

## Fokusrevision om tegnsprogstolkning - konklusioner og anbefalinger

Marts 2019

J.nr. 18/11479

---

### Indhold

1. Indledning og baggrunden for revisionen.....	3
2. Afrapportering.....	4
3. Hovedkonklusioner .....	4
4. Forvaltningsrevision: Kommunernes forretningsgange og tilsynsprocedurer.....	5
4.1 Forretningsgange og administrative procedurer .....	6
4.2 Procedurer vedrørende opfølgning, tilsyn og kontrol.....	7
4.3 Revisionsresultaterne af gennemgangen af kommunernes forretningsgange og kontrolprocedurer .....	8
Spørgsmål 1 – Antal bevillinger .....	9
Spørgsmål 2 – Administration af ordningen .....	9
Spørgsmål 3 - Administration af ordningen/forretningsgangsbeskrivelser .....	10
Spørgsmål 4-8 – Opfølgning og tilsyn .....	12
Spørgsmål 9 – Tilbagebetaling af tilskud.....	13
5. Juridisk kritisk revision: Revisorernes sagsgennemgang .....	15
5.1 Dokumentation for den faglige vurdering ved bevilling vedr. tegnsprogstolkeområdet.....	15
5.2 Opfølgning/tilsyn.....	16
5.3 Dokumentation i forbindelse med udbetaling. ....	17
5.4 Borgerens inddragelse og retssikkerhed.....	18
5.5 Revisionsresultaterne af den konkrete sagsgennemgang i 20 udvalgte kommuner.....	18
Spørgsmål 1 – Behandling af ansøgning om tilskud til tegnsprogtolkning.....	19
Spørgsmål 2 – Antal bevilgede timer .....	20
Spørgsmål 3 – Bevilgede timer .....	21
Spørgsmål 4-6 – Vurdering af tolkens uddannelsesniveau .....	21
Spørgsmål 7-8 – Person- eller ejersammenfald.....	22
Spørgsmål 9 – 10 – Jobcentrets medvirken.....	23

Spørgsmål 10 – Valg af tolk.....	24
Spørgsmål 11 - Dobbelttolkninger .....	24
Spørgsmål 12 - Timesats .....	24
Spørgsmål 13 – Tro og love erklæring .....	25
Spørgsmål 14 – Dokumentation ud over den lovpligtige dokumentation .....	26
Spørgsmål 15 - Udbetalingsanmoder .....	26
Spørgsmål 16 – Dokumentation for tolkningen .....	27
Spørgsmål 17 – Aflysning af tolketimer .....	27
Spørgsmål 18 – Regler for aflysninger.....	28
Spørgsmål 19 – Opfølgning på bevilling.....	28
Spørgsmål 20-21 – Opfølgning ud over den lovpligtige opfølgning.....	29
Spørgsmål 22 – Statsrefusion af udgifter til tegnsprogstolkning .....	30
Faktaboks: Regelgrundlag for tegnsprogstolkning.....	32

## 1. Indledning og baggrunden for revisionen

Denne fokusrevision er gennemført i 20<sup>1</sup> udvalgte kommuner af de kommunale revisorer på baggrund af et oplæg og en spørgeramme udarbejdet af Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Kommunerne er udvalgt ud fra kommunestørrelse, geografisk spredning og antal sager med bevilling af tilskud til tegnsprogstolkning.

Sigtet med revisionen har været at få belyst:

- om kommunerne forvalter tegnsprogstolkeområdet i overensstemmelse med lovgivningen og de politiske intentioner, og om der i forbindelse med tilsagn om tilskud til personlig assistance tages stilling til, om bistanden matcher borgernes behov i omfang og varighed samt om kommunen følger op på borgerens behov for tolkebistand.
- om kommunerne har etableret nødvendige og tilstrækkelige skriftlige forretningsgange og administrative procedurer, som understøtter at kommunen træffer korrekte afgørelser, og om der ved bevilling og udbetaling af tilskud til tegnsprogstolkning er taget skyldige økonomiske hensyn.
- om kommunerne har etableret nødvendige skriftlige forretningsgange for udførelsen af et løbende tilsyn med ordningen for at undgå fejladministration og snyd med ordningen, og om der er konstateret tilfælde af fejladministration, utilsigtet brug og evt. misbrug af tilskud til tolkebistand.

Fokusrevisionen er gennemført som en *udvidet forvaltningsrevision*, det vil sige en kombination af forvaltningsrevision og juridisk kritisk revision.

I *forvaltningsrevisionen* har revisorerne fokuseret på, om kommunerne har retningslinjer og administrative procedurer, der sikrer at lovgivningen om personlig assistance/tegnprogstolkning forvaltes korrekt, så der træffes rigtige afgørelser og om jobcentrene har en hensigtsmæssig ledelse og styring, der fremmer en effektiv forvaltning. Desuden har revisorerne haft fokus på, om kommunerne har tilsyns- og kontrolprocedurer, der imødegår fejladministration og snyd, og om kommunerne har forretningsgange, der sikrer, at der er taget skyldige økonomiske hensyn i forvaltningen af bevillingerne til tegnsprogstolkning.

I den *juridisk kritiske revision* har revisorerne særligt fokuseret på den lovmæssige forvaltning og regeloverholdelse med henblik på at kunne afgive anbefalinger, der kan bidrage til at forebygge regelbrud og øge myndighedernes og borgernes sikkerhed for, at forvaltningens afgørelser er korrekte.

---

<sup>1</sup> Kommunerne er valgt ud fra kommunestørrelse, geografisk spredning og antal sager med bevilling af tilskud til tegnsprogstolkning. Kommunerne er: Ballerup, Brøndby, Faxe, Fredensborg, Fredericia, Frederiksberg, Hedensted, Herning, Hillerød, Høje-Taastrup, København, Lyngby-Tårnbæk, Nyborg, Odense, Rudersdal, Rødovre, Skanderborg, Vejle, Aalborg, Århus.

Som led i den juridisk kritiske revision har revisionerne i de 20 udvalgte kommuner nøje gennemgået 10 stikprøvesager i hver kommune – det vil sige i alt 200 sager – med det formål at få uddybet, om kommunerne *i praksis* følger de etablerede forretningsgange og efterlever reglerne for ydelse af tilskud til tegnsprogstolkning.

Sagerne vedrører bevillinger af tegnsprogstolkning i perioden fra 2016-2018, og er udvalgt, så de så vidt muligt vedrører tilskud, hvor der anvendes tolke, der ikke er ansat i samme virksomhed som borgeren (eksternt rekvireret tolk) til tolkningen, jf. § 12, stk. 4 i bekendtgørelse om kompensation til handicappede i erhverv.

## **2. Afrapportering**

Revisorerne har afrapporteret resultaterne af den gennemførte fokusrevision i de udvalgte 20 kommuner. På baggrund af revisorernes afrapportering af fokusrevisionen har Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering gennemgået og bearbejdet resultaterne, som fremgår af dette notat.

I det omfang revisorerne har konstateret svagheder i forretningsgange og interne kontroller og tilsynsrutiner, har styrelsen bedt revisorerne om at præsentere en række anbefalinger og forslag til udvikling af kommunernes administration af ordningen vedrørende personlig assistance, som tegnsprogstolkning er en del af, som på landsplan kan styrke og forbedre administrationen af ordningen i kommunerne under ét. Disse konklusioner og anbefalinger fremgår ligeledes nedenfor.

Endelig har revisorerne afrapporteret resultaterne af revisionen til kommunerne og i fornødent omfang afgivet anbefalinger og peget på konkrete opfølgingsbehov, herunder også behovet for berigtigelse af statsrefusionen ved eventuelle fejl og mangler i de gennemgåede sager.

## **3. Hovedkonklusioner**

På baggrund af den gennemførte fokusrevision af tegnsprogstolkning er følgende hovedkonklusioner udledt:

- Langt de fleste kommuner har skriftlige forretningsgange for den generelle sagsbehandling på tegnsprogstolkeområdet, og i den overvejende del af sagerne findes de nødvendige grundoplysninger til brug for behandlingen af ansøgningerne, men mange kommuner har ikke skriftlige forretningsgange, der fastlægger hvordan der indhentes tilstrækkelig dokumentation for udbetaling af tilskud til tegnsprogstolkning.
- F.eks. har 40 pct. af kommunerne ikke fastsat retningslinjer for opfølgning på, om tolketimerne faktisk er afholdt i overensstemmelse med bevillingstilsagnet og 25 pct. af kommunerne har ikke fastlagt dokumentationskrav i forbindelse med udbetaling af tilskud til virksomheder, hvilket er problematisk, fordi det øger risikoen for snyd og fejludbetalinger.

- Sagsgennemgangen viser, at der kun i halvdelen af stikprøvesagerne er tilstrækkelig dokumentation for udbetaling af tilskud til tegnsprogstolkning. F.eks. fremgår det ikke af udbetalingsgrundlaget i 20 pct. af sagerne, hvor og hvornår tolkningerne er gennemført. Dette gør det umuligt at følge det økonomiske forbrug på de enkelte bevillingstilsagn, og åbner mulighed for svig og fejludbetalinger.
- I 70 pct. af sagerne har kommunen ikke vurderet tolkens kvalifikationer og om tolken har et tilstrækkeligt uddannelsesniveau til at varetage opgaven.
- Tilsagn om tolkebistand gives ofte uden at kommunen har haft personlig kontakt med borgeren. I 14 pct. af de undersøgte sager er det tolkefirmaet eller tolken der har ansøgt om tolkebevilling, og i 90 pct. af sagerne har kommunen lagt ansøgerens eget behovsskøn til grund for beslutning om tilsagn om tolkebistand.
- Det er også tolken eller tolkefirmaet, der i stort set alle sager anmoder om udbetaling, hvilket giver kommunerne en særlig udfordring med at kontrollere udbetalingsgrundlaget for at imødegå snyd og udbetalinger for en tolkeindsats, der ikke har fundet sted.
- Kommunerne overholder ikke lovgivningens forudsætninger om opfølgning, og oplysninger i sagerne, idet der i ca. 40 pct. af de gennemgåede sager ikke er foretaget en lovpligtig sagsopfølgning senest 1 år efter tilsagnet er givet, og at der i halvdelen af sagerne heller ikke er afgivet en tro- og loveerklæring med de relevante sagsoplysninger fx oplysning om virksomhedens navn, SE-nr./CVR-.
- Revisionen har afdækket få tilfælde af snyd med tolkebistand, som i ét tilfælde har ført til politianmeldelse og i et andet tilfælde har kommunen konstateret, at der var afregnet for mere tolkebistand, end borgeren havde modtaget. 3 kommuner er selv i gang med undersøgelser i konkrete sager.

#### **4. Forvaltningsrevision: Kommunernes forretningsgange og tilsynsprocedurer**

I denne del af fokusrevisionen har revisorerne efterprøvet, om kommunerne har retningslinjer og administrative procedurer, der sikrer, at lovgivningen om personlig assistance til tegnsprogstolkning forvaltes korrekt, så der træffes rigtige afgørelser og om jobcentre har en hensigtsmæssig ledelse og styring, der fremmer en effektiv forvaltning. Desuden har revisorerne haft fokus på, om kommunerne har tilsyns- og kontrolprocedurer, der imødegår fejladministration og snyd, og at kommunen har forretningsgange, der sikrer, at der er taget skyldige økonomiske hensyn i forvaltningen af bevillingerne til tegnsprogstolkning.

Fokusrevisionen er indenfor en samlet spørgeguide gennemført i 20 kommuner, hvor kommunernes revisorer har undersøgt, om kommunerne har skriftlige forretningsgange, administrative procedurer og tilsynsrutiner, der medvirker til at sikre, at tegnsprogstolkeområdet forvaltes korrekt.

I afsnit 4.1 og 4.2 opsummeres revisorerens overordnede konklusioner samt de anbefalinger, som revisorerne og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering har udledt som følge af gennemgangen af kommunernes forretningsgange og administrative procedurer. I afsnit 4.3 gennemgås revisorerens konkrete resultater på baggrund af fokusrevisionen.

#### **4.1 Forretningsgange og administrative procedurer**

Revisorerne konkluderer, at relativt mange kommuner ikke har nedskrevne forretningsgange på afgørende forvaltningsområder på tegnsprogsområdet som f.eks. bevilling af tilskud, økonomiopfølgning og opfølgning generelt, herunder for opfølgning på, om de tolketimer, der er ydet tilskud til, er afholdt i overensstemmelse med vilkårene i bevillingstilsagnet.

Revisorerne bemærker, at flere af kommunerne ikke har udarbejdet selvstændige skriftlige arbejdsgange for tegnsprogsområdet, men henviser medarbejderne til Schultz' lovguide. I andre kommuner reguleres forretningsgangene på tegnsprogsområdet som en del af kommunens generelle forretningsgange for ordningen om personlig assistance.

Derudover er der fire kommuner, der ikke har fastsat skriftlige forretningsgange for, hvordan der tages skyldige økonomiske hensyn i forbindelse med forvaltningen og især udbetalingen af tilskud til tolkebistand. Det vil sige, at der ikke er forretningsgange, der sikrer, at kommunen systematisk kan følge op på ressourceforbruget i forbindelse med ydelse af tilskud til tolkebistand. Dermed eksisterer der ofte heller ikke særskilte tilsynsrutiner for tegnsprogstolkning. En fjerdedel af kommunerne har f.eks. ikke forretningsgange eller beskrivelser om krav til dokumentation i forbindelse med udbetaling af tilskud til tegnsprogstolkning.

Revisorerne konstaterer, at der generelt ikke er opstillet procedurer til administration af aflysninger af tolketimer. I nogle kommuner mangler der desuden en tydelig beskrivelse af dokumentationskrav i forbindelse med aflyste tolketimer.

Revisorerne anfører, at kommunernes manglende fokus på etablering af forretningsgange for såvel bevilling som den løbende opfølgning på/tilsyn med bevillingerne afspejler områdets beskedne omfang i forhold til såvel antallet af sager som udgiftsniveauet. Nogle kommuner har først i forbindelse med fokusrevisionen udarbejdet skriftlige forretningsgange eller opdateret tidligere arbejdsgange.

#### **Anbefalinger vedr. forretningsgange og administrative procedurer vedr. tegnsprogstolkeområdet**

Revisorerne og styrelsen *anbefaler* følgende i forhold til den generelle gennemgang af forretningsgange og administrative procedurer i kommunerne:

- Alle kommuner bør *nedskrive* forretningsgange eller *opdatere* eksisterende forretningsgange og administrative procedurer for, hvordan de administrative forretningsgange skal tilrettelægges, og hvilke sagsbehandlingsskridt sagsbehand-

leren skal tage i forbindelse med tegnsprogstolkning, herunder håndtering af aflysninger.

- Kommunerne bør tilrettelægge skriftlige forretningsgange på tegnsprogstolkningsområdet, så de understøtter en korrekt sagsbehandling. Dette gælder administration af bevillingstilsagn, dokumentation og kontrol i forbindelse med den løbende udbetaling af tilskud, herunder tilsynet med om tolkningen reelt er gennemført, procedurer for afregning ved aflysninger samt beskrivelse af hvilke kontroller der skal gennemføres i forbindelse med udbetaling og tilbagebetalingskrav. Kommunerne har pligt til at sikre, at grundlaget for tildeling af tolkebistand, herunder beregningsmetoden, og alle oplysninger om senere ændringer af forholdene, der kan medføre en ændring i tildelingen eller udmålingen af hjælpen, fremgår af hver enkelt sag og er tilstrækkelig dokumenteret.
- Alle kommuner bør have nedskrevne og systematiske forretningsgange for, hvordan kommunen påser og følger op på, at der tages skyldige økonomiske hensyn i forvaltningen af tilskud til tegnsprogstolkning. Det vil sige, hvordan kommunen i sin økonomistyring konkret tilrettelægger sparsommelighed, produktivitet og effektivitet i udførelsen af opgaverne i administrationen af tegnsprogstolkning. Forretningsgangsbeskrivelserne skal bl.a. bidrage til at sikre, at der altid foreligger relevant dokumentation for de økonomiske og faglige vurderinger på sagerne, at der løbende foretages en tilstrækkelig opfølgning på, at de økonomiske ressourcer anvendes hensigtsmæssigt, og at der følges op på effektiviteten i forbindelse med ydelse af tilskud til tolkebistand.

#### **4.2 Procedurer vedrørende opfølgning, tilsyn og kontrol**

I 75 pct. af de undersøgte kommuner er der etableret løbende tilsyn med, at vilkårene for bevillingstilsagn er overholdt, og om reglerne er opfyldt ved løbende udbetaling af tilskud til tegnsprogstolkning.

Revisorerne oplyser, at de kommuner, der har fastsat retningslinjer for tilsynet, også har udført tilsynet i overensstemmelse med retningslinjerne.

Men revisorerne konkluderer, at tilsynsrutinerne er varierende. Nogle kommuner har et generelt tilsyn på området vedrørende lov om kompensation til handicappede i erhverv, mens enkelte kommuner har et specifikt tilsyn vedrørende tegnsprogstolkeområdet.

Revisorerne konstaterer også, at omkring en tredjedel af kommunerne ikke har administrative rutiner til at håndtere henvendelser om misbrug af ordningen om tegnsprogstolkning, og en fjerdedel af kommunerne har ikke procedurer for hvordan uberettiget udbetalt tilskud til tegnsprogstolkning kan kræves tilbagebetalt.

Revisionen viser, at 60 pct. af de undersøgte kommuner konstaterer fejl og uregelmæssigheder i forbindelse med udførelsen af det løbende tilsyn. 5 ud af 20 af kommunerne har endvidere afgjort sager om tilbagebetaling af tilskud som led i opfølgningen på tolkeindsatsen.

Revisorerne peger på, at kommunerne generelt er af den opfattelse, at området ikke er omfattet af opfølgingskrav, hvorfor bevillingstilsagn om tolkebistand i mange kommuner gives for en periode på op til 2½ år uanset, at det af reglerne fremgår, at ”senest et år efter at bevillingen er givet, skal jobcenteret tage stilling til, om bevillingen kan fortsætte”.

Revisorerne har i forbindelse med fokusrevisionen fundet flere tilfælde af snyd, idet der er fundet uregelmæssigheder, som i ét tilfælde har ført til politianmeldelse mod den virksomhed, hvor den hørehandicappede borger er ansat, og i et andet tilfælde er der ved kontrol af faktureringer fra tolkefirmaet konstateret, at der var faktureret for flere tolketimer end borgeren havde modtaget.

3 kommuner er i efteråret 2018 selv i gang med undersøgelser i konkrete sager.

Endelig peger revisorerne på en række åbenlyse risikoområder, der kan give anledning til snyd med tilskudsordningen til tolkebistand.

#### **Anbefalinger vedr. opfølgning, tilsyn og kontrol vedr. tegnsprogstolkeområdet**

Revisorerne og styrelsen *anbefaler* følgende i forhold til den generelle gennemgang af forretningsgange og tilsynsprocedurer i kommunerne:

- Kommunerne bør etablere *skriftlige* forretningsgange og administrative procedurer for hvordan tilsynet udføres, så kommunen løbende har indsigt med, at der forvaltes lovmedholdeligt, og at det er klart beskrevet hvornår og hvilke kontroller, der skal gennemføres som led i det løbende tilsyn. Forretningsgangene og de administrative kontrolprocedurer skal imødegå og reducere risikoen for fejladministration i forvaltningen og snyd med ordningen.
- Kommunerne bør systematisk inddrage ikke alene området med tegnsprogtolkning, men hele området for personlig assistance i det løbende tilsyn og kontrol for at kommunerne kan udbrede erfaringerne med kontrolindsatsen på området for personlig assistance.
- Kommunerne bør udarbejde retningslinjer for godkendelsesprocedurerne af tolketimer inden udbetaling af tilskud. Borgeren, der bevilges tegnsprogtolkning, bør inddrages i bevillingen, for at imødegå potentielt snyd med ordningen.

#### **4.3 Revisionsresultaterne af gennemgangen af kommunernes forretningsgange og kontrolprocedurer**

Spørgsmålene i fokusrevisionen er stillet til alle de omfattede 20 kommuner og fokuserer på, om kommunerne administrerer, tilrettelægger og følger op på sagerne hensigtsmæssigt med henblik på at sikre, at der træffes korrekte afgørelser, med særlig vægt på kommunens administrative procedurer og forretningsgange for be-



handling af bevilling og udbetalinger, samt om der følges op på afgivne tilsagn om tilskud til tegnsprogstolkning i overensstemmelse med reglerne.

Spørgsmålene i denne del af fokusrevisionen fokuserer på, om kommunerne tilrettelægger opgaveløsningen på området for tegnsprogstolkning hensigtsmæssigt med henblik på at sikre, at der træffes korrekte afgørelser, med særlig vægt på kommunens administrative procedurer og forretningsgange for behandling af bevilling og udbetaling til tegnsprogstolkning og for opfølgning og tilsyn med, at reglerne for ordningen overholdes.

### *Spørgsmål 1 – Antal bevillinger*

Der er ikke på landsplan samlede oplysninger om antallet af personlige assistance-sager bevilget som tegnsprogstolkning, og det er derfor i forbindelse med fokusrevisionen undersøgt, hvor mange sager de 20 medvirkende kommuner har haft i perioden 2016-2018.

<b>1. Hvor mange bevillinger vedr. tilskud til tegnsprogstolkning har kommunen givet i hhv. 2016, 2017 og 2018?</b>	<b>Antal bevillinger</b>
<b>2016</b>	340
<b>2017</b>	304
<b>2018 – frem til august 2018</b>	254
<b>Hele perioden</b>	898

Det fremgår af fokusrevisionen, at antallet af bevillinger om tilskud til tegnsprogstolkning er faldet fra 2016 til 2017.

*Styrelsen* vurderer, at udviklingen må vurderes med en vis forsigtighed, da der ikke foreligger endelige oplysninger for hele 2018, idet en simpel fremskrivning af bevillingerne for 2018 vil give et højere antal bevillingstilsagn for hele 2018 i forhold til f.eks. 2017.

### *Spørgsmål 2 – Administration af ordningen*

Kommunalbestyrelsen har ansvaret for at sikre, at kommunen har etableret betryggende og hensigtsmæssige forretningsgange for sagsbehandling, udbetaling, regnskabsaflæggelse og interne kontroller.

Derfor er det undersøgt, hvorvidt der i kommunen - helt overordnet – er fastsat skriftlige forretningsgangsbeskrivelser for sagsbehandlingen vedrørende tilsagn om tilskud til tegnsprogstolkning efter lov om kompensation til handicappede i erhverv.

<b>2. Har kommunen udarbejdet skriftlige forretningsgangsbeskrivelser for sagsbehandlingen vedrørende tilsagn om tilskud til tegnsprogstolkning efter lov om kompensation til handicappede i erhverv?</b>	<b>Antal Kommuner</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ja</b>	17	85
<b>Nej</b>	3	15
<b>I alt</b>	20	100

*Styrelsen* vurderer, at det er positivt, at de fleste kommuner har overordnede skriftlige forretningsgange for sagsbehandlingen på området for tegnsprogstolkning. Der er tre kommuner, der ikke har fastsat skriftlige forretningsgange for forvaltningen af tilskud til tegnsprogstolkning, hvilket ikke er tilfredsstillende.

*Spørgsmål 3 - Administration af ordningen/forretningsgangsbeskrivelser*  
Herudover er det undersøgt, hvorvidt de *konkrete* indholdsmæssige elementer i forretningsgangene understøtter henholdsvis behandlingen af bevillingstilsagn, vurdering af borgernes behov, opfølgning på bevillingerne, krav til dokumentation og håndtering af evt. misbrug af ordningen.

<b>3. Har kommunen skriftlige forretningsgangsbeskrivelser der særligt sikrer:</b>	<b>Ja</b>		<b>Nej</b>	
	<b>Kommuner</b>	<b>Pct.</b>	<b>Kommuner</b>	<b>Pct.</b>
<b>3.1 Korrekt behandling af bevillingstilsagn om tilskud til tegnsprogstolkning i overensstemmelse med reglerne?</b>	17	85	3	15
<b>3.2 Korrekt og ensartet vurdering af borgerens behov ift. de konkrete arbejdsopgaver ift. bevilling af tilskud til tegnsprogstolkning forud for bevillingen?</b>	16	80	4	20
<b>3.3 Korrekt og ensartet vurdering af borgerens behov ift. hvor mange timers personlig assistance pr. uge der ydes tilskud til?</b>	16	80	4	20
<b>3.4 At der tages skyldige økonomiske hensyn ved bevilling af tilskud til og udbetaling af tegnsprogstolkning?</b>	16	80	4	20
<b>3.5 Krav til dokumentation ifm. udbetaling af tilskud til tegnsprogstolkning til virksomheder?</b>	15	75	5	25
<b>3.6 Opfølgning på om de bevilgede tolketimer er afholdt i overensstemmelse med regler og vilkår?</b>	12	60	8	40

<b>3.7 Håndtering af henvendelser om muligt misbrug af ordningen om tegnsprogstolkning?</b>	14	70	6	30
<b>3.8 At uberettiget modtaget tilskud til tegnsprogstolkning kræves tilbagebetalt?</b>	15	75	5	25

Det fremgår af undersøgelsen af de konkrete indholdsmæssige elementer i kommunernes skriftlige forretningsgangsbeskrivelser, at de fleste kommuner har forretningsgangsbeskrivelser og administrative rutiner i forbindelse med behandlingen af tilsagn om tilskud til tegnsprogstolkning.

Desuden har mange kommuner fokus på vurdering af borgerens behov, og at der tages skyldige økonomiske hensyn (det vil sige vurdering af ressourceindsatsen, effektivitet/produktivitet og sparsommelighed) ved bevillingstilsagn og udbetaling af tilskud til tegnsprogstolkning, hvilket er positivt.

Det må imidlertid konstateres:

At 4 kommuner i den undersøgte stikprøve ikke har fastsat skriftlige forretningsgange for, hvordan der tages skyldige økonomiske hensyn i forbindelse med afgivelse af bevillingstilsagn og udbetaling af tilskud til tolkebistand – det vil sige ikke har forretningsgange eller rutiner, der sikrer, tilstrækkelig dokumentation for at kommunen systematisk kan vurdere ressourceforbruget i forbindelse med tolkebistanden.

at 25 pct. af kommunerne *ikke* har forretningsgange eller beskrivelser om krav til dokumentation i forbindelse med udbetaling af tilskud til tegnsprogstolkning til virksomheder,

at 40 pct. af kommunerne *ikke* har retningslinjer for opfølgning på, om de bevilligede tolketimer er afholdt i overensstemmelse med bevillingstilsagnet,

at 30 pct. af kommunerne *ikke* har administrative rutiner til at håndtere henvendelser om muligt misbrug af ordningen om tegnsprogstolkning, og

at 25 pct. af kommunerne *ikke* har administrative forretningsgange for håndtering af, hvordan uberettiget udbetalt tilskud til tegnsprogstolkning kan kræves tilbagebetalt.

Styrelsen vurderer, at disse resultater ikke er tilfredsstillende, idet relativt mange kommuner ikke har nedskrevne forretningsgange på afgørende forvaltningsområder – herunder bl.a. opfølgning på, om de tolketimer, der er ydet tilskud til er afholdt i overensstemmelse med vilkårene i bevillingstilsagnet.

#### Spørgsmål 4-8 – Opfølgning og tilsyn

Tilskud til tegnsprogstolkning ydes med henblik på at understøtte at døve og hørehæmmede kan bevare tilknytningen til arbejdsmarkedet eller uddannelse i tilknytning hertil eller deltage i et aktivt beskæftigelsesrettet tilbud.

For at sikre, at administrationen finder sted i overensstemmelse med lovgivningens intentioner med ordningen, er det af stor betydning, at kommunen følger op på, om tegnsprogstolkning bliver udført og brugt som forudsat.

Derfor har revisorerne undersøgt i hvilket omfang kommunerne har fastsat retningslinjer for opfølgningen og tilsynet med tegnsprogstolkning, og om retningslinjerne bliver fulgt.

	Ja		Nej	
	Kommuner	Pct.	Kommuner	Pct.
<b>4. Har kommunen fastsat retningslinjer for udførelse af et løbende tilsyn med om, at vilkårene for bevillingerne og reglerne er opfyldt ved udbetaling af tilskud til tegnsprogstolkning?</b>	15	75	5	25
<b>5. Har kommunen udført tilsyn i overensstemmelse med retningslinjerne?</b>	15	100	0	0
<b>6. Har kommunen på baggrund af tilsyn eller på anden vis konstateret fejl eller uregelmæssigheder?</b>	12	60	8	40
<b>7. Har kommunen taget de nødvendige initiativer, hvis der er afdækket uregelmæssigheder eller fejl?</b>	12	100	0	0
<b>8. Er evt. konstaterede uregelmæssigheder rapporteret til kommunens ledelse?</b>	11	92	1	8

Denne del af fokusrevisionen i de udvalgte kommuner viser:

at 75 pct. af kommunerne har fastsat retningslinjer for udførelse af et løbende tilsyn med at vilkårene for bevillingstilsagn og reglerne er opfyldt ved udbetaling af tilskud til tegnsprogstolkning,

at alle kommuner, der har fastsat retningslinjer for tilsynet, har udført tilsynet i overensstemmelse med retningslinjerne,

at 25 pct. af kommunerne ikke har fastsat retningslinjer for tilsyn. Ifølge revisorerne har nogle af kommunerne fastlagt et tilsyn, som generelt vedrører området per-

sonlig assistance under ét og ikke specifikt tegnsprogstolkning, idet tegnsprogstolkning ofte vurderes som et mindre område i flere kommuner.

at 60 pct. har konstateret fejl eller uregelmæssigheder i forbindelse med tilsynet.

at kommunerne har taget de nødvendige initiativer, hvis der er afdækket uregelmæssigheder eller fejl. Desuden har 11 ud af de 12 kommuner rapporteret uregelmæssighederne til kommunens ledelse.

Revisorerne har supplerende oplyst, at kommunernes organisering af tilsynet varierer meget. Nogle kommuner har et generelt tilsyn på området vedrørende lov om kompensation til handicappede i erhverv, mens enkelte kommuner har et mere specifikt eller målrettet tilsyn.

Endvidere har revisorerne supplerende oplyst, at der er stor variation i hvordan kommunerne gennemfører tilsynet, som kan være baseret på spørgerammer, kontrolpunkter, dialog- eller revisionsskemaer, konkret kontrol af tilsagn om tilskud til tegnsprogstolkning og betalingsanvisning, opfølgning overfor virksomheden og sagsgennemgang/udtræk af sager.

*Styrelsen* vurderer, at kommunernes opfølgning og tilsyn på området for tegnsprogstolkning ikke er tilfredsstillende.

I den forbindelse hæfter *styrelsen* sig ved, at næsten to tredjedele (60 pct.) af de undersøgte kommuner i forbindelse med kontrolindsatsen finder fejl eller uregelmæssigheder. Kommunerne bruger dermed mange ressourcer på en efterfølgende kontrolindsats i stedet for at tilpasse de administrative forretningsgange med henblik på at kunne imødegå fejladministration. Derved kunne kommunerne reducere ressourcetrækket til en efterfølgende kontrol- og tilsynsindsats.

#### *Spørgsmål 9 – Tilbagebetaling af tilskud*

For at undersøge i hvor høj grad kommunernes opfølgning på sagerne giver anledning til, at der træffes nye eller ændrede afgørelser, har revisorerne undersøgt, om der har været afgjort sager om tilbagebetaling af tilskud.

<b>9. Har kommunen afgjort sager om tilbagebetaling af tilskud som er udbetalt på et urigtigt eller forkert grundlag?</b>	<b>Antal Kommuner</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ja</b>	5	25
<b>Nej</b>	15	75
<b>I alt</b>	20	100

Det kan konstateres:

at 25 pct. af kommunerne har afgjort sager om tilbagebetaling af tilskud, som er udbetalt på et forkert grundlag.

*Styrelsen* vurderer, at det er positivt, at kommunerne har afgjort sager om tilbagebetaling af tilskud, men at det imidlertid ikke er muligt at konkludere, om de øvrige kommuner ikke også har haft tilfælde af fejladministration, der burde have givet anledning til tilbagebetaling af tilskud.

## **5. Juridisk kritisk revision: Revisorernes sagsgennemgang.**

I det følgende opsummeres revisorernes konkrete resultater af sagsgennemgangen i de 20 kommuner, som der er udvalgt. Der er i hver kommune udtaget en stikprøve på 10 sager og revisorernes resultater og konklusioner er dermed baseret på en gennemgang af ca. 200 sager.

Sagsgennemgangen har sigtet på at belyse, hvorvidt de etablerede forretningsgange og administrative procedurer følges og understøtter, at kommunerne forvalter lovmedholdeligt og i overensstemmelse med gældende regler.

I afsnit 5.1-5.4 opsummeres revisorernes generelle, overordnede konklusioner samt de anbefalinger, som revisorerne og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering har udledt som følge af revisorernes sagsgennemgang. I afsnit 4.5 opsummeres revisorernes konkrete resultater på baggrund af sagsgennemgangen i de 20 kommuner.

### **5.1 Dokumentation for den faglige vurdering ved bevilling vedr. tegnsprogstolkeområdet.**

Revisorerne konkluderer, at der i den overvejende del af de gennemgåede sager foreligger de nødvendige oplysninger i henhold til § 21 i bekendtgørelsen om kompensation til handicappede i erhverv m.v. til brug for behandlingen af ansøgningen om tilskud til tolkebistand.

Men revisorerne konstaterer også, at der i 10 pct. af sagerne mangler oplysninger om de arbejdsfunktioner eller den evt. kursusdeltagelse, som borgeren ønsker tolkeassistance til.

Revisorerne konstaterer også, at kommunerne ofte lægger ansøgerens, som ofte er tolkefirmaet, eget skøn til grund for tilsagn om tolkebistand, og at jobcentret kun i 10 pct. af de gennemgåede sager har fastsat bevillingstilsagnet anderledes i forhold til det af borgeren ansøgte.

Revisorerne konstaterer desuden, at kommunerne i 70 pct. af sagerne ikke har vurderet tolkens faglige kvalifikationer, herunder om tolken har et tilstrækkeligt uddannelsesniveau.

Desuden fremhæver revisorerne, at der i 15 pct. af sagerne mangler oplysninger om funktionsnedsættelsens art – det vil sige dokumentation for, om der faktisk *er* tale om en døv eller hørehæmmet borger.

### **Anbefalinger vedr. den faglige vurdering ved bevilling vedr. tegnsprogstolkeområdet.**

Revisorerne og styrelsen *anbefaler* følgende i forhold til den konkrete sagsgennemgang i de 20 kommuner:

- Kommunerne bør have dokumentation for borgerens konkrete arbejdsopgaver og funktionsnedsættelsens art og omfang, så bevilling af timer til tolkebistand

ikke foretages udelukkende ud fra ansøgerens skøn, men ud fra en konkret og faglig vurdering af borgerens personlige behov.

- Revisorerne anbefaler derfor, at retningslinjerne for den faglige sagsbehandling, særligt med henblik på dokumentation for funktionsnedsættelsen (det vil bl.a. sige vurdering af om modtageren fortsat er døv eller hørehæmmet). Desuden anbefales, at dokumentationsgrundlaget vedr. arbejdsopgaver og timetal forud for bevillingstilsagn om tilskud til tolkebistand, inddrages i behandling ved bevilling og genbevilling af tilskud til tegnsprogstolkning.

## **5.2 Opfølgning/tilsyn.**

Revisionen viser, at borgerne ikke inddrages tilstrækkeligt sagsbehandlingen om tilskud i ansøgningen om eller udbetaling af tolkebistand, idet en del ansøgninger behandles helt uden personlig kontakt med de borgere, der skal modtage tolkeydelsen, og at jobcenteret sjældent bistår borgeren med valg af tolk.

I de situationer, hvor det er tolken eller tolkefirmaet, der både forestår ansøgningsproceduren og udbetalingsanmodningen, udfordrer det kommunernes udbetalingskontrol der skal imødegå svig og utilsigtet brug af tilskuddet til tolkebistand. Denne udfordring understreges desuden af, at de hidtidige regler om tolkebistand ikke har været til hinder for, at der kan være nære – også familiemæssige og økonomiske – relationer mellem nærtstående i de virksomheder/borgere/tolke der modtager og administrerer et tilskud til tegnsprogstolkning og at der dermed opstår sammenfaldende økonomiske interesser.

Revisionsresultaterne viser, at kommunerne ikke i alle tilfælde vurderer tolkens kvalifikation og ikke i tilstrækkeligt omfang sikrer, at ydelsen leveres i det aftalte omfang, og at den i reglerne fastsatte opfølgning ikke finder sted, hvilket ikke er optimalt set fra borgerens synsvinkel.

Revisorerne konstaterer, at kommunerne kun i ganske få sager har undersøgt om der er person- eller ejersammenfald eller tale om beslægtede mellem borgeren med et hørehandicap og den anvendte tolk/tolkevirksomhed.

Revisionen har afdækket få tilfælde af snyd med tolkebistand. I sagsgennemgangen er der fundet uregelmæssigheder, som i ét tilfælde har ført til politianmeldelse mod den virksomhed, hvor den hørehandicappede borger er ansat og i et andet tilfælde er der ved kontrol af faktureringer fra firmaet konstateret, at der var faktureret for flere tolketimer end borgeren har modtaget. 3 kommuner er selv i gang med undersøgelser i konkrete sager.

### **Anbefalinger vedr. opfølgning / tilsyn vedr. tegnsprogstolkeområdet.**

Revisorerne og styrelsen *anbefaler* følgende i forhold til den konkrete sagsgennemgang i de 20 kommuner:

- Kommunerne bør styrke tilsyns- og kontrolhandlingerne i forbindelse med udbetaling og afregning af tilskud til tolkebistand, så muligheden for snyd reduce-



res, for eksempel ved, at alle involverede, dvs. både tolk/virksomhed og borger, godkender udbetalinger og afregninger og lignende.

- Kommunerne bør udover kommunens egne kontrolhandlinger altid inddrage borgerne i ansøgningen af tolketimer og ved anmodningen om udbetaling, så det ikke kun er tolken eller tolkefirmaet, der både forestår ansøgningsproceduren og udbetalingsanmodningen. Dermed reduceres risikoen for snyd og fejl-administration.

### **5.3 Dokumentation i forbindelse med udbetaling.**

På baggrund af sagsgennemgangen konkluderer revisorerne, at der ikke i alle tilfælde er foretaget en opgørelse af tilskud for faktisk leveret tolkebistand, og at der ikke i alle sager er foretaget en korrekt kontering af tilskuddet til tegnsprogstolkning.

Revisorerne konstaterer vedrørende afregning og udbetaling af tilskud til tolkebistand, at den tro- og loveerklæring, som i henhold til bekendtgørelsen om kompensation til handicappede i erhverv m.v. skal lægges til grund for den konkrete udbetaling, kun foreligger i halvdelen af sagerne.

Men i en femtedel af sagerne konstaterer revisorerne, at det af betalingsgrundlaget/fakturaen ikke fremgår hvor og hvornår tolkningerne er gennemført.

Endelig konstaterer revisorerne, at kommunerne betaler for tolkekapacitet, der ikke udnyttes, idet der i en tredjedel af sagerne er sket aflysninger – og at kommunerne kun i halvdelen af de indgåede bevillingstilsagn har fastsat regler om, hvordan der skal afregnes i forbindelse med netop aflysninger.

#### **Anbefalinger vedr. dokumentation i forbindelse med udbetaling vedr. tegnsprogstolkeområdet.**

Revisorerne og styrelsen *anbefaler* følgende i forhold til den konkrete sagsgennemgang i de 20 kommuner:

- Kommunerne bør, evt. ved intern stikprøvekontrol, sikre, at de tro- og loveerklæringer, der skal lægges til grund for den konkrete udbetaling af tilskud til tolkebistand faktisk er udarbejdet og dokumenteret på sagerne.
- Kommunerne bør sikre, at det nøjagtigt opgøres i sagen, hvor mange tolketimer der er brugt, samt hvor og hvornår tolkebistanden er ydet, og dermed styrke kontrolgrundlaget for faktureringen.
- Revisorerne anbefaler derfor, at Beskæftigelsesministeriet indskærper og tydeliggør, hvordan timeforbruget til tolkebistand korrekt opgøres og afregnes, og hvilke kontroller kommunerne skal foretage, for at sikre korrekt opgørelse af tilskud til tolkebistand.

- Revisorerne anbefaler at der opstilles helt éntydige regler vedrørende aflysninger af tolkebistand allerede i forbindelse med aftaleindgåelsen, hvad de afregningsmæssige konsekvenser skal være af aflysning og at der løbende følges op på aflysninger f.eks. i forbindelse med den almindelige opfølgning i sagen.

#### **5.4 Borgerens inddragelse og retssikkerhed.**

Revisionen viser, at borgeren i nogle tilfælde ikke har været inddraget i ansøgningen om eller udbetaling af tolkebistand, og mange sager behandles uden personlig kontakt med borgeren, der skal modtage tolkebistanden.

Det fremgår af sagsgennemgangen, at det relativt ofte er tolken eller tolkefirmaet der søger om tolkebevilling, at kommunerne sjældent ændrer på anmodningen, at taksten følger de vejledende standarder fra Center for Døve og at det også er tolken eller tolkefirmaet, der anmoder om udbetaling.

#### **Anbefalinger vedr. borgerens inddragelse og retssikkerhed vedr. tegnsprogstolkeområdet.**

Revisorerne og styrelsen *anbefaler* følgende i forhold til den konkrete sagsgennemgang i de 20 kommuner:

- Borgeren bør godkende tolkebevillingen, fakturakontrollen og verifikationen af tolkeydelsen for at sikre, at borgeren får den ydelse, som borgeren faktisk har krav på.
- Kommunerne bør, i forbindelse med den regelmæssige opfølgning på tolkebevilling (personlig assistance), bede borgeren udtale sig om den leverede tolkeydelse. Borgeren bør herunder også have mulighed for at udtale sig uden tolkens tilstedeværelse, f.eks. via mail eller anden skriftlighed.
- Kommunerne bør systematisk foretage kontrol af, om tolkeydelsen er leveret i overensstemmelse med bevillingen og dermed sikre, at borgeren får den forventede ydelse, både i kvalitet i tolkningen og i det aftalte omfang.
- Beskæftigelsesministeriet bør overveje en revidering af den nuværende takststruktur og de eksisterende takstzoner, for at opnå en prisstruktur der i højere grad afspejler de reelle udgifter forbundet med tolkninger, bl.a. med hensyn til geografi og transport.

#### **5.5 Revisionsresultaterne af den konkrete sagsgennemgang i 20 udvalgte kommuner.**

I hver af de 20 kommuner har revisor foretaget en stikprøvebaseret gennemgang af alle sager, dog maksimalt 10 sager i hver kommune. Sagerne vedrører bevillinger af tegnsprogstolkning i perioden fra 2016-2018. De udvalgte sager er udvalgt, så de så vidt muligt vedrører sager, hvor der anvendes tolke, der ikke er ansat i samme virksomhed som borgeren (eksternt rekvireret tolk) til tolkningen for borgeren, jf. § 12, stk. 4 i bekendtgørelse om kompensation til handicappede i erhverv m.v.

Den konkrete sagsudvælgelse er foretaget af revisor ud fra sædvanlige kriterier om risiko og væsentlighed med henblik på at efterprøve de etablerede forretningsgange, og for at afdække om kommunerne administrerer reglerne korrekt.

Revisorerne oplyser, at flere af bevillingerne i 2016-2018 vedrører de samme personer, hvorfor der i nogle kommuner ikke har været muligt at udtage 10 stikprøvesager. Som følge heraf er der udtrukket 186 sager til gennemgang i de 20 kommuner.

*Spørgsmål 1 – Behandling af ansøgning om tilskud til tegnsprogtolkning.* Kommunerne har pligt til at sikre, at sager om tilskud til tegnsprogtolkning er tilstrækkelig oplyst og indeholder alle relevante oplysninger i forbindelse med bevillingstilsagn om tegnsprogtolkning.

I forhold til bevilling til tegnsprogtolkning indeholder bekendtgørelsen om kompensation til handicappede i erhverv § 21 krav til de oplysninger, der skal foreligge i sagerne vedrørende bl.a. ansættelsesforhold og funktionsnedsættelse m.m. Revisorerne har derfor undersøgt om de specifikke krav til oplysninger, der skal foreligge i sagerne, er overholdt.

1. Foreligger de nødvendige oplysninger, jf. § 21 i bekendtgørelse om kompensation til handicappede i erhverv m.v. for behandling af ansøgningen på sagen:	Sager	Pct.	Sager	Pct.	I alt
	a: navn, adresse, CPR-nr. og stilling?	179	96	7	4
b: om personen er ansat som lønmodtager eller er selvstændig erhvervsdrivende?	176	95	10	5	186
c: funktionsnedsættelsens art?	158	85	28	15	186
d: oplysninger om de bestemte arbejdsfunktioner eller funktioner i forbindelse med deltagelse i uddannelse/kurser, der ønskes assistance til?	161	87	25	13	186
e: antal timer, hvortil der ønskes assistance?	177	95	9	5	186
f: den periode, hvortil der ønskes assistance?	178	96	8	4	186
g: oplysninger (navn og adresse) om arbejdsgiver	174	94	11	6	185

<b>h: ansættelsesform (ordinær, løntilskud, fleksjob, seniorjob)</b>	177	96	8	4	185
--	-----	----	---	---	-----

Resultaterne af revisionen viser, at der i den overvejende del af sagerne foreligger de nødvendige oplysninger, jf. § 21 i bekendtgørelsen om kompensation til handicappede i erhverv m.v. til brug for behandlingen af ansøgningen på enkelte sager i kommunerne.

Det må imidlertid konstateres:

at i 15 pct. af sagerne mangler der oplysninger om funktionsnedsættelsens art,

at i godt 10 pct. af sagerne mangler der oplysninger om de bestemte arbejdsfunktioner eller funktioner i forbindelse med deltagelse i uddannelse/kurser, der ønskes assistance til.

Styrelsen vurderer, at alle kommuner som led i sagsbehandlingen af tilskud til tolkebistand for personer med hørenedsættelse, skal sikre sig reel dokumentation for funktionsnedsættelsen og hvilken arbejdsfunktion eller uddannelsesformål, som tolkebistanden ønskes ydet til.

#### *Spørgsmål 2 – Antal bevilgede timer*

Reglerne om bevilling af personlig assistance giver mulighed for at give tilsagn om op til 20 timer ugentlig assistance til borgere, der er i beskæftigelse 37 timer ugentligt. For at få et billede af, om kommunerne som fast standard vælger at bevilge det maksimale timetal pr. uge, eller om kommunerne foretager en individuel vurdering af behovet for tolkebistand, har revisorerne undersøgt hvilket konkret timetal, der er ydet tilskud til i de enkelte sager.

<b>2. Hvor mange assistencetimer er der bevilget pr. uge?</b>	<b>Antal sager</b>	<b>Antal assistencetimer</b>	<b>Antal assistencetimer pr. borger i gennemsnit.</b>
	185	2.232	12

Undersøgelsen viser, at der i de 20 kommuner samlet er afgivet tilsagn om tilskud til 2.232 timer pr. uge fordelt på 185 sager, hvilket giver et bevilget gennemsnit pr. borger på 12 timer pr. uge. Revisionen viser desuden at i 134 (godt 70 pct.) af sagerne, har kommunerne alene givet tilsagn om op til 10 timers tolkebistand pr. uge.

Det vil sige, at der i en meget stor del af sagerne er fastsat et timetal, der ligger under de 20 timer om ugen. Resultatet siger ikke noget om hvor mange timer, der faktisk udbetales tilskud for, idet et bevillingstilsagn gives med et maksimalt timetal, men borgeren kan have modtaget tolkebistand i et mindre omfang end bevilget.

### Spørgsmål 3 – Bevilgede timer

Derfor er det også undersøgt, hvorvidt jobcentrene altid bevilger det antal timer der ansøges om, eller om der foretages en konkret vurdering af det konkrete behov for tolketimer. Revisorerne har derfor undersøgt om det bevilgede antal timer svarer til det borgeren har ansøgt om.

Revisionen viser at i 90 procent af sagerne har kommunen givet tilslutning til borgerens timeansøgning, mens der kun i 10 procent af sagerne er foretaget en anden eller ændret vurdering af det ansøgte timetal.

<b>3: Svarer det bevilligede antal timer til det borgeren har ansøgt om?</b>	<b>Antal sager</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ja</b>	167	90
<b>Nej</b>	19	10
<b>I alt</b>	186	100

Revisorerne har supplerende oplyst, at der i de 10 pct. af sagerne bl.a. er indhentet følgende oplysninger i de særlige tilfælde hvor kommunen har fastsat bevillingen anderledes i forhold til det ansøgte:

- Vurderingen er foretaget på baggrund af en forholdsregning
- Virksomhedskonsulenten har sammen med borger og virksomheden vurderet timetallet, og beskrevet arbejdsopgaver med behov for tolkning.
- Borgeren er anmodet om at fremsende ansøgning og dialogskema, hvorefter sagen blev vurderet.
- Der er afholdt møde på arbejdspladsen. Herefter er timetallet reduceret
- Efter afslag på tilskud, er borgerens arbejdsopgaver ændret

*Styrelsen* vurderer, at når kommunerne i 90 pct. af sagerne giver tilslutning til det antal tolketimer, som borgeren har anmodet om, kan det være udtryk for, at der ikke i alle tilfælde foretages konkrete vurderinger af det reelle behov. Revisorerne har ikke undersøgt om tolkebistanden udnyttes fuldt ud i de bevilgede timer, eller om der er anvendt færre timer.

### Spørgsmål 4-6 – Vurdering af tolkens uddannelsesniveau

Mistanken om uhensigtsmæssig brug af tolkebistand og misbrug af tegnsprogstolkebevillinger, har bl.a. været forbundet med økonomisk sammenfaldende interesser mellem tolkebruger/ansættelsesvirksomhed/tolkeformidler/tolk, og revisorerne har derfor undersøgt, om jobcenteret er bekendt med tolkens ansættelsesforhold.

<b>4: Er der i forbindelse med bevillingen foretaget en vurdering af om den tolk som borgeren godkender, er uddannet tolk?</b>	<b>Antal sager</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ja</b>	57	31

<b>Nej</b>	128	69
<b>I alt</b>	185	100
<b>5: Er der tale om en tolk i samme virksomhed som borgeren?</b>	<b>Antal sager</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ja</b>	22	12
<b>Nej</b>	162	88
<b>I alt</b>	184	100
<b>6: Er der tale om en eksternt rekvireret tolk?</b>	<b>Antal sager</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ja</b>	164	88
<b>Nej</b>	21	12
<b>I alt</b>	185	100

Det kan konstateres:

at i omkring 70 pct. af sagerne er der ikke foretaget en vurdering af, om den tolk, som borgeren har godkendt er uddannet tolk,

at der i godt og vel 10 pct. af sagerne er tale om en tolk, der er ansat i samme firma, som borgeren

at der i 88 pct. af sagerne er rekvireret tolk udefra, hvilket betyder, at den anvendte tolk er rekvireret eksternt, og at tilskuddet derfor anvendes til betaling af den eksterne tolk.

*Styrelsen* vurderer, at det er utilfredsstillende, at der i 70 pct. af sagerne ikke er foretaget en vurdering af tolkens uddannelsesniveau.

#### *Spørgsmål 7-8 – Person- eller ejersammenfald*

I nogle af de sager, hvor der er mistanke om misbrug eller uhensigtsmæssig brug af tolkebistanden er der ofte sammenfaldende økonomiske interesser eller relationer mellem nærtstående i de virksomheder/borgere/tolke der modtager og administrerer bevillingen.

Revisorerne har derfor undersøgt, om der er økonomiske interesser eller relationer mellem nærtstående, idet bemærkes, at det i undersøgelsesperioden ikke er i strid med reglerne, at der kan være økonomiske eller familiemæssige sammenfald. Det kan medføre risiko for at bevillingerne anvendes uhensigtsmæssigt f.eks. hvis der er forskel mellem det tilskud, der ydes til tolkebistand og den faktiske tolkeafłønning.

<b>7: Er det i forbindelse med bevillingen undersøgt, om der er person- eller ejer-sammenfald, eller om der er tale om beslægtede mellem den virksomhed borgeren med hørehandicap er ansat i og den anvendte tolkevirksomhed?</b>	<b>Antal sager</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ja</b>	27	15
<b>Nej</b>	159	86

<b>I alt</b>	186	100
<b>8: Hvis ja til 7, er der person- eller ejersammenfald eller tale om beslægtede mellem virksomheden, som borgeren med hørehandicap er ansat i og den anvendte tolkevirksomhed?</b>	Antal sager	Pct.
<b>Ja</b>	4	15
<b>Nej</b>	23	85
<b>I alt</b>	27	100

Det kan konstateres:

at i 86 pct. af sagerne er der ikke undersøgt, om der er person- eller ejersammenfald, eller om der er tale om beslægtede mellem den virksomhed borgeren med hørehandicap er ansat i og den anvendte tolkevirksomhed,

at der i 15 pct. af sagerne er person- eller ejersammenfald eller tale om beslægtede mellem borgeren med hørehandicap og den anvendte tolkevirksomhed.

Styrelsen vurderer, at det ikke er tilfredsstillende, at der i hovedparten af sagerne ikke er undersøgt om der kan være person- eller ejersammenfald, der øger risikoen for svig, idet der kan være en fælles interesse i at skabe et ”overskud” ved afregning for tolkning i et mindre omfang eller lavere pris, end hvad der er ydet tilskud til.

#### Spørgsmål 9 – 10 – Jobcentrets medvirken

Kommunernes viden om ”rekvireringen” af tolke kan medvirke til at afdække hvilken rolle tolkefirmaerne har i forbindelse med salg af deres tolkeydelser. For at få indsigt i, om jobcentrene medvirker til at finde tolke, eller om det er borgeren eller tolkefirmaerne, der bistår med det, har revisorerne også undersøgt dette nærmere.

<b>9: Har jobcentret bistået borgeren med at finde en tolk?</b>	Antal sager	Pct.
<b>Ja</b>	9	5
<b>Nej</b>	176	95
<b>I alt</b>	185	100

Fokusrevisionen viser at kommunen kun i meget få sager, 9 sager ud af 185 sager, svarende til 5 pct. af sagerne, har bistået borgeren med at finde en tolk, og at kommunerne kun i begrænset omfang påtager sig opgaven med at visitere tolkebistand til den enkelte borger.

Styrelsen vurderer, at valg af tolkebistand i høj grad overlades til borgerne selv, og at en højere grad af inddragelse af jobcentrets bistand dels kunne skabe gennemsigtighed i markedet og dels kunne imødegå risikoen for utilsigtet brug af tolkeordningen jfr. ovenfor.

### Spørgsmål 10 – Valg af tolk

Derfor har revisorerne også undersøgt hvem der forestår ansøgningen om tolkebistand

10: Har tolk/tolkefirma hjulpet borgeren med at ansøge om bevilling af tegnsprogstolkning?	Antal sager	Pct.
Ja	26	14
Nej	160	86
I alt	186	100

Det må konstateres:

at i 14 pct. af sagerne bistår tolken/tolkefirmaet med at søge om bevilling.

Styrelsen noterer at målgruppen med hørehandicap i vid udstrækning selv forestår valget af tolkebistand, og at tolken/tolkefirmaet, der selv har en økonomisk interesse i bevillingen, også forestår bevillingsansøgningen i godt og vel 10 procent af de undersøgte sager.

### Spørgsmål 11 - Dobbelttolkninger

Der er mulighed for at bevilge dobbelttolkninger hvor der er to tolke til stede ved tolkningen, hvis det vurderes at tolkeopgaven er særligt krævende. Revisorerne har undersøgt omfanget af dobbelttolkninger, for at belyse omfanget.

11: Ansøges der om dobbelttolkninger?	Antal sager	Pct.
Ja	14	8
Nej	172	93
I alt	186	100

Det må konstateres:

at der er ansøgt om dobbelttolkninger i 14 sager, og revisorerne har supplerende oplyst, at der i sagerne om dobbelttolkninger primært er lagt vægt på overenskomstmæssige vilkår i begrundelserne, idet dobbelttolkninger især har været ansøgt til uddannelsesformål, som typisk varer hele dage.

Styrelsen har noteret at brugen af dobbelttolkninger særligt i uddannelsessammenhæng ikke har noget stort omfang.

### Spørgsmål 12 - Timesats

Satsen for tegnsprogstolkning varierer alt efter om tolken er ansat eller rekvireret udefra. Er tolken rekvireret er det i praksis Center for Døves timetakster på henholdsvis 650,- kr og 980,- kr. pr time der anvendes.



Er tolken firmaansat, så er det den overenskomstmæssige sats for tolkning der anvendes, hvilket pr. 1. april 2018 er 120,60 kr. i timen.

Revisorerne har derfor undersøgt om jobcenteret yder tilskud til tolkebistand overvejende eller alene på baggrund af Center for Døves timetakster

<b>12. Er der bevilget tolk til den anmodede CfD-timesats?</b>	<b>Antal sager</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ja</b>	149	90
<b>Nej</b>	17	10
<b>I alt</b>	166	100

I 90 pct. af sagerne, er der bevilget tolkebistand til den anmodede timesats svarende til Center for Døves timesatser.

*Styrelsen* noterer, at der overvejende ydes tilskud til tolkebistand på baggrund af de timesatser, som Center for Døve lægger til grund for afregningen, og at der i 10 procent af sagerne anvendes en anden sats.

#### *Spørgsmål 13 – Tro og love erklæring*

For at sikre, at de oplysninger der afgives i forbindelse med udbetalinger af tilskud er korrekte, skal tilskudsmodtageren i henhold til § 26 stk. 3 i bekendtgørelsen om kompensation til handicappede i erhverv underskrive en tro og loveerklæring.

Reglen betyder, at tilskudsmodtager skal underskrive på tro og love, at de afgivne oplysninger er rigtige vedr. bl.a. antal arbejdstimer for hvilke, der er udbetalt løn til personlig assistance eller til tolkning. Revisorerne har derfor undersøgt om dette er dokumenteret på sagerne.

<b>13. Foreligger der dokumentation, jf. § 26, stk. 3, i bekendtgørelse om kompensation til handicappede i erhverv m.v. som grundlag for udbetaling af tilskud til tegnsprogstolkning?</b>	<b>Antal sager</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ja</b>	95	51
<b>Nej</b>	91	49
<b>I alt</b>	186	100

Det kan konstateres:

at i kun halvdelen af sagerne foreligger den fornøden dokumentation i form af en tro og love erklæring, jf. § 26, stk. 3, i bekendtgørelse om kompensation til handicappede i erhverv m.v. som grundlag for udbetaling af tilskud til tegnsprogstolkning.

Styrelsen finder det meget utilfredsstillende, at der ikke i sagerne er et fyldestgørende udbetalingsgrundlag for ydelse af tilskud til tolkebistand.

*Spørgsmål 14 - Dokumentation ud over den lovpligtige dokumentation*  
I forhold til takstfastsættelser og tilskud har revisorerne desuden undersøgt om der foreligger yderligere dokumentation ud over den lovpligtige dokumentation, som for eksempel at borgeren med hørehandicap, virksomheden eller begge har attestet at tolkningen har fundet sted i overensstemmelse med tilsagnsvilkårene

<b>14. Foreligger der evt. anden/yderligere dokumentation?</b>	<b>Antal sager</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ja</b>	90	48
<b>Nej</b>	96	52
<b>I alt</b>	186	100

I ca. halvdelen af sagerne er det oplyst, at der ikke foreligger anden eller yderligere dokumentation, der kræves efter bekendtgørelse om kompensation til handicappede i erhverv m.v.

Styrelsen vurderer, at det er positivt, at der er konstateret yderligere dokumentation i 48 pct. af sagerne, men at der er potentiale for at øge de øvrige kommuners dokumentationspraksis.

*Spørgsmål 15 - Udbetalingsanmoder*

Revisorerne har med henblik på at vurdere kommunens kontrolmuligheder i afregningsforløbet undersøgt hvem - tolken eller tolkefirmaet -, der anmoder om den konkrete udbetaling af tilskud til tolkebistand for at belyse proceduren for udbetaling af tilskud. Der er tale om bevillinger til 186 personer, men fordelt på 195 udbetalingsanmodninger.

<b>15. Hvem anmoder om udbetaling af tilskud?</b>	<b>Antal svar</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ansættende virksomhed</b>	9	4
<b>Tolkefirma</b>	174	89
<b>Tolk</b>	9	5
<b>Andre</b>	2	1
<b>Ubesvaret</b>	1	1
<b>I alt</b>	195	100

Det må konstateres:

at over 90 pct. af alle anmodninger om betaling kommer fra enten en tolk eller et tolkefirma, og

at stort set alle disse anmodninger afregnes direkte til et tolkefirma

*Styrelsen* vurderer, at afregningsmodellen giver kommunerne en særlig udfordring med at kontrollere udbetalingsgrundlaget for at imødegå svig og sikre, at der ikke anvises et forkert eller større tilskud end tolkefirmaet er berettiget til og har ydet en tolkeindsats, der svarer til den faktisk fakturerede indsats.

#### *Spørgsmål 16 – Dokumentation for tolkningen*

Derfor har revisorerne også undersøgt hvordan den udførte tolkebistand registreres og om det fremgår af de fremsendte fakturaer til jobcenteret i forbindelse med udbetaling af tilskuddet hvor, hvornår og i hvilket omfang der er gennemført tolkninger.

<b>16. Fremgår det af fakturaen hvor og hvornår tolkningerne er gennemført?</b>	<b>Antal sager</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ja</b>	144	80
<b>Nej</b>	36	20
<b>I alt</b>	180	100

Det må konstateres:

at i 80 pct. af sagerne fremgår det af fakturaen hvor og hvornår tolkningerne er gennemført, men

at i 20 pct. fremgår det ikke på hvilket grundlag kommunen har afregnet for tolkebistand.

*Styrelsen* vurderer, at det er meget utilfredsstillende, at der i en femtedel af sagerne ikke foreligger en tilstrækkelig dokumentation for om de fakturerede timer er gennemført.

#### *Spørgsmål 17 – Aflysning af tolketimer*

Revisorerne har også undersøgt, i hvor stort omfang tolketimer aflyses, da det dels kan bidrage til en vurdering af hvor stor del af de udbetalte tilskud der omfatter aflyste timer, og dels kan bidrage til overvejelser om de anvendte aflyningsfrister

<b>17. Har der været aflysning af tolketimer på sagen?</b>	<b>Antal sager</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ja</b>	62	33

<b>Nej</b>	124	67
<b>I alt</b>	186	100

Det må konstateres:

at der i 33 pct. af sagerne har været aflysninger af timer, hvilket viser, at en del af de tolketimer der bestilles, ikke bliver gennemført.

*Styrelsen* vurderer, at det under hensyn til de anvendte aflysningsfrister, ikke er tilfredsstillende, at tilskuddet til tolkninger i et eller andet omfang anvendes til betaling for timer, der faktisk er aflyst.

#### *Spørgsmål 18 – Regler for aflysninger*

Der er ikke fastsat regler for aflysninger. Center for Døves aflysningsfrister betyder, at tolketimer skal aflyses senest tirsdagen inden tolkningen skal gennemføres. Revisorerne har derfor undersøgt, om der er kommuner, der har fastsat betingelser for betaling af aflysninger og om de anvender andre frister for aflysning end dem, der er aftalt med Center for Døve.

<b>18. Er der i sagen/aftalegrundlaget fastsat betingelser for eventuel betaling af aflyste timer?</b>	<b>Antal sager</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ja</b>	93	50
<b>Nej</b>	93	50
<b>I alt</b>	186	100

Det må konstateres:

at der i halvdelen af sagerne ikke er fastsat betingelser for eventuel betaling af aflyste timer,

at der i halvdelen af bevillingerne er fastsat betingelser for eventuel betaling af aflyste timer, som efter revisorerens oplysninger overvejende er de samme vejledende frister fastsat af Center for Døve.

Revisorerne har supplerende oplyst, at kun en enkelt kommune har fastsat en anden aflysningsfrist end Center for Døves vejledende aflysningsfrist.

*Styrelsen* vurderer, at det ikke er tilfredsstillende, at der i halvdelen af sagerne ikke er fastsat betingelser eller vilkår for betaling eller afregning for aflyste timer.

#### *Spørgsmål 19 – Opfølgning på bevilling*

Der skal foretages en lovpligtig opfølgning på et tilsagn om tilskud til tolkebistand senest et år efter, at bevillingen er givet, jf. bekendtgørelse om kompensation til

handicappede i erhverv m.v. §15, stk. 4. Revisorerne har derfor undersøgt om der følges op på bevillingerne som forudsat.

<b>19. Har der været foretaget en opfølgning på bevillingen, senest et år efter bevillingen er givet, jf. § 15, stk. 4, i bekendtgørelse om kompensation til handicappede i erhverv m.v.?</b>	<b>Antal sager</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ja</b>	113	61
<b>Nej</b>	71	39
<b>I alt</b>	184	100

Det må konstateres:

at der i næsten 40 procent af de gennemgåede sager *ikke* er sket en lovpligtig opfølgning.

*Styrelsen* vurderer, at det er meget utilfredsstillende, at der i så stort et omfang ikke følges systematisk op på sagerne, som forudsat i lovgivningen.

#### *Spørgsmål 20-21 – Opfølgning ud over den lovpligtige opfølgning*

For at undersøge hvordan jobcentrene evt. følger op på afgivne bevillingstilsagn om tilskud til tolkebistand ud over den lovpligtige indsats jfr. spm. 19 ovenfor, så har revisorerne undersøgt, om der tages initiativer, der ligger ud over den lovpligtige opfølgning, herunder også om opfølgningen har givet anledning til justering af bevillingen til tegnsprogstolkning.

<b>20. Har der været foretaget yderligere opfølgninger end den lovpligtige opfølgning, der skal ske senest et år efter bevillingen er givet?</b>	<b>Antal sager</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ja</b>	40	22
<b>Nej</b>	144	78
<b>I alt</b>	184	100
<b>21. Har opfølgningen givet anledning til justering af bevillingen?</b>	<b>Antal sager</b>	<b>Pct.</b>
<b>Ja</b>	36	20
<b>Nej</b>	147	80
<b>I alt</b>	183	100

Det må konstateres:

at der er foretaget yderligere opfølgning i godt og vel en femtedel af sagerne,

at i 80 pct. af sagerne har opfølgningen *ikke* givet anledning til justering af bevillingen, og

at der i 20 pct. af sagerne svarende til 36 sager er foretaget en justering af tilsagnet om tilskud til tolkebistand. Revisorerne har om de 36 sager, hvor der er justeret i bevillingen oplyst:

- at bevillingen er nedsat i ca. 50 pct. af sagerne
- at bevillingen er sat op i ca. 33 pct. af sagerne
- at i ca. 17 pct. af sagerne er der både sket op- og nedjusteringer

Revisorerne har desuden supplerende oplyst, at de gennemførte opfølgninger kan være dokumenteret, men først i forbindelse med genansøgning og at der i enkelte sager er oplyst at, der først skal ske opfølgning efter op til 2-2½ år

Blandt de kommuner, der foretager en skarpere opfølgning jfr. reglerne, nævner revisorerne at det finder sted på baggrund af f.eks. skriftlig dokumentation i sagerne, at opfølgningen gennemføres på baggrund af opfølgningsskemaer og at opfølgningen også finder sted på arbejdspladsen.

Styrelsen finder det tilfredsstillende, at flere kommuner tager initiativer, der ligger ud over den lovpligtige opfølgning.

#### Spørgsmål 22 – Statsrefusion af udgifter til tegnsprogstolkning

Jobcentret skal sikre, at vilkårene for tilsagn om tilskud til tegnsprogstolkning, og dermed betingelserne for udbetaling af refusion fra staten, er overholdt.

Al relevant dokumentation skal journaliseres ligesom konteringen skal kunne efterprøves, og dokumentationen skal være lettilgængelig for revisionen. Eventuel dokumentation, som ikke allerede foreligger på sagen, skal kunne indhentes på given foranledning og forevises for revisor.

22: Spørgsmål vedr. statsrefusion af udgifter til støtte til tegnsprogstolkning (dokumentation og kontering)	Ja		Nej		I alt sager
	Antal sager	Pct.	Antal sager	Pct.	
22.1. Indeholder personsagen al relevant dokumentation eller henvisninger her til, jf. regnskabsbekendtgørelsens § 28?	179	97	5	3	184
22.2. Er udgifterne til støtte til tegnsprogstolkning registreret i overensstemmelse med konteringsreglerne i "Budget- og regnskabsystem for kommuner"?	171	93	13	7	184

Det må konstateres:

at 97 procent af de undersøgte sager indeholder isoleret set dokumentation for forløbet for tegnsprogstolkning jfr. regnskabsbekendtgørelsens regler herom.

*Styrelsen* vurderer det som tilfredsstillende, at revisorerne ud fra en samlet vurdering har konstateret den relevante dokumentation i langt de fleste sager, men styrelsen vurderer samtidig, at der under hensyn til undersøgelsens øvrige resultater vedrørende dokumentationsgrundlaget fortsat er behov for at forbedre kvaliteten af administrationen yderligere.

at 7 procent af sagerne er fejlkonteret.

*Styrelsen* vurderer, at dette ikke er helt tilfredsstillende.

## Faktaboks: Regelgrundlag for tegnsprogstolkning

### Tegnsprogstolkning – regelgrundlag

Regler om tolkning til personer med hørehandicap er en del af reglerne om kompensation til handicappede i erhverv. Det betyder, at personlig assistance kan være i form af tegnsprogstolkning.

Målgruppen er lønmodtagere og selvstændige erhvervsdrivende, der på grund af en varig og betydelig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse har behov for særlig personlig bistand for at kunne varetage sit job. Ledige kan også få tegnsprogstolkning i forbindelse med efter- og videreuddannelse.

Jobcentret bevilger tolkning efter ansøgning fra borgeren ved at yde tilskud til personlig assistance. Assistance kan gives ved, at tolken rekvireres direkte fra et tolkefirma, hvor jobcenteret udbetaler tilskuddet direkte til tolkefirmaet. Tolken kan også ansættes i virksomheden. I denne situation udbetales tilskuddet til virksomheden. Personen med handicap skal forud for ansættelse eller rekvirering af en assistent godkende denne.

Jobcenteret kan yde tilskud til en personlig assistent i op til 20 timer pr. uge for personer, der er beskæftiget 37 timer pr. uge. Ved færre ugentlige arbejdstimer, kan der bevilliges forholdsmæssigt færre timer.

Tilskuddet til en virksomhed til personlig assistance til løn svarer til studentertimelønssatsen, trin 3, stedtillægssats IV i overenskomsten mellem HK og staten (pr. 1. april 2018 udgør det 120, 60 kr.). Ud over tilskud til løn kan arbejdsgiveren få dækket udgifter til bl.a. feriegodtgørelse, ferietillæg samt til sygedagpenge, der ikke refunderes af anden offentlig myndighed, ATP, pensionsbidrag, 1. og 2. ledighedsdag m.v.

I stedet for personlig assistance kan assistance efter aftale med virksomheden rekvireres som tolk efter bekendtgørelse om uddannelsen til professionsbachelor i dansk tegnsprog og tolkning.

Til assistance efter den nævnte bekendtgørelse ydes et tilskud svarende til den ordinære sats for tegnsprogstolkning. Tilskuddet kan ikke overstige satsen fastsat af Center for Døve.

Center for Døves tolketakster for en tolketime afgøres af det geografiske område, hvor tolkningen foregår. Landet er inddelt i tre takstzoner afhængigt af, hvor langt der er til nærmeste tolkekontor – takster pr. 1. april 2018:

- Mindre end 25 kilometer til nærmeste afdeling af CFD Tolkebooking (zone 1): 650 kroner
- 25-75 kilometer til nærmeste afdeling af CFD Tolkebooking (zone 2): 880 kroner
- Mere end 75 kilometer til nærmeste afdeling af CFD Tolkebooking (zone 3): 980 kroner

Der er ikke fastsat regler på lov- eller bekendtgørelsesniveau om aflysning af tolkninger. Hvilke vilkår, der gælder for aflysninger, beror således på de vilkår, der er aftalt med den enkelte leverandør for levering af tolkebistand. Nogle kommuner oplever problemer i forbindelse med aflyste tolkninger. Hvis ikke tolken aflyses inden for den aftalte frist, hvilket i regi af Center for Døve er senest tirsdag ugen før tolkeopgaven, skal jobcentret afholde udgiften til tolkningen.