

Rammeaftale om levering af fremmedsprogstolkning

Tilsyn med EasyTranslate A/S

Rigspolitiet

August 2019

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
2. Leveringsgrad	4
3. Klager	10
4. Rating.....	14
5. Rekruttering	17
6. Sikkerhedsgodkendelse.....	21
7. Oversættelse.....	24
8. Bookingportal	26
9. Fakturering.....	27
10. Transport.....	27
11. Forsikring	27
12. Bod.....	28
13. Videreudvikling og efteruddannelse	30
14. Bilag.....	32

1. Indledning

Efter rammeaftale om levering af fremmedsprogstolkning mellem Rigspolitiet (på vegne af myndighederne på Justitsministeriets samt Udlændige- og Integrationsministeriets områder) og EasyTranslate A/S er der gennemført tilsyn hos EasyTranslate A/S 12. august 2019 og 13. august 2019.

Tilsynet omfatter 10 fokusområder og i alt 21 kontrolpunkter.

Fokusområderne for tilsynet er fastlagt med udgangspunkt i de krav, der er indeholdt i rammeaftalen om levering af fremmedsprogstolkning. For at vurdere kvaliteten af tolkeydelserne er der ved tilsynet sat fokus på de krav i aftalen, der vedrører rekrutteringsprocessen, klagesagsbehandling og brugernes vurdering af tolkenes kompetencer. Herudover er der - ligeledes med det formål at vurdere kvaliteten af tolkeydelserne - iværksat en gennemgang af et antal oversættelser samt et antal mundtlige tests, der er gennemført som led i rekrutteringsprocessen. Resultaterne forventes afsluttet med udgangen af september 2019. Dette skal særligt ses i lyset af, at Rigspolitiet er afhængig af en ekstern leverandørs medvirken.

For hver enkelt kontrolpunkt er der på baggrund af de informationer, som er indhentet i forbindelse med tilsynet, foretaget kategorisering af resultatet:

1. Kontrolpunkt ikke opfyldt
2. Behov for yderligere oplysninger
3. Ingen bemærkninger

For kontrolpunkter omfattet af kategori 1 og 2 er der anført det eller de tiltag, som resultatet giver anledning til.

Parallelt med udarbejdelsen af tilsynsrapporten er Kammeradvokaten anmodet om at foretage en juridisk vurdering af, om EasyTranslate har opfyldt rammeaftalen, samt om der er grundlag for at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende eller foretage ekstraordinær opsigelse heraf.

2. Leveringsgrad

Kontrolpunkter

Nr.	Fokusområde	Formål	Metode	On-site	Skriftligt
1	Leveringsgrad	Undersøge om EasyTranslate opgør leveringsgraden korrekt, jf. rammeaftalens definitioner, og på et retvisende datagrundlag.	Bede EasyTranslate om oplysninger i forhold til, hvordan EasyTranslate leveringsgrad opgøres. Stikprøvekontrol i forhold til registrering i EasyTranslate's system for 50 konkrete opgaver.	X	X
2	Leveringsgrad	Undersøge om EasyTranslate opfylder de i rammeaftalen fastsatte krav til leveringsgrad.	Gennemgang af EasyTranslate's ugentlige leverancerapporter fra d. 1.4.2019 til og med d. 31.7.2019.		X
3	Leveringsgrad	Belyse omfanget og karakteren af de tolkeopgaver, hvor EasyTranslate ikke leverer.	Bede EasyTranslate om oplysninger i forhold til omfang og karakteren af tolkeopgaver, som ikke leveres fordelt på sprog.		X
4	Leveringsgrad	Belyse omfanget af opgaver, som henholdsvis myndighederne og tolkene aflyser.	Bede EasyTranslate om oversigt over omfang af opgaver, som myndigheder aflyser, og som tolke aflyser.		X

Ad 1 – Undersøge om EasyTranslate opgør leveringsgrad korrekt og på et retvisende datagrundlag

Information

- EasyTranslate har i notat af 22. august 2019 "Tilsyn August 2019" oplyst:

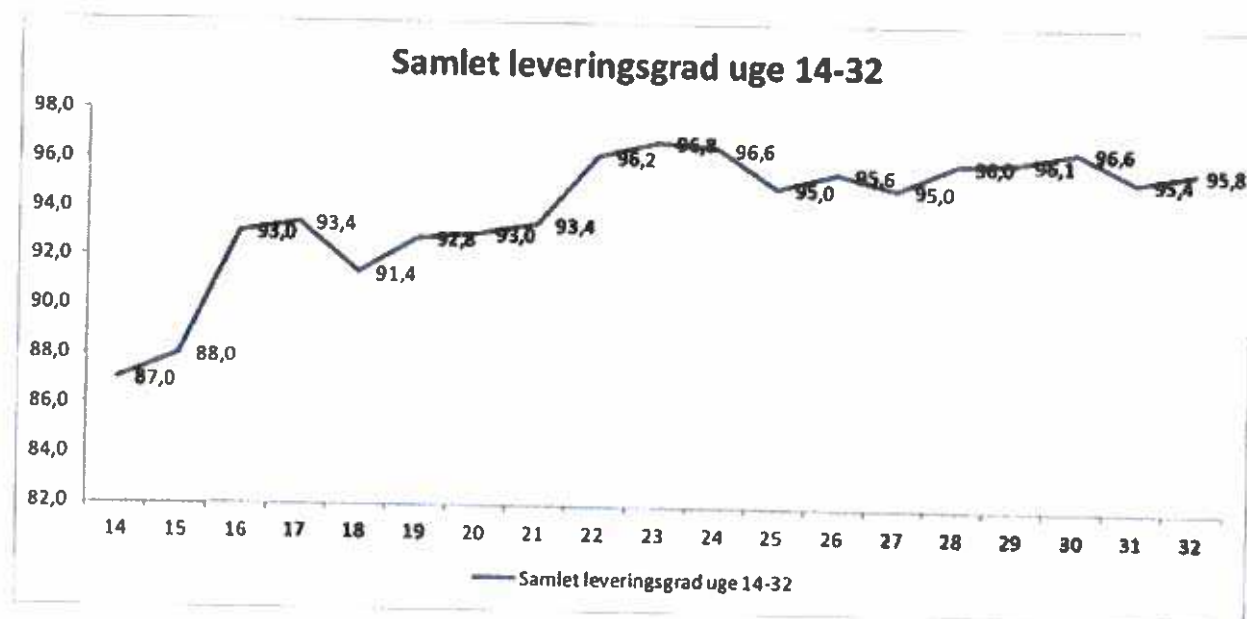
"EasyTranslate beregner leverancegraden på baggrund af data skabt af brugerne. Formålet er at skabe en bookingportal, som indsamler alle relevante data med henblik på at kunne afrapportere på aftalen. Derfor har EasyTranslate med bookingportalen sikret, at hver gang der rekvireres en tolk, så medfølger der en elektronisk tolkekvittering. Denne tolkekvittering har et unikt nummer, et såkaldt DA-nummer. Det er ikke muligt at rekvirere en tolk gennem EasyTranslate uden oprettelse af en sådan tolkekvittering, da den danner baggrund for fakturering, samt udbetalingen til tolken."

"Når der er oprettet en tolkekvittering i EasyTranslate bookingportal, så kan den have forskellige statusser. Disse statusser er både til brug for rapportering, men ligeledes for den interne koordineringsproces."

"EasyTranslate indsamler dataen live i en MySQL-database, som danner grundlag for at vores "Business intelligence" værktøj, som vi benytter til at visualiserer dataen i de ugentlige rapporter. Dataen er live og segmenteres efter ovenstående forudsætninger og dermed udgør leverance graden"

- Ved tilsynet er der foretaget stikprøvekontrol af 50 konkrete opgaver fra uge 31, som er registreret i EasyTranslates bookingportal.
 - 26 opgaver er registreret med den navngivne tolk, som har udført opgaven, og kunden har afsluttet opgaven i portalen ved at godkende tolkningens varighed
 - 3 opgaver er registreret med den navngivne tolk, som har udført opgaven, men kunden har på tilsynstidspunktet endnu ikke godkendt varighed og afsluttet opgaven
 - 14 opgaver er lukket af EasyTranslate af følgende årsager:
 - 9 opgaver er lukket, som følge af at kunden ikke har givet dispensation
 - 3 opgaver er lukket, på grund af at EasyTranslate ikke har leveret en tolk på det pågældende sprog
 - 1 opgave er lukket pga. sygdom hos tolken
 - 1 opgave (telefontolkning) er lukket, idet den var bestilt med 7 minutters varsel, og dermed nåede ingen tolk at tage opgaven før opgavens start
 - 7 opgaver er aflyst af kunden.
- Rigspolitiet har kontaktet Retten i Herning, Udlændingestyrelsen, Flygtningenævnet, Københavns Politi og Udlændingecenter Nordsjælland med henblik på at få verificeret om oplysninger er korrekte. Myndighederne har oplyst følgende¹:
 - Retten i Herning har bekræftet, at oplysningerne er korrekte for alle 9 bestillinger
 - Udlændingestyrelsen har bekræftet, at oplysningerne er korrekte for alle 24 bestillinger
 - Flygtningenævnet har bekræftet, at oplysningerne er korrekte for de i alt 5 bestillinger
 - Københavns Politi har bekræftet, at oplysningerne er korrekte for 3 bestillinger og er ikke vendt tilbage i forhold til 1 bestilling
 - Udlændingecenter Nordsjælland har bekræftet, at oplysningerne er korrekte for 5 bestillinger og er ikke vendt tilbage i forhold til 2 bestillinger.
- De ugentlige leverancerapporter fra EasyTranslate for uge 19 (start 6. maj 2019) til og med uge 32 (slut 11. august 2019) er gennemgået.
- Siden driftsstart den 1. april 2019 er den samlede leveringsgrad opgjort pr. uge, og fra uge 19 og frem er leveringsgraden ugentligt opgjort pr. myndighed. Den samlede leveringsgrad fremgår nedenfor. Leveringsgraden for de enkelte myndigheder fremgår af bilag 1 – leveringsgrader. Det bemærkes, at der i forhold til ugerapporterne kan forekomme efterregistreringer, da der er tale om dynamiske tal.

¹ En opgave var ved en fejl i forbindelse med skift af ejerskab flyttet til en systemteknisk bruger. Opgaven kunne derfor ikke umiddelbart kontrolleres. Muligheden for at flytte en opgave til en systemteknisk bruger er efterfølgende fjernet.



Resultat

Tilsynet giver ikke anledning til bemærkninger.

Yderligere bemærkninger

Ingen.

Ad 2 - Undersøge om EasyTranslate opfylder de i rammeaftalen fastsatte krav til leveringsgrad

Information

- EasyTranslate har i notat af 22. august 2019 "Statistik på rammeaftale om levering af fremmedsprogstolkning" rapporteret en leveringsgrad på 94,81 for perioden 1. maj – 31. juli 2019².

Acceptniveauet for leveringsgraden er 98 %. Manglende overholdelse af leveringsgraden udløser bod på 2.500 kr. for hvert 0,1 %-point, leveringsgraden afviger fra acceptniveauet i det foregående kvartal.

EasyTranslate har beregnet boden til 80.000 kr.

- EasyTranslate har i notat af 22. august "Tilsyn August 2019" oplyst:

"..... Ved driftsstart af aftaler af denne størrelse, er det EasyTranslates erfaring, at der vil være udfordringer, da der vil være behov for, at EasyTranslate lærer alle myndighederne at kende og forstår de faktiske behov og omvendt. Der var ligeledes nogle skjulte udfordringer, som EasyTranslate ikke kunne forudsige med boykot-tende tolke, hvilke havde en direkte indflydelse på de første måneders leverance.

EasyTranslate ligger stabilt omkring 96% leverance på tværs af aftalen i dag, og vi arbejder kontinuerligt på at sikre de sidste par procenter."

² Det er aftalt mellem Rigspolitiet og EasyTranslate, at april måned ikke indgår i opgørelsen af leveringsgrad, og at opgørelsen af leveringsgrad forskydes således, at opgørelsen sker for 1. maj – 31. juli

Resultat

Tilsynet viser, at leveringsgraden for perioden 1. maj – 31. juli 2019³ ikke opfylder kravet i rammeaftalen på 98 %. Som følge heraf skal EasyTranslate betale bod. Bodten er opgjort til 80.000 kr.

Yderligere bemærkninger

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.

Ad 3 - Belyse omfanget og karakteren af de tolkeopgaver, hvor EasyTranslate ikke leverer

Information

- EasyTranslate har i notat af 22. august "Tilsyn August 2019" oplyst, at der er udarbejdet en opgørelse over ikke leverede opgaver for perioden fra driftsstart 1. april 2019 til 31. juli 2019.

Antal ikke leverede opgaver pr. måned

Måned	April	Maj	Juni	Juli
Ikke leverede opgaver	360	321	198	179

Antal lukkede opgaver fordelt pr. sprog ⁴

Sprog	Antal
Arabisk	118
Tigrinia	101
Somalisk	72
Tjetjensk	50
Engelsk	49
Kurmaji	39
Georgisk	37
Rumænsk	35
Urdu	35

EasyTranslate oplyser:

"Trenden er klar siden april har EasyTranslate halveret antallet af lukket opgaver. Det forventes i takt med at alle tolke er igennem rekrutteringsprocessen at vi kan nedbringe antallet af lukket opgaver yderligere."

"EasyTranslate har ligeledes forebygget antallet af udeblevne tolke, ved at have indført SMS-reminder til tolkene. Det betyder at tolkene modtager en SMS med information om den kommende dags møder, herunder tidspunkt og adresse for de individuelle møder. Tolke modtager ligeledes en SMS når de bliver booket til en akut fremmødetolkning, hvor der ligeledes er en koordinator, som ringer kontrol for at sikre fremmøde."

Resultat

³ If. fodnote 1

⁴ Tabellen indeholder lukkede opgaver fordelt pr. sprog, hvor der har været mere end 30 lukkede opgaver i perioden

Udviklingen i antallet af ikke leverede opgaver er faldende. Den faldende tendens har indtil videre været gældende i maj, juni og juli, og tendensen var særlig markant fra maj til juni 2019, hvor reduktionen i ikke leverede opgaver var på mere end 100 opgaver.

Yderligere bemærkninger

Ingen.

Ad 4 - Belyse omfanget af opgaver, som henholdsvis myndighederne og tolkene aflyser

Information

- EasyTranslate har i notat af 22. august "Tilsyn August 2019" oplyst, at myndighederne har aflyst 1.896 opgaver i perioden. Dette omfatter tolkninger, der er aflyst, før tolken er mødt. EasyTranslate oplyser, at antallet af tolkninger, der aflyses efter, at tolken er mødt frem hos myndigheden, ikke opgøres særskilt.
- EasyTranslate har oplyst, at antallet af aflysninger, der foretages af tolkene ikke opgøres særskilt. EasyTranslate har endvidere oplyst

"EasyTranslate indsamler data på hvor ofte en oprettet tolkekvittering skifter tolk efter oprettelse. Dette er interessant, da vi ønsker at sikre brugeren præcist den tolk, som vælges på baggrund af de kvalifikationer tolken har".

- Endelig oplyser EasyTranslate, at der samlet er gennemført 16.802 tolkninger i perioden fra 1. april til 31. juli.

Resultat

Tilsynet giver ikke anledning til bemærkninger.

Yderligere bemærkninger

Myndighederne kan bidrage til at forbedre leverancesituationen, hvis det gennem planlægning eller lignende er muligt at reducere antallet af aflyste opgaver. På den måde frigøres tolke, som af EasyTranslate kan tilbyde myndighederne til løsning af opgaver. Dette kan være særlig relevant i forhold til smalle sprogområder, hvor der er ganske få kvalificerede tolke til rådighed i Danmark.

Sammenfatning

Nr.	Leveringsgrad	Centrale observationer	Resultat	Bemærkning
1	Undersøge om EasyTranslate op- gør leveringsgrad korrekt, jf. ram- meaftalens definitioner og på et retvisende datagrundlag.	Tilsynet giver ikke anled- ning til bemærkninger	3	
2	Undersøge om EasyTranslate op- fylder de i rammeaftalen fastsatte krav til leveringsgrad.	Leveringsgraden udgør 94,8 procent. EasyTranslate skal betale en bod på 80.000 kr.	1	Rigspolitiet vil løbende følge op på, at EasyTranslate opfylder den i rammeaftalen fastsatte leverings- grad på 98 procent, herunder stille krav om en afhjælpningsplan.

				Denne plan skal understøtte, at leveringsgraden som minimum udgør 98 procent.
3	Belyse omfanget og karakteren af de tolkeopgaver, hvor EasyTranslate ikke leverer	Udviklingen i antallet af ikke leverede opgaver er faldende.	3	
4	Belyse omfanget af opgaver, som henholdsvis myndighederne og tolkene aflyser.	Tilsynet giver ikke anledning til bemærkninger	3	

3. Klager

Kontrolpunkt

Nr.	Fokusområde	Formål	Metode	On-site	Skriftligt
1	Klager	Belyse antallet af klager til EasyTranslate og karakteren af klagerne.	Bede EasyTranslate om oversigt over antal af klager fra d. 1.4.2019 til og med 31.7.2019, herunder klagernes karakter.		x
2	Klager	Undersøge om EasyTranslate følger systematisk op på klager.	Stikprøvekontrol i forhold til opfølgning på 50 tilfældigt udvalgte klager, herunder samtlige klager vedrørende kvalitet.	x	
3	Klager	Undersøge om EasyTranslate opgør antallet af klager på et korrekt datagrundlag.	Undersøge på hvilket datagrundlag EasyTranslate opgør antallet af klager.	x	

Ad 1 Belyse antallet af klager til EasyTranslate og karakteren af klagerne

Information

- EasyTranslate har i notat af 22. august "Tilsyn August 2019" oplyst, at tolkebrugerne fra 1. april 2019 til og med 31. juli 2019 har registreret i alt 172 klager i klagemodulet på bookingportalen, der er fordelt således:

"Fejl i fakturering: 6

Forkert sprog: 2

Forkert talk: 1

Service i forbindelse med bestilling: 6

Tolk ikke mødt op: 92

Tolk mødt for sent: 20

Tolkens adfærd levede ikke op til forventningerne: 2

Tolkning levede ikke op til forventningerne: 17

Andet: 26"

"Det fremgår af oversigten af "Tolk ikke mødt op" udgør mere end halvdelen af de samlede indleveret klager. Disse opgaver, påvirker ligeledes i leverancestatistikken negativt.

EasyTranslate har derfor indført SMS-reminder til tolkene. Det betyder at tolkene modtager en SMS med information om den kommende dags møder, herunder tidspunkt og adresse for de individuelle møder. Tolk modtager ligeledes en SMS når de bliver booket til en akut fremmødetolkning, hvor der ligeledes er en koordinator, som ringer kontrol for at sikre fremmøde."

- EasyTranslate har i notat af 22. august "Tilsyn August 2019" oplyst, at der fra 1. april 2019 til og med 31. juli 2019 er gennemført 16.802 tolkninger.

Resultat

Siden idriftsættelsen 1. april 2019 er der registreret 172 klager over tolkninger. I samme periode er der gennemført 16.802 tolkninger.

Hovedparten af klagerne vedrører manglende fremmøde. Herudover udgør for sent fremmøde og tolken levede ikke op til forventningerne samlet set ca. en femtedel af alle klager.

Yderligere bemærkninger

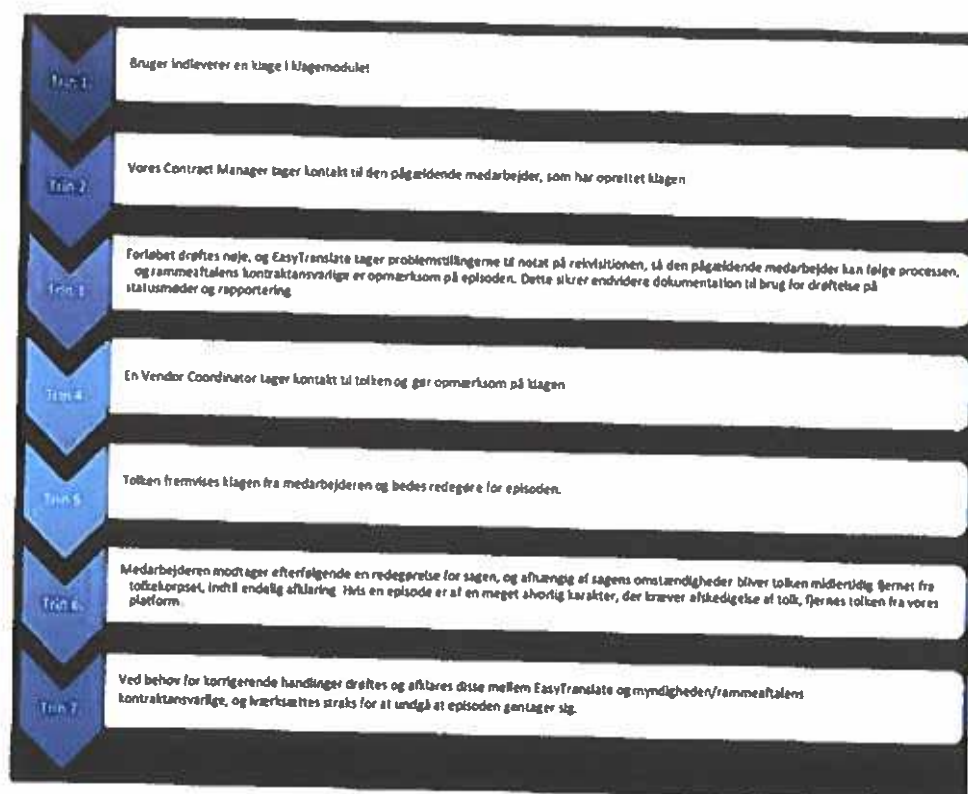
Ingen.

Ad 2 Undersøge om EasyTranslate følger systematisk op på klager

Information

Om klageproces

- EasyTranslate har i notat af 22. august "Tilsyn August 2019" beskrevet klagesagsprocessen, herunder anført, at den består af følgende 7 trin:



Om dokumentation for behandling af klager

- Ved tilsynet blev der foretaget kontrol af samtlige 19 klager over kvaliteten af tolkningen (klager registreret i kategori "Tolkens adfærd levede ikke op til forventningerne" og "Tolkning levede ikke op til forventningerne"), samt af en stikprøve på yderligere 32 registrerede klager i klagemodulet. Kontrollen omfattede således i alt 51 klager.

Kontrollen viste, at der i klagemodulet var dokumentation for EasyTranslates behandling af 22 klager ud af 51 kontrollerede klager. For 29 klager var der ikke i klagemodulet dokumentation for behandling.

EasyTranslate har eftersendt dokumentation for, at 2 af de 29 ubehandlede klager er behandlet.

Om overholdelse af fristen på 10 hverdage for behandling af klager

- Kontrollen viste, at EasyTranslate havde behandlet 3 klager inden for den aftalte frist på 10 hverdage, men at 21 klager ikke var behandlet inden for fristen.

Resultat

Tilsynet viste, at EasyTranslates proces for behandling af klager ikke sikrer, at behandling af klager følger den aftalte proces, samt at der konkret er konstateret følgende fejl:

- Der foreligger ikke dokumentation for klagesagsbehandling i bookingportalen for 29 klager
- Fristen på 10 hverdage for behandling af klager er ikke overholdt i 48 klager.

Rigspolitiet finder det problematisk, at klagerne ikke behandles i overensstemmelse med aftalens krav. Derfor indskærper Rigspolitiet overfor EasyTranslate, at klager skal behandles inden for 10 hverdage, samt at klagesagsbehandlingen skal dokumenteres i klagemodulet. Rigspolitiet vil inden udgangen af september 2019 gennemføre et tematiseret tilsyn med klagesagsbehandlingen. Såfremt dette tilsyn fortsat viser, at klagesagsbehandlingen ikke opfylder rammeaftalens krav, vil der blive gennemført skærpet tilsyn.

Yderligere bemærkninger

Rigspolitiet har i løbet af de første fem måneder efter idriftsættelse af aftalen modtaget en række henvendelser fra myndighederne og tolkebrugerne om forhold i relation til EasyTranslates levering af tolkeydelser, der løbende er blevet tematiseret og efterfølgende gjort til genstand for drøftelser med EasyTranslate.

Rigspolitiet har løbende over for myndighederne indskærpet vigtigheden af, at tolkebrugerne registrerer konkrete klager over tolkeydelser på bookingportalen. Med henblik på at sikre korrekt brug af bookingportalen gennemførte Rigspolitiet og EasyTranslate superbrugeruddannelse for myndighederne i anvendelsen af portalen inden driftsstart. Endvidere har Rigspolitiet i samarbejde med Københavns Politiet aftalt, at der i september gennemføres yderligere superbrugeruddannelse for Københavns Politi.

Ad 3 Undersøge om EasyTranslate opgør antallet af klager på et korrekt datagrundlag.

Information

- Tilsynet viste, at EasyTranslate opgør antallet af klager på basis af de data, som er registreret i bookingplatformens klagemodul. Fra klagemodulet kan samtlige klager eksporteres til excel som rådata, hvorfra data kan sorteres og opgøres.

Resultat

Tilsynet giver ikke anledning til bemærkninger.

Yderligere bemærkninger

Ingen.

Sammenfatning

Nr.	Klager	Centrale observationer	Resultat	Bemærkning
1	Belyse udviklingen i antallet af klager til EasyTranslate og karakteren af klagerne.	Der er klaget over 172 af 16.802 gennemførte tolkninger.	3	
2	Undersøge om EasyTranslate følger systematisk op på klager.	Tilsynet viste, at EasyTranslates proces for behandling af klager ikke sikrer, at behandling af klager følger den aftalte proces. Tilsynet afdækkede en række fejl i behandlingen af konkrete klager, samt i den samlede klagesagsproces.	1	Rigspolitiet finder det problematisk, at klagerne ikke behandles i overensstemmelse med aftalens krav. Derfor indskærper Rigspolitiet overfor EasyTranslate, at klager skal behandles inden for 10 hverdage, samt at klagesagsbehandlingen skal dokumenteres i klagemodulet. Rigspolitiet vil inden udgangen af september 2019 gennemføre et tematiseret tilsyn med klagesagsbehandlingen. Såfremt dette tilsyn fortsat viser, at klagesagsbehandlingen ikke opfylder rammeaftalens krav, vil der blive gennemført skærpet tilsyn.
3	Undersøge om EasyTranslate opgør antallet af klager på et korrekt datagrundlag.	Tilsynet giver ikke anledning til bemærkninger.	3	

4. Rating

Kontrolpunkter

Nr.	Fokusområde	Formål	Metode	On-site	Skriftligt
1	Rating	Belyse udviklingen i brugernes vurdering af tolkeydelserne.	Bede om oversigt over rating fordel pr. måned fra d. 1.4.2019 til og med d. 31.7.2019. Stikprøvekontrol i forhold til 50 tilfældigt udvalgt rating ved kontrolopkald til tolkebruger.	X	X
2	Rating	Undersøge om EasyTranslate følger systematisk op på de vurderinger, der er ratet med 1 - 3 stjerner.	Stikprøvekontrol i forhold til EasyTranslates opfølgning på 50 tilfældigt udvalgte rating på 1 - 3 stjerner.	X	

Ad 1 - Belyse udviklingen i brugernes vurdering af tolkeydelserne

Information

- EasyTranslate har i notat af 22. august "Tilsyn August 2019" oplyst, at der fra 1. april 2019 til og med 31. juli 2019 er registreret følgende oplysninger om rating af tolkninger:

Rating	april	maj	juni	juli	I alt	Ratio mod alle møder
1-stjerner	10	10	12	11	43	0.26%
2-stjerner	20	9	9	15	53	0.32%
3-stjerner	64	47	55	39	205	1.22%
4-stjerner	214	194	181	166	755	4.49%
5-stjerner	761	1000	964	985	3710	22.08%
Grand Total	1069	1260	1221	1216	4766	28.37%

- EasyTranslate har i notat af 22. august "Tilsyn August 2019" oplyst, at der fra 1. april 2019 til og med 31. juli 2019 er gennemført 16.802 tolkninger.

Resultat

Antallet af tolkninger, der er vurderet og fordelingen af vurderingerne på de fem kategorier (1-5 stjerner, hvor 1 stjerne er lavest) har været stort set stabilt i perioden maj til og med juli 2019. Samlet er lidt under 30 procent af de gennemførte tolkninger blevet ratet.

Antallet af vurderinger i kategorierne 1 – 3 stjerner udgør samlet for perioden 301 af i alt 4.766 vurderinger. Antallet af vurderinger i kategorierne 1 – 3 stjerner ligger forholdsvist stabilt fra maj 2019 og frem.

Yderligere bemærkninger

Rigspolitiet opfordrer løbende myndighederne til at sikre, at tolkebrugere benytter muligheden for at vurdere den enkelte tolkning på bookingportalen. Det sker for at sikre så bredt og solidt billede af tolkebrugernes vurdering af tolkningen, som muligt. Dette vil blive indskærpet yderligere over for myndighederne.

Ad 2 - Undersøge om EasyTranslate følger systematisk op på de vurderinger, der er ratet med 1-3 stjerner

Information

- EasyTranslate har i notat af 22. august "Tilsyn August 2019" oplyst:

"Brugere på aftalen har mulighed for at rate deres tolk ved afslutning af opgaven. EasyTranslate sikrer dermed løbende indsamling af disse tilbagemeldinger. Det er et vigtigt værktøj i forbindelse med opkvalificering af tolkene, da der hurtigt kan tegne sig et billede af den enkelte tolks kvalitet."

"EasyTranslate benytter rating, ved at sammenholde 1-, 2- og 3-stjernet rating imod de enkelte tolke. Dette har allerede medført at tolke fra Rigspolitiets tidligere tolkeoversigt er blevet deaktiveret på f.eks. engelsk, på trods af de er godkendt til at tolke på sproget i overgangsordningen. De indsamlede rating bliver ligeledes knyttet til en kategori for tolkningen såsom "retstolkning", "politiafhøring" eller "asylsamtale". EasyTranslate forventer, i løbet af november/december, at kunne segmentere tolke efter deres tidligere rating indenfor hver kategori, så det sikres at det er de dygtigste tolke indenfor hver kategori, som bliver tildelt opgaverne."

Ved tilsynet blev der udtaget en stikprøve på 50 vurderinger. De enkelte tolkebrugere, der har foretaget vurderingerne, er efterfølgende blevet kontaktet. 29 ud af 50 tolkebrugere har bekræftet, at de har vurderet opgaven, 3 kunne ikke tilgås via e-mail (bounce eller ferie), 3 kunne ikke huske, men mente, at det var sandsynligt, at de havde vurderet tolkningen, 1 kunne ikke huske det, 1 mente ikke at have vurderet tolkningen, og 13 er ikke vendt tilbage.

Rigspolitiet har noteret sig, at EasyTranslate anvender data fra ratingsystemet til at foretage analyser i forhold til tolkenes performance, og at dette konkret har medført, at tolke f.eks. er deaktiveret i specifikke sprog.

Resultat

Tilsynet giver ikke anledning til bemærkninger.

Yderligere bemærkninger

Ingen.

Sammenfatning

Nr.	Rating	Centrale observationer	Resultat	Bemærkning
1	Belyse udviklingen i brugernes vurdering af tolkeydelse.	Antallet af rating og fordelingen af rating på de fem kategorier (1-5 stjerner, hvor 1 stjerne er dårligst) har været stort set stabil i perioden maj til og med juli 2019. Samlet er lidt under 30 procent af	3	

		de gennemførte tolkninger blevet vurderet.		
2	Undersøge om EasyTranslate følger systematisk op på de vurderinger, der er ratet med 1 - 3 stjerner.	EasyTranslate anvender rating til opfølgning på tolke.	3	

5. Rekruttering

Kontrolpunkter

Nr.	Fokusområde	Formål	Metode	On-site	Skriftligt
1	Rekruttering	Undersøge fremdriften i gennemførelsen af rekrutteringsprocessen, jf. rammeaftalens krav.	Bede EasyTranslate om oplysninger om antal tolke, der har gennemført hele rekrutteringsprocessen inkl. sikkerhedsgodkendelse. Stikprøvekontrol af 50 tilfældigt udvalgte tolke.	x	x
2	Rekruttering	Følge op på kvaliteten af de tolke, der består rekrutteringsprocessen.	Stikprøvekontrol af 50 tilfældigt udvalgte tolkes mundtlige test i form af optaget videomateriale med henblik på efterfølgende kontrol af eksternt firma.	x	
3	Rekruttering	Undersøge om EasyTranslate opfylder rammeaftalens krav til ansættelsestest.	Gennemgå den rekrutteringsproces, som EasyTranslate har etableret, i forhold til, om den lever op til kravene i rammeaftalen.	x	
4	Rekruttering	Tilsyn med om tolkene placeres i de rigtige kategorier.	Stikprøvekontrol af 50 tilfældigt udvalgte tolkeprofiler hos EasyTranslate i forhold til dokumentation for den kategori, tolkene er placeret i.	x	

Ad 1 – Undersøge fremdriften i gennemførelsen af rekrutteringsprocessen, jf. rammeaftalens krav

Information

- EasyTranslate har i notat af 22. august "Tilsyn August 2019" oplyst:

"EasyTranslate har haft 213 tolke igennem den fulde rekrutteringsproces..."

"EasyTranslates oprindelige estimat på antal leverandører til aftalen var på 660 tolke. På baggrund af den erfaring vi har opbygget den seneste tid, så er det blevet tydeligt at der ikke er behov for 660 tolke, men ca. 325-350 tolke. Der vil naturligvis fortsat blive rekrutteret op, ift. tolke i nærområder eller særlige sprog, men dette er antallet af aktive tolke i dag på aftalen. Hele processen dokumenteres direkte i EasyTranslates platform."

Resultat

Tilsynet har ikke givet anledning til bemærkninger.

Yderligere bemærkninger

EasyTranslate har opgjort behovet for tolke på baggrund af de oplysninger, som er indsamlet om myndighedernes bestillinger af tolkeydelser i løbet af de første 5 måneder af driften af den nye aftale.

Ved udbud af aftalen var det ikke muligt at give tilbudsgiverne detaljerede oplysninger om myndighedernes behov, idet oplysninger herom ikke var registreret.

Overgangsordningen for tolke, der tidligere var optaget på Rigspolitiets tolkeliste, gælder frem til 31. oktober 2019. Disse tolke kan således fortsat tolke på aftalen uden at have gennemført rekrutteringsprocessen og være sikkerhedsgodkendt.

Ad 2 - Følge op på kvaliteten af de tolke, der består rekrutteringsprocessen

Information

- Ved stikprøve er der udtaget 50 tolke med henblik på en undersøgelse af den mundtlige test, der er foretaget af tolkene i rekrutteringsprocessen.

Tilsynet viste, at der for alle 50 tolke forelå en optaget mundtlig test.

Resultat

Tilsynet gav ikke anledning til bemærkninger.

Yderligere bemærkninger

Rigspolitiet foretager en screening af det materiale, der er udtaget som stikprøve, og på den baggrund udvælges og tilrettelægges en gennemgang af kvaliteten af et antal mundtlige test. Processen forventes afsluttet inden udgangen af september 2019. Dette skyldes, at Rigspolitiet er afhængig af en ekstern leverandørs medvirken. Ved vurderingen vil bl.a. indgå ordforråd og kohærens⁵.

Ad 3 - Undersøge om EasyTranslate opfylder rammeaftalens krav til ansættelsestest

Information

- EasyTranslate har i notat af 22. august "Tilsyn August 2019" oplyst følgende:

"EasyTranslate har haft 213 tolke igennem den fulde rekrutteringsproces d.d., som består af:

- 1. Kursus omkring myndighederne, ansvarsområde, tolkeadfærd og metoder*
- 2. Skriftlig test i dansk diktat*
- 3. Skriftlig test i terminologi*
- 4. Skriftlig test i Tolke etik og teknik*
- 5. Skriftlig test i realia*

⁵ Men kohærens forstås, at der er sammenhæng i tolkningen

6. Mundtlig to-sprogs-test med sprogekspert
7. Mundtlig primavista-test med sprogekspert
8. Screening og sikkerhedsgodkendelse hos PET

- Indholdet af de enkelte ansættelsestest er gennemgået med EasyTranslate i implementeringsfasen forud for idriftsættelsen 1. april 2019.

Resultat

Tilsynet giver ikke anledning til bemærkninger.

Yderligere bemærkninger

Ingen.

Ad 4 - Tilsyn med om tolkene placeres i de rigtige kategorier

Information

- Ved tilsynet er der foretaget kontrol af kategoriseringen af 32 specifikke tolke, som myndighederne under rammeaftalen har ønsket inkluderet i tilsynet. Derudover er der udtaget en stikprøve på yderligere 20 tolke, således at tilsynet omfattede i alt 52 tolke.

Tilsynet med indplaceringen af 52 tolke viste, at der for

- 38 tolke (73%) er *korrekt* dokumentation for den kategori, som tolken er placeret i
- 7 tolke (13%) *delvist* er dokumentation for den kategori, som tolken er placeret i. Ud over dokumentation for uddannelsesniveau, oplyste EasyTranslate, at tolkens kompetence, mere specifikt erfaring på mere end 10 år, lå til grund for indplaceringen
- 4 tolke (8%) *ikke* er dokumentation for den kategori, som tolken er placeret i.

Herudover viste tilsynet, at:

- 2 tolke (4%) ikke længere tolker under rammeaftalen
- 1 tolk (2%) ikke længere er tilknyttet EasyTranslate.

Resultat

Tilsynet viste, at der ikke er dokumentation for korrekt indplacering af 11 af 52 tolke, herunder at EasyTranslate har indplaceret tolke med udgangspunkt i tolkens erfaring, hvilket efter Rigspolitiets opfattelse ikke fremgår som et indplaceringskriterium i rammeaftalen.

På den baggrund vil Rigspolitiet anmode EasyTranslate om at foretage korrekt indplacering af de ovennævnte 11 tolke. Rigspolitiet vil vurdere, om der eventuelt kan rejses et krav om efterbetaling. Herudover vil Rigspolitiet anmode EasyTranslate om at sikre, at alle tolke er indplaceret korrekt, og at der foreligger dokumentation herfor.

Rigspolitiet vil inden udgangen af november 2019⁶ gennemføre et tematiseret tilsyn med indplacering af tolke. Såfremt dette tilsyn fortsat viser, at indplaceringen af tolkene ikke opfylder rammeaftalens krav, vil der blive gennemført skærpet tilsyn.

Yderligere bemærkninger

Ingen.

Sammenfatning

Nr.	Rekruttering	Centrale observationer	Resultat	Bemærkning
1	Undersøge fremdriften i gennemførelsen af rekrutteringsprocessen, jf. rammeaftalens krav.	EasyTranslate har opgjort behovet for tolke på baggrund af de oplysninger, som er indsamlet om myndighedernes bestillinger af. EasyTranslate vurderer behovet for tolke til at være 325 – 350 tolke. Aktuelt har 213 tolke gennemført rekrutteringsprocessen og er sikkerhedsgodkendt. Overgangsordningen for tolke, der tidligere var optaget på Rigspolitiets tolkeliste gælder frem til 31. oktober 2019. Disse tolke kan således forsat tolke på aftalen uden at have gennemført rekrutteringsprocessen og være sikkerhedsgodkendt.	3	
2	Følge op på kvaliteten af de tolke der består rekrutteringsprocessen.	Der foreligger optagelser af mundtlige tests.	Tilsyn igang	Screening af de mundtlige test udtaget som stikprøve er i værksat med henblik på udvælgelse og tilrettelæggelse af en gennemgang af et antal mundtlige tests.
3	Undersøge om EasyTranslate opfylder rammeaftalens krav til ansættelsestest.	EasyTranslate har givet overordnede oplysninger om ansættelsestest.	3	
4	Tilsyn med om tolkene placeres i de rigtige kategorier.	Tilsynet viste, at der ikke er dokumentation for fuld korrekt indplacering af 11 å 52 tolke.	1	Rigspolitiet vil anmode EasyTranslate om at foretage korrekt indplacering af de nævnte 11 tolke. Rigspolitiet vil vurdere, om der eventuelt kan rejses et krav om efterbetaling. Herudover vil Rigspolitiet anmode EasyTranslate om at sikre, at alle tolke er indplaceret korrekt, og at der foreligger dokumentation herfor.

⁶ Tidspunktet for tilsynet skal ses i lyset af, at overgangsordningen ophører den 31. oktober 2019. Overgangsordningen har betydet, at tolke optaget på Rigspolitiets tidligere tolkeoversigt forsat kunne tolke under den nye ordning selvom de ikke havde gennemført rekrutteringsprocessen, herunder er blevet sikkerhedsgodkendt. Efter 1. november 2019 skal alle tolkes indplacering ske i overensstemmelse med af rammeaftalens krav, hvorfor et tilsyn efter 1. november 2019 vil betyde, at tilsynet omfatter alle aktuelt benyttede tolke også de, der har været omfattet af overgangsordningen.

6. Sikkerhedsgodkendelse

Kontrolpunkter

Nr.	Fokusområde	Formål	Metode	On-site	Skriftligt
1	Sikkerhedsgodkendelse	Undersøge om der foreligger sikkerhedsgodkendelser for de tolke, som EasyTranslate anfører er sikkerhedsgodkendte.	Bede EasyTranslate om visning af oversigt over sikkerhedsgodkendte tolke. Herefter udvælges 50 konkrete eksempler, der sammenholdes med oplysninger fra PET.	x x	
2	Sikkerhedsgodkendelse	Undersøge om EasyTranslate har sendt tolke til myndighederne, der ikke har bestået rekrutteringsprocessen/ sikkerhedsgodkendt uden, at der foreligger dispensation herfor.	Bede EasyTranslate om oplysninger om, hvordan dispensation dokumenteres, samt oversigt over opgaver, hvor der er givet dispensation. Efterfølgende stikprøvekontrol af 50 opgaver i forhold til de den pågældende myndighed.	 x	x

Ad 1 – Undersøge om der foreligger sikkerhedsgodkendelser for de tolke, som EasyTranslate anfører er sikkerhedsgodkendte

Information

- Ved tilsynet er der foretaget kontrol af en stikprøve på 50 tilfældigt udvalgte tolke, som EasyTranslate oplyste er sikkerhedsgodkendt.

Stikprøvekontrollen viser, at de 50 tolke er sikkerhedsgodkendt af PET.

Resultat

Tilsynet giver ikke anledning til bemærkninger.

Yderligere bemærkninger

Rigspolitiet har anmodet PET om at verificere, at de pågældende tolke er sikkerhedsgodkendt. PET har oplyst, at de pågældende tolke er sikkerhedsgodkendt.

Ad 2 - Undersøge om EasyTranslate har sendt tolke til myndighederne, der ikke har bestået rekrutteringsprocessen/ sikkerhedsgodkendt uden, at der foreligger dispensation herfor

Information

- EasyTranslate har i notat af 22. august "Tilsyn August 2019" oplyst

"Fra 15/07 foreligger der en central registrering af dispensation givet på tolke tilknyttet den enkelte opgave. EasyTranslates data fra før denne dato indeholder ikke en opgørelse af dispensationer, men vil kræve en manuel gennemgang af hver enkelt opgave i perioden 01/04-19 til 15/07-19 idet dispensationen er dokumenteret på den enkelte opgave. EasyTranslate har i perioden 15/07 til 31/07 fået dispensation på 19 opgaver.

EasyTranslate kan bede om dispensation på vegne af en tolk, som ikke er sikkerhedsgodkendt eller mangler dele af rekrutteringsprocessen. Det er i den sammenhæng myndigheden, der vurderer om der kan gives dispensation.

EasyTranslate sikrer ligeledes, at opgaver som oprettes på aftalen er begrænset til tolke, der har gennemgået den fulde rekrutteringsproces eller arbejder på overgangsordningen. Det sker ved en teknisk afgrænsning, hvor tolkene skal have en særlig status, samt være tilknyttet aftalen. Det er derfor ikke muligt for tolke, som ikke er tilknyttet aftalen at arbejde på aftalen. Dispensation, skal derfor altid foretages manuelt på opgaven efter mundtlig eller skriftlig samtykke fra myndigheden."

- EasyTranslate har fremsendt en opgørelse over de 19 bestillinger, hvor der er meddelt dispensation.

Resultat

EasyTranslate har registreret meddelte dispensationer i forhold til ansættelsestests og sikkerhedsgodkendelse på den enkelte bestilling i bookingportalen.

Samlet oversigt over dispensationer kan udarbejdes for dispensationer meddelt fra 15. juli 2019.

For perioden 1. april – 15. juli 2019 kan en oversigt tilvejebringes ved en særskilt gennemgang af data for de enkelte bestillinger på bookingportalen.

Verifikation af myndighedernes meddelelse af dispensation i 19 sager er iværksat. For 7 sager har myndighederne bekræftet den registrerede dispensation, 3 husker ikke, men mener, det er sandsynligt, mens der endnu ikke er modtaget svar i 9 sager. Ingen myndigheder har meddelt, at dispensation ikke kan bekræftes. Der følges op på resultat af høringen for de udestående sager.

Yderligere bemærkninger

Ingen.

Sammenfatning

Nr.	Rekruttering	Centrale observationer	Resultat	Bemærkning
1	Undersøge om der foreligger sikkerhedsgodkendelser for de tolke, som EasyTranslate anfører er sikkerhedsgodkendte.	Tilsynet giver ikke anledning til bemærkninger	3	

2	Undersøge om EasyTranslate har sendt tolke til myndighederne, der ikke har bestået rekrutteringsprocessen/ sikkerhedsgodkendt uden, at der foreligger dispensation herfor.	Verifikation af myndighedernes meddelelse af dispensation i 19 sager er iværksat. For 7 sager har myndighederne bekræftet den registrerede dispensation, 3 husker ikke, men mener, det er sandsynligt, der udestår svar i 9 sager. Ingen myndigheder har meddelt, at dispensation ikke kan bekræftes.	3	Der følges op på resultat af de udestående myndighedshøringer.

7. Oversættelse

Kontrolpunkt

Nr.	Fokusområde	Formål	Metode	On-site	Skriftligt
1	Oversættelse	Undersøge om oversættelser er tilfredsstillende udført, og om EasyTranslate's procedurer for kvaliteten af oversættelse overholdes.	Stikprøvekontrol af 10 tilfældigt udvalgte oversættelser vha. af eksternt firma.	x	
2	Oversættelse	Undersøge om oversættelser er sendt til tolkene i overensstemmelse med kravene til sikker post.	Bede EasyTranslate om oplysninger om, hvordan dokumenter udveksles med tolkene.		x

Ad 1 - Undersøge om oversættelser er tilfredsstillende udført, og om EasyTranslate's procedurer for kvaliteten af oversættelse overholdes

Information

- Ved tilsynet er der udvalgt en stikprøve på 16 oversættelsesopgaver, som forsat var tilgængelige på bookingportalen (slettes efter 30 dage).

Resultat

Afventer.

Yderligere bemærkninger

Rigspolitiet foretager en screening af det materiale, der er udtaget som stikprøve. På den baggrund udvælges og tilrettelægges en gennemgang af et antal oversættelser. Processen forventes afsluttet inden udgangen af september 2019. Dette skyldes, at Rigspolitiet er afhængig af en ekstern leverandørs medvirken. Ved vurderingen vil bl.a. indgå terminologi og formalia.

Ad 2 - Undersøge om oversættelser er sendt til tolkene i overensstemmelse med kravene til sikker post

Information

- EasyTranslate har i notat af 22. august "Tilsyn August 2019" oplyst

"Når en bestiller opretter en opgave via EasyTranslates platform overføres de relevante dokumenter direkte på opgaven i platformen via en krypteret forbindelse. En sikkerhedsgodkendt medarbejder hos EasyTranslate udvælger en godkendt tolk, der bliver tildelt opgaven i platformen. Dette bevirker, at tolken modtager en notifikation om, at en opgave afventer accept. Tollen kan derefter logge på platformen og se dokumenterne. Ved accept tildeles opgaven, og tolken kan logge ind og udføre opgaven.

EasyTranslate godtager ikke levering eller udveksling af filer uden for platformen i nogen form i f.eks. email eller andet. I forbindelse med opgaver, der indeholder notarpåtegnede dokumenter er det nødvendigt for tolken at printe filerne ud og møde op i retten med hard-copy-eksemplarer, som kan påføres notarstempelen. Derefter afleverer tolken som regel selv de stemplede dokumenter til opgavestiller."

Resultat

Tilsynet giver ikke anledning til bemærkninger.

Yderligere bemærkninger

Ingen

Sammenfatning

Nr.	Oversættelse	Centrale observationer	Resultat	Bemærkning
1	Undersøge om oversættelser er tilfredsstillende udført, og om EasyTranslate's procedurer for kvaliteten af oversættelse overholdes.	Afventer	Tilsynet i gang	Screening af de oversættelser, der er udtaget som stikprøve, er iværksat med henblik på udvælgelse og tilrettelæggelse af en gennemgang.
2	Undersøge om oversættelser er sendt til tolkene i overensstemmelse med kravene til sikker post.	Tilsynet giver ikke anledning til bemærkninger.	3	

8. Bookingportal

Kontrolpunkt

Nr.	Fokusområde	Formål	Metode	On-site	Skriftligt
1	Bookingportal	Undersøge, om kravene til bookingportal er overholdt.	Med udgangspunkt i rammeaftalens bilag 15, Krav til bookingportalen, gennemgås bookingportalen.	x	

Ad 1 - Undersøge, om kravene til bookingportal er overholdt.

Information

- Ved tilsynet er bookingportalen gennemgået i forhold til de aftale krav hertil. Gennemgangen gav ikke anledning til bemærkninger.

Resultat

Tilsynet giver ikke anledning til bemærkninger.

Yderligere bemærkninger

Ingen

Sammenfatning

Nr.	Oversættelse	Centrale observationer	Resultat	Bemærkning
1	Undersøge, om kravene til bookingportal er overholdt.	Tilsynet giver ikke anledning til bemærkninger.	3	

9. Fakturering

Ud fra en væsentligheds- og risikovurdering har fokus i tilsynet været rettet mod leveringsgrader, klager, rekruttering mv. Som følge heraf er tilsyn med fakturering udskudt til et tematiseret tilsyn, der vil blive gennemført inden udgangen af oktober 2019.

10. Transport

Ud fra en væsentligheds- og risikovurdering har fokus i tilsynet været rettet mod leveringsgrader, klager, rekruttering mv. Som følge heraf er tilsyn med transport udskudt til et tematiseret tilsyn, der vil blive gennemført inden udgangen af oktober 2019.

11. Forsikring

Kontrolpunkt

Nr.	Fokusområde	Formål	Metode	On-site	Skriftligt
I	Forsikring	Undersøge, om EasyTranslate lever op til rammeaftalens krav om forsikringer.	Bede EasyTranslate om oplysninger om forsikringens policenr., ikrafttrædelse, og forsikringssummens størrelse.		x

Ad 1 - Undersøge, om EasyTranslate lever op til rammeaftalens krav om forsikringer

Information

- EasyTranslate har i forbindelse med tilsynet fremvist dokumentation for de påkrævede forsikringer.

Resultat

Tilsynet giver ikke anledning til bemærkninger.

Yderligere bemærkninger

Ingen.

Sammenfatning

Nr.	Forsikring	Centrale observationer	Resultat	Bemærkning
I	Undersøge, om EasyTranslate lever op til rammeaftalens krav om forsikringer.	Tilsynet giver ikke anledning til bemærkninger.	3	

12. Bod

Kontrolpunkt

Nr.	Fokusområde	Formål	Metode	On-site	Skriftligt
1	Bod	Undersøge, om EasyTranslate foretager korrekt opgørelse af bod.	Bedde EasyTranslate om oplysninger om EasyTranslate's proces for opgørelse af bod. Stikprøvekontrol i forhold til 50 eksempler, hvor der skal beregnes bod.		x

Ad 1 - Undersøge, om EasyTranslate foretager korrekt opgørelse af bod

Information

- EasyTranslate har ikke af egen drift, rettidig fremsendt statistik vedrørende bod.
- Efter anmodning har EasyTranslate opgjort bod og fremsendt opgørelse ved notat af 22. august 2019 "Statistik på rammeaftale om levering af fremmedsprogstolkning". Det oplyses heri:

"Bodspunkter

Rammeaftalen indeholder en række bodspunkter, som gennemgås i det følgende for perioden fra 1. maj til 31. juli 2019.

1. Klager over brud på sikkerhedsbestemmelser

Det fremgår af rammeaftalen, at hvis der indgives berettigede klager over brud på sikkerhedsbestemmelserne eller brud på tavshedspligten udløses en bod på 3.000 kr. pr. klage.

Der er ikke konstateret nogle brud på sikkerhedsbestemmelser eller tavshedspligt.

2. Tilsynsbesøg

Det fremgår af rammeaftalen, at såfremt et tilsynsbesøg giver anledning til et skærpet tilsyn, pålægges Leverandøren en bod på 5.000 kr. pr. måned, så længe Leverandøren fortsat er underlagt skærpet tilsyn.

Der har ikke været forhold, som giver anledning til et skærpet tilsyn.

3. Statistik

Det fremgår af rammeaftalen, at EasyTranslate skal af egen drift fremsende opgørelser samt detaljeret statistikker over Kundens forbrug til Kundens kontraktansvarlig. EasyTranslate skal senest fremsende opgørelser samt detaljeret statistik den 10 i den efterfølgende måned. Såfremt opgørelser eller statistikker ikke leveres indenfor de anførte frister, er Kunden berettiget til at pålægge EasyTranslate en bod 1.000 kr. pr. påbegyndt måned fra fristen for fremsendelse af pågældende opgørelser eller statistikker.

Det er aftalt med Kunden at denne opgørelse samt detaljeret statistik, fremsendes efter bekræftelse fra Kunden. Hvorfor denne ikke er fremsendt på nærværende tidspunkt. Hvorfor der ikke har været forhold, som giver anledning til bod.

4. Leveringsgrad [Bemærkning – Indgår i tilsynet som punkt 1]

Det fremgår af rammeaftalen, at der acceptniveauet for leveringsgraden er 98 pct., og at der udløses en bod på 2.500 kr. for hver 0,1 %-point leveringsgraden afviger fra acceptniveauet. Leveringsgraden har fra 1. maj til 31. juli været 94,81 pct., hvorfor der skal betales en bod på 79.750 kr.

Det skal bemærkes, at en stor del af den manglende leveringsgrad skyldes Udlændingestyrelsens praksis med overbookning, jf. vedlagte bilag. Så længe denne praksis fortsætter vil det være meget vanskeligt for EasyTranslate at levere en højere leveringsgrad. EasyTranslate vil derfor indlede en dialog herom med styrelsen med henblik på at der sikres samme praksis som på Rigspolitiets område.

Det er vigtigt at understrege, at EasyTranslate arbejder hårdt på at sikre en leveringsgrad på 100 pct., som er det klare mål...."

- Det er korrekt, at det er meddelt EasyTranslate, at Rigspolitiet ikke i første omgang har haft behov for den specificerede statistik. Det har været vurderingen, at den løbende dialog, som har været i opstartsfasen, var tilstrækkelig til at sikre den fornødne opfølgning. Rigspolitiet har i den forbindelse løbende anmodet om og modtaget statistik, som var relevant for den konkrete dialog. Rigspolitiet overvejer det fremadrettede behov for statistik.
- EasyTranslates oversigt over bod omfatter ikke alle de i aftalen angivne bodsbestemmelser. Bod, der pålægges af myndigheden ved tolkens forsinkelse med mere end 15 minutter, hvor myndigheden hæver bestillingen, er ikke medtaget. Det bemærkes, at der ikke har været eksempler her på.

Resultat

- EasyTranslate har ikke af egen drift, rettidig fremsendt fyldestgørende opgørelse over bod, og samtlige bodsbelagte forhold er ikke medtaget i den fremsendte opgørelse, idet den, der pålægges af myndigheden ved tolkens forsinkelse med mere end 15 minutter, hvor myndigheden hæver bestillingen, ikke er medtaget. Rigspolitiet er ikke bekendt med, at myndighederne har stillet krav om bod i disse situationer.

Rigspolitiet pålægger EasyTranslate en bod på 1.000 kr. for ikke af egen drift rettidigt at fremsende opgørelse af bod.

Yderligere bemærkninger

Ingen

Sammenfatning

Nr.	Bod	Centrale observationer	Resultat	Bemærkning
1	Undersøge, om EasyTranslate lever op til rammeaftalens krav om forsikringer.	EasyTranslate har ikke af egen drift, rettidig fremsendt fyldestgørende statistik over bod.	1	Rigspolitiet pålægger EasyTranslate en bod på 1.000 kr. for ikke af egen drift, rettidigt at fremsende opgørelse af bod.

13. Videreudvikling og efteruddannelse

Kontrolpunkt

Fokusområde	Formål	Metode	On-site	Skriftligt
Videreudvikling og efteruddannelse	Undersøge hvilke tiltage EasyTranslate har taget til videreudvikling og efteruddannelse af tolkene.	Bede EasyTranslate om oplysninger om, hvilke tiltag, der er taget eller planlægges i forhold til videreudvikling og efteruddannelse af tolkene.		X

Information

- EasyTranslate har i "Redegørelse om tolkeuddannelse" af 22. august 2019 oplyst:

"Imidlertid informerede Erhvervsakademi Aarhus i slutningen af 2018 om, at det alligevel ikke var muligt at oprette uddannelsen. Årsagen var, at Metropol Professionshøjskole i København ligeledes var i gang med at oprette en tilsvarende uddannelse. Uddannelsen på Metropol er en akademiuddannelse for tolke, som er udviklet i samarbejde med HK Service Hovedstaden, og som bl.a. skal bidrage til at afhjælpe manglen på kvalificerede tolke i sundhedsvæsenet.

EasyTranslate tog i den forbindelse kontakt til Metropol for at drøfte mulighederne for et samarbejde, hvilket resulterede i et møde i slutningen af 2018. Metropol er dog ikke på nuværende tidspunkt interesseret i et samarbejde.

Det er endnu for tidligt at sige, om den nye uddannelse i København vil være tilstrækkelig for at afhjælpe manglen på højt kvalificerede tolke i bl.a. retsvæsenet og sundhedsvæsenet, eller om der også vil være brug for en tilsvarende uddannelse fx med placering i Aarhus. EasyTranslate vil dog følge udviklingen og fortsat stille kompetencer til rådighed for interesserede uddannelsesinstitutioner, som ønsker at bidrage til at målet om at sikre adgang til højt kvalificerede tolke i Danmark."

- EasyTranslate har i notat af 22. august 2019 "Tilsyn August 2019" oplyst:

"Vi forventer, at vi i løbet af november og december, på baggrund af data og erfaringer, vil afdække konkrete behov for efter-/videreuddannelse.

Det er afgørende for EasyTranslate, at de videre initiativer er målrettede og har en klar effekt. Konkret kan det nævnes at EasyTranslate i samarbejde med Københavns Byret vil udarbejde et særligt læringsforløb til tolke, der ønsker at tolke for domstolene."

- EasyTranslate har supplerende oplyst, at der er gennemført workshops vedrørende betjening af bookingplatform og oversættelse. Endvidere har EasyTranslate oplyst, at der i september er planlagt workshop om brug af telefon app'en, og at det ligeledes planlægges, at der skal afholdes en særligt kursus-workshop om retstolkning i fjerde kvartal 2019.
- EasyTranslate har endvidere oplyst, at der er gennemført statusamtaler med alle aktive tolke, hvilket blandt andet er sket i forbindelse med opfølgning på deres første opgaver.

Resultat

Rigspolitiet vil overfor EasyTranslate fastholde, at deres tilbud omfatter en ny meritgivende uddannelse af tolkene. Herudover vil Rigspolitiet anmode EasyTranslate om at fremlægge en egentlig handlingsplan herfor.

Yderligere bemærkninger

Behovet for iværksættelse af videreudvikling og efteruddannelse af tolke stiger løbende i takt med den tid, aftalen har været i drift. Aftalen har på nuværende tidspunkt været i drift i 5 måneder. Tolkene under aftalen har gennemført test og uddannelsesforløb i forbindelse med rekrutteringsprocessen.

Sammenfatning

Fokusområde	Centrale observationer	Resultat	Bemærkning
Videreudvikling og efteruddannelse	Informationer om EasyTranslates tiltag i forhold til videreudvikling og efteruddannelse er helt overordnet. EasyTranslate har oplyst, at samarbejde med Erhvervsakademierne om tolkeuddannelse ikke realiseres. Der taget indledende skridt til at udvikle et læringsforløb for retstolke.	2	Rigspolitiet vil overfor EasyTranslate fastholde, at deres tilbud omfatter en ny meritgivende uddannelse af tolkene. Herudover vil Rigspolitiet anmode EasyTranslate om at fremlægge en egentlig handlingsplan herfor.

14. Bilag

- Bilag 1 - leveringsgrader