

RIGSPOLITIET

POLITI

2. september 2019 RIGSPOLITICHEFEN
J.nr. 2019-017490
Sagsbehandler: CSC018 Direktionssekretariatet

Redegørelse om tolkeaftalen

Justitsministeriet har ved mail af 30. juli 2019 anmodet Rigspolitiet om at udarbejde en redegørelse om status for og udviklingen i levering, kvalitet mv. under tolkeaftalen, hidtidige udfordringer samt gennemførte og planlagte tiltag til håndtering af disse.

Den nye tolkeordning har givet anledning til kritik fra tolkebrugere og tolke. Det er en kritik, der har været bredt funderet, har fået betydelig dækning i medierne, og som har givet anledning til en række spørgsmål fra Folketingets retsudvalg.

Det er helt forståeligt, at der er kritik af tolkeordningen, hvis tolkebrugerne oplever, at der ikke er de nødvendige tolke til rådighed, og at tolkningen ikke har den nødvendige kvalitet mv. Det er både væsentligt for den enkelte borgers retssikkerhed og for en effektiv opgaveløsning. Det er derfor afgørende for myndighederne under Justitsministeriets samt Udlændinge- og Integrationsministeriets områder, at tolkeordningen fungerer. Derfor tager Rigspolitiet denne kritik meget alvorligt.

De forhold, som brugerne har tilkendegivet, er løbende adresseret overfor EasyTranslate, som har arbejdet med at rette op herpå. På trods af dette viser Rigspolitiet tilsyn med EasyTranslate og Kammeradvokatens vurdering af EasyTranslates overholdelse af rammeaftalen, at der forsat er udfordringer, der skal håndteres.

Arbejdet med at sikre de nødvendige tolkeydelser tager udgangspunkt i den rammeaftale, der er indgået med EasyTranslate. Rigspolitiet har derfor på vegne af myndighederne på Justitsministeriets samt Udlændinge- og Integrationsministeriets områder gennemført



tilsyn hos EasyTranslate¹ den 12. august 2019 og 13. august 2019 med henblik på at vurdere, om kravene i den indgåede aftale er opfyldt.

Side 2

Tilsynet viser, at EasyTranslate aktuelt løfter opgaven med at levere tolkning til myndighederne efter aftalen, men at der i forhold til leverancesikkerhed, korrekt indplacering af tolke i priskategori og klagebehandling er væsentlige udeståender, der skal løses.

Konkret giver tilsynet blandt andet Rigspolitiet anledning til at fremsætte krav om bod, idet EasyTranslate ikke helt har levet op til den aftalte leveringsgrad på 98 procent. Tilsynet giver også anledning til, at Rigspolitiet overfor EasyTranslate indskærper vigtigheden af, at tolke indplaceres i den korrekte kategori. Såfremt tolkene har været indplaceret forkert, skal der ske tilbagebetaling af det beløb myndighederne har betalt for meget. Herudover giver tilsynet Rigspolitiet anledning til at indskærpe kravene til tilrettelæggelsen af klagebehandling overfor EasyTranslate.

Omvendt viser tilsynet også, at der, siden den nye tolkeordning trådte i kraft, er gennemført mere end 16.800 tolkninger. Heraf har tolkebrugerne vurderet kvaliteten af mere end 4.700 tolkninger. Omkring 4.400 af disse er vurderet til 4 eller 5 stjerner, og under 100 tolkninger er vurderet til 1 eller 2 stjerner². I forbindelse med tilsynet har Rigspolitiet på baggrund af en stikprøvevis kontrol verificeret, at brugerne har foretaget den registrerede vurdering.

Herudover har Kammeradvokaten på foranledning af Rigspolitiet foretaget en juridisk vurdering af, om EasyTranslate har opfyldt rammeaftalen, samt om der er grundlag for at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende eller foretage ekstraordinær opsigelse heraf.

¹ Det skal i den forbindelse bemærkes, at det indgår som et element i rammeaftalen og Rigspolitiet's administration heraf, at der føres løbende kontrol (tilsyn) med leverandørens ydelser. Rigspolitiet's kontrol af leveringen af tolkeydelser kan rettes mod alle dele af aftalen med EasyTranslate.

² EasyTranslate følger løbende tolkebrugernes vurdering af kvaliteten af tolkningen. Det sker gennem de tilbagemeldinger, som tolkebrugerne giver via portalen, hvor de bestiller tolke. Vurderingen foretages af tolkebrugerne på bookingportalen, når tolkningen er gennemført. Tolkebrugeren kan vurdere tolkningen med 1-5 stjerner i forhold til tolkens kompetencer, fremtoning og mødetid.



Sammenfattende har Kammeradvokaten oplyst, at der på nuværende tidspunkt ikke er tilstrækkeligt grundlag til at hæve kontrakten med EasyTranslate helt eller delvist, at en hel eller delvis ophævelse af kontrakten som følge af misligholdelse vil være forbundet med en betydelig standpunktsrisiko, men at der er en række problematiske forhold, som Rigspolitiet bør følge op på, herunder at det sikres, at samtlige tolke er kategoriseret i korrekt kategori, og at EasyTranslate opfylder leverancekravet på 98 procent.

Tilsynet med EasyTranslate og Kammeradvokatens juridiske vurdering giver samlet Rigspolitiet et endnu bedre grundlag for den løbende aftaleopfølgning. Det er både væsentligt for den enkelte borgers retssikkerhed og for en effektiv opgaveløsning.

Nedenfor er anført status for og udviklingen i levering, kvalitet mv. under tolkeaftalen, hidtidige udfordringer samt gennemførte og planlagte tiltag til håndtering af disse. Herudover er resultaterne af Rigspolitiets tilsyn og Kammeradvokatens vurdering anført.

1. Den aktuelle leverancesituation og tiltag til adressering af problemer

Leveringssikkerhed

- a. I april og maj 2019, hvor den nye ordning lige var gået i drift, oplevede tolkebrugerne, at leveringen af tolkeydelserne var præget af udfordringer. I april 2019 leverede EasyTranslate ugentligt 87 – 93 procent af de bestilte tolkeydelser (leverancegrad). Det var mindre end den aftalte leverancegrad på 98 %, som EasyTranslate skal realisere for en samlet 3 måneders periode.

EasyTranslates evne til at levere det nødvendige antal tolke er gradvist blevet forbedret. EasyTranslate leverede ugentligt fra medio juli til medio august 95 – 96 procent, af de bestilte tolke.

Der har særligt i medierne været fokus på EasyTranslates levering af tolke til retterne. Det kan i den forbindelse oplyses, at leverancegraden til retterne ugentligt fra medio juli til medio august lå på 97 – 100 procent.

Samlet har tilsynet vist, at EasyTranslate i perioden maj – juli 2018 har leveret tolkeydelser svarende til en leveringsgrad på 94,8 procent. Dette opfylder ikke af-



talens krav om en leveringsgrad på 98 procent, hvorfor dette udløser en bod på 80.000 kr. Side 4

- b. Det har været fremme i medierne, at der er tolkekaos i Københavns Lufthavn, der betyder, at politiet i Københavns Lufthavn må lade butikstyre gå fri, samt at politiet opgiver at udstede indrejseforbud, fordi disse ikke lovligt kan forkyndes på grund af manglende tolke. Dette skulle ifølge omtalen i medierne være tilfældet omtrent ugentligt.

Det er selvsagt alvorligt, hvis politiet opgiver at forkynde indrejseforbud, eller at retsforfølgning af butikstyre må opgives. Rigspolitiet har derfor bedt Københavns Politi om en udtalelse. Københavns Politi har oplyst, at hovedparten af de sager med udlændinge, der har relation til Københavns Lufthavn, og som kræver tolkebistand, er afviklet uden unødigt ophold og efter gældende regler, herunder i relation til forkyndelser af indrejseforbud.

Københavns Politi har oplyst, at der i perioden fra 1. april 2019 til 31. juli 2019 er registreret ét tilfælde fra Københavns Lufthavn, hvor der ikke er sket forkyndelse af indrejseforbud på grund af manglende tolk.

Københavns Politi har dog i flere tilfælde oplevet væsentlig længere ventetid på tolkebistand end tidligere. Det gælder blandt andet ved behovet for telefonisk tolkning i den indledende sagsbehandlingsfase. Københavns Politi har desuden enkelte eksempler på, at der på grund af tidspres er forkyndt indrejseforbud ved tolkning til et andet sprog end udlændingens hovedsprog eller via en bekendt til pågældende.

For at forenkle processen omkring bestilling af telefontolkning er der igangsat udvikling af en app til bestilling af telefontolkning. Gennem appen kan tolkebrugeren ved få klik på sin mobiltelefon kommer direkte i kontakt med en tolk. Det er Rigspolitiets forventning, at den nye app vil afhjælpe nogle af de udfordringer, som bl.a. Københavns Politi har beskrevet. EasyTranslate har oplyst, at appen nu er klar til pilottest i to politikredse.



- c. Opfølgning på leveringssikkerhed sker løbende. I forbindelse med driftsstart blev opfølgning foretaget daglig. Aktuelt foretages opfølgning på baggrund af ugentlig statusrapportering fra EasyTranslate.

Side 5

EasyTranslate har løbende iværksat tiltag til forbedring af leverancesituationen. Som eksempel på iværksatte tiltag kan nævnes, at EasyTranslate foretager daglig opfølgning med Københavns dommervagt og tolke på akutte bestillinger.

Det kan videre oplyses, at drøftelserne af de problemer, som myndighederne og tolkebrugerne har oplevet med manglende fremmøde af tolke, har ført til, at EasyTranslate har indførte SMS-reminder til tolkene. EasyTranslate har oplyst, at tolkene modtager en SMS med information om den kommende dags tolkninger, herunder tidspunkt og adresse for de enkelte tolkninger.

Herudover er antallet af tolke, som EasyTranslate har til rådighed, der har gennemført rekrutteringsprocessen og er sikkerhedsgodkendt, stigende.

EasyTranslate har oplyst, at 213 tolke har gennemført rekrutteringsprocessen og er sikkerhedsgodkendt. 149 tolke afventer sikkerhedsgodkendelse.

- d. Myndighederne på Justitsministeriets samt Udlændinge- og Integrationsministeriets områder var ved tilrettelæggelsen af udbuddet af tolkeydelser opmærksomme på, at der af hensyn til leveringssikkerheden var behov for at give en ny leverandør af tolkeydelser mulighed for umiddelbart at gøre brug af de tolke, som hidtil havde tolket for myndighederne.

I aftalen med EasyTranslate er der derfor fastsat en overgangsordning, som betyder, at tolke fra tolkeoversigten har ét år til at gennemføre rekrutteringsprocessen og blive sikkerhedsgodkendt. Det vil sige, at de umiddelbart efter driftsstart kunne levere tolkeydelser for EasyTranslate.

Det har dog vist sig, at en række af de tolke, der tidligere var optaget på tolkeoversigten, ikke har ønsket at levere tolkeydelser på de vilkår, som tilbydes, og at



tolkene har stået sammen herom. Det vurderes, at det særligt på smalle sprogområder har vanskeliggjort EasyTranslates rekruttering af tolke.

Side 6

Som eksempel herpå kan oplyses, at der tidligere var optaget tre tolke i georgisk på Rigspolitiets tolkeoversigt. Disse tolke har ikke ønsket at tolke for EasyTranslate. EasyTranslate har målrettet forsøgt at rekruttere georgiske tolke, men på grund af et meget begrænset udbud af georgisk talende tolke er det ikke lykkedes at rekruttere tolke, der har de nødvendige kvalifikationer til at tolke i retterne.

Det har betydet, at det har været nødvendigt for EasyTranslate at revirere en tolk fra Norge og gennemføre tolkning fra ét sprog til et andet og videre til et tredje sprog (relætolkning). Det er en model, der kendes fra eksempelvis EU og andre internationale fora.

2. *Kvaliteten af tolkeydelserne*

- a. Tolkebrugerne har tilkendegivet, at der er problemer med kvaliteten af tolkeydelserne. Det gælder eksempelvis på smalle sprogområder samt med retstolkning, hvor der er behov for et specifikt begrebsapparat.

En række tolke, der tidligere har tolket for myndighederne, har ligeledes via blandt andet medierne kritiseret kvaliteten af retstolkningen efter, at de har overværet tolkninger i blandt andet Dommervagten i København.

Det er naturligvis et væsentligt problem, hvis der er udfordringer med kvaliteten af tolkningen, idet det indgår som et element i den nye tolkeordning, at kvaliteten af tolkningen skal øges. Det er dog vigtigt, at vurderingen af kvaliteten af tolkene sker i forhold til de krav, der er fastsat i rammeaftalen med EasyTranslate.

I aftalen med EasyTranslate indgår der en formaliseret rekrutteringsproces, der sikrer en ensartet test af alle tolke, uanset uddannelsesbaggrund. Tolkene skal således bestå både mundtlige og skriftlige test. Herudover skal alle tolke under den nye ordning sikkerhedsgodkendes af PET.



Det betyder, at de tolke, der ikke opfylder grundlæggende kompetencekrav, frasorteres. Dette bidrager til et løft af både kvalitet og sikkerhed i forhold til den tidligere ordning, hvor der ikke var en formaliseret test af tolke. EasyTranslate har i den forbindelse oplyst, at ca. 22-25% af de tolke, som ønsker at tolke for myndighederne, ikke består de test, der indgår i rekrutteringsprocessen, og dermed udelukkes fra at tolke for myndighederne. Det gælder både tolke, som under den tidligere tolkeordning stod på Rigspolitiets tolkeoversigt, og nye tolke.

Hertil kommer, at PET har oplyst, at en række af de tolke, der søger sikkerhedsgodkendelse, ikke godkendes. Rigspolitiet har ikke mulighed for at oplyse det konkrete antal tolke, som ikke er blevet sikkerhedsgodkendt.

Det indikerer, at rekrutteringsprocessen med formaliserede tests og sikkerhedsgodkendelse af tolke bidrager til at realisere et grundlæggende løft af kvalitets- og sikkerhedsniveauet for den samlede gruppe af tolke under aftalen.

Hvis der ud over den frasortering af tolke, der kan ske gennem en formaliseret test, skal ske en yderligere styrkelse af kvaliteten af tolkningen, er det nødvendigt, at det bliver mere attraktivt for de kvalificerede tolke, der er til rådighed på markedet, at levere deres tolkeydelser gennem den leverandør, der er indgået aftale med. Alternativt at kompetenceniveauet for tolke mere generelt hæves gennem en offentlig uddannelsesindsats, således at antallet af kvalificerede tolke øges, herunder at de tolke, der allerede er på markedet, får mulighed for at efteruddanne sig.

EasyTranslate kan ikke under den nuværende aftale ændre på de grundlæggende betingelser for levering af tolkeydelser fx ved at betale tolkene en højere timesats. Den betaling, som tolkene modtager for tolkning, er fastsat i aftalen. Det er et vilkår, der er fastlagt i det gennemførte udbud for at skabe gennemsigtighed omkring betalingen af tolkene.

- b. Opfølgning på kvaliteten af tolkeydelser sker løbende på baggrund af feedback og klager, som tolkebrugerne rapporterer til EasyTranslate via bookingportalen



samt på baggrund af de henvendelser, som Rigspolitiet modtager fra myndigheder via telefon, mail, på møder mv.

Tolkebrugerne har, i perioden siden den nye tolkeordning gik i drift, indrapporteret 172 klager til EasyTranslate, herunder 19 klager over kvalitet i tolkningen. I samme periode er der gennemført mere end 16.800 tolkninger.

Herudover har Rigspolitiet modtaget henvendelser fra myndighederne om tolkeordningen af meget forskellig karakter. Det gælder eksempelvis klager over kvaliteten af 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.

Rigspolitiet har ikke udarbejdet statistik over de henvendelser, der er modtaget. Det skyldes særligt, at henvendelserne har meget forskelligartet karakter.

I forbindelse med udarbejdelsen af denne redegørelse har Rigspolitiet gennemgået de større samlede tilbagemeldinger, der er modtaget fra Københavns Politi, Københavns Byret samt Udlændingecenter Nordsjælland. Denne gennemgang viser, at størstedelen af eksemplerne vedrører april måned, hvor den nye tolkeordning lige var trådt i kraft. Langt størstedelen af eksemplerne vedrører tolke, der ikke er mødt op, eller ringe/dårlig/utilstrækkelig service i forbindelse med bestilling af tolk.

Derudover har Københavns Byret fremsendt en række eksempler på konkrete sager, som vedrører tolke, der er udeblevet, men hvor tolken er bestilt før 1. april 2019, hvor den nye ordning trådte i kraft. Disse bestillinger er således ikke omfattet af rammeaftalen med EasyTranslate.

Herudover har blandt andet Udlændingestyrelsen og Domstolsstyrelsen løbende fremsendt materialer til Rigspolitiet om tolkesituationen. Dette materiale har på samme måde dannet udgangspunkt for drøftelser med de to myndigheder og EasyTranslate.



Modtages der konkrete klager, henvises brugerne til, at klagerne skal oprettes i bookingportalen.

Som eksempel på et tiltag, der er iværksat som følge af behandlingen af de klager og henvendelser, der er modtaget, kan nævnes, at EasyTranslate har udsendt materiale modtaget fra Domstolsstyrelsen, der instruerer tolkene i specifik retsterminologi. Endvidere har EasyTranslate taget indledende skridt til at udvikle et særligt læringsforløb for retstolke i samarbejde med Københavns Byret. Disse tiltag er iværksat fordi, det har vist sig, at særligt tolke, der ikke tidligere har tolket for domstolene, er udfordret i forhold til i retstolkning, hvor der er behov for et specifikt begrebsapparat.

- c. Det er ikke muligt at foretage en direkte sammenligning af antallet af klager eller brugerfeedback under den nye og den tidligere tolkeordning.

Tolkebrugernes oplevelse af den tidligere tolkeordning er kortlagt i en spørgeskemaundersøgelse, som Rigsrevisionen gennemførte i forbindelse med udarbejdelsen af beretningen om myndighedernes (rets-, asyl- og sundhedsområdets) brug af tolkeydelser fra 2018.

Rigspolitiet har fået adgang til detaljerede oplysninger fra denne undersøgelse.

Inden for asylområdet viser spørgeskemaundersøgelsen blandt andet, at 54,9 procent af tolkebrugerne på asylområdet nogen gange (47,1 procent) eller ofte (7,8 procent) er usikre på, om tolken er kvalificeret til opgaven. Herudover viser undersøgelsen, at tolkebrugeren nogen gange (9,8 procent) undlader at bruge en tolk på grund af mangel på kvalificeret tolk.

Inden for retsområdet viser spørgeskemaundersøgelsen blandt andet, at 44,1 procent af tolkebrugerne på retsområdet nogen gange (38,3 procent) eller ofte (5,8 procent) er usikker på, om tolken er kvalificeret til opgaven. Herudover viser undersøgelsen, at en sag nogen gange (8,5 procent) må gå om, og at tolkebrugeren nogen gange (3,9 procent) undlader at bruge en tolk på grund af mangel på en kvalificeret tolk.



Disse resultater fra Rigsrevisionens spørgeskemaundersøgelse viser, at der dels var et helt grundlæggende behov for at løfte kvaliteten af tolkningen, dels et behov for løbende at få brugernes vurdering af tolkeydelserne. Disse behov er der søgt taget hånd om i den nye tolkeordning, hvor tolkebrugerne ved deres klager og feedback på de enkelte tolke giver input til, at EasyTranslate løbende kan vurdere, om tolkene leverer den kvalitet, det kræver at tolke på rets- og udlændingeområdet.

3. Tilsyn med EasyTranslate og Kammeradvokatens undersøgelse

- a. Som supplement til den løbende opfølgning på leverancer har Rigspolitiet 12. – 13. august 2019 gennemført et tilsyn med opfyldelsen af aftalen ved besøg hos EasyTranslate. Dette første tilsyn omfatter tiden fra driftsstart 1. april 2019 til 31. juli 2019.

Tilsynet var tilrettelagt med udgangspunkt i rammeaftalen med EasyTranslate. Tilsynet er baseret på en risikobaseret tilgang, hvor der blandt andet er taget afsæt i de emner, myndighederne og tolkebrugerne har klaget over, eller som har indgået i de henvendelser, der har været rettet direkte til Rigspolitiet eller drøftet på arbejdsgruppemøder med myndighederne.

Tilsynet viser, at EasyTranslate aktuelt løfter opgaven med at levere tolkning til myndighederne efter aftalen, men at der på en række områder er væsentlige udeståender, der skal løses.

I forhold til leverancesikkerhed giver tilsynet Rigspolitiet anledning til at fremsætte krav om bod, idet EasyTranslate ikke helt har levet op til den aftalte leveringsgrad på 98 procent. I perioden³ udgjorde leverancegraden knap 95 procent. Bodens størrelse er opgjort til 80.000 kr. Rigspolitiet vil løbende følge op på, at EasyTranslate opfylder den i rammeaftalen fastsatte leveringsgrad på 98 procent, herunder stille krav om en afhjælpningsplan. Denne plan skal understøtte, at leveringsgraden som minimum udgør 98 procent.



I forhold til indplaceringen af tolkene i kategorier giver tilsynet Rigspolitiet anledning til i første omgang at anmode EasyTranslate om at foretage korrekt indplacering af 11 konkrete tolke, som tilsynet har vist, er indplaceret i forkert kategori. I den forbindelse vil Rigspolitiet vurdere, om der eventuelt kan rejses et krav om tilbagebetaling. Herudover vil Rigspolitiet anmode EasyTranslate om at sikre, at alle tolke er indplaceret korrekt, og at der foreligger dokumentation herfor.

Endelig giver tilsynet Rigspolitiet anledning til at indskærpe, at alle rammeaftalens krav til tilrettelæggelsen af klagebehandling skal overholdes. Det betyder blandt andet, at EasyTranslate skal sikre, at klager behandles inden for den fastsatte frist på 10 dage, samt at klagebehandlingen i alle tilfælde skal dokumenteres i bookingportalen. Herudover vil Rigspolitiet overfor de andre myndigheder indskærpe, at alle klager over tolke skal registreres i klagemodulet i bookingportalen.

Tilsynsrapporten er vedlagt denne redegørelse, hvor blandt andet tidsplan for de kommende tilsyn fremgår.

- b. Rigspolitiet har anmodet Kammeradvokaten om at foretage en juridisk vurdering af, om EasyTranslate har overholdt rammeaftalen, herunder om der er grundlag for at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende overfor EasyTranslate.

På den baggrund har Kammeradvokaten udarbejdet notat om "Vurdering af levering af fremmedsprogstolkning – vurdering af hævegrundlag". Vurderingen vedrører perioden fra den nye tolkeordning gik i drift den 1. april 2019 til ultimo august 2019.

Kammeradvokaten har anført, at vurderingen har "... taget udgangspunkt i oplysningerne fra det gennemførte tilsyn i august 2019. Endvidere har vi udvalgt

³ 1. maj – 31. juli 2019.



sager til nærmere gennemgang baseret på de kunder der, efter det for os af Rigspolitiet oplyste, i særlig høj grad anvender Rammeaftalen, samt sager, som angår forhold, der har været omtalt i pressen. De øvrige modtagne dokumenter (26.000 sider i alt, hvoraf materialet vedrørende driftsperioden udgør godt 7000 sider) har vi alene foretaget en mere summarisk gennemgang af. Der er ikke i forbindelse hermed umiddelbart konstateret forhold, som giver anledning til at ændre på notatets konklusion."

Kammeradvokaten har på den baggrund oplyst, at:

"Sammenfattende er det på den baggrund vores vurdering, at der på nuværende tidspunkt ikke er tilstrækkeligt grundlag til at hæve Rammeaftalen med ET helt eller delvist. En hel eller delvis ophævelse af Rammeaftalen med EasyTranslate som følge af misligholdelse vil således være forbundet med en betydelig standpunktsrisiko."

Herudover anfører Kammeradvokaten, at der er en række problematiske forhold, som Rigspolitiet bør følge op på og sikre sig bliver tilfredsstillende udbedret af EasyTranslate. Kammeradvokaten anfører:

"For overblikkets skyld er disse forhold nedenfor opsummeret i bullets:

RP bør anmode ET om dokumentation for uddannelsesniveaut på samtlige tolke, der anvendes under rammeaftalen med henblik på at afklare, hvorvidt der er sket forkert kategorisering af tolke og i givet fald omfanget heraf. Rigspolitiet bør samtidig forbeholde sig retten til at rejse krav om tilbagebetaling, såfremt det måtte vise sig, at kunderne er blevet overfaktureret som følge heraf.

RP bør løbende reklamere over ET's manglende opfyldelse af det i Rammeaftalen fastsatte acceptniveau for leveringsgraden jf. Rammeaftalens pkt. 15.6 og efterspørge en handlingsplan, som kan betrykke Rigspolitiet i, at leveringsgraden mindst modsvarer det acceptable niveau.



RP bør overfor ET fastholde, at deres tilbud omfatter en ny meritgivende uddannelse af tolkene og bede ET fremlægge en egentlig handlingsplan herfor, efter at samarbejdet med erhvervsakademi Aarhus er ophørt.

RP bør anmode ET om at dokumentere, at kvalitetsmanageren, der har forladt ET, er blevet erstattet af en ny kvalitetsmanager med tilsvarende kompetencer.

RP bør følge op på kvaliteten af de leverede ydelser og fortsat løbende kræve dokumentation for de af ET planlagte og gennemførte afhjælpnings- og forebyggende tiltag.

RP bør følge op på afregningen af de leverede ydelser, herunder særligt opgørelsen af transporttid og ændring af tolke på en opgave, hvor kunden ikke oplyses om, at prisen forhøjes væsentligt som følge af øgede transporttid.

RP bør overveje, om det i en periode kunne være grundlag for at indføre et skærpet tilsyn, herunder sikrer at der følges op på samtlige indgivne klager, og at klageprocessen fungerer efter hensigten.”

Kammeradvokatens notat om ”Vurdering af levering af fremmedsprogstolkning – vurdering af hævegrundlag” er vedlagt denne redegørelse.

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.

Med venlig hilsen

René Holleufer
afdelingschef

