

## Faktaark

# Kvaliteten af tolkning i Rigspolitiet



Kvaliteten er steget: **94%** af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse.



Alle tolke gennemgår i dag omfattende sprogtests, og alle tolke bliver **sikkerhedsgodkendt** af PET.



Leverancerne er steget: **97,82%** af 2.663 opgaver blev løst for Rigspolitiet i august måned.



Over 1.000 tolke har ansøgt om at komme på portalen, og **213 tolke** har gennemgået det fulde uddannelsesforløb. Der er brug for ca. 350 tolke til at løse opgaverne.



**91%** af udbudssummen går til tolkene, mens EasyTranslate får et overhead for at udvikle og vedligeholde den digitale platform, rekruttere og uddanne tolke mv.

## Rigspolitiet gennemførte i 2018 et udbud om tolkning for at løfte kvaliteten

Baggrunden var bl.a. at Rigsrevisionen havde påpeget store udfordringer med tolkning i det offentlige.

Udbuddet blev vundet af EasyTranslate, der driver den digitale platform, hvor de offentlige myndigheder som noget nyt booker tolke online.

Med den digitale platform er det blevet muligt at følge kvaliteten af tolkenes arbejde, ligesom der er indført en række nye krav bl.a. sprogtests og sikkerhedsgodkendelse.

Det er positivt for retssikkerheden, at kvaliteten af tolkningen er steget siden udbuddet. De sidste tre måneder er der gennemført 13.500 tolkninger med en brugertilfredshed på 94 pct.

## Før Rigspolitiets udbud var der store udfordringer med tolkningen

Dårlig tolkning risikerede at sende uskyldige bag tremmer

Ifølge Advokatsamfundet blev en polsk mand sigtet for handel med 100 kilo amfetamin, selvom der kun var tale om 100 gram. Og en tyrkisk mand blev tiltalt for drab på grund af fejl hos tolken.

Store problemer med kvaliteten hos tolkebureauerne

Information afdækkede, at et bureau havde ansat en swahili-tolk, der kun kunne sige goddag, godmorgen og bestille to kolde øl på swahili.

Få kompetencer hos tolkene

Rigsrevisionen kortlagde, at 77% af tolkene tidligere ikke havde nogen dokumenterede kompetencer, og at de ofte manglede professionalisme.

# Kvaliteten er blevet bedre efter Rigspolitiets udbud

## Det nye system

**Tilfredshed på 94% på 13.500 tolkninger**  
Som noget nyt kan brugerne rate tilfredsheden med tolkningen. 94% giver 4 eller 5 stjerner.



**Omfattende sprogtests**  
Alle tolke skal gennemføre en lang række sprogtests og kurser bl.a. om tolkeadfærd, tolkeetik og myndigheders ansvarsområder.



**PET sikkerhedsgodkender**  
Alle tolke skal gennemføre en screening og sikkerhedsgodkendelse hos PET.



**Alle tolke screenes**  
På den nye digitale platform fremgår alle tolkenes kvalifikationer, som også kontrolleres.



**Leverancerne er steget**  
I august måned blev 97,82% af 2.663 tolkeopgaver løst for Rigspolitiet.



## Det gamle system



**1 ud af 6 oplever ofte problemer**  
Ifølge Rigsrevisionen oplever 1 ud af 6 ofte eller altid situationer, hvor de er usikre på om tolken er kvalificeret.



**Ingen sprogtest**  
Det er den lokale politiassistent, der vurderer ansøgers sproglige kompetencer i dansk og i fremmedsproget, uden at der er en sprogkyndig til stede.



**Ingen sikkerhedsgodkendelse**  
Tolkene har ingen sikkerhedsgodkendelse. Og der er ingen opdatering af tolkeoversigten, så tolke efter optagelse fortsat kan tolke uden ren straffeattest.



**Ingen krav til kompetencer**  
77% af tolkene har ingen dokumenterede kompetencer. Og hver anden myndigheds-person kunne ikke finde informationer om regler og krav.



**Mange aflysninger**  
Ifølge Rigsrevisionen oplever 4% ofte eller altid, at tolken slet ikke møder op.

## Effekten af det nye system

Kvaliteten af tolkning er løftet

I dag er **94%** af brugerne tilfredse eller meget tilfredse, mens **1 ud 6** tidligere ofte eller altid oplevede problemer.

Der er bedre styr på tolkenes kvalifikationer

Alle tolke gennemfører **omfattende sprogtests**. Tidligere var det den lokale politiassistent, der vurderede de sproglige kompetencer.

En tolkebrugers erfaring fra asylområdet i det gamle system:



[Tolken] fortalte ansøgeren, at han ikke skulle sige dit og dat, fordi han ikke ville få noget ud af dette. Ligeledes fortalte tolken ham, at [tolken] ikke kunne forstå, hvordan ansøgeren kunne forlade islam, og fortalte ham, at han var en forræder.

Kilde: Rigsrevisionen