

OSLO BYRÅD

Protokoll fra byråd

**Oslo, byrådslederens møterom, torsdag 7. november 2024,
kl. 10.00**

Saker endelig avgjort av byrådet

Til stede fra byrådet:

Eirik Lae Solberg
Hallstein Braaten Bjercke
James Stove Lorentzen
Anita Leirvik North
Julie Remen Midtgarden
Marit Kristine Vea
Saliba Andreas Korkunc
Julianne Ferskaug

Stabssjef:

Kjerstin Owren

Fra administrasjonen:

Tale Teisberg
Hans Petter Friestad Gravdahl
Eline Molberg
Edvard Thorolf Aspelund

Det har kommet innspill til sak 1110/24 mens den var på offentlig sakliste. Saken er endret på side syv flg.

Sak

1109/24 Høringsinnspill fra Oslo - Forslag om hjemmel til kommunale klimakrav til byggeplasser eller bygge- og anleggsplasser
1110/24 Handlingsplan nr. 2 - Oslo kommunes rusinstitusjoner 2024 - 2025
1111/24 Retningslinjer for bestilling og bruk av tolk i Oslo kommune

1109/24: Høringsinnspill fra Oslo - Forslag om hjemmel til kommunale klimakrav til byggeplasser eller bygge- og anleggsplasser -

Byrådet fattet slikt vedtak:

Oslo kommune gir i henhold til delebert fullmakt (bystyresak 218/01 av 30. mai 2001) følgende høringsuttalelse til «Forslag om å gi kommunene hjemmel til å stille klimakrav til bygge- og anleggsplasser»:

Oslo kommune er positiv til at forslag til hjemmel for klimakrav til bygge- og anleggsplasser nå er sendt på høring. Oslo har lenge arbeidet for å få en tydelig hjemmel til å stille klimakrav til bygg og anlegg. Oslo kommune anbefaler at regjeringen går inn for modell 1B og 2A, se nærmere under.

Hjemmel for lokale krav bør innføres raskt

Det er behov for tydelige signaler til markedet for å akselerere omstillingen mot nullutslipps bygge- og anleggsplasser. Det haster. Regjeringen har allerede ventet lenge med å sende forslaget på høring, og det er viktig at man nå sikrer rask fremdrift for en videst mulig hjemmel for klimakrav både for bygge- og anleggsplasser. Regjeringens manglende fremdrift i denne saken er også fremhevet og kritisert i Riksrevisjonens rapport (2023), som generelt anser regjeringens samordning i klimapolitikken som for svak.

Hjemmel bør omfatte både bygge- og anleggsplasser – offentlige og private

Oslo kommune mener hjemmelen ikke bør avgrenses til kun byggeplasser. Ifølge Miljødirektoratets kunnskapsgrunnlag om barrierer og potensial for utslippskutt i bygge- og anleggsvirksomhet, så er utslippene fra anleggsplasser mer enn dobbelt så høye som utslippene fra byggeplasser. Dersom anleggsplasser unntas, vil dermed utslippseffekten av hjemmel reduseres betydelig.

Oslo kommune støtter heller ikke argumentet i høringsnotatet knyttet til at anleggsplasser i stor grad er offentlige prosjekter og at det derfor er mer kostnadseffektivt og treffsikkert at klimakrav kan stilles gjennom offentlige anskaffelser. Klimakrav i offentlige anskaffelser kan fort bli for lite ambisiøse, for at kravene skal kunne oppfylles over hele landet. Det fremgår også av forslaget fra DFØ og Miljødirektoratet om obligatoriske forskriftsfestede minimumskrav til offentlige anskaffelser av bygge- og anleggsplasser. Forslaget er lite ambisiøst, med forslag om kun 5-10 % utslippsfri energibruk og med en opptrapping til 50 % innen 2030. Selv om kravene som foreslås er minimumskrav, kan det antas at mange kommuner legger seg på samme nivå som minimumskravene. Dette kan føre til en forsinket omstilling, med for svake styringssignaler. Markedet for nullutslipp trenger klare signaler med muligheter for mest mulig ambisiøse og gjennomførbare krav frem mot 2030, også for å sikre forutsigbarhet for aktørene og leverandørene som skal omstille seg. Krav i offentlige anskaffelser bør derfor suppleres med adgang til å gi lokale krav, der det bør være opp til kommunene selv å vurdere hvilke krav som er gjennomførbare og

nødvendige for å nå egne klimamål. Kommunene bør også selv få velge om man ønsker felles kravstilling til private og offentlige bygge- og anleggsplasser.

Oslos erfaring er at krav i offentlige anskaffelser har en viktig markedsutviklende funksjon som drar utviklingen. I Oslo har krav til kommunens egne bygge- og anleggsplasser beredt grunnen for å stille krav til alle prosjekter gjennom kommuneplan og reguleringsplaner. Krav i offentlige anskaffelser bør derfor være ambisiøse og gå lenger enn generelle krav gjennom hjemmelen som her er foreslått.

Oslo kommune er også uenig i at lokale krav er lite styringseffektive i et nasjonalt perspektiv, slik det hevdes i konsekvensvurderingen til høringsforslaget. Ved å kombinere minimumskrav til bygge- og anleggsplasser i offentlige anskaffelser med adgang til å gi mer ambisiøse, lokale krav til både offentlige og private prosjekter, så kan kommunene velge å stille strengere krav etterhvert som markedet modnes og teknologien blir billigere. Forutsigbarhet for lokale krav kan samtidig sikres ved at nasjonale myndigheter bistår med eksempel-reguleringer, standardbestemmelser og veiledning. Ved at noen kommuner går foran med mer ambisiøse krav gir det mulighet til å akselerere utviklingen. Slik vil kombinasjonen av minimumskrav og lokale krav gi høy grad av styringseffektivitet.

Offentlige vs. private bygge- og anleggsplasser

Oslo kommune stiller spørsmål ved høringsnotatets vurdering av at strenge klimakrav til anleggsplasser i offentlig regi kan fordyre og forsinke utbygging av ladeinfrastruktur for tunge biler. Oslos erfaring er nettopp at kommunens klimakrav, herunder krav om utslippsfri massetransport, har fått fart på markedet for elektriske tunge kjøretøy, og dermed også utbygging av ladestasjoner i Osloregionen.

Som også Miljødirektoratet påpeker i høringsnotatet, vil det videre kunne oppleves som rettferdig for private aktører som får nye klimakrav at også offentlige aktører som opererer innenfor samme kommune, eller samme område og marked, møter de samme kravene. Oslo mener at likebehandlingshensyn og tilliten til offentlig myndighetsutøvelse tilsier at hjemmelen ikke bør avgrenses på en måte som forskjellsbehandler private og offentlige prosjekter.

Unntaksbestemmelse

Oslo kommune er enig i at det er hensiktsmessig med en unntaksbestemmelse for tilfeller der det ikke er teknisk mulig eller uforholdsmessig kostbart å overholde krav eller det av andre grunner fremstår som rimelig at det gis unntak. Oslo kommune mener imidlertid at det er sentralt at en slik unntaksbestemmelse også gir adgang til skjerping av kravene. Oslo kommune viser til at Miljødirektoratet i konsekvensutredningen fremholder at det kan være aktuelt å stille strengere krav enn det som følger av den lokale forskriften.

«Etter forurensningsloven § 9 tredje ledd kan forurensningsmyndigheten gjøre unntak fra forskrift som tillater forurensning dersom forskriften selv gir adgang til det. Et unntak kan gå på både skjerping og lemping av kravene. I forarbeidene til forurensningsloven § 9, Ot. prp. nr. 11 (1979-1980) s. 105, står det at selv om en

virksomhet er tillatt etter en selvstående forskrift, bør det være en viss adgang til å gripe inn med forbud mot eller strengere krav til den forurensende virksomhet, men at formålet med forskrifter og likhetshensyn tilsier at det ikke bør være noen generell adgang til det. På bakgrunn av dette kan forskriften fastsette noen generelle minstekrav som gjøres gjeldende i hele kommunen, og at det i enkelte tilfeller kan være aktuelt å gjøre unntak ved å gripe inn med strengere krav der forholdene ligger spesielt til rette for det. Denne unntaksmuligheten vil gi mulighet til å gjøre konkrete vurderinger av om det kan være aktuelt å stille klimakrav til enkelte prosjekter eller bestemte prosjekter innenfor et gitt område. Dersom kommunen skal stille slike krav, må det fattes et enkeltvedtak om det med hjemmel i forskriften. Enkeltvedtaket kan påklages til statsforvalteren.»

Oslo kommune mener at hjemmelen til kommunene også bør inkludere en slik adgang til å skjerpe kravene der det er aktuelt.

Hjemmel bør ikke avgrenses til pilotkommuner

Oslo kommune mener muligheten til å stille klimakrav til bygge- og anleggsplasser ikke bør forbeholdes utvalgte pilotkommuner. Oslo mener dette er en nødvendig avgrensning som vil forsinke omstillingen til nullutslipp. Det vil også være tid- og ressurskrevende å velge ut kommuner, avgrense ordningen, evaluere og utvide ordningen for å inkludere flere kommuner på sikt.

Oslo mener det vil være langt mer effektivt at kommuner selv vurderer om de vil stille krav, hvilke krav som er gjennomførbare og behovet for eventuell gradvis opptrapping av krav. Det er også rimelig å anta at kommunene som har signert storbyerklæringen om nullutslipp fra bygge- og anleggsvirksomhet, vil benytte seg av en hjemmel til å stille klimakrav til bygge- og anleggsplasser.

Det bør gis mer fleksibilitet til kommunene med hensyn til hvilke typer krav som stilles

Oslo kommune etterlyser mer fleksibilitet for kommunene til å stille hensiktsmessige krav til bygge- og anleggsplassene. Miljødirektoratet legger opp til noe snevre rammer for lokale krav. Oslo kommune mener kommunene har gode forutsetninger for å vurdere både hvilke krav som er hensiktsmessige, nødvendige og rimelig gjennomførbare.

Hjemmelen bør omfatte fossilfrie bygge- og anleggsplasser

Oslo kommune støtter ikke avgrensningen av hjemmelen til kun å omfatte nullutslippsløsninger og biogass. Oslo kommune mener bruk av flytende, bærekraftig biodrivstoff er en viktig overgangsløsning på veien mot 100 prosent nullutslipp. Oslo kommune er ikke enige i høringsnotatets vurdering av at fossilfrie løsninger vil forsinke overgangen til nullutslipp. Tvert imot mener Oslo kommune at fossilfritt gir insentiver for raskere omstilling til utslippsfritt. Biodrivstoff er dyrere enn konvensjonelt drivstoff. Krav om fossilfritt betyr at biodrivstoff ligger til grunn som et minimum, noe som gir økte driftskostnader. Det gjør dermed at differansen mellom nullutslipp og annet drivstoff reduseres.

Selv om Oslo kommune i våre anskaffelser vil stille minimumskrav om utslippsfritt til bygge- og anleggsplasser, erfarer vi at 100 prosent utslippsfritt for alle prosjekter er krevende ettersom markedet trenger mer modning. Vi mener derfor at en hjemmel som også inkluderer fossilfritt er viktig i overgangen til nullutslipps bygge- og anleggsplasser.

Vurdering av kostnader og Oslos erfaringer med krav til bygge- og anleggsplasser

Utslippsfrie maskiner og lastebiler koster i dag mer enn fossile alternativer. Men prisforskjellen vil bli mindre med større volumer og mer moden teknologi. Selv om innkjøpskostnadene er høyere, er det potensiale for store besparelser. Strøm koster mindre enn diesel, også når det hurtiglades med høy effekt. Elmotorer trenger mindre vedlikehold enn fossile forbrenningsmotorer. En tydelig og ambisiøs hjemmel vil også øke og utvikle markedet og føre til økt lønnsomhet for utslippsfrie løsninger. Derfor vil kommunen, private og statlige utbyggere over tid kunne spare penger på elektrifisering.

Som det fremgår av konsekvensvurderingen til høringsforslaget, så forventer også Miljødirektoratet at *“kostnadene vil reduseres framover, på grunn av både lavere maskinkostnader og at entreprenører kan ha hentet inn større deler av merkostnadene for investeringen i de første prosjektene som er gjennomført. Det kan bety synkende merkostnader for maskiner som brukes i flere prosjekter. Etter hvert som det blir flere maskiner tilgjengelig og flere får erfaring med bruk av disse, kan man anta at både maskinkostnader og andre kostnader knyttet til for eksempel tidsbruk vil reduseres”*.

Oslo kommune har siden 2019 premiert leverandører som kan bygge utslippsfritt. Resultatet er at 77 prosent av arbeidet på bygge- og anleggsprosjekter gjennomføres med elektriske maskiner (2023). Det er konkurranse om prosjektene, og markedet avgjør kostnad. I de aller fleste tilbudene til kommunens prosjekter har det vært vanskelig å identifisere store prisforskjeller som følge av utslippsfri bygge- og anleggsdrift, og enkelte ganger har billigste tilbyder også hatt størst andel utslippsfri gjennomføring. Det gjaldt for eksempel konkurransen om prosjektet for ny vannforsyning til Holmenkollen der billigste tilbud også var helt utslippsfritt, samt Klosterenga park, der helt utslippsfritt var på omtrent samme prisnivå som fossilfrie tilbud. Det fins også eksempler på det motsatte: I prosjektet Stovner bad derimot erfarer Oslobygg at kostnadene ligger høyere med utslippsfrie maskiner når økt kompleksitet og forsinkelser inngår i regnestykket.

Sintef har tidligere på kort sikt anslått 1-2 prosent økt byggekostnad med utslippsfri byggeplass for skolebygg, i denne helt innledende fasen der utslippsfritt utstyr fortsatt er ganske nytt. I en konsekvensvurdering av Oslo kommunes krav konkluderer Sintef med at elektriske bygge- og anleggsplasser på enkelte bruksområder vil kunne være billigere allerede før 2030 (men det har vi altså allerede nå sett kan gjelde for Oslo). I store anleggsprosjekter og byggeprosjekter med kompliserte grunnarbeider, hvor full utslippsfri drift kan utgjøre betydelig større merkostnad enn 1-2 prosent av

byggekostnad, kan man dessuten sette kravnivået til delvis utslippsfri drift. Dermed vil merkostnadene kunne forbli på et lavt nivå, også i en omstillingsfase, dersom kommunene tillates økt fleksibilitet i innføringen.

Statlige støtteordninger som Enova og Klimasats, i tillegg til fritak i bomringen for lastebiler på el, hydrogen og biogass, er fortsatt viktige for å holde kostnadene nede og det er viktig at støtteordningene er forutsigbare. Kommunen ser behov for å styrke og utvide statlige støtteordninger til utslippsfrie maskiner fra Enova og Klimasats, og det er viktig at støtteordningene også er innrettet slik at mindre aktører kan være med å konkurrere. Dette er spesielt relevant om kommunene får nye muligheter til regulering. Tidligere erfaring, for eksempel fra forbudet mot fossil oljefyring, har vist at en kombinasjon av virkemidler som regulering og støtte (pisk og gulrot) gir bedre effekt og raskere omlegging i markedet. Tilbakemeldingene kommunen får fra markedet er nå at svekking av støtteordninger, i tillegg til et trangere marked generelt, har redusert salget av utslippsfrie maskiner. Det er derfor behov for å styrke virkemiddelbruken.

Satsningen i Oslo har vært en suksess. I 2025 vil det være et minstekrav om utslippsfritt i alle kommunale bygge- og anleggsprosjekter, slik byrådet varslet i 2019. Et stort antall elektriske gravemaskiner og lastebiler er nå i drift i Oslo, og den lokale byggebransjen har nå omfattende kompetanse på å bygge utslippsfritt.

Omstillingen vi står overfor har en kostnad. Men kostnaden ved å ikke omstille oss generelt, og bygge- og anleggsbransjen spesielt, er langt høyere. Oslo kommune har mål om å redusere klimagassutslippene med 95 % innen 2030. Det er ikke mulig å nå dette målet uten å ha tydelig hjemmel til å stille klimakrav til private utbyggere, siden bygg- og anlegg («annen mobil forbrenning» i klimaregnskapet) står for 14 prosent av Oslos klimagassutslipp.

1110/24: Handlingsplan nr. 2 - Oslo kommunes rusinstitusjoner 2024 - 2025

Byrådet fattet slikt vedtak:

1. Byrådet vedtar Handlingsplan nr. 2 for Oslo kommunes rusinstitusjoner for 2024-2025.

Innenfor vedtatt økonomiplanperiode 2024-2027 innebærer handlingsplanen følgende vedtak:

- Med virkning fra 1. juli 2025 styrkes grunnbemanningen ved enkelte rusinstitusjoner.
- Med virkning fra 1. juli 2025 omstilles Østensjøveien mestringsenhet til omsorgssenter. Antall plasser (22 plasser) og institusjonens målgruppe videreføres.

- Med virkning fra 1. april 2025 avvikles Haugenstua ressurscenter med 26 plasser.
- Med virkning fra 1. juli 2025 avvikles Exit mestringsenhet med åtte plasser.

2. Måltallene for de ulike tjenestekategoriene av rusinstitusjonsplasser justeres, jf. vedtaks punkt 1.

3. Handlingsplan nr. 2 for Oslo kommunes rusinstitusjoner 2024-2025 sendes bystyret til orientering.

1111/24: Retningslinjer for bestilling og bruk av tolk i Oslo kommune -

Byrådet fattet slikt vedtak:

Retningslinjer for bestilling og bruk av tolk i Oslo kommune

Hjemmel: Fastsatt av byrådet med hjemmel i lov 6. november 2021 nr. 79 om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven) § 9.

1 Formål

Retningslinjene har som formål å bidra til rettssikkerhet, forsvarlig hjelp og tjenester til personer som ikke kan kommunisere forsvarlig med kommunale organer uten bruk av tolk.

God kommunikasjon er en forutsetning for at den enkelte skal få oppfylt sine rettigheter og plikter og få tilstrekkelig informasjon. Oslo kommune skal bruke tolk i arbeidet med kommunenes innbyggere når dette er nødvendig etter tolkeloven.

Kommunens virksomheter eller private rettssubjekter som treffer enkeltvedtak eller utfører tjenester på vegne av Oslo kommune skal i hver enkelt sak vurdere behovet for tolk, og hvordan en skal gå frem for å gjennomføre samtaler og møter med tolk på en god måte.

Vurderingen av behov for tolk er en skjønnsmessig vurdering hos virksomheten i samråd med brukeren. Virksomhetens medarbeidere som benytter tolk i arbeidet, skal vite hvordan vurderinger knyttet til tolkebruk skal gjøres og dokumenteres.

2 Virkeområde

Retningslinjene gjelder bydeler, etater og virksomheter i Oslo kommune som vurderer om tolk skal brukes, og medarbeidere som bestiller og bruker tolk i gjennomføringen av arbeidet.

Krav om bruk av tolk gjelder også private rettssubjekter som treffer enkeltvedtak eller utfører tjenester på vegne av Oslo kommune. Private barnehager godkjent etter barnehageloven og private grunnskoler og videregående skoler godkjent etter opplæringslova og privatskolelova omfattes også av retningslinjene.

Den enkelte bydel, etat/virksomhet og private rettssubjekter som treffer enkeltvedtak eller utfører tjenester på vegne av Oslo kommune, skal vurdere behovet for mer spesialiserte rutiner/retningslinjer der særskilte behov gjør dette hensiktsmessig i forhold til disse retningslinjene.

3 Hvem kan brukes som tolk?

Det skal brukes kvalifiserte tolker så langt det er mulig. Kvalifiserte tolker er tolker som er registrert i Nasjonalt tolkeregister som driftes og forvaltes av Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi). Kravet om å bruke kvalifisert tolk kan fravikes når det ikke er forsvarlig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig, når det er nødvendig i nødssituasjoner eller når andre sterke grunner tilsier det. Fram til 31. desember 2026 er det dispensasjon fra kravet om å bruke kvalifisert tolk.

Barn skal ikke brukes til tolking eller annen formidling av informasjon. Unntak kan gjøres når det er nødvendig i nødssituasjoner eller i tilfeller der det ut fra hensynet til barnet og omstendighetene for øvrig må anses forsvarlig.

Egne ansatte med flerspråklig kompetanse skal ikke benyttes som tolk. Bruk av familiemedlemmer eller bekjente som tolk, skal unngås.

4 Situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk

4.1 Lovfestede situasjoner i særlov

Det skal brukes tolk når det følger av lov, jf. tolkeloven § 6 første ledd, første punktum. Hovedregelen er at offentlige organer skal bruke tolk når det følger av lov. Det er i hovedsak domstolene (domstolsloven § 135), politiet (straffeprosessloven § 304), utlendingsforvaltningen (utlendingsloven § 81) og helse- og omsorgssektoren (pasient- og brukerrettighetsloven § 3-5) som har slike bestemmelser. Sameloven har også språkregler som forutsetter bruk av tolk.

4.2 Situasjoner hvor det ikke er regulering i særlov

I tilfeller der plikt til å bruke tolk ikke er regulert i annen lov, skal kommunale organer bruke tolk når det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste, jf. tolkeloven § 6 første ledd, andre punktum.

Vurderingen skal inkludere om samtalepartene kan kommunisere forsvarlig uten tolk, og på sakens alvorlighet og karakter. Plikten til å bruke tolk vil inntre i prosesser som leder fram til avgjørelser av inngripende karakter, situasjoner der det formidles viktig informasjon til eller fra enkeltpersoner og andre saker med stor betydning for den enkelte. Nedenfor gis angivelser av enkelte situasjoner hvor tolk skal brukes (ikke uttømmende liste).

Innen barnehage og grunnsopplæring skal det brukes tolk når individuelle rettigheter eller plikter etter barnehageloven, opplæringslova eller friskoleloven tilsier at det er nødvendig for å ivareta rettssikkerheten.

Innen arbeids- og velferdsforvaltningen skal det brukes tolk ved behandling av søknader etter sosialtjenesteloven §§ 18 og 19 om stønad til livsopphold for personer som ikke er i stand til å forsørge seg selv, og ved midlertidig botilbud etter sosialtjenesteloven § 27. I noen tilfeller vil også generell veiledning hos arbeids- og velferdsforvaltningen kunne kreve bruk av tolk.

Det skal brukes tolk ved avgjørelser som utgjør **enkeltvedtak etter integreringsloven** § 46 andre ledd. Dette gjelder blant annet avgjørelser om tildeling av introduksjonsprogram, introduksjonsstønad og opplæring i norsk og samfunnskunnskap, utarbeidelse av og vesentlig endring i integrerings- og norskplan, stans av program eller opplæring og trekk i introduksjonsstønaden. Det vil også ofte være nødvendig med tolk ved gjennomføring av kompetansekartlegging og karriereveiledning.

Barnevernstjenesten har plikt til å bruke tolk dersom saksbehandlerne ikke kan kommunisere forsvarlig med parten på norsk eller et annet språk. I vurderingen skal det legges vekt på sakens alvorlighet og karakter. Møter med barnevernet vil ofte ha svært stor betydning for privat part. Det bør derfor være forholdsvis lav terskel for å konkludere med at man har plikt til å bruke tolk. Selv om barnevernstjenesten vurderer at man kan kommunisere forsvarlig på et annet språk enn norsk, bør det vurderes om det likevel skal brukes tolk. Ved tvilstilfeller anbefales det å bestille tolk for sikkerhets skyld, jf. egne rutiner for bruk av tolk i barneverntjenestene i Oslo.

Det skal benyttes kvalifiserte tolker i saker hvor offentlige myndigheter har bekymring om negativ sosial kontroll.

Det skal brukes tolk for å sikre rettssikkerheten til familier som ikke snakker norsk.

4.3 Egne angivelser på situasjoner der det skal brukes tolk

Den enkelte virksomhet bes utarbeide egne angivelser av situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk.

5 Situasjoner der det bør brukes tolk

Utenfor de lovfestede tilfellene som omfattes av en plikt til å bruke tolk, kan manglende bruk av tolk føre til uriktige avgjørelser. Når kommunale organer er i kontakt med personer som ikke kan kommunisere med dem på norsk, bør det brukes tolk. jf. tolkeloven § 6 andre ledd. Relevante momenter i vurderingen skal blant annet være hensynet til personen som ikke kan kommunisere på norsk, hensynet til en kostnadseffektiv og god forvaltning, sakens viktighet og sakens karakter.

6 Kompetanse

Det skal bestilles tolk når brukeren selv uttrykker ønske om tolk, jf. også punkt 4 ovenfor om situasjoner hvor det skal brukes tolk. Utover dette kan den ansatte selv ta avgjørelse om behov for tolk. Hvis språk er en barriere for å informere, veilede og høre brukeren, skal det brukes tolk.

Selv om en bruker kan norsk godt nok til å klare seg i hverdagslivet, kan det oppstå misforståelser i situasjoner der fagspråk brukes. Også de som vanligvis behersker norsk på et høyt nivå, kan oppleve vanskeligheter med språket når de blir syke eller utsatt for stress eller stort press. Er du som ansatt i tvil om brukers språklige ferdigheter, skal det bestilles tolk.

Når behov er avklart, kan alle medarbeidere ved virksomheten bestille tolk, gjennomføre samtaler/møter som tolkes, dokumentere og melde avvik.

Alle ansatte ved virksomheten som i sin arbeidshverdag kan ha behov for å bruke tolk i samhandling med kommunens innbyggere, bør ha grunnleggende opplæring i bruk av tolk.

Tolkebestiller har ansvar for å følge rutinene som er beskrevet i retningslinjene. I tilfeller der avvik oppstår skal bestiller gi tilbakemelding til sin leder, i henhold til gjeldende retningslinjer for avvikshåndtering i virksomhetens avvikssystem.

7 Rutiner for bestilling av tolk og gjennomføring av tolkesamtaler

7.1 Før bestilling av tolk:

- Behovet for tolk skal identifiseres så tidlig som mulig i samråd med brukeren og eventuelle samarbeidspartnere.
- Språk, dialekt og eventuelle preferanser brukeren har, skal klarlegges.
- Ansvarsfordelingen for bestilling og betaling av tolk i det videre arbeidet skal avklares.

7.2 Ved bestilling av tolk:

- Når et offentlig organ har plikt til å bruke tolk etter tolkeloven § 6 første ledd andre punktum, skal det benyttes en kvalifisert tolk. Det samme gjelder når plikten til å bruke tolk er regulert i annen lov, dersom bruk av tolk er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet, eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste, jf. § 6 første ledd tredje punktum.
- Den beste kvalifiserte tilgjengelige tolken skal bestilles. En kvalifisert tolk oppfyller kravene for oppføring i Nasjonalt tolkeregister.
- Kravet om å bruke kvalifisert tolk kan fravikes når det ikke er forsvarlig å vente på en kvalifisert tolk, i nødssituasjoner eller når andre sterke grunner tilsier det, jf. tolkeloven § 7 andre ledd.
- Tolk kan bestilles fra Oslo tolketjeneste (Velferdsetaten), andre private tolkeformidlere eller direkte fra Nasjonalt tolkeregister. Virksomheten avgjør

selv hvor tolk bestilles fra. Ved bruk av tolkeleverandør må det presiseres at virksomheten ønsker tolk med dokumenterte tolkefaglige kvalifikasjoner (innenfor kategori A-E i Nasjonalt tolkeregister) og den høyest kvalifiserte tilgjengelige tolken. Virksomheten skal utarbeide konkrete oversikter over hvordan bestillingen skal skje.

- Ved behov for tolk for døve, døvblinde og hørselshemmede kan Tolketjenesten i NAV Oslo kontaktes, eller det kan søkes etter tolker for denne målgruppen i Nasjonalt tolkeregister. Det kan også bestilles tolker fra private leverandører som tilbyr denne type tolketjenester.
- Ved bestilling skal det spesifiseres kontaktform (oppmøte, skjerm, telefon, etc.) og antatt varighet for oppdraget.

7.3 Gjennomføring av tolkesamtaler/møter

- Tolkens identifikasjon skal kontrolleres mot navnet i tolkebestillingen.
- Før samtalen skal tolken presentere seg. Det skal spørres om eventuell kjennskap mellom tolken og brukeren for å avklare habilitet. Habilitetsvurderingen skal dokumenteres.
- Nødvendige avklaringer med tolken skal gjøres før møtet, inkludert tolkens behov for pauser, plassering under samtalen og muligheter for tidsutvidelse.
- Tolken skal få kopi av dokumenter som skal refereres til i samtalen. Disse dokumentene, samt eventuelle notater tolken gjør underveis, skal makuleres ved oppdragets slutt.
- Samtalen/konsultasjonen skal starte med en presisering av tolkens rolle, og det skal understrekes at tolken har taushetsplikt.
- Under samtalen skal det brukes klart og tydelig språk. Tolken skal ha mulighet til å tolke korte sekvenser av gangen, og det skal unngås bruk av spesielle faguttrykk så langt det er mulig.
- Samtalepartnere skal henvende seg direkte til hverandre, ikke til tolken.
- Tolken skal kun oversette det som blir sagt, og skal aldri utelate, endre eller tilføye noe. Ved usikkerhet rundt om tolken gjør dette, skal samtalen stoppes for å få en oppklaring.

7.4 Fjerntolkning

Offentlige organer kan bruke fremmøtetolkning eller fjerntolkning. For å sikre god kvalitet på tolkingen, er det helt nødvendig at det brukes tilfredsstillende tekniske løsninger når tolkingen skjer via telefon eller skjerm. Ved bruk av fjerntolkning har virksomheten plikt til å sikre tilfredsstillende tekniske løsninger, opplæring av ansatte, og ivareta personvernet.

Skjermtolkning: Bruk skjermtolkning både for å høre, men også for å se hverandre. Non-verbale signaler som kroppsspråk og ansiktsmimikk gir verdifull informasjon som kan lette kommunikasjonen og bidra til å unngå misforståelser.

Telefontolkning: Telefontolkning bør benyttes til gjennomføring av korte samtaler.

Kommunikasjon: Sett ord på det tolken ikke kan se – det kan være at dere tegner og forklarer noe, eller peker på noe som tolken ikke ser. Bruk klart språk og husk å slippe tolken til for å tolke ofte.

Møteledelse: Ansatte skal være møteleder, styre samtalen og sørge for en felles forståelse av roller og ansvar.

Pauser: Tolking via skjerm er konsentrasjonskrevende for tolken. Ha derfor regelmessige pauser, slik at det ikke oppstår utfordringer med nøyaktigheten og presisjonen i tolkingen.

Tekniske problemer: Avtal på forhånd hva som skal skje hvis forbindelsen brytes, eller det oppstår andre tekniske problemer.

Unngå bruk av telefon- og skjermtolking:

- I situasjoner hvor deltakerne er i en sårbar posisjon.

Eksempler på sensitive temaer:

- Barnevern
- Dødsbudskap/terminal diagnose
- Psykiatri
- I samtaler med personer med nedsatte eller ikke ferdig utviklede kognitive ferdigheter.
- I samtaler med barn.
- I samtaler med mange deltakere.
- I situasjoner hvor det kan være et tillitsproblem, for eksempel ved formidling av informasjon som er negativ for mottakeren.

7.5 Tilbakemeldinger og avvikshåndtering

Etter gjennomføringen av oppdraget skal det gis en kort tilbakemelding til tolken. Tolken bør også få mulighet til å kommentere hvordan oppdraget gikk og komme med eventuelle forbedringsforslag.

Ved brudd på krav til god tolkeskikk, taushetsplikt, habilitet og kvalifikasjoner skal dette meldes til tolkeformidler og virksomhetsleder. Avviket bør også rapporteres til IMDi, som er nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor og har ansvar for Nasjonalt tolkeregister.

Spesifikke hendelser som utageringer, trusler mot tolken eller tilbakemeldinger fra andre møtedeltakere om tolken av særlig alvorlig karakter, bør meldes til tolkeleverandør for oppfølging.

7.6 Dokumentasjon

All bruk av tolk og vurderinger gjort knyttet til behov for tolk, språk og dialekt, skal dokumenteres i saken. Avvik knyttet til tolkebruk skal dokumenteres i gjeldende dokumentasjonssystem. Dersom brukeren ikke ønsker å benytte tolk, skal dette dokumenteres og signeres for. Det er viktig at en forsøker å motivere brukeren til å akseptere å bruke tolk.

8 Ikrafttredelse

Retningslinjene trer i kraft fra 1. desember 2024.

Byrådet, den 7. november 2024

Eirik Lae Solberg

Edvard Thorolf Aspelund