

Kulturdepartementet
Enheten för diskrimineringsfrågor
Erik Adell Hellström
103 33 Stockholm

Remiss av betänkandet Nästa steg? Del 2- Förslag för en stärkt minoritetspolitik (SOU 2017:88)

Pensionsmyndigheten vill inledningsvis framhålla att det för oss är av vikt att alla pensionssparare och pensionärer oavsett ursprung och språk ska få den hjälp och det stöd de behöver i olika pensionsfrågor. Pensionsmyndigheten förordar inte utredningens förslag om utökade åtaganden enligt språkstadgan vad gäller utökade översättningar enligt kapitel 3. I de situationer där pensionssparare och pensionärer behöver stöd, så är vår erfarenhet att informationen oftast behöver ges muntligt, via telefon eller besök. Den erfarenheten har myndigheten fått både genom samråd med de nationella minoriteterna och genom vår omfattande generella informationsverksamhet. Därför tror vi att översättningar – som också innebär betydande kostnader att ta fram och underhålla – är ett mindre effektivt sätt att nå människor med stöd och information. Pensionsmyndigheten har inga invändningar mot övriga förslag i utredningen.

Utökade åtaganden

För att säkerställa att vi möter de nationella minoriteternas behov genomför Pensionsmyndigheten tillsammans med Skatteverket, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen regelbundet samråd med representanter för de nationella minoriteterna. Samrådets agendor har de nationella minoritetsrepresentanterna och respektive myndigheter ett gemensamt ansvar för. Under samråden är språk och översättningar ett återkommande diskussionsämne. Pensionsmyndigheten har under samråden redogjort för vilken information som idag finns att tillgå i våra olika kanaler på respektive nationellt minoritetsspråk. Dock har vi varken under samråden eller i andra dialoger tagit emot några önskemål kring ett utökat antal översättningar likt det förslag som beskrivs i betänkandet.

Tyngdpunkten i samråden, där de nationella minoriteternas representanter lyfter förslag och synpunkter på vårt arbete, ligger ofta i diskussioner kring utvecklingspotential inom bemötande och det talade språkets tillgänglighet i mötet mellan myndighet och individer tillhörande de nationella minoriteterna. För Pensionsmyndigheten är det här ett välbekant behov som rimmar väl med de önskemål vi ser generellt hos pensionärer och pensionssparare. Majoriteten av dessa grupper tar sällan kontakt med Pensionsmyndigheten, det sker vid få tillfällen i livet vid tid för ansökan om pension eller bostadstillägg. Samtidigt upplevs pensionen av de flesta som en stor, viktig och ibland svår livsfråga. Dessa faktorer tillsammans, gör att pensionsinformation, när den väl efterfrågas, önskas på individnivå och gärna genom

www.pensionsmyndigheten.se

Pensionsmyndigheten	Telefon	Fax	E-post	Org.nr
Box 38190 100 64 Stockholm	0771-771 771	08-658 13 00	registrator@pensionsmyndigheten.se	202100-6255

en personlig kontakt. Vid dessa tillfällen upplevs ofta skriftlig generell text som otillräcklig.

Ett ökat antal översättningar riskerar därmed att inte ge de nationella minoriteterna avsedd värdeökning i form av tillgodosedda behov. Vi bedömer att fortsatt utveckling av Pensionsmyndighetens personliga service (vilken redan idag ger de nationella minoriteterna möjlighet att tala sitt eget språk) stärker de nationella minoriteternas språk och identitet på ett bättre sätt. Vi ser generellt att ju mer utsatt en individ är desto mer värdefull upplevs personlig service. Vår ambition är att än mer effektivisera vår flerspråkiga service och våra tolktjänster. Vi vill därmed öka tillgängligheten av minoritetsspråk och det talade språket.

I det utvecklingsarbetet tar vi löpande till oss de nationella minoriteternas synpunkter och förslag. Exempel på pågående aktiviteter som har sitt ursprung i de nationella minoriteternas önskemål är intern kunskapsspridning i verksamheten om de nationella minoriteternas utsatthet, historia och kulturella bakgrund. Vi informerar om de nationella minoriteternas rättigheter och Pensionsmyndighetens skyldigheter. Vi verkar fortsatt för möjligheten att översätta skyltar på servicekontoren till samiska, finska och meänkieli. Ytterligare exempel är att kunskaper inom ovanstående språk nu ses som meriterande vid rekrytering av medarbetare till vår kundservice och på de servicekontor som ligger i aktuella förvaltningsområden.

Beräkningar

Förslaget i betänkandet skulle enligt våra beräkningar kräva resurser som Pensionsmyndigheten i dagsläget inte har eller som skulle kräva nedprioriteringar av befintlig verksamhet, vilket inte stämmer överens med utredningens konsekvensbedömning.

För att exemplifiera så har vi gjort en överslagskalkyl för innebörden av att tillhandahålla **ett** nytt språk på pensionsmyndigheten.se för ca 50-70 webbsidor. Det skulle kosta ca 1-1,5 Mkr och därefter årligen ca 200-300 tkr. Denna beräkning är baserad på att en extern byrå översätter texterna rakt av utan vidare bearbetning på **ett** annat språk.

Att översätta våra e-tjänster i inloggat läge på Mina sidor på **ett** nytt språk beräknas kosta mellan 2,7- 4,4 Mkr i uppstartskostnad och därefter mellan 350-500 tkr för årlig utveckling och underhåll (utredningens förslag innefattar 6 språkversioner).

- Teknik ca 1,5-2 Mkr
- Verksamhet ca 1-2 Mkr
- Första översättning ca 200-400 tkr
- Årlig utveckling ca 200 tkr
- Årligt underhåll av informationen ca 150-300 tkr

Till detta skulle det enligt förslaget tillkomma översättningar och löpande uppdateringar av våra blanketter och dess eventuella anvisningar (för närvarande 25 blanketter) x 6 språk - tre minoritetsspråk varav samiskan har fyra varieteter, vilket ger 6 språkversioner. Även om utredningen framhåller att myndigheterna själva väljer ut prioriterad information och att inte allt i ovanstående kostnadskalkyl behöver tillhandahållas handlar det fortfarande om omfattande resurser som saknas idag, såväl

2018-02-26

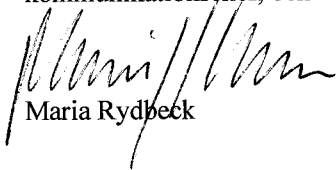
3 (3)
Dok.bet. PID164914
Version 1.0
Dnr/ref. VER2017-398

interna resurser för att hantera arbetsinsatserna som kostnader för externa resurser. I och med den ökade digitaliseringstakten hoppas vi i framtiden kunna nyttja maskinella översättningstjänster som förhoppningsvis innebär mer resurseffektiva alternativ till dagens lösningar.



Sammanfattning

Sammantaget anser vi att förslaget gällande utökade översättningar enligt kapitel 3 enligt våra erfarenheter inte har förutsättningar att ge de nationella minoriteterna det stöd som efterfrågas av dem själva under samråden. Pensionsmyndigheten bedömer även att det krävs resurser av ett slag som utredningen inte räknat med för att genomföra och underhålla den föreslagna utvecklingen. Enligt vår erfarenhet gör vi bedömningen att en satsning på personlig service är mer resurseffektiv och ger större effekter vad det gäller pensionsinformation.

Detta yttrande har beslutats av vikarierande generaldirektör Maria Rydbeck efter föredragning av Annika Nordgren, kommunikatör och Johanna Fawkner, verksamhetsutvecklare. I den slutliga handläggningen har även, Sten Eriksson, kommunikationschef, och Paul Larsson, chef för produktionsavdelningen, deltagit.



Maria Rydbeck



Annika Nordgren Johanna Fawkner