægning af de samlede Tolkeopgaver.

- I det tilfælde, hvor Leverandøren påtager sig en opgave, der foregår i en tilgrænsende region, som medfører ekstra tidsforbrug på opgaven. Det kan for eksempel være en Tolkeopgave, som Leverandøren varetager i egen region, hvor tolkebrugeren skal i praktikforløb i en tilgrænsende region, og hvor Leverandøren fortsætter med at tolke i praktikforløbet i den anden region. I disse tilfælde skal muligheden for særligt tillæg konkret aftales med styrelsen forud for, at tolkningen iværksættes.

- Taktiltolkning

Såfremt Leverandøren er i tvivl om, hvorvidt der er tale om en Tolkeopgave der udløser særligt tillæg, og for så vidt angår tilfælde, der falder uden for ovenstående eksempler, skal Leverandøren indhente en vurdering fra styrelsen heraf, inden tolkningen iværksættes.

Uanset Leverandørens vurdering, kan styrelsen altid konkret afgøre, om en bestemt tolkning skal udløse et særligt tillæg eller ej.

For to-tolkeopgaver og opgaver, der udløser særligt tillæg gælder det, at selvom en Tolkeopgave er en to-tolkeopgave, medfører det ikke automatisk at Tolkeopgaven også udløser et særligt tillæg og omvendt.

7. Krav til leverance vedrørende skrivetolkning

(Delaftale 5-10)

7.1 Opgavens indhold

Leverandøren skal kunne yde støtte i form af skrivetolkning, der er af en sådan kvalitet, at den kan kompensere for den enkelte tolkebrugers funktionsnedsættelse, således at tolkebrugeren får mulighed for at gennemføre sin uddannelse på lige vilkår med andre elever, studerende og kursister.

En skrivetolk skriver alt, hvad der bliver sagt på en computer samtidig med, at det bliver sagt, og der er således tale om simultantolkning. Tolkebrugeren kan følge med i samtale eller undervisning på en skærm. Til store møder eller forelæsninger med flere skrivetolkebrugere kan tolkning foregå på en storskærm, der kan ses af alle i lokalet.

Se også appendiks A for tolkebegreber.

Der kan forekomme opgaver, hvor der er behov for, at tolken skal kunne tolke fremmedsprog.

Ved undervisning i fremmedsprog på ungdomsuddannelser vil der som udgangspunkt ikke blive bevilget tolkebistand, da støtteformen her vil være studiestøttetimer i form af segregeret undervisning, hvor tolkebrugeren i stedet modtager undervisning individuelt eller i gruppe med andre tolkebrugere uden for den almindelige undervisning men i samme pensum. Studiestøttetimerne varetages af en underviser på uddannelsesstedet og foregår ved skriftlig kommunikation.

7.2 Grundlæggende kvalifikationer

5.2.1 Uddannelsesniveau
Leverandøren skal anvende tolke, som har gennemført tolkeuddannelsen til skrivetolk og afsluttet den med eksamen efter bekendtgørelse om uddannelse til professionsbachelor i dansk tegnsprog og tolkning (bekendtgørelse nr. 910 af 3. juli 2013).

Ikke autoriserede skrivetolke skal have gennemført opkvalificeringskurser for allerede fungerende skrivetolke.

Styrelsen kan ved konkret vurdering dispensere for uddannelseskravet, således at personer, der er begyndt at arbejde som skrivetolk, før tolkeuddannelsen blev oprettet, kan få tilladelse til at tolke under nærværende Rammeaftale efter følgende kriterier:

- Leverandøren kan dokumentere, at pågældende tolk har modtaget kurser i skrivetolkning
- Leverandøren kan dokumentere mere end seks års erfaring med skrivetolkning for den pågældende tolk
- Leverandøren kan dokumentere, at pågældende tolk har erfaring med skrivetolkning på uddannelsesområdet.

Styrelsens indgåelse af Rammeaftalen anses som dispensation for ovennævnte forhold, i det omfang det måtte være relevant for de tolke, som Leverandøren har anført i bilag 6 (medarbejderkompetencer).

Såfremt Leverandøren benytter underleverandør(er) til en opgave, skal de benyttede

tolke herfra leve op til samme krav som Leverandørens egne tolke. Dette gælder også dispensationskravet.

7.3 Opførsel, fremtræden og fleksibilitet

Det er et krav, at Leverandøren og dennes tolke har forståelse og respekt for den enkelte tolkebrugers funktionsnedsættelse. Leverandøren skal loyalt formidle kommunikationen mellem de implicerede parter. Tolken må f.eks. ikke springe over noget af det, der bliver sagt – heller ikke selvom f.eks. underviseren beder om det.

Leverandøren og dennes tolke skal møde alle parter i tolkningen med samme respekt, herunder også udvise respekt for den måde, aktiviteten afholdes på. Tid til pauser aftales med den, der afholder aktiviteten, og der aftales et tegn for varsel om, at pausen nærmer sig. Såfremt Leverandøren gentagne gange oplever, at tolkens pauser i undervisningen ikke respekteres, skal Leverandøren tage det op med uddannelsesinstitutionen.

Leverandøren og dennes tolke er underlagt tavshedspligt efter straffelovens § 152a, jf. §152 om de forhold tolken måtte blive bekendt med under udøvelsen af sit fag.

Skrivetolken må ikke gemme tolkningen eller udlevere denne.

Skrivetolke skal medbringe skrivetolkeudstyr bestående af et velfungerende system, der har tilkoblet en eller flere skærme til tolkebrugeren. Efter behov anvendes videoprojektor og storskærm.

7.4 Leverandørens tilrettelæggelse af arbejdet

7.4.1 Planlægning af kompetenceudvikling og efteruddannelse

Leverandøren skal planlægge opgavefordelingen for tolkene i Leverandørens virksomhed på en sådan måde, at de bedste muligheder for faglig udvikling tilvejebringes.

Leverandøren forpligter sig til at sørge for kompetenceudvikling og efteruddannelse til de ansatte tolke. Der henvises til bilag 6 (medarbejderkompetencer), hvor tilbudsgiver skal angive oplysninger om efter- og videreuddannelse og kompetenceudvikling.

7.4.2 Tolketeams
Da Tolkeopgaver vedrørende uddannelsesforløb ofte vil være af længere varighed og ofte lange dage, vil der som udgangspunkt være behov for, at der er flere tolke til at dække Tolkeopgaven for en enkelt tolkebruger. Det er derfor vigtigt, at Leverandøren tilrettelægger Tolkeopgaverne på en sådan måde at et team af tolke dækker opgaven, og at dette team oparbejder et kendskab til uddannelsen og de fagspecifikke termer og tegn herfor, som aftales med tolkebrugeren. Leverandøren skal sikre, at der ske en overføring af viden fra teamet, hvis det undervejs i uddannelsesforløbet bliver nødvendigt, at andre tolke indtræder i teamet (fx ved sygdom, barsel eller opsigelser).

7.4.3 Sparring og vidensdeling
Leverandøren skal sikre, at der tilvejebringes rum for sparring og vidensdeling i virksomheden, så viden og kompetencer i virksomheden fastholdes, uanset om tolkene måtte skifte arbejdsplads. Leverandøren skal sikre, at der sker overføring af viden i virksomheden, ved udskiftning af medarbejdere, både nytilkomne og afgående medarbejdere.

7.4.4 Leverandørens vurdering af Tolkeopgavens størrelse og beskaffenhed

To-tolkeopgaver:

Som udgangspunkt varetages Tolkeopgaven af én tolk.

Det er styrelsens forventning, at tolkningen som udgangspunkt tilrettelægges således, at tolkene afløser hinanden og kun deltager i opgaverne samtidigt i det omfang, det er nødvendigt for at sikre et gnidningsløst skift fra den ene tolk til den næste.

I visse tilfælde varetages tolkningen af to tolke samtidig.

To tolke bevilges primært på mellemlange og lange videregående uddannelser, men kan også forekomme på ungdomsuddannelser eller korte videregående uddannelser i tilfælde, hvor undervisningsformen ændres.

Det er ikke et udgangspunkt for Tolkeopgaver på de mellemlange og lange videregående uddannelser, at tolkningen løses med to tolke, men det sker efter en konkret vurdering fra Leverandørens side på baggrund af styrelsens retningslinjer.

Sværhedsgraden på uddannelser kan variere i løbet af dagen, hen over uger eller semestre.

Leverandøren skal altid tage udgangspunkt i, på hvilken måde tolkebrugeren udnytter eller er afhængig af tolkebistanden i relation til uddannelseskravene og tolkningens sværhedsgrad.

Nedenstående er styrelsens retningslinjer for situationer, som kan udløse to tolke til en tolkning. Der er tale om eksempler, der kan udløse to tolke:

- Hvor det er af største vigtighed med stor sproglig nøjagtighed i overlevering af indholdet.
- Længerevarende tolkninger uden pauser (hvor det ikke er muligt for tolken at holde 10 minutters pause for hver tolketime).
- Hvis tempoet i undervisningen vurderes at være usædvanligt højt. For eksempel ved skiftende talere eller usædvanligt højt taletempo. Det kan være ved forelæsninger, hvor der forelæses ud fra et nedskrevet oplæg
- Hvis sværhedsgraden i Tolkeopgaven vurderes at være højere end normalt. Det kan for eksempel være ved emner og taler, hvor der er tale om komplekst fagsprog.
- Ved undervisning, hvor der er ekstraordinært megen debat og diskussion.
- Ved tolkning af teaterforestillinger, filmforevisninger o. lign.
- Mundtlige eksamener

Såfremt Leverandøren er i tvivl om, hvorvidt der er tale om en to-tolkeopgave, og for så vidt angår tilfælde, der falder uden for ovenstående eksempler, skal Leverandøren indhente en vurdering fra styrelsen heraf, inden tolkningen iværksættes.

Uanset Leverandørens vurdering, kan styrelsen altid konkret afgøre, om en bestemt

tolkning skal udføres som to-tolkeopgave eller med én tolk.

Særligt tillæg:

Nogle tolkninger kan i visse tilfælde være særligt vanskelige og udløse et særligt tillæg til Leverandøren. Det særlige tillæg er fastsat af styrelsen og er et tillæg pr. time, jf. bilag 3 (priser).

Nedenstående er styrelsens retningslinjer for situationer, som kan udløse særligt tillæg til en tolkning. Der er tale om eksempler, der kan udløse særligt tillæg:

- Undervisningen og kommunikationen foregår på et andet sprog end dansk (typisk engelsk), hvilket bevirker at tolken udover det faglige indhold også skal forholde sig til og forberede sig på at tolke et fremmedsprog.

- Der er tale om en meget speciel fagterminologi, hvor tolken skal lære at kende og forstå forskellige processers navne, således at tolken kan genkende dem for at kunne tolke korrekt.

- I tilfælde af ekstraordinært meget forberedelse til en specifik og særlig Tolkeopgave, som f.eks. tolkning af en filmforevisning med kompleks sprogkode, hvor tolken er nødt til at se filmen forud for tolkningen for at kunne tolke filmens indhold korrekt.

- Tolkeopgaven kræver, at tolkeleverandøren anvender en specifik tolk med særlige kompetencer, således at denne tolk er allokeret til den konkrete opgave og ikke kan indgå fleksibelt ved planlægning af de samlede Tolkeopgaver.

- I det tilfælde, hvor tolkeleverandøren påtager sig en opgave, der foregår i en tilgrænsende region, som medfører ekstra tidsforbrug på opgaven. Det kan for eksempel være en Tolkeopgave, som tolkeleverandøren varetager i egen region, hvor tolkebrugeren skal i praktikforløb i en tilgrænsende region, og hvor tolkeleverandøren fortsætter med at tolke i praktikforløbet i den anden region. I disse tilfælde skal muligheden for særligt tillæg konkret aftale med styrelsen forud for, at tolkningen iværksættes.

Såfremt Leverandøren er i tvivl om, hvorvidt der er tale om en Tolkeopgave der udløser særligt tillæg, og for så vidt angår tilfælde, der falder uden for ovenstående eksempler, skal Leverandøren indhente en vurdering fra styrelsen heraf, inden tolkningen iværksættes.

Uanset Leverandørens vurdering, kan styrelsen altid konkret afgøre, om en bestemt tolkning skal udløse et særligt tillæg eller ej.

For to-tolkeopgaver og opgaver, der udløser særligt tillæg gælder det, at selvom en Tolkeopgave er en to-tolkeopgave, medfører det ikke automatisk at Tolkeopgaven også udløser et særligt tillæg og omvendt.

Appendiks A - Tolkebegreber

Tegnsprogstolk: En tegnsprogstolk oversætter simultant samtaler mellem hørende og døve. Tegnsprogstolken skal tolke alt, hvad der siges, og har tavshedspligt med hensyn til de oplysninger, der fremkommer under en tolkning. Dansk tegnsprog er et visuelt sprog, der udrykkes med bevægelser, gestus og mimik. Dansk tegnsprog har ikke meget tilfælles med dansk talesprog. Sætninger på tegnsprog opbygges på en anden måde end sætninger på dansk, rækkefølgen af sætningens elementer er f.eks. forskellig på de to sprog, og tegn kan bøjes på helt andre måder, end danske ord kan. Der er heller ikke et tegn for hvert ord på dansk og omvendt.

Skrivetolk: En skrivetolk er en person, der skriver alt, hvad der bliver sagt, så en person, der har høreproblemer, kan læse på en skærm, hvad der bliver sagt. Den typiske skrivetolkebruger er en svært hørehæmmet eller døvbleven person.

Tegnstøttet kommunikation: Tegnstøttet kommunikation er en visuel kommunikationsform, som primært bruges af hørehæmmede, døvblevne og deres pårørende. Der er tale om en tegnsprogsform, der følger dansk sprogopbygning med elementer fra tegnsprog, en bevidst brug af mimik og kropssprog samt mundhåndsystem og håndalfabet.

Taktil tolkning: Taktil tolkning er en kommunikationsform for døvblinde. I taktil kommunikation skal hele indholdet af sætningen gå gennem den samme kanal, følesansen. Tolken holder den døvblinde i hånden, mens der tolkes, så den døvblinde kan mærke, hvordan tegnene formes. En taktiltolk skal tolke både det auditive og det visuelle.

Mund hånd systemet (MHS): Mund-hånd-system (MHS) er en kombination

af mundaflæsning og 15 forskellige håndstillinger, som viser de danske sproglyde, der ikke kan aflæses direkte på munden. Den enkelte håndstilling vises samtidig med at lyden udtales, således at håndstilling og mundbevægelse er synkrone. Elementer fra MHS indgår som en naturlig del af dansk tegnsprog, og MHS bruges desuden til at formidle nye ord og begreber, der endnu ikke er tegn for.

Stemmetolkning: Stemmetolkning er for tolkebrugere, der ikke bruger stemme selv. Typisk døve tegnsprogsbrugere, hvor tolken tolker fra tegnsprog til talt dansk.