



JUSTITSMINISTERIET

Folketinget
Retsudvalget
Christiansborg
1240 København K
DK Danmark

Dato: 25. november 2019
Kontor: Koncernstyringskontoret
Sagsbeh: Nikolaj Rævdal
Sagsnr.: 2019-0030-2917
Dok.: 1281649

Hermed sendes besvarelse af spørgsmål nr. 143 (Alm. del), som Folketingets Retsudvalg har stillet til justitsministeren den 28. oktober 2019. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Peter Skaarup (DF).

Nick Hækkerup

/

Morten Eidner

Slotsholmsgade 10
1216 København K.

T +45 7226 8400
F +45 3393 3510

www.justitsministeriet.dk
jm@jm.dk

Spørgsmål nr. 143 (Alm. del) fra Folketingets Retsudvalg:

”Vil ministeren, i forlængelse af samrådet den 22. oktober 2019 om EasyTranslate, redegøre for, hvor mange klager der er indgivet på nuværende tidspunkt, både i alt og via den direkte klageadgang til Rigspolitiet, og vil ministeren redegøre nærmere for indholdet af klagerne?”

Svar:

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

”Rigspolitiet etablerede den 12. september 2019 en ny klageprocedure, hvormed myndighederne, der er omfattet af tolkeaftalen med EasyTranslate, skal fremsende klager direkte til Rigspolitiet.

De indkomne klager registreres og journaliseres i Rigspolitiet. Klager der ikke har et klageID, og derfor ikke er oprettet som klager hos EasyTranslate, bliver oprettet direkte i EasyTranslates klageportal af Rigspolitiet på vegne af afsenderen af klagen med henblik på klagesagsbehandling. Rigspolitiet fremsender ca. ugentligt de registrerede klager med klageID til EasyTranslate, som herefter tjekker, at de fremsendte klager er registreret i EasyTranslates klageportal og derfor indgår i EasyTranslates samlede statistik for modtagne klager.

I rammeaftalen med EasyTranslate er der defineret en række klagekategorier, som myndighederne skal anvende i forbindelse med en klage, og den etablerede klageprocedure i Rigspolitiet er bygget op omkring disse kategorier.

Fra den 12. september til den 31. oktober 2019 modtog Rigspolitiet i alt 459 klager. Sagerne er oversendt til EasyTranslate eller oprettet direkte i EasyTranslates klagemodul med henblik på klagesagsbehandling, herunder en vurdering af hvorvidt klagerne er berettigede.

Tabel 1: Klager over tolkning og oversættelse 12/9- 31/10 2019

	Politiet	Domstolene	Udlændingestyrelsen	Øvrige ^[1]	I alt
Tolkning	162	106	58	28	354
Oversættelse	24	48	22	11	105
Samlet	186	154	80	39	459

En klage kan omhandle flere klageforhold og vil derfor blive registreret i flere klagekategorier. Fra den 12. september – 31. oktober 2019 omfattede klagerne 518 klageforhold, fordelt på 402 klageforhold vedrørende tolkning, og 116 klageforhold vedrørende oversættelser.

Tabel 2: Klageforhold vedrørende tolkning 12/9-31/10 2019

Klagekategori	Antal
Tolk ikke mødt op	45
Tolk mødt for sent	29
Tolkning levede ikke op til forventning	21
Tolkens adfærd levede ikke op til forventning	19
Forkert sprog	6
Forkert tolk	1
Forkert køn	0
Bestilling hævet	32
Service i forbindelse med bestilling	18
Brud på tavshedspligt	1
Fejl i fakturering	119
Andet	111
Total	402

Tabel 3: Klageforhold vedrørende oversættelser 12/9-31/10 2019

Klagekategori	Antal
Oversættelse leveret for sent	21
Oversættelse levede ikke op til forventning	18
Forkert sprog	0
Bestilling hævet	1
Service i forbindelse med bestilling	4
Brud på tavshedspligt	0
Fejl i fakturering	32
Andet	40
Total	116

Det skal bemærkes, at kategorien ”Andet” er etableret for at gøre det muligt at klage over yderligere forhold end de på forhånd definerede klagekategorier. Det har i perioden ofte drejet sig om klager over, at der ikke har været mulighed for at bestille tolkning eller oversættelse på det ønskede sprog. Der har derudover

^[1] Øvrige omfatter andre brugere af tolke og oversættere fra EasyTranslate som f.eks. Justitsministeriets departement, Kriminalforsorgen, Retspsykiatrisk klinik, SØIK, Flygtningenævnet og køreskoler.

været en række klager over episoder, hvor tolke bestilles med lang transporttid, selvom der umiddelbart ser ud til at være tilgængelige tolke tættere på.

Rigspolitiet har desuden til brug for besvarelsen indhentet en udtalelse fra EasyTranslate, som oplyser følgende:

”Det totale antal registrerede henvendelser/klager på tolkning er 788 for perioden 1. april til 31. oktober, ud af 28.440 opgaver. Heraf er 404 berettigede klager, og 70 vedrører kvaliteten. I forhold til oversættelser er det totale antal registrerede henvendelser/klager 252 for perioden 1. april til 31. oktober ud af 7.503 opgaver. Heraf er 206 berettigede, og 57 vedrører kvaliteten. [...] Det skal også bemærkes, at som følge af den meget korte deadline har det ikke været muligt at verificere data, og der tages derfor forbehold for evt. korrektioner.”

Rigspolitiet er i dialog med Kammeradvokaten om definitionen af klagekategorien ”Kvalitet” og bemærker derfor, at ovenstående opgørelse er baseret på EasyTranslates forståelse af kategorien. Rigspolitiet bemærker desuden, at vurderingen af, om en klage er berettiget, er EasyTranslates egen vurdering og sker på baggrund af EasyTranslate klagebehandling.

Rigspolitiet har i forbindelse med det seneste klagetilsyn i november 2019 lavet en stikprøvekontrol af klager, som EasyTranslate har vurderet er uberettigede, for at undersøge vurderingerne, der ligger til grund for, at klagen anses for uberettiget. Resultaterne af Rigspolitiets tilsyn vil foreligge ved udgangen af november 2019.

Herudover bemærkes det, at Rigspolitiet i den løbende dialog med tolkebrugerne modtager henvendelser om tolkeordningen af meget forskellig karakter. Rigspolitiet behandler løbende henvendelserne i lyset af de emner, som de adresserer. Det gælder både i forhold til EasyTranslate og de berørte myndigheder.

Efter oprettelsen af den direkte klageadgang den 12. september 2019 har Rigspolitiet indrapporteret henvendelser fra myndighederne med konkrete klager til EasyTranslate, således at disse henvendelser indgår i opgørelsen af det samlede antal af klager, der er indrapporteret til EasyTranslate. Øvrige henvendelser fra myndighederne indgår som en del af den løbende kontraktstyring af og tilsyn med EasyTranslate.

Rigspolitiet er for at sikre det fulde overblik over klager i gang med at foretage en manuel gennemgang af henvendelser til Rigspolitiet, som er modtaget fra myndighederne før den 12.

september 2019, hvor den direkte klageadgang til Rigspolitiet blev oprettet.”

Jeg har bedt Rigspolitiet om at sikre, at Kammeradvokaten foretager en ny vurdering af hævegrundlaget. Alle klager skal i den forbindelse indgå i grundlaget for vurderingen.

Justitsministeriet kan endvidere henvise til besvarelser af 11. september 2019 og 18. oktober 2019 af henholdsvis spørgsmål nr. 116 og spørgsmål nr. 348 (Alm. del) fra Folketingets Retsudvalg.