



JUSTITSMINISTERIET

Folketinget
Udlændinge- og Integrationsudvalget
Christiansborg
1240 København K
DK Danmark

Dato: 3. maj 2019
Kontor: Koncernstyringskontoret
Sagsbeh: Nikolaj Rævdal
Sagsnr.: 2019-0032/40-0298
Dok.: 1085719

Hermed sendes besvarelse af spørgsmål nr. 581 (Alm. del), som Folketingets Udlændinge- og Integrationsudvalg har stillet til justitsministeren den 9. april 2019. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Søren Søndergaard (EL).

Søren Pape Poulsen

/

Morten Eidner

Slotsholmsgade 10
1216 København K.

T +45 7226 8400
F +45 3393 3510

www.justitsministeriet.dk
jm@jm.dk

Spørgsmål nr. 581 (Alm. del) fra Folketingets Udlændinge- og Integrationsudvalg:

”Vil ministeren på baggrund af artiklen "Manglende tolk udsatte læderleverandørs forklaring i LTF-sag" (Ritzau, 5. april 2019) oplyse, om tolkens manglende fremmøde i den konkrete sag kan være udtryk for tolke-leverandørens mere generelle vanskeligheder med at stille tolke til rådighed i ønskeligt omfang, og om der i de første uger af april 2019 ved retterne eller andre steder under det område, der indtil for nylig har været dækket af Rigspolitiets tolkeoversigt, er registreret tilsvarende problemer som det, der beskrives i artiklen?”

Svar:

Justitsministeriet har til brug for besvarelsen af spørgsmålet indhentet en udtalelse fra Rigspolitiet, der har oplyst følgende:

”Rigspolitiet skal indledningsvist oplyse, at den nye tolkeordning gik i drift den 1. april 2019. Ordningen har således på nuværende tidspunkt været i drift i godt og vel en måned. Den nye ordning er derfor stadig i en opstartsfasen.

Den nye tolkeordning betyder blandt andet, at tolkebrugerne skal bestille tolkning digitalt på en portal, samt at tolkene får tolkeopgaver via portalen. Det er tolkevirkomheden EasyTranslate A/S, som stiller portalen til rådighed. EasyTranslate A/S er leverandør af tolkeydelser til myndighederne under Justitsministeriet samt Udlændinge- og Integrationsministeriet.

Den digitale håndtering af tolkeopgaver er en ny og meget anderledes måde at arbejde på i forhold til den tidligere ordning. Rigspolitiet er opmærksom på, at forandringer i vante arbejdsgange og processer kan medføre udfordringer både for tolkene og tolkebrugerne.

Rigspolitiet skal i den forbindelse henlede opmærksomheden på årsagerne til, at der er etableret en ny tolkeordning. For det første har Rigsrevisionen rejst en række væsentlige kritikpunkter af den tidligere ordning navnlig i forhold til kvaliteten af tolkningen. For det andet kunne den tidligere ordning ikke fortsætte, idet myndighederne, jf. udbudsloven, er forpligtet til at gennemføre udbud af tolke- og oversættelsesydelse.

I forhold til at sikre kvaliteten af den leverede tolkning kan Rigspolitiet oplyse, at den nye tolkeordning sikrer en formaliseret test af alle tolke uanset tolkenes uddannelsesbaggrund. Herudover skal alle tolke under den nye ordning sikkerhedsgodkendes af PET.

I den nye tolkeordning sker der således en samlet kvalitetssikring af hele tolkekorpsset. Dette bidrager til et helt nødvendigt løft af både kvalitet og sikkerhed i forhold til den tidligere ordning. Rigspolitiet skal i den forbindelse bemærke, at EasyTranslate A/S har oplyst, at der er tolke, som ikke har bestået testene.

Om leveringen af tolkeydelser kan Rigspolitiet generelt oplyse, at EasyTranslate A/S pr. 8. april 2019 har registreret, at der er omkring 750 tolke, der er i gang med rekrutteringsprocessen, herunder med at gennemføre diverse test og blive sikkerhedsgodkendt. Aktuelt er omkring 500 tolke klar til at tolke for politiet m.fl. En stor del af tolkene kommer fra politiets tidligere tolkeoversigt. Det er EasyTranslate A/S' vurdering, at der over et helt år samlet er brug for 600 – 650 tolke.

Efter den indgåede rammeaftale er EasyTranslate A/S forpligtet til at sikre en leveringsgrad på 98 procent. Leveringsgraden opgøres efter rammeaftalen kvartalsvis. Det vil sige, at EasyTranslate A/S skal levere tolke til 98 procent af de opgaver, som myndighederne bestiller.

Rigspolitiet har fra den nye tolkeordning trådt i kraft den 1. april 2019 fulgt EasyTranslate A/S' evne til at levere tolkeydelser tæt. Der er løbende sket en gradvis forbedring af leverance-situationen, og helt aktuelt har EasyTranslate A/S oplyst, at de i uge 17 leverede 93 procent af de bestilte tolkninger. Til sammenligning kan det oplyses, at EasyTranslate A/S i den første uge, hvor den nye tolkeordning var i drift (uge 14), leverede 87 procent af de bestilte tolkninger. Leverancegraderne varierer henover ugen.

EasyTranslate A/S har i uge 14-17 samlet leveret tolke til mere end 2.400 opgaver.

EasyTranslate A/S har oplyst, at der er flere årsager til, at leveringsgraden endnu ikke er på 98 procent, herunder at tolke er udeblevet fra opgaver, som tolkene har accepteret at gennemføre. Herudover er der eksempler på, at EasyTranslate A/S ikke har haft tolke til rådighed til at tolke i konkrete situationer. Det gælder eksempelvis tolke inden for mindre sprogområder.

Årsagerne til, at tolkene udebliver, kan være mangeartede, f.eks. sygdom, misforståelse af hvor og hvornår tolkningen skal ske eller manglende fortrolighed med den nye portalløsning, hvor tolkene modtager og accepterer tolkeopgaver.

Rigspolitiet har dog også kendskab til sager, hvor tolke på portalen har tilkendegivet, at de accepterer en tolkeopgave, men hvor tolken vælger at udeblive i protest mod den nye tolkeord-

ning. Dette er bekymrende og til gene for de borgere, som oplever forsinkelse i sagsbehandlingen mv.

For så vidt angår den konkrete sag, der omtales i spørgsmålet, har EasyTranslate A/S oplyst, at den pågældende tolk havde accepteret at løse opgaven, men valgte efterfølgende at udeblive fra tolkningen til retsmødet. Dette skete uden, at EasyTranslate A/S blev orienteret herom. EasyTranslate A/S undersøgte med det samme, om det var muligt at sende en ny tolk. Efter 30 minutter bad retten dog EasyTranslate A/S om ikke at foretage yderligere.

Under den nye tolkeordning håndteres problemet med manglende fremmøde af EasyTranslate A/S. I forhold til den ovenfor omtalte sag, har EasyTranslate A/S oplyst, at den pågældende tolk ikke længere er tilknyttet den nye tolkeordning.

Det kan videre oplyses, at Rigspolitiet har modtaget information om, at retterne oplever, at tolke, der er booket før den nye ordning trådte i kraft, aflyser bekræftede tolkninger meget kort tid før retsmødets start. Dette medfører uforholdsmæssigt mange hastetolkninger til retterne, som EasyTranslate A/S skal levere inden for en meget kort tidsperiode.

På trods af udeblivelser mv. bekræfter ovennævnte opgørelse af leveringsgraden, at størstedelen af tolkningerne bliver gennemført. Rigspolitiet og EasyTranslate A/S har stort fokus på at sikre tilstrækkelig leveringsgrad.

Det er Rigspolitiets vurdering, at en leverancegrad på 98 procent i videst muligt omfang dels adresserer tolkebrugernes behov for tolkeydelser til løsning af myndighedsopgaver, dels tager højde for, at der er sprog, hvor der kun er meget få tolke til rådighed.

Rigspolitiet følger leverancesituationen tæt og har en løbende dialog med EasyTranslate A/S for at minimere antallet af sager, hvor en tolk udebliver, eller hvor det af andre årsager ikke er muligt at levere den ønskede tolkning.

Et af formålene med den nye ordning er netop at sikre, at der er tolke til rådighed, når der er brug for det. Den nye portalløsning, hvor tolkning hurtigt og nemt kan bestilles, og hvor tolkene kan modtage og acceptere tolkeopgaver, er en del af indsatsen.

Rigspolitiet kan oplyse, at der også under den tidligere tolkeordning var situationer, hvor bestilte tolke ikke mødte op til den aftalte tolkning. Rigspolitiet har ikke kendskab til omfanget af udeblivelser, da dette ikke blev registreret. Rigspolitiet kan dog oplyse, at det fremgår af Rigsrevisionens beretning om myndighedernes (rets-, asyl- og sundhedsområdets) brug af tolkeydel-

ser fra 2018, at 4 procent af det samlede antal af adspurgte tolkebrugere i undersøgelsen har svaret, at de ofte eller altid oplever, at tolken slet ikke møder op. Det indikerer, at der også under den tidligere tolkeordning var en udfordring med tolke som udeblev fra tolkeopgaver hos myndighederne på rets- og asylområde.”

Justitsministeriet kan endvidere henvise til Rigspolitiets notat med fakta om den nye rammeaftale om fremmedsprogstolkning, som er oversendt til Folketingets Retsudvalg, Folketingets Udlændinge- og Integrationsudvalg og Folketingets Beskæftigelsesudvalg den 15. marts 2019, jf. REU Alm. del - bilag 214.