



JUSTITSMINISTERIET

Folketinget
Retsudvalget
Christiansborg
1240 København K
DK Danmark

Dato: 18. oktober 2019
Kontor: Koncernstyringskontoret
Sagsbeh: Nikolaj Rævdal
Sagsnr.: 2019-0039-0199
Dok.: 1267887

Status for kontraktstyring og tilsyn med EasyTranslate

I forlængelse af mine besvarelser af en række spørgsmål fra Retsudvalget vedrørende rammeaftalen med EasyTranslate om levering af fremmedsprogstolkning, herunder min besvarelse af 12. september 2019 af samrådsspørgsmål E, orienteres udvalget hermed om status for Rigspolitiets kontraktstyring af og tilsyn med EasyTranslate, herunder navnlig i forhold til iværksættelse af såkaldt skærpet tilsyn i henhold til rammeaftalen.

Rigspolitiets rapport om det tilsyn med rammeaftalen om levering af fremmedsprogstolkning, der blev gennemført i august 2019, blev oversendt til Folketinget den 11. september 2019 (REU Alm. del – Bilag 98 – bilag 2). Det fremgik af rapportens sammenfatning af undersøgelsen af EasyTranslates opfølgning på klager, at tilsynet viste, at EasyTranslates proces for behandling af klager ikke sikrede, at behandlingen af klager fulgte den aftalte proces, og at tilsynet afdækkede en række fejl i behandlingen af konkrete klager samt i den samlede klagesagsproces. Det gav Rigspolitiet anledning til at bemærke følgende (side 12):

”Rigspolitiet finder det problematisk, at klagerne ikke behandles i overensstemmelse med aftalens krav. Derfor indskærper Rigspolitiet overfor EasyTranslate, at klager skal behandles inden for 10 hverdage, samt at klagesagsbehandlingen skal dokumenteres i klagemodulet. Rigspolitiet vil inden udgangen af september 2019 gennemføre et tematiseret tilsyn med klagesagsbehandlingen. Såfremt dette tilsyn fortsat viser, at klagesagsbehandlingen ikke opfylder rammeaftalens krav, vil der blive gennemført skærpet tilsyn.”

Det fremgik bl.a. af Kammeradvokatens rapport af 31. august 2019 om vurdering af hævegrundlaget, som blev oversendt til Retsudvalget den 11. sep-

Slotsholmsgade 10
1216 København K.

T +45 7226 8400
F +45 3393 3510

www.justitsministeriet.dk
jm@jm.dk

tember 2019 (REU Alm. del – Bilag 98 – bilag 3), at Kammeradvokaten anbefalede, at Rigspolitiet burde overveje, om der i en periode kunne være grundlag for at indføre et skærpet tilsyn, herunder sikre, at der blev fulgt op på samtlige indgivne klager, og at klageprocessen fungerede efter hensigten (side 69).

Rigspolitiet oplyste i sin redegørelse af 2. september 2019 om tolkeaftalen, som ligeledes blev oversendt til Retsudvalget den 11. september 2019 (REU Alm. del – Bilag 98 – bilag 1), bl.a. følgende (side 13):

”På baggrund af resultaterne af tilsynet og Kammeradvokatens vurdering har Rigspolitiet besluttet, at der iværksættes flere tematiserede tilsyn, der særligt er rettet mod indplacering af tolke, klagesagsbehandling og fakturering inklusiv transport. Såfremt de kommende tilsyn viser, at det fortsat er problemer med de tre områder, kan der blive iværksat skærpet tilsyn. Herudover vil Rigspolitiet medtage Kammeradvokatens anbefalinger i den fremadrettede kontraktstyring.”

Af bilag 13 til rammeaftalen mellem Rigspolitiet og EasyTranslate (REU Alm. del – Bilag 90 – bilag 13) fremgår følgende om muligheden for et skærpet tilsyn i henhold til rammeaftalens bestemmelser herom (side 4):

”Såfremt Kunden ved et tilsyn finder forhold, som efter Kundens vurdering ikke opfylder kravene i rammeaftalen, så har Kunden ret til at skærpe tilsynet således, at tilsynsfrekvensen sættes til hver måned indtil forholdene er genoprettet på betryggende vis. Det er altid Kunden der vurderer, hvornår det skærpede tilsyn ophører. I forbindelse med særligt graverende omstændigheder kan tilsynsfrekvensen sættes op til 14-dages tilsyn. Særligt graverende omstændigheder kan eksempelvis være brud på kravene om sikkerhed, jf. bilag 9.”

Det fremgår endvidere af rammeaftalens afsnit 12.1.2 (REU Alm. del – Bilag 90), at (side 24):

”Leverandøren [pålægges] en bod på 5.000 kr. pr. måned, så længe Leverandøren fortsat er underlagt skærpet tilsyn.”

Jeg tilkendegav i min besvarelse af 11. september 2019 af spørgsmål nr. 224 fra Retsudvalget bl.a., at jeg havde bedt Rigspolitiet om at sikre en endog meget tæt kontraktstyring over for EasyTranslate. Jeg tilkendegav endvidere i min samrådstale den 12. september 2019 bl.a., at jeg havde bedt Rigspolitiet om at etablere en direkte klageadgang til Rigspolitiet på rets- og udlændingeområdet, og at jeg havde en klar forventning om, at Rigspolitiet straks

styrkede tilsynet med og kontraktstyringen af EasyTranslate. Jeg gav ligeledes under samrådet, som svar på spørgsmål fra medlemmer af udvalget, udtryk for, at der ville blive sat ind med et skærpet tilsyn.

Rigspolitiet meddelte den 12. september 2019 EasyTranslate, at Rigspolitiet på baggrund af resultaterne af det gennemførte tilsyn i august 2019 og Kammeradvokatens anbefalinger ville iværksætte en række tiltag i forhold til EasyTranslates leveringsgrad, klagesagsbehandling, indplacering af tolke og meritgivende uddannelse af tolkene. For så vidt angår klagesagsområdet omfatter tiltagene bl.a. planlagte tematiserede tilsyn og etablering af en direkte klageadgang til Rigspolitiet. Den direkte klageadgang til Rigspolitiet blev etableret den 12. september 2019. Rigspolitiet stillede ligeledes den 12. september 2019 krav om den bod på i alt 80.000 kr. for utilstrækkelig leveringsgrad, som er omtalt i Rigspolitiets ovennævnte redegørelse af 2. september 2019 om tolkeaftalen, samt en bod på 1.000 kr. i anledning af, at EasyTranslate ikke rettidigt havde fremsendt en korrekt opgørelse af boden for utilstrækkelig leverancegrad.

Rigspolitiet gennemførte den 25. september 2019 et nyt tilsyn med EasyTranslates klagebehandling. Rigspolitiet har oplyst, at tilsynet bl.a. viste, at klagesagsbehandlingen var markant forbedret i forhold til tilsynet i august 2019, og at de undersøgte kontrolpunkter var delvist opfyldte. Rigspolitiet ville desuden gennemføre et nyt tilsyn i november 2019.

På baggrund af tilsynet reklamerede Rigspolitiet den 10. oktober 2019 over for EasyTranslate over den manglende overholdelse af 10-dagesfristen for klagebehandlingen og den manglende dokumentation af klagebehandlingen i klagemodulet, som blev konstateret ved tilsynet gennemført den 25. september 2019.

Rigspolitiet oplyste den 11. oktober 2019 over for Justitsministeriets departement bl.a., at Rigspolitiet på baggrund af forbedringen af klagesagsbehandlingen havde besluttet i første omgang ikke at iværksætte et skærpet tilsyn i forhold til klagebehandlingen. Desuden oplyste Rigspolitiet, at hvis det kommende tilsyn med klagesagsbehandlingen i november 2019 viste, at EasyTranslate ikke levede op til kravene, ville Rigspolitiet iværksætte skærpet tilsyn.

Justitsministeriets departement gav senere samme dag, den 11. oktober 2019, over for Rigspolitiet udtryk for en klar forventning om, at Rigspolitiet i overensstemmelse med ministerens tilkendegivelser havde styrket til-

synet, herunder sikre, at der blev fulgt op på samtlige klager – også samtlige klager fra den direkte klageadgang – samt sikre en meget tæt kontraktstyring, hvor alle relevante redskaber blev anvendt uden tøven.

Rigspolitiet oplyste herefter den 12. oktober 2019 over for Justitsministeriets departement bl.a., at tilsynet den 25. september 2019 kun omfattede 73 klager, som EasyTranslate havde modtaget i klagemodulet i perioden 1.-24. september 2019. Henset til det lave antal klager sammenholdt med, at Rigspolitiet i forbindelse med den nye klageproces havde modtaget 177 klager i perioden 12. september-6. oktober 2019, fandt Rigspolitiet grundlag for at iværksætte et skærpet tilsyn med EasyTranslates klagesagsbehandling. Der henvises også til den samtidige besvarelse af spørgsmål nr. 348 fra Retsudvalget, hvori Rigspolitiet har oplyst, at der i tilsynet den 25. september 2019 beklageligvis ikke indgik de klager, som Rigspolitiet selv havde modtaget i perioden 12.-24. september 2019.

Efter dialog med Justitsministeriets departement indhentedes Rigspolitiet herefter yderligere rådgivning fra Kammeradvokaten vedrørende skærpet tilsyn i henhold til rammeaftalens bestemmelser herom. Rigspolitiet har på den baggrund besluttet at iværksætte et skærpet tilsyn, dels specifikt med EasyTranslates klagebehandling, dels generelt med EasyTranslates efterlevelse af aftalen.

Rigspolitiet har således den 15. oktober 2019 meddelt EasyTranslate, at Rigspolitiet har besluttet at indføre et skærpet tilsyn. Rigspolitiet har i den forbindelse tilkendegivet, at det skærpede tilsyn omfatter specifikt klagesagsbehandling, samt – under hensyn til omfanget af klager og til, at klagerne dækker flere forskellige forhold – generelt EasyTranslates efterlevelse af aftalen. Endelig har Rigspolitiet meddelt EasyTranslate, at det skærpede tilsyn indebærer, at EasyTranslate pålægges en bod på 5.000 kr. pr. måned, så længe det skærpede tilsyn opretholdes.

Som det fremgår af den samtidige besvarelse af spørgsmål nr. 348 fra Retsudvalget, følger Rigspolitiet udviklingen i antallet af klager tæt, og den seneste opgørelse af antallet af klager viser, at Rigspolitiet i perioden 6.-13. oktober 2019 har modtaget yderligere 55 klager. Den løbende opgørelse af klager vil indgå i Rigspolitiets kommende tilsyn med EasyTranslates klagesagsbehandling.

Om den aktuelle status for kontraktstyringen og tilsynet med EasyTranslate har Rigspolitiet endvidere oplyst følgende:

”Aktuelt pågår der et tilsyn med EasyTranslates fakturering, herunder beregning af transport for tolkene. Derudover forventer Rigspolitiet snarest at kunne afslutte en ekstern vurdering af henholdsvis udvalgte oversættelser samt mundtlige test af stikprøvevist udtagne tolke. Inden for de nærmeste uger gennemføres derudover som led i det skærpede tilsyn og som opfølgning på Rigspolitiets tilsyn i august 2019 følgende tilsyn:

- Tilsyn med indplacering af tolke
- Tilsyn med klagesagsbehandlingen
- Tilsyn med overholdelse af de krav, der er stillet i Rigspolitiets databehandleraftale med EasyTranslate, herunder logning og adgang til følsomme oplysninger i bookingportalen.

Derudover skal EasyTranslate inden den 1. november 2019 fremsende en handlingsplan for etablering af en ny meritgivende uddannelse af tolke.

Endelig er det planlagt, at Kammeradvokaten skal foretage en fornyet hævevurdering inden udgangen af 2019.

Rigspolitiet vil i den forbindelse anmode Kammeradvokaten om bistand til at udarbejde en plan for de kommende måneders kontraktstyring, herunder det skærpede tilsyn.”

Nick Hækkerup

/

Morten Eidner