

Veikart til en ny nasjonal tolketjeneste

Rett tolk til rett tid for døve, døvblinde og hørselshemmede

Norges Døveforbund
Foreningen Norges døvblinde
Landsforbundet for kombinert syns- og hørselshemmede/døvblinde
Hørselshemmedes Landsforbund

Oslo, 10.09.2019

Innhold

FORORD.....	3
1 TOLKETJENESTEN TRENGER EN NY ORGANISERING OG LEDELSE.....	4
1.1 Sammenfatning av organisasjonenes krav	4
2 KRAVENE	6
2.1 Tolketjenestens mål og oppgave må være å levere rett tolk til rett tid.....	6
2.2 Tolketjenestens strategi må være å utvide tjenestene, forankre styringen og endre ressursbruken	6
2.3 Tolketjenestens organisering krever en ny nasjonal, enhetlig og selvstendig tolketjeneste.....	8
2.4 Tolketjenestens ledelse – bruker- og fagforankret med fullmakter og resultatansvar	8
2.5 Tolketjenesten må få nytt ikt-system for styring av tjenesten.....	9
3 MODELLEN	10
3.1 Én enhet, tre nivåer	10
3.2 Tolketjenestens ledelse – organisering og ansvarsområder	11
3.2.1 <i>Tolketjenestens leder</i>	11
3.2.2 <i>Tolketjenestens fagenhet og fagledelse</i>	11
3.2.3 <i>Tolketjenestens forvaltningsenhet</i>	12
3.3 Tolkeregionene – inndeling, ledelse og oppgaver.....	12
3.3.1 <i>Regioninndelingen</i>	12
3.3.2 <i>Regionenes ledelse og oppgaver</i>	12
3.4 Tolketeamene – organisering, lokalisering, ledelse og oppgaver	13
3.4.1 <i>Organisering og lokalisering</i>	13
3.4.2 <i>Ledelse og oppgaver</i>	14
4 OVERGANGEN TIL DEN NYE NASJONALE TOLKETJENESTEN	15
NOTER.....	16
VEDLEGG: TOLKEBRUKERNES ORGANISASJONER I DEN NYE NASJONALE TOLKETJENESTENS REGIONER	17

Forord

I 2019 er det 25 år siden staten tok ansvaret for tolketjeneste til døve, døvblinde og hørselshemmede og etablerte en tolketjeneste i regi av hjelpemiddelsentralene i Norge. På den ene siden har dette gitt tolkebrukere i Norge lovfestede rettigheter til tolking som trolig er blant de beste i verden. På den andre siden har det i disse årene vært mange konflikter og mye uro i tilknytning til tolketjenesten. Dette er foranledningen til at de fire brukerorganisasjonene for døve, døvblinde og hørselshemmede har gått sammen om å legge fram dette veikartet til en ny nasjonal tolketjeneste.

I dag er døve, døvblinde og hørselshemmedes rett til tolking forankret i *FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med funksjonshemming* (CRPD) fra 2006. Som samfunn er Norge forpliktet til å sikre alle borgere tilgjengelighet til kommunikasjon. Retten til menings- og ytringsfrihet henger ubrytelig sammen med retten til å kommunisere med «kommunikasjonsformer, -midler og -formater etter eget valg».¹ Denne retten støttes av *Den internasjonale konvensjonen om økonomiske, sosiale og kulturelle rettigheter*, vedtatt av FN i 1966 og i sin helhet skrevet inn i Menneskerettslovens av 1999, som forplikter staten til med alle egnede og tilgjengelige midler å tilrettelegge for full deltakelse i det økonomiske, sosiale og kulturelle liv, blant annet ved så langt mulig å fjerne kommunikasjonshindringer.² I Norge har tolkebrukeres rettigheter siden tidlig på 1970-tallet blitt utviklet og forankret i lov om folketrygd med tilhørende forskrifter om tolking og tolk-ledsaging. Politisk, administrativt og faglig er oppgaven å sikre at døve, døvblinde og hørselshemmede får *rett tolk til rett tid*. Etter 25 år er tolketjenesten ennå et godt stykke fra å klare dette. Dette veikartet til *ny organisering av tjenesten* er vårt forslag som brukere av tjenesten til hvordan tolketjenesten kan legge problemene bak seg, og hvordan vi kan arbeide sammen for å nå målet: **Rett tolk til rett tid**.

Som tjeneste bidrar tolketjenesten avgjørende til døve, døvblinde og hørselshemmedes selvstendighet og deltakelse i samfunnet. Tolketjenesten er vårt frigjøringsverktøy – det som skal sikre oss likestilt kommunikasjon. Brukerorganisasjonenes mantra fra CRPD er: «Ingenting om oss uten oss».

Med dette veikartet forutsetter brukerorganisasjonene likevel at to ting ligger fast: Det første er *brukernes lovfestede rettigheter* nedfelt i folketrygdloven og i andre lover. Det andre er at tolketjenesten videreføres som en *statlig tjeneste* i offentlig regi.

Oslo, 10.9.2019

Norges Døveforbund
Foreningen Norges døvblinde
Landsforbundet for kombinert syns- og hørselshemmede/døvblinde
Hørselshemmedes Landsforbund

«Hvis jeg sier ja til en annen persons språk,
har jeg sagt ja til personen.
Hvis jeg sier nei til et språk,
har jeg sagt nei til personen,
fordi språket er en del av oss selv.»

*Terje Basilier (1928–1974), norsk psykiater,
i tv-intervju med Danmarks Radio, 1973.³*

«Tolketjenesten skal ivareta brukernes rett til kommunikasjon.
Derved skal tolketjenesten sikre
at døve, døvblinde og hørselshemmedes rett til
menings- og ytringsfrihet blir anerkjent og overholdt.»

Tolkeutredningen 2008⁴

1 Tolketjenesten trenger en ny organisering og ledelse

Problemene i tolketjenesten har vedvart i mange år. Så lenge at det har tæret på vår tålmodighet og tillit som brukerorganisasjoner. For å innse og forstå dette, må man ta to ting i betraktning:

For det første handler det om *tid*. Som brukere vet vi at ting tar tid, av og til lang tid. Det er vår erfaring både når det gjelder retten til tolk, utdanning av tolker og utbygging av tolketjenesten:

- **Tolkeretten:** Det første kravet om rett til tolking ble fremsatt for 90 år siden og gjaldt ansettelse av tegnspråkkyndige blant pleiepersonalet ved sykehusene.⁵ I 1972, mer enn 40 år senere, sa staten ja til å dekke litt av tolkeutgiftene ved legeundersøkelse og sykehusinnleggelse. Men det skulle gå ytterligere 30 år før begrensningene i brukernes rett til tolk ble fjernet i 2002–2003.
- **Tolkeutdanningen:** Den spede starten til utdanning av tolker var et femukerskurs i 1977/78, initiert og drevet frem av brukerne. Et drøyt tiår senere, i 1989, ble tolkeutdanningen ettårig. Og ikke før i 1995 ble tolkeutdanningen toårig og så, i 2002, treårig.
- **Tolketjenesten:** I 1994 tok staten ansvaret for tolketjenesten. Tjenesten ble lagt til hjelpemiddel-sentralene som også ble statlige. Detaljerte planer for utbygging av tolketjenesten ble utformet. Men, ikke lenge etter årtusenskiftet ble planene forlatt, uten at det kom nye i stedet. Tjenesten tok til å stagnere. *Tolkeutredningen 2008* der brukere, tolker og tjenesten deltok, utviklet konsensus om en rekke tiltak – som ikke ble fulgt opp. I 2016 og 2018 kom nye utredninger. Igjen ble feil og mangler beskrevet. Og anbefalingene ble de samme: *organiseringen og ledelsen av tolketjenesten må endres*. Men heller ikke nå ble det tatt til følge.

Som brukere er vi vant til at ting tar tid. Vi mener vi har vært tålmodige.

For det andre handler det om *tillit*. Ansvar og ledelse, organiseringen og plasseringen i NAVs struktur, har vært uendret siden 2006. I disse årene har det vært mange innspill til forbedring av tjenesten, innspill som ikke er fulgt opp. Samtidig har det vært uheldige hendelser. Mest alvorlig var innstramningen i årene 2012–2017 i døvblindes rett til tolk-ledsaging. En innstramning som bare tok slutt etter vår langvarige protest og et bredt politisk engasjement. Alvorlig har også vært fraværet av strategi og plan for å fullføre utbyggingen av tolketjenesten. For å gjenvinne vår tillit trenger tjenesten en ny ledelse og organisering. Vi vil ha *en tolketjeneste på brukernes premisser!*

Hvor store må endringene være for at vi som brukerorganisasjoner gjenvinne vår tålmodighet og tillit? Svaret er: gjennomfør Veikartet! Vi vil at tjenesten skal være i NAV. Grunnen er at brukernes rettigheter er forankret i folketrygdloven, og at NAV og Arbeids- og sosialdepartementet kjenner loven og dens fortolkning når det gjelder våre rettigheter. Vårt krav er at tolketjenesten blir gitt en egen faglig og økonomisk ledelse og organisering i tråd med dette veikartet. Hvis ikke dette kan skje innenfor NAV Hjelpemidler og tilrettelegging, må tolketjenesten bli en selvstendig enhet i Arbeids- og tjenestelinjen i NAV. Dette er brukerorganisasjonenes krav.

Hensikten med dette veikartet er å skape endring og fornyelse. Naturlig nok fokuserer det på det som ikke er bra og det som må forbedres. Vår mening er ikke å skape et inntrykk av at ingenting fungerer. I et internasjonalt perspektiv er tolkebrukere i Norge på mange måter heldige. Men det kan aldri bli en sovepute for ikke å bedre tolketjenesten slik dette veikartet tar til orde for.

1.1 Sammenfatning av organisasjonenes krav

I felleskap har brukerorganisasjonene Norges Døveforbund (NDF), Hørselshemmedes Landsforbund (HLF), Landsforbundet for kombinert syns- og hørselshemmede/døvblinde (LSHDB) og Foreningen

Norges døvblinde (FNDB) utarbeidet et veikart for en fremtidig tolketjeneste. En tolketjeneste organisert og drevet for brukerne, på deres premisser.

Veikartet adresserer dokumenterte og kjente utfordringer påpekt i tidligere rapporter og utredninger. Veikartet forutsetter at fem grunnleggende prinsipper blir oppfylt for at tolketjenesten skal fungere etter intensjonen, og sørge for likeverdig deltagelse i samfunnet.

Våre fem grunnleggende prinsipper, som vi anser å være ufravikelige i organiseringen av tolketjenesten er at:

- Tolketjenestens mål og oppgave må være å levere rett tolk til rett tid.
- Tolketjenestens strategi må være å utvide tjenestene, forankre styringen og endre ressursbruken
- Tolketjenestens organisering krever en ny nasjonal, enhetlig og selvstendig ledelse.
- Tolketjenestens ledelse er bruker- og fagforankret med nødvendige fullmakter og resultatansvar.
- Tolketjenesten må få nytt ikt-system for styring av tjenesten.

Dette veikartet fremhever en organisasjonsmodell som innfrir disse grunnleggende prinsippene, og viser hvordan tolketjenesten kan renoveres til en godt organisert og faglig forankret, ressursmessig effektiv tjeneste, i stand til å vokse med brukernes behov, på brukernes premisser i takt med samfunnet.

2 Kravene

Gjennom det siste tiåret er kravene til tolketjenesten blitt formulert og gjentatt mange ganger, av oss som brukere og i tre utredninger av tjenesten.⁶ Som brukerorganisasjoner mener vi at de fem viktigste kravene gjelder tjenestens mål og oppgave, strategi, organisering, ledelse og ikt-systemet for styring av tjenesten.

2.1 Tolketjenestens mål og oppgave må være å levere rett tolk til rett tid

I 2008 ble «tolking når man trenger det» målet for tolketjenesten. Brukernes erfaring er at dette ikke er tilstrekkelig. Målet må også omfatte *kvaliteten* på tjenesten og tolkenes ferdigheter og spesialisering – det vil si: riktig tolkekompetanse når man trenger det, eller enkelt sagt: **Rett tolk til rett tid**. Målet ble verdiforankret i *Verdenserklæringen om menneskerettigheter* fra 1948, i bestemmelsen om at «enhver har rett til menings- og ytringsfrihet». Og i *FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med funksjonshemning* fra 2006 som erkjenner viktigheten av tilgjengelighet til kommunikasjon og kobler retten til menings- og ytringsfrihet til retten til å kommunisere med «kommunikasjonsformer, -midler og -formater etter eget valg». Den slutningen *Tolkeutredningen 2008* trakk var at «tolketjenesten skal yte tjenester på brukernes premisser», og at tjenestens oppgave er å sikre tolkebrukeres rett til å kommunisere og ytre seg – den mest grunnleggende av alle menneskerettigheter.⁷

Derfor må tolketjenesten beherske alle kommunikasjons- og tolkemotoder, og ved behov må tjenesten tilby tolker som kan veksle mellom de ulike metodene og bruke dem om hverandre. Faglig sett må tolketjenesten være like sterk i *tegnspråktolking*, *talk-ledsaging* og *skrivetolking* – for bare slik vil tjenesten virkelig kunne yte tjenester *på brukernes premisser* til både døve, døvblinde og hørselshemmede.

2.2 Tolketjenestens strategi må være å utvide tjenestene, forankre styringen og endre ressursbruken

Strategien for utvikling av tolketjenesten for de nærmeste årene bør ha tre fokusområder:

Utvide tjenesten: Kommunikasjon kan forstås og systematiseres på ulike måter. Én måte er med utgangspunkt i hvordan kommunikasjonsbehovet oppstår: Noe kommunikasjon er *planlagt*. Typisk er avtaler og møter. Noe kommunikasjon er *spontan*. Typisk er samtalen mellom mennesker i sosialt samvær eller prosesser der samtaler og møter blir til på korteste varsel. Noe kommunikasjon er *akutt*. Typisk er kommunikasjonsbehovet ved skade, brann og liknende. En tolketjeneste som skal gi brukerne «rett tolk til rett tid», må levere på alt dette. Det klarer ikke dagens tolketjeneste: Å avtale tolkeoppdrag på dagtid i uka kan være usikkert selv om man er ute i god tid, og på kveldstid og i helgene er utfallet nesten alltid uvisst. Spontankommunikasjon mellom hørende og ikke-hørende er i mange situasjoner begrenset til bildetolk-tjenestens åpningstid, mandag til fredag kl. 08–20. Og akuttolking bør man håpe man ikke får behov for!

En annen tilnæringsmåte til kommunikasjon er med utgangspunkt i Den internasjonale telekommunikasjonens (ITU) standard for *totalkonversasjon* der kommunikasjonen omfatter bilde (video), tale og tekst, og der mennesker gis frihet til å velge en hvilken som helst kombinasjon av disse samtaleformene. Det er denne standarden som ligger til grunn for den norske bildetolktjenesten. Ikke minst for mange med kombinert syns- og hørselshemning er denne forståelsen, med dens valgfrihet og mulighet for spontan veksling mellom de ulike kommunikasjonsformene, grunnleggende.

En tredje betraktningmåte er med utgangspunkt i kommunikasjonen i samfunnet, en kommunikasjon som ikke alltid skjer mellom to personer. Eksempler er radio og tv, aviser og sosiale, men også skriftlige henvendelser, e-poster, meldinger osv. Tilgang til den samfunnsmessige kommunikasjonen er helt vesentlig for den sosiale tilhørigheten og deltakelsen.

Dagens tolketjeneste må utvides. Ved at *bildetolktjenesten blir tilgjengelig 24/7/365*. Ved at det sammen med bildetolktjenesten etableres en *nasjonal, landsdekkende døgnåpen akuttolktjeneste*.⁸ Og ved at tolketjenesten yter en *kommunikasjonsmessig totalservice* til døve, døvblinde og hørselshemmede.

Forankre styringen: Gjennom mer enn et tiår har NAVs styring av tolketjenesten vist seg uegnet til å nå målet om «rett tolk til rett tid». Heller ikke har styringen gitt et positivt samarbeid mellom tolkebrukerne, tolkene og forvaltningen. Styringen har lenge manglet den nødvendige tillit og forankring. For å endre denne uheldige situasjonen og for at alle med interesse i å utvikle tolketjenesten skal trekke sammen, bør det etableres et *Tolketjenesteråd* der brukere, representanter for ansatte og frilanstolker, tolkeutdanningene, tolkebrukende institusjoner og andre møter hverandre og trekkes inn i styringen av tjenesten.

Som sentralt styringsprinsipp er *brukermedvirkning* avgjørende for å oppnå likestilling og reelle menneskerettigheter. Brukerne av tjenesten må påvirke på systemnivå, men tjenesten må også organiseres slik at den enkelte bruker har innflytelse på sin tjeneste. Kun da kan tjenesten fungere som en tjeneste som frigjør døve, døvblinde og hørselshemmede i sin kommunikasjon med omverdenen.

Endre ressursbruken: Det er to sider ved ressursbruken i dagens tolketjeneste som er uheldig: Mangelen på stillinger til å ansette tolker og bruken av sektoransvarsprinsippet – begge deler resultat av en villet politikk. Og på hver sin måte til hinder for å nå målet om «rett tolk til rett tid»:

- **Stillingsmangelen.** Dagens tolketjeneste lider under mangel på stillinger til å ansette tolker. Resultatet er at om lag 48 % av kostnadene i tolketjenesten går til frilanstolker.⁹ Problemet er ikke frilanstolking i seg selv – frilanstolkenes innsats er avgjørende for å løse en rekke tolkeoppdrag, ikke minst for døvblinde. Tolketjenesten vil alltid trenge frilanstolker. Problemet er omfanget som har kommet fullstendig ut av proporsjoner. Årsaken er en tilnærmet ansettelsesstopp siden tidlig på 2000-tallet. Tatt i betraktning (1) at frilanstolker ikke kan beordres til å ta udekkete oppdrag, (2) at tolketjenestens innsyn i utføringen av oppdragene blir mindre, (3) at tolketjenestens mulighet for fagutvikling svekkes og (4) at frilanstolkordningen er tid- og ressurskrevende å administrere, må ressursbruken endres gjennom å øke antall tolkestillinger i tolketjenesten vesentlig. Også for mange frilanstolker som egentlig ønsker ansettelse, vil dette være et gode.
- **Sektoransvarsprinsippet.** Når det gjelder bruken av sektoransvarsprinsippet fører det til at om lag 1 av 15 (7 %) tolkeoppdrag blir fakturert,¹⁰ i all hovedsak til andre offentlige instanser. En slik offentlig internfakturering er meningsløs og skyldes en feilaktig bruk av sektoransvarsprinsippet som ble fastsatt av Stortinget i 1978 for å hindre offentlige myndigheters ansvarsfraskrivelse overfor mennesker med funksjonshemning. På tolkeområdet har bruken av sektoransvarsprinsippet ført til det stikk motsatte av ansvarsmobilisering: Fordi de færreste offentlige enheter har så regelmessig og forutsigbar kontakt med døve, døvblinde og hørselshemmede at de har budsjettert med tolkeutgifter, og fordi disse utgiftene fort kan bli høye, prøver mange instanser i det lengste å klare seg uten tolk. Resultatet er at brukerne ikke får tolk når de trenger det.

Strategi og plan. En sentral kritikk i de tidligere utredningene på tolkeområdet er *mangelen på strategi og plan* for utvikling av tolketjenesten (se for eksempel kap. 8 i *Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet* fra 2016). I tillegg til de tre strategiske grepene med å utvide tjenestene, forankre styringen og endre ressursbruken, krever brukerorganisasjonene derfor at det utarbeides langsiktige og årlige planer for utvikling av tjenesten, faglig og administrativt. Noe av det aller viktigste vil være å få på plass en *fagutviklingsplan* som omfatter alle som arbeider i og for tolketjenesten.

2.3 Tolketjenestens organisering krever en ny nasjonal, enhetlig og selvstendig tolketjeneste

Kravet om en nasjonal, enhetlig og selvstendig tolketjeneste har vært brukerorganisasjonenes krav siden *Tolkeutredningen 2008*. *Nasjonal* betyr at tjenesten er samlet i én juridisk enhet, *enhetlig* betyr at tjenestene følger de samme standardene og ytes på samme måte over hele landet, og *selvstendig* betyr at tjenesten drives av en organisasjon uten driftsansvar for andre tjenester. Vi er av den oppfatning at disse kravene er mer velbegrunnet enn noensinne.

Vi minner om konklusjonene fra 2016-utredningen om at «dagens organisering vanskeliggjør en enhetlig drift og utvikling av tolketjenesten», at «utviklingen siden da [2008] har bekreftet at organiseringen ikke har vært en god plattform for drift og utvikling av tolketjenesten» og at «[s]trukturen stimulerer til utvikling av ulike prioriteringer, praksiser og kulturer». Derfor ble konklusjonen å anbefale at «tolketjenesten samles i en egen organisatorisk enhet, med eget budsjett og egen ledelse».¹¹

Vi minner også om at senest 2018-utredningen konkluderte med at «den integrerte modellen bidrar til at fagfeltets egenart usynliggjøres», at «utfordringene på tolkeområdet og behovet for fagutvikling ikke får tilstrekkelig oppmerksomhet» og at «målbildene ... i liten grad inkluderer problemstillinger som er relevante for tolketjenestene».¹²

Brukerorganisasjonen mener at tolketjenesten må utformes slik at «struktur følger strategi». Organiseringen må fremme måloppnåelsen, «rett tolk til rett tid». Samtidig må organiseringen stimulere og utvikle *kvalitet* i en organisasjon med monopol på tjenesteytingen. Mer konkret må organisasjonen derfor:

- Oppleveres som enkel å ha med å gjøre for brukerne
- Være pålitelig i tjenesteleveringen – «rett tolk til rett tid»
- Leverer like godt over hele landet
- Drive kontinuerlig fag- og tjenesteutvikling

25 år etter at tolketjenesten ble statlig i 1994, innfrir den fortsatt ikke krav som dette. Derfor insisterer dette veikartet på at tolketjenesten nå blir en selvstendig, nasjonal og enhetlig organisasjon med en struktur som leverer «rett tolk til rett tid».

2.4 Tolketjenestens ledelse – bruker- og fagforankret med fullmakter og resultatansvar

Det siste tiårets utredninger på tolkeområdet har alle pekt på svakheter i ledelsen av tolketjenesten. 2016-utredningen påpekte at «det ikke er noen tydelig ledelsesfunksjon knyttet til tjenesten som sådan». Kun ved fire av hjelpemiddelsentralene var det dedikerte linjeledere for tolketjenesten. Ved 13 (76 %) av hjelpemiddelsentralene har tolketjenesten ingen egen stemme på ledelsesnivå. «Samlet gir dette et bilde», konkluderte 2016-utredningen, «av at tolketjenesten er svakt ledelsesmessig forankret» – nasjonalt og lokalt.¹³ Og «[m]angel på enhetlig ledelse og styring hindrer faglig utvikling og effektivisering av ressursbruk».¹⁴

Når det gjelder kravene til endringer i ledelsen av tolketjenesten, bygger dette veikartet på grundige utredninger og solide anbefalinger som har vært gjentatt i mer enn ett tiår: Tolketjenesten trenger en ledelse med et samlet, nasjonalt ansvar. En ledelse med et sterkt faglig grunnlag og nære bånd til brukerne. En ledelse med fullmakt og kompetanse til å treffe beslutninger. En ledelse med resultatansvar – faglig, tjenstlig og økonomisk. En ledelse med nødvendig evne, vilje og styrke til å treffe beslutninger i tråd med mål og strategi.

2.5 Tolketjenesten må få nytt ikt-system for styring av tjenesten

I 2008 anbefalte Tolkeutredningen at det ble gitt «høyeste prioritet til anskaffelse av et nytt datastyringsystem for tolketjenesten». Bakgrunnen var at «dagens tolketjeneste *mangler alt* som skal til for å kunne styre tjenesten når det gjelder statistikk og datagrunnlag for drift av tjenesten». ¹⁵ Alt i 1994 hadde nødvendigheten av «å få et bedre statistisk grunnlag for videre utbygging» blitt påpekt. ¹⁶

I 2010 avbrøt NAV anskaffelse av ny ikt-støtte til tolketjenesten. Begrunnelsen var at man heller ville videreutvikle en programvare som var blitt anskaffet for og tilpasset for hjelpemiddelformidling. Gjennomgangen av tolkeområdet i 2016 konstaterte at NAVs egenutviklede ikt-løsning hadde «gitt et dårlig grunnlag for å hente ut og analysere kvantitative data», og at «NAV bør utvikle systemer og rutiner for å få frem denne type nøkkelinformasjon, som ledd i utvikling og styring av tjenesteproduksjonen i tolketjenesten». ¹⁷ Utredningen om ny organisering av tolketjenesten fra 2018 konstaterte at «det fortsatt er stor frustrasjon med dagens formidlingsverktøy», at «systemet oppleves å være svært mangelfullt» og at det er ressurs- og tidkrevende å bruke, for både tolketjenesten og brukerne. ¹⁸

Verken fra et brukerperspektiv, fra et formidlingsperspektiv eller fra et drifts- og beslutningsperspektiv er dagens ikt-system i tolketjenesten brukbart. En ny organisering av og struktur i tolketjenesten vil bare kunne fungere hensiktsmessig med et nytt datastyringsystem. 25 år etter at tolketjenesten ble statlig, må dette nå bli ordnet. Tolketjenesten trenger en plan for anskaffelse av et funksjonelt, effektivt og kostnadsbesparende bestillings-, formidlings- og styringsystem. Eller som *Tolkeutredningen 2008* sa det: «Dette vil være det viktigste enkelttiltaket for effektivisering av tolketjenesten og er en forutsetning for enhver framtidsrettet utvikling av tjenesten.» ¹⁹

Som brukerorganisasjoner vil vi særlig understreke betydningen av at ikt-systemet sikrer brukermedvirkning på individnivå. Å kunne delta i administrering av egne tolkebehov og komme i dialog med tolketjenesten via tjenestens ikt-system, er vesentlig for den frigjøringen som tolketjenesten skal bidra til.

3 Modellen

Med utgangspunkt i dette veikartets fem overordnede krav vil brukerorganisasjonene legge frem denne modellen for tolketjenestens organisering og ledelse:



Prinsippene og avveiningene som ligger til grunn for denne modellen er disse:

3.1 Én enhet, tre nivåer

Tolketjenestens størrelse gjør at det mest effektive vil være å organisere tjenesten som én juridisk enhet i tre nivåer:

- Et *nasjonalt* nivå med ansvar for alt det som gjør at tolketjenesten fremstår som én tjeneste, som enhetlig og like god over hele landet.
- Et *regionalt* nivå med ansvar for personalledelse og tolkeformidling, og med ansvar for å be- manne nasjonale *tjenester* (teksttelefon, bildetolktjeneste, akuttolktjeneste og nødtelefon) og nasjonale *funksjoner* (fellesoppdragsformidling og oppdragsfakturering), og for å utvikle og drive spesielle *innsatsgrupper* (fremmedspråktolking, tolk-ledsaging og rettstolking).
- Et *lokalt* nivå med ansvar for å være gode arbeidssteder for ansattolker og gode tilknytnings- punkter for frilanstolker og brukere.

Brukerorganisasjonenes rådgivende rolle i utformingen og utviklingen av tolketjenesten må anerkjen- nes på alle nivåer i tjenesten. Siden FN vedtok *Standardregler for like muligheter for mennesker med funksjonshemning* i 1993, har normen vært at denne rollen bør være *løpende* slik at utvekslingen av synspunkter og informasjon kan utvikles og utdypes. I henhold til Standardreglene kan brukerorgani- sasjonene spille en rådgivende rolle og bidra med sin ekspertise på mange måter, blant annet ved å

kartlegge behov og prioriteringer, delta i planlegging, gjennomføring og evaluering av tiltak og tjenester. Dette er det brukerorganisasjonene forstår som *brukermedvirkning gjennom aktiv dialog*.

3.2 Tolketjenestens ledelse – organisering og ansvarsområder

3.2.1 Tolketjenestens leder

Tolketjenesten foreslås ledet av en tolkedirektør. Tolkedirektørens overordnede ansvar er at tolketjenesten leverer rett tolk til rett tid. Tolkedirektøren skal lede den endrings- og fornyelsesprosessen som må til for å virkeliggjøre dette.

Kravene til tolkedirektøren er omfattende og sammensatte. Som tolketjenestens øverste leder, vil det være direktørens ansvar at tjenesten er forankret i verdier og holdninger som bidrar til brukernes selvstendighet, sosiale tilværelse og deltakelse i samfunnet, i tråd med deres ønsker og behov. Det vil være direktørens ansvar å sikre tolketjenestens ansatte medvirkning og innflytelse i utføringen av arbeidet og pålitelige relasjoner og vilkår for tjenestens frilanstolker. Tolkedirektøren skal utøve sin ledelse slik at brukere og ansatte blir trukket med i utformingen og utviklingen av tolketjenesten; kompetanse innen tjenesteutvikling vil være en fordel. Direktøren må gjøre seg selv tilgjengelig og ha en åpen og inkluderende lederstil, også om tjenesten møtes av kritikk. Evne til å samarbeide og skape gode relasjoner vil være viktig; tolkedirektøren må være lydhør og «lede ved vandring omkring» i brukermiljøene og i tolketjenesten. Direktøren må ha bred språk- og kommunikasjonskompetanse; kunnskap i tegnspråk, tolking og tolkeformidling vil være vesentlig. Tolkedirektøren må ha faglig integritet, vilje til å stå opp for tolketjenestens beste og erfaring i å styre en stor virksomhet innenfor økonomiske rammer. For bare å nevne noen av de kravene som må stilles til tolketjenestens øverste leder.

I tråd med kravene til strategi (kap. 2.2) og ledelse (kap. 2.4) om bruker- og fagforankring av tolketjenesten i dette veikartet, foreslås *Tolketjenesterådet* opprettet som et rådgivende organ for tolkedirektøren. Tolketjenesterådet må ha bred representasjon fra brukere, fagfolk, ansattrepresentanter, frilanstolker, tolkeutdanningene og tolkebrukende institusjoner. Tolketjenesterådet gir råd om hovedlinjene i tolketjenestens virksomhet og andre saker etter ønske fra tolkedirektøren.

3.2.2 Tolketjenestens fagenhet og fagledelse

For å sikre at tolketjenestens toppledelse er likeverdig forankret i tegnspråktolking, tolk-ledsaging og språktolking, foreslås det tre fagdirektører med ansvar for hvert sitt fagområde. Foruten å sikre tegnspråktolking, tolk-ledsaging og skrivetolking til topps i organisasjonen, vil fagdirektørene få ansvar for fag- og tjenesteutviklingen i tolketjenesten, for kompetanseutviklingstiltak og opplæring. Fagdirektørene vil bl.a. få ansvar for:

- Fagutviklingsteam (tegnspråktolking, tolk-ledsaging*, skrivetolking, akuttolking, bildetolking, konferansetolking (engelsk), fremmedspråktolking, rettstolking, helsetolking mfl.)
- Samarbeid med utdanningsinstitusjonene
- Språkarbeidet i tolketjenesten (språkkonsulent)
- Utvikle brukermedvirkningen i tolketjenesten
- Samarbeid med tolkebrukende institusjoner
- Internasjonalt samarbeid

* Foruten det som fremkommer av navnet, kan tolk-ledsaging i tillegg til det tegnspråklige bl.a. omfatte tolking av skriftlig/visuell kommunikasjon, taletolking, beskrivelse, ettertidstolking, taktil og haptisk tolking.

Fagdirektørene forventes – i dialog med brukerorganisasjonene – å ta initiativ til faglige utviklingstiltak basert på tolkenes praksis, internasjonale erfaringer, problemstillinger i tolkeutdanningene osv.

3.2.3 Tolketjenestens forvaltningsenhet

Tolketjenesten vil trenge en forvaltningsenhet til å ta seg av funksjoner og oppgaver der det er behov for nasjonal ledelse, deriblant disse:

- Tolketjenestens mål-, strategi-, plan- og utviklingsutvikling
- Forvaltning av tolketjenestens menneskelige ressurser (HR)
- Tolkeformidling
- Bildetolk- og akuttolktjenestene
- Utvikling og drift av styrings- og ikt-systemer
- Administrasjon av frilanstolkene
- Økonomistyring
- Informasjon og kommunikasjon
- Forvaltning av lov, forskrift og rundskriv – vedtak og klager

3.3 Tolkeregionene – inndeling, ledelse og oppgaver

3.3.1 Regioninndelingen

I det norske samfunnet har det over lang tid pågått en utvikling i retning av færre og større regionale enheter. Mest utbredt er ifølge Difi (Direktoratet for forvaltning og ikt) organisasjonsmodeller basert på fem regioner. En slik modell hadde også størst tilslutning i *Tolkeutredningen 2008*, inntil det i siste liten ble bestemt å ta den konkrete modellen ut av utredningen. Modellen var denne:

Region nord	Region midt	Region øst	Region sør	Region vest
Finnmark	Trøndelag	Oppland	Buskerud	Sogn og Fjordane
Troms	Møre og Romsdal	Hedmark	Vestfold	Hordaland
Nordland		Akershus	Telemark	Rogaland
		Oslo	Agder	
		Østfold		

Vurderingen var at denne regioninndelingen ville skape store nok enheter til at de ikke blir sårbare for personutskiftninger. Samtidig bryter ikke modellen for mye med dagens samarbeidsmønstre.²⁰ Denne regioninndelingen vil kunne sikre tre vesentlige ting i tolketjenesten:

- (1) store nok fagmiljøer for praksisforankret *fagutvikling*,
- (2) kvalifisert og god *personalforvaltning*, og
- (3) en bedre og mer rasjonell *tolkeformidling*.

For øvrig ble det i forarbeidene til *Tolkeutredningen 2008* utviklet og foreslått tre hovedkriterier for lokalisering av *regionkontorene*:

- der tyngdepunktene i brukermiljøene er
- der de største og mest vitale tolkemiljøene er
- der regionene kan få best mulig ledelse

3.3.2 Regionenes ledelse og oppgaver

Tolkeregionene vil trenge en tredelt ledelse med en regiondirektør (med fagutviklingsansvar), en personalansvarlig og en tolkeformidlingsleder.

Innenfor *fagutviklingen* vil vi foreslå å utvikle *innsatsgrupper* av tolker med spisskompetanse på avgrensede områder. Innsatsgruppene skal bistå lokale tolketeam med denne kompetansen ved behov. Eksempler på slik spesialisering kan være fremmedspråktolking, tolk-ledsaging, rettsolking og skrive-tolking/hurtigskrivning. I første omgang vil vi foreslå slike innsatsgrupper i Region øst (fremmedspråktolking), Region sør (tolk-ledsaging), Region vest (rettsolking) og Region sør/øst/nord i fellesskap skrive-tolking/hurtigskrivning). Spesialisering som allerede er utviklet, må videreføres. Et eksempel er kompetansen i og ansvaret for tolk-ledsaging som de siste årene er utviklet ved tolketjenesten i Buskerud. For døvblinde er det avgjørende at dette samarbeidet fortsetter og blir utgangspunkt for tolk-ledsaging i organisasjonsstrukturen i dette veikartet.

Tolkeformidling er en sammensatt og kompleks prosess som er svært viktig for tolkebrukerne. Den må organiseres brukernært. Så langt mulig må brukerne få faste formidlere. Det finnes ingen utdanning for tolkeformidlere; formidlerne er derfor helt avhengige av tolketjenestens internopplæring. Tolkeformidlingsprosessen, som er vesensforskjellig fra hjelpemiddelformidlingsprosessen, er utførlig beskrevet på <https://www.kunnskapsbanken.net/>. For øvrig er effektivisering og forbedring av tolkeformidlingen helt avhengig av at det anskaffes et nytt ikt-system for styring av tolketjenesten, jf. kap. 2.5.

I tillegg til de tre oppgavene som er felles for alle de fem tolkeregiene – fagutvikling, personalledelse og tolkeformidling, vil det også være oppgaver og ansvarsområder som bør fordeles regionene imellom, deriblant disse:

- *Bildetolktjenesten* som drives i samarbeid av Region nord, midt og øst (med bildetolkstudioer i Bodø, Ålesund og Oslo), bør fortsatt drives som i dag.
- *Akuttolktjenesten* bør snarest bli en landsdekkende, nasjonal tjeneste lokalisert til Oslo – drevet av Region øst.
- *Fellesoppdragsformidlingen* og *oppdragsfaktureringen* bør som i dag drives av Region midt, lokalisert til henholdsvis Trondheim og Levanger, og med assistanse av Ålesund og Drammen når det gjelder fellesoppdragene.
- *Tolk-ledsaging* bør som i dag kunne støtte seg på en kompetanse- og rådgivningsenhet i Drammen i Region Sør.

Og så lenge *teksttelefonen 149* opprettholdes, bør den som i dag være lokalisert i Mosjøen med ansvar lagt til Region nord. På den andre siden bør *nødtelefonen 1412* så lenge den består inngå i den nasjonale akuttolktjenesten som bygges opp i Oslo.

3.4 Tolketeamene – organisering, lokalisering, ledelse og oppgaver

3.4.1 Organisering og lokalisering

De lokale tolketeamene er fundamentet i tolketjenesten og avgjørende for så vel brukere som tolker.

Tolketeamene må organiseres *brukernært* for å sikre (1) best mulig kunnskap om brukerbehovene og (2) mest mulig effektiv bruk av tolkene ved at reisetiden gjøres så kort som mulig. Samtidig må tolketeamene være *store nok* til å kunne by tolkene et godt faglig *arbeidsfellesskap*. Organiseringen i lokale tolketeam skal sikre at ingen tolker over lengre tid må arbeide alene.

Ut fra kriteriene om brukernærhet og arbeidsfellesskap vil mange tolketeam naturlig bli lokalisert omtrent der hjelpemiddelsentralene er. Men ut fra de samme kriteriene vil andre kanskje måtte flytte, for eksempel for å komme nærmere sentrum.

I tillegg til tolketeam lokalisert i nærheten av brukerbefolkningskonsentrasjonene, vil det også være behov for team lokalisert til arbeidsplasser og til høyere utdanningsinstitusjoner. Slike tolketeam vil i noen tilfeller kunne ha en mer avgrenset levetid, etter hvor lenge det er arbeidstakere eller studenter med tolkebehov på stedet.

3.4.2 Ledelse og oppgaver

Tolketeamene foreslås ledet av en tolkeleder. I tolketeam der det er mange tolker, vil det være aktuelt å dele inn i grupper med gruppeledere.

Tolketeamets oppgave er å ivareta tolkenes behov for *kollegaveiledning*, både før og etter tolkeoppdrag, å ivareta tolketjenestens behov for å fremme og utvikle *medarbeiderskap* og *brukermedvirkning*, og for å være arena for praksisbasert *fag- og kompetanseutvikling*.

4 Overgangen til den nye nasjonale tolketjenesten

Overgangen fra dagens tolketjeneste i regi av hjelpemiddelsentralene til en ny nasjonal, enhetlig og selvstendig tolketjeneste kan sammenliknes med det å bygge en moderne motorvei i en allerede eksisterende veitrasé. Akkurat som veien må være brukbar gjennom hele byggeperioden, skal også tolketjenesten fungere hele tiden, hver eneste dag. Derfor må det utarbeides en egen plan for overgangen til den nye nasjonale tolketjenesten – en plan som sikrer brukerne brukbare tjenester gjennom hele overgangsfasen.

Som døve, døvblinde og hørselshemmedes organisasjoner er det vårt krav er at tolketjenesten blir gitt en egen faglig og økonomisk ledelse og organisering i tråd med dette veikartet. Hvis ikke dette kan skje innenfor NAV Hjelpemidler og tilrettelegging, må tolketjenesten vurderes som en selvstendig enhet i Arbeids- og tjenestelinjen i NAV.

Og vi gjentar så sterkt vi kan: Dette veikartet forutsetter at to ting ligger fast og overføres urørt fra dagens tolketjeneste til den nye. Det første er at *brukernes lovfestede rettigheter* nedfelt i folketrygdløven og i andre lover videreføres urørt. Det andre er at tolketjenesten videreføres som en *statlig tjeneste* i offentlig regi – det vil si at tjenesten ikke blir overført til regionene eller fylkene (som i Sverige), og at tjenesten ikke blir lagt ut på anbud og privatisert (som i Danmark).

I utredningen om organisering av tolketjenesten i 2018 sa Proba samfunnsanalyse: «Vår konklusjon er at tolketjenestene bør organiseres på en annen måte i dag, men at dette bør gjøres innenfor NAV.»²¹ Rent organisatorisk anså Proba det som fullt mulig å organisere tolketjenesten som en egen enhet på linje med NAV Hjelpemidler og tilrettelegging, og at dette bør vurderes²² – en konklusjon brukerorganisasjonene støtter. Gjennom mange år har NAV Hjelpemidler og tilrettelegging ikke prioritert utvikling av en brukerrettet tolketjeneste. Hvis man heller ikke denne gang er i stand til å imøtekomme våre behov og synspunkter, slik de fremgår av dette veikartet, står brukerorganisasjonene sammen i et ønske om at tolketjenesten må vurderes som en egen enhet i NAV på linje med NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.

Det sier seg også selv at den nye nasjonale tolketjenesten må få sin del av hjelpemiddelsentralenes *budsjetter og ressurser*, inkludert de midlene og ressursene som forvaltes direkte av NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.

Brugerorganisasjonene bak veikartet for en ny nasjonal tolketjeneste vil til slutt minne om at tjenesten er helt avhengig av at det blir anskaffet et *nytt tolkeformidlings- og tjenestestyringsystem*. Likevel at man allerede i overgangsfasen må komme i gang med å *øke antallet tolkestillinger*. Og, man må igangsette en utredning av hvordan tolkeområdet kan bli fristilt fra bruken av *sektoransvarsprinsippet*. Alt dette er endringer som vil måtte skje planmessig – forberedt, utredet og klargjort for iverksettelse i løpet den nye tolketjenestens første driftsår.

Avslutningsvis vil brukerorganisasjonene gjenta at kravet til tolketjenestens organisering og ledelse er at den må fremme måloppnåelsen, «rett tolk til rett tid». Det er dette kravet som modellen i dette veikartet skal sikre blir realisert. Og det er virkeliggjøringen av dette målet som prosessen for overgangen til den nye nasjonale tolketjenesten må sikre.

Noter

¹ Den siterte formuleringen er fra Artikkel 21, punkt b.

² FNs komité for økonomiske, sosiale og kulturelle rettigheter avga i sin 11. sesjon i 1994 uttalelsen *General comment No. 5: Persons with disabilities* (FN-dokument E/1995/22) om statenes forpliktelser etter konvensjonen overfor mennesker med funksjonshemming. Til vurderingen av Artikkel 15 i konvensjonen uttalte komitéen bl.a.: "The right to full participation in cultural and recreational life for persons with disabilities further requires that communication barriers be eliminated to the greatest extent possible." (avsnitt 37 i uttalelsen).

³ Lieth, L.v.d. "Social-Psychological Aspects of the Use of Sign Language" in Schlesinger, I.M. and Namir, L. (ed.) "Sign Language of the Deaf: Psychological, Linguistic, and Sociological Perspectives", New York: Academic Press Inc, 1978; 315.

⁴ *Tolkeutredningen 2008*, s. 22.

⁵ Vedtatt av landsmøtet i Norges Døveforbund i 1930.

⁶ De tre utredningene av tolketjenesten er:

- *Tolkeutredningen 2008* som ble utført av Arbeids- og velferdsdirektoratet i NAV på oppdrag av 5.10.2007 for Arbeids- og inkluderingsdepartementet. Oppdraget ble utført i perioden november 2007 til mai 2008. Utredningen ble avgitt 23.5.2008.
- *Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet* som ble utført av Agenda Kaupang AS på oppdrag for Arbeids- og sosialdepartementet. Oppdraget ble utført i perioden september 2015 til ultimo januar 2016. Utredningen ble avgitt 18.2.2016.
- *Ny organisering av tolketjenesten for døve og hørselshemmede?* som ble utført av Proba samfunnsanalyse på oppdrag for Arbeids- og sosialdepartementet. Utredningen ble avgitt i juli 2018.

⁷ *Tolkeutredningen 2008*, kap. 2.3, side 22-23.

⁸ *Utredning av akuttolktjenesten*. NAV Hjelpemidler og tilrettelegging, 2014.

⁹ Av rapporten *Ny organisering av tolketjenesten for døve og hørselshemmede?* fremgår det at av tolketjenestens samlede kostnader i 2017 på 240,6 mill.kr, gikk 114,6 mill.kr til honorering av frilanstolkene (s. 15).

¹⁰ *Ny organisering av tolketjenesten for døve og hørselshemmede?*, s. 11.

¹¹ *Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet*, kap. 6.8.

¹² *Ny organisering av tolketjenesten for døve og hørselshemmede?*, s. 21.

¹³ *Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet*, kap. 6.2.

¹⁴ *Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet*, kap. 11.3.

¹⁵ *Tolkeutredningen 2008*, s. 71.

¹⁶ *Landsdekkende tolketjeneste*. Oslo: Rikstrykdeverket, 1994, s. 34.

¹⁷ *Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet*, s. 95–96.

¹⁸ *Ny organisering av tolketjenesten for døve og hørselshemmede?*, s. 32–33.

¹⁹ *Tolkeutredningen 2008*, s. 71.

²⁰ I dagens tolketjeneste er hjelpemiddelsentralene i fylkene fra Møre og Romsdal til Finnmark samlet i ett område. En deling i to, i Region nord og Region midt, vil gi en sterkere og mer nærværende regionledelse for de lokale tolketeamene i området. Det samme gjelder også fylkene i Region øst og Region sør som i dag utgjør et felles område. En tredje endring er at Agder vil få tolkeformidling fra Region sør i stedet for som i dag, fra Rogaland.

²¹ *Ny organisering av tolketjenesten for døve og hørselshemmede?*, s. 4.

²² *Ny organisering av tolketjenesten for døve og hørselshemmede?*, s. 64.

Vedlegg: Tolkebrukernes organisasjoner i den nye nasjonale tolketjenestens regioner

Oversikten viser det brede grunnlaget for samarbeid og brukermedvirkning mellom tolkebrukernes organisasjoner og den nye nasjonale tolketjenesten.

Organisasjon	Tolkeregion nord	Tolkeregion midt	Tolkeregion øst	Tolkeregion sør	Tolkeregion vest
Norges Døveforbund (NDF)	<ul style="list-style-type: none"> Døves Fylkeslag Troms Døves Fylkeslag Nordland Tromsø Døveforening 	<ul style="list-style-type: none"> Trøndelag Døveforening Region Nord Trondheim Døveforening Møre og Romsdal Døveforening 	<ul style="list-style-type: none"> Innlandet Døveforening Akershus Døveforening Oslo Døveforening Østfold Døveforening 	<ul style="list-style-type: none"> Ringerike og omegn Døveforening Drammen Døveforening Vestfold Døveforening Telemark Døveforening Aust-Agder Døveforening Kristiansand Døveforening 	<ul style="list-style-type: none"> Sogn og Fjordane Døveforening Bergen Døvesenter Haugaland Døveforening NDF – Stavanger (Stavanger Døveforening)
Foreningen Norges døvblinde (FNDB)	<ul style="list-style-type: none"> Kontaktklubben for døvblinde i Nord 	<ul style="list-style-type: none"> Kontaktklubben for døvblinde i Trondheim 	<ul style="list-style-type: none"> Kontaktklubben for døvblinde i Oslo og omegn Kontaktklubben for døvblinde i Hedmark og Oppland 	<ul style="list-style-type: none"> Kontaktklubben for døvblinde i Rogaland og Vest-Agder 	<ul style="list-style-type: none"> Kontaktklubben for døvblinde i Vest
Landsforbundet for kombinert syns- og hørselshemmede/ døvblinde (LSHDB)	<ul style="list-style-type: none"> LSHD Midt-Norge og Nordland 		<ul style="list-style-type: none"> LSHDB Oslo, Akershus og Østfold 	<ul style="list-style-type: none"> LSHDB Buskerud LSHDB Telemark LSHDB Vestfold LSHDB Agder 	<ul style="list-style-type: none"> LSHDB Rogaland
Hørselshemmedes Landsforbund (HLF)	<ul style="list-style-type: none"> HLF Finnmark - HLF Alta og omegn - HLF Båtsfjord - HLF Hammerfest og Kvalsund - HLF Karasjok - HLF Kautokeino - HLF Nordkapp - HLF Nordkyn - HLF Porsanger - HLF Sør-Varanger - HLF Vadsø og omegn HLF Troms - HLF Balsfjord, Lyngen og Storfjord - HLF Harstad og omegn 	<ul style="list-style-type: none"> HLF Trøndelag - HLF Flatanger - HLF Levanger - HLF Lierne - HLF Namsos - HLF Nord-Trøndelag foreldrelag - HLF Nærøy og Vikna - HLF Overhalla, Grong og Høylandet - HLF Snåsa - HLF Stjørdal - HLF Verdal - HLF Bjugn/Ørland - HLF Frøya - HLF Hemne/Snillfjord 	<ul style="list-style-type: none"> HLF Oppland - HLF Gausdal - HLF Gjøvik og omland - HLF Hadeland - HLF Lesja og Dovre - HLF Lillehammer - HLF Lom - HLF Nord-Fron - HLF Ringebu - HLF Sel - HLF Skjåk - HLF Sør-Fron - HLF Valdres - HLF Vågå - HLF Østre Toten - HLF Øyer og Tretten 	<ul style="list-style-type: none"> HLF Buskerud - HLF Buskerud foreldreforening - HLF Drammen - HLF Eiker - HLF Flesberg - HLF Flå og Nes - HLF Gol og Hemsedal - HLF Hol og Ål - HLF Hurum og Røyken - HLF Kongsberg - HLF Lier - HLF Modum og Sigdal - HLF Numedal - HLF Ringerike og omegn - HLF Røyken 	<ul style="list-style-type: none"> HLF Sogn og Fjordane - HLF Aurland - HLF Eid, Hornindal og Stryn - HLF Flora og Bremanger - HLF Førde og omegn - HLF Gloppen - HLF Luster, Sogndal og Leikanger - HLF Sogn og Fjordane foreldrelag - HLF Vågsøy - HLF Årdal og Lærdal HLF Hordaland - HLF Bergen - HLF Bømlo

Veikart til en ny nasjonal tolketjeneste

Organisasjon	Tolkeregion nord	Tolkeregion midt	Tolkeregion øst	Tolkeregion sør	Tolkeregion vest
	<ul style="list-style-type: none"> - HLF Indre Sør-Troms - HLF Midt-Troms - HLF Nord-Troms - HLF Tromsø • HLF Nordland - HLF Alstahaug og omegn - HLF Bodø og omegn - HLF Grane - HLF Hattfjelldal - HLF Indre Salten - HLF Leirfjord - HLF Lødingen - HLF Meløy og omegn - HLF Narvik - HLF Nesna - HLF Nordland - HLF Rana - HLF Sør-Helgeland - HLF Vefsn - HLF Vesterålen - HLF Vest-Lofoten - HLF Vågan 	<ul style="list-style-type: none"> - HLF Hitra - HLF Malvik - HLF Meldal - HLF Melhus - HLF Midtre Gauldal - HLF Oppdal og Rennebu - HLF Orkdal - HLF Rissa - HLF Roan - HLF Røros - HLF Selbu og Tydal - HLF Skaun - HLF Sør-Trøndelag foreldrelag - HLF Trondheim - HLF Ørland - HLF Åfjord • HLF Møre og Romsdal - HLF Haram - HLF Kristiansund og omegn - HLF Molde - HLF Nordmøre og Romsdal foreldrelag - HLF Nordvestlandets foreldrelag - HLF Rauma - HLF Sunndal - HLF Surnadal - HLF Sykkylven - HLF Tingvoll - HLF Volda/Ørsta - HLF Ytre Sunnmøre - HLF Ålesund 	<ul style="list-style-type: none"> • HLF Hedmark - HLF Elverum - HLF Engerdal - HLF Hamar og omegn - HLF Hedmark og Oppland foreldrelag - HLF Kongsvinger og omegn - HLF Midt-Østerdal - HLF Nord-Østerdal - HLF Ringsaker - HLF Solør - HLF Trysil - HLF Åmot • HLF Akershus - HLF Asker - HLF Bærum - HLF Indre Follo - HLF Midtre Romerike - HLF Nedre Romerike - HLF Nittedal - HLF Ytre Follo - HLF Øvre Romerike • HLF Oslo - HLF Oslo Syd-Vest - HLF Oslo Nord-Øst - HLF Akershus og Oslo foreldrelag • HLF Østfold - HLF Askim og omegn - HLF Fredrikstad og omegn - HLF Halden - HLF Moss og omegn - HLF Sarpsborg 	<ul style="list-style-type: none"> • HLF Vestfold - HLF Holmestrand og Hof - HLF Horten - HLF Larvik og Lardal - HLF Nøtterøy og Tjøme - HLF Re - HLF Sande - HLF Sandefjord - HLF Svelvik - HLF Tønsberg - HLF Vestfold foreldrelag • HLF Telemark - HLF Bø og Sauherad - HLF Drangedal og Nissedal - HLF Kragerø - HLF Nome - HLF Notodden - HLF Porsgrunn og Bamble - HLF Rjukan og Tinn - HLF Seljord - HLF Skien - HLF Telemark og Vestfold Foreldrelag - HLF Vinje/Tokke • HLF Aust-Agder - HLF Arendal og omegn - HLF Aust-Agder foreldrelag - HLF Risør, Gjerstad, Vegårshei og Tvedestrand • HLF Vest-Agder - HLF Agder foreldrelag - HLF Farsund, Hægbostad og Lyngdal - HLF Kristiansand - HLF Mandal og omegn - HLF Søgne og Songdalen 	<ul style="list-style-type: none"> - HLF Fitjar/Stord - HLF Fusa - HLF Hordaland foreldrelag - HLF Kvam - HLF Kvinnherad - HLF Nordhordland - HLF Odda - HLF Osterøy - HLF Sotra og Øygarden - HLF Voss • HLF Rogaland - HLF Dalane - HLF Finnøy - HLF Grannelag - HLF Haugaland - HLF Haugaland foreldrelag - HLF Jæren - HLF Sandnes og Sola - HLF Sauda - HLF Stavanger - HLF Strand - HLF Sør-Rogaland foreldrelag - HLF Tysvær og Bokn