



JUSTITSMINISTERIET

Folketinget
Retsudvalget
Christiansborg
1240 København K
DK Danmark

Dato: 18. oktober 2019
Kontor: Koncernstyringskontoret
Sagsbeh: Nikolaj Rævdal
Sagsnr.: 2019-0030-2622
Dok.: 1234166

Hermed sendes besvarelse af spørgsmål nr. 348 (Alm. del), som Folketingets Retsudvalg har stillet til justitsministeren den 19. september 2019. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Karina Lorentzen Dehnhardt (SF).

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. 348 (Alm. del) fra Folketingets Retsudvalg:

”Vil ministeren i forlængelse af samrådet den 12. september 2019 om EasyTranslate oplyse, om ministeren vil sikre, at de relevante myndigheder fremover sørger for at klage over mangelfuld tolkebistand, og at mulighed for at pålægge bod ved forsinkelse eller udeblivelse fremadrettet anvendes?”

Svar:

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

”Rigspolitiet kan til brug for besvarelsen oplyse, at Rigspolitiet i lyset af resultaterne af Rigspolitiets tilsyn med EasyTranslate og Kammeradvokatens efterfølgende hævevurdering i august 2019, har styrket tilsyn og opfølgning overfor EasyTranslate. Dette er indledningsvist sket ved skriftlig reklamation over de mangler og problematiske forhold, der er konstateret ved henholdsvis Rigspolitiets tilsyn og Kammeradvokatens hævevurdering. Det gælder eksempelvis i relation til leveringsgrad, klagesagsbehandling, indplacering af tolke samt meritgivende uddannelse af tolkene.

Herudover har Rigspolitiet den 12. september 2019 etableret en direkte klageadgang til Rigspolitiet. Denne adgang indebærer, at myndighederne skal fremsende klager direkte til Rigspolitiet. Hvis der indberettes til EasyTranslates klagemodul, skal klagen ligeledes fremsendes til Rigspolitiet.

Tidligere var det ikke alle klager, der blev indberettet til EasyTranslate, da der hos nogle af myndighederne var etableret lokale indberetningsordninger, hvor klagerne i varierende omfang og format i stedet blev fremsendt til Rigspolitiet. Rigspolitiet har ikke udarbejdet statistik over de modtagne klager, men har bestræbt sig på løbende over for EasyTranslate at rejse de generelle problemstillinger, som klagerne omhandlede.

I forbindelse med den nye klageadgang modtages klagerne i mere struktureret form, hvorefter de registreres og journaliseres. Rigspolitiet har i første omgang fremsendt klagerne til EasyTranslate ugentligt. Dette har betydet en mindre tidsmæssig forskydning i forhold til, hvornår EasyTranslate kunne iværksætte behandlingen af klagerne, men sikrede omvendt, at Rigspolitiet løbende havde overblik over mængden af og indholdet i de indkomne klager.

Fra uge 42 har Rigspolitiet selv registreret myndighedernes klager direkte i EasyTranslates klagemodul, hvilket sikrer, at kla-

gerne hurtigere kan behandles af EasyTranslate.

Ved tilsyn med EasyTranslates klagesagsbehandling vil Rigspolitiets egen opgørelse af klager blive anvendt til at verificere, at EasyTranslate har foretaget registrering af samtlige klager i klagemodulet, og at klagerne er registret korrekt.

Rigspolitiet har løbende opfordret myndighederne omfattet af aftalen til at gøre brug af den nye klagesagsproces, og det er vurderingen, at den nye klageadgang bliver anvendt bredt af myndighederne. Det er også over for myndighederne blevet påpeget, at de skal være opmærksomme på mulighederne for at pålægge EasyTranslate bod i forbindelse med tolkenes forsinkelser og udeblivelser. Rigspolitiet har ligeledes fremsendt en vejledning herom til myndighederne.

Rigspolitiet har den 25. september 2019 som opfølgning på sit tilsyn med EasyTranslate i august 2019 gennemført et nyt tilsyn med EasyTranslates behandling af klager. Dette for at sikre, at behandlingen lever op til kravene i rammeaftalen.

Tilsynet den 25. september 2019 omfattede kun de 73 klager, som EasyTranslate havde modtaget i klagemodulet i perioden 1. – 24. september 2019. I dette tilsyn indgik beklageligvis ikke de klager, Rigspolitiet selv havde modtaget i perioden 12. september – 24. september 2019.

Tilsynet viser, at EasyTranslate har forbedret klagesagsbehandlingen i forhold til det tilsyn Rigspolitiet gennemførte i august 2019. EasyTranslate opfylder imidlertid fortsat ikke kravene i rammeaftalen. Således blev 23 pct. af klagesagerne ikke behandlet inden for fristen på 10 hverdage. Rigspolitiet har skriftligt over for EasyTranslate reklameret over den manglende overholdelse af kravene i rammeaftalen.

Rigspolitiet har i forbindelse med den nye klageproces modtaget 177 klager i perioden 12. september - 6. oktober 2019. Samtidig kan det konstateres, at klagerne vedrører mange forskellige forhold, herunder fejl i fakturering og tolkebestillinger, der er blevet annulleret – primært i forbindelse med at tolke ikke er mødt op eller er mødt for sent.

Rigspolitiet har på dette grundlag fundet anledning til - i overensstemmelse med rammeaftalens bestemmelse herom - at iværksætte et skærpet tilsyn specifikt med EasyTranslates klagesagsbehandling og generelt med EasyTranslates efterlevelse af aftalen.

Det skærpede tilsyn indebærer, at EasyTranslate er blevet pålagt at betale en bod på 5.000 kr. pr. måned, så længe EasyTranslate er underlagt skærpet tilsyn. Det skærpede tilsyn betyder også, at

Rigspolitiet har ret til at gennemføre månedlige tilsyn, indtil kravene i aftalen efterleveres. Såfremt det skærpede tilsyn afdækker særligt graverende forhold, kan tilsynsfrekvensen øges til 14-dages tilsyn.

Rigspolitiet følger udviklingen i antallet af klager tæt, og den seneste opgørelse af antallet af klager viser, at Rigspolitiet i perioden 6. – 13 oktober har modtaget yderligere 55 klager. Den løbende opgørelse af klager vil indgå i Rigspolitiets kommende tilsyn med EasyTranslates klagesagsbehandling.

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 logging 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.”