



JUSTITSMINISTERIET

Folketinget  
Retsudvalget  
Christiansborg  
1240 København K  
DK Danmark

Dato: 11. september 2019  
Kontor: Koncernstyringskontoret  
Sagsbeh: Louise Krabdrup Fil-  
holm  
Sagsnr.: 2019-0030-2376  
Dok.: 1190188

Hermed sendes besvarelse af spørgsmål nr. 116 (Alm. del), som Folketin-  
gets Retsudvalg har stillet til justitsministeren den 8. august 2019. Spørgs-  
målet er stillet efter ønske fra Peter Skaarup (DF)

Nick Hækkerup

/

Line Wagner

Slotsholmsgade 10  
1216 København K.

T +45 7226 8400  
F +45 3393 3510

[www.justitsministeriet.dk](http://www.justitsministeriet.dk)  
[jm@jm.dk](mailto:jm@jm.dk)

## Spørgsmål nr. 116 (Alm. del) fra Folketingets Retsudvalg:

”Ministeren bedes redegøre for, hvor mange indgivne klager over Easy Translate, der er indkommet via klagemodulet, samt oplyse hvor mange møder Rigspolitiet har haft med Easy Translate mhp. gennemgang af indkomne klager og hvad udfaldet af disse møder har været? Der henvises til REU alm. del - svar på spm. 462 (2018-19, 1. samling) <https://www.ft.dk/samling/20181/alm-del/reu/spm/462/index.htm>”

### Svar:

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

”Indledningsvist kan Rigspolitiet oplyse, at rammeaftalen mellem EasyTranslate og myndighederne indeholder krav om, at EasyTranslate skal sikre en klageproces, der håndteres skriftligt via bookingplatformen. Myndighederne skal kunne registrere en klage på en specifikt udført ydelse ud fra de i rammeaftalen med EasyTranslate specificerede kriterier. Rigspolitiet har i forbindelse med driftsstart verificeret, at klagemodulet i bookingportalen indeholder alle de i rammeaftalen specificerede kriterier.

Det forudsættes således, at myndighederne løbende registrerer eventuelle klager i klagemodulet i bookingportalen. Dette har Rigspolitiet løbende orienteret myndighederne om, herunder forud for at den nye tolkeordning trådte i kraft.

I forbindelse med, at Rigspolitiet har gennemført et tilsyn med EasyTranslates levering af tolkeydelser i august 2019, har EasyTranslate oplyst, at der i perioden fra 1. april 2019 til 31. juli 2019 er registreret i alt 172 klager i klagemodulet i bookingportalen. Der er i samme periode bestilt i alt 16.802 tolkninger.

Det bemærkes dog, at Rigspolitiet herudover i den løbende dialog med tolkebrugerne modtager henvendelser om tolkeordningen af meget forskellig karakter. Det gælder eksempelvis klager over kvaliteten i tolkningen, feedback, mails om konkrete situationer og større opsamlinger på tolkesituationen hos de enkelte myndigheder. Rigspolitiet behandler løbende henvendelserne i lyset af de emner, som de adresserer. Det gælder både i forhold til EasyTranslate og de berørte myndigheder. Modtages der konkrete klager, henvises brugerne til, at disse skal oprettes i bookingportalen.

De henvendelser, som Rigspolitiet modtager direkte, indgår kun i opgørelsen af antallet af klager indrapporteret i klagemodulet, hvis myndighederne ligeledes registrerer dem i modulet.

Klagerne i klagemodulet fordeler sig inden for klagekriterierne som følger:

- Fejl i fakturering: 6
- Forkert sprog: 2
- Forkert tolk: 1
- Service i forbindelse med bestilling: 6
- Tolk ikke mødt op: 92
- Tolk mødt for sent: 20
- Tolkenes adfærd levede ikke op til forventningerne: 2
- Tolkning levede ikke op til forventningerne: 17
- Andet: 26

Det bemærkes, at kategorien ”andet” bl.a. dækker over godkendelse af varighed og transport og tolk mødt på forkert adresse.

Det fremgår af ovenstående oversigt, at ”tolk ikke mødt op” udgør mere end halvdelen af de samlede registrerede klager i klageportalen. Det bemærkes i den forbindelse, at disse tolkninger, ud over at optræde i klagestatistikken, ligeledes indgår i opgørelsen af leveringsgraden. Således vil ”tolk ikke mødt op” påvirke EasyTranslates leveringsgrad til myndighederne negativt.

Rigspolitiet har siden driftsstart fulgt leverancesituationen tæt, og har en løbende dialog med EasyTranslate for at minimere antallet af sager, hvor en tolk udebliver. Det har bl.a. medført, at EasyTranslate har indført en såkaldt SMS-reminder til tolkene. EasyTranslate har oplyst, at tolkene modtager en SMS med information om den kommende dags møder, herunder tidspunkt og adresse for de individuelle møder. Herudover følger EasyTranslate op på tolke, der ikke møder op uden gyldig grund. Det har blandt andet medført, at EasyTranslate ikke anvender disse tolke længere.

I forbindelse med det gennemførte tilsyn er processen for EasyTranslates håndtering af klager gennemgået. Herudover er de konkrete klager vedrørende tolkningens kvalitet, det vil sige ”tolkenes adfærd levede ikke op til forventningerne” (2 klager) og ”tolkningen levede ikke op til forventningerne” (17 klager), gennemgået. I tilsynet er det undersøgt, om EasyTranslate systematisk følger op klagerne.

Ud over tilsynet har der ikke været afholdt møder med henblik på gennemgang af de konkrete indkomne klager. Det skal i den forbindelse bemærkes, at flere af klagekriterierne løbende har været genstand for drøftelse med både EasyTranslate og de øvrige myndigheder.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at Rigspolitiet, på vegne af myndighederne omfattet af kontrakten, varetager den løbende

styring af kontrakten med EasyTranslate. Denne styring omfatter dels løbende dialog med EasyTranslate om driftsmæssige forhold, herunder opfølgning på brugerhenvendelser, klager, EasyTranslates rapportering mv.

Som et led i kontraktstyringen afholder Rigspolitiet møder med EasyTranslate. Fra kontraktindgåelsen den 1. november 2018 og til 28. august 2019 er der i alt afholdt ca. 100 møder.”