



**FOLKETINGET
RIGSREVISIONEN**

April 2025

**Rigsrevisionens notat om
beretning om**

**myndighedernes
brug af tolkeydelser**

Opfølgning i sagen om myndighedernes brug af tolkeydelser (beretning nr. 12/2017)

24. marts 2025

RN C102/25

I. Baggrund og konklusion

1. Rigsrevisionen følger i dette notat op på sagen om myndighedernes brug af tolkeydelser, som blev indledt med en beretning i 2018. Opfølgningen sker med henblik på at vurdere, om Justitsministeriets initiativer adresserer den kritik, der fremgår af Statsrevisorerne bemærkninger og Rigsrevisionens beretning. Vi har tidligere behandlet sagen i notater til Statsrevisorerne af 28. september 2018, 29. januar 2021 og 4. januar 2023.

2. Beretningen handlede om Justitsministeriets, Udlændinge- og Integrationsministeriets, Sundhedsministeriets (nu Indenrigs- og Sundhedsministeriet) og regionernes arbejde med at sikre en ramme, der understøtter tolkeydelser af tilfredsstillende kvalitet, og om, hvorvidt myndighedspersonerne kunne leve op til ansvaret om, at borgere og udlændinge kan forstå og bliver forstået af myndighederne.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, fandt de det utilfredsstillende, at hverken Justitsministeriet, Udlændinge- og Integrationsministeriet, Sundhedsministeriet eller regionerne havde sikret en tilfredsstillende brug af fremmedsprogstolke. Sagen er tidligere afsluttet for Udlændinge- og Integrationsministeriet, Sundhedsministeriet og regionerne.

Konklusion

Rigsrevisionen konstaterer, at Justitsministeriet har gjort den midlertidige ordning med en tolkefortegnelse hos Rigspolitiet permanent. I den forbindelse har ministeriet stillet krav om, at Rigspolitiet skærper fokus på kvaliteten af tolkefortegnelsen og på opfølgningen på klager. Ministeriet har ikke stillet krav til kvaliteten af de tolke, som optages på tolkefortegnelsen. Ministeriet oplyser, at hvis der mod ministeriets forventning opstår problemer med kvaliteten af tolkeydelserne, vil der blive taget stilling til yderligere tiltag, herunder eventuelt at gå videre med tolkeudvalgets anbefalinger. Rigsrevisionen afslutter denne del af sagen, da vi vurderer, at vi ikke kan bringe den videre.

Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Domstolsstyrelsen har indført en procedure for retternes indmelding af og opfølgning på klager over tolkeydelser.

Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at sagen kan afsluttes.

Sagsforløb for en større undersøgelse



Du kan læse mere om forløbet og de enkelte step på www.rigsrevisionen.dk

Tolkefortegnelsen

Tolkefortegnelsen indeholder oplysninger om tolke, herunder deres sproglige og tolkefaglige kompetencer, hvilke ydelser de kan levere og deres tolkeerfaring på forskellige områder. Det er en betingelse for at være på fortegnelsen, at tolken kan sikkerhedsgodkendes og opretholde sin sikkerhedsgodkendelse.

II. Status på sagen

4. På baggrund af beretningen og Statsrevisorernes bemærkninger har vi fulgt op på følgende punkter:

Et opfølgingspunkt afsluttes, når Statsrevisorerne på baggrund af indstilling fra Rigsrevisionen vurderer, at myndighedernes initiativer er tilfredsstillende.

| Opfølgingspunkt | Status |
|---|--|
| 1. Justitsministeriets, Udlændinge- og Integrationsministeriets, Sundhedsministeriets og regionernes initiativer til at understøtte, at myndighedspersonerne kan vælge en kvalificeret tolk, ved at sikre adgang til informationer om den ydelse, som myndighedspersonerne køber, fx oplysninger om tolkens køn og erfaringer. | Afsluttet i forbindelse med notat til Statsrevisorerne af 28. september 2018. |
| 2. Justitsministeriets og Udlændinge- og Integrationsministeriets arbejde med at sikre, at kontrakten med en kommende leverandør af tolkeydelser lever op til kravene til kvaliteten af tolkeydelserne. | Afsluttet for Udlændinge- og Integrationsministeriet i forbindelse med notat til Statsrevisorerne af 4. januar 2023. Behandles og afsluttes i dette notat for Justitsministeriet. |
| 3. Sundhedsministeriets arbejde med og implementering af certificeringsordningen på sundhedsområdet samt Justitsministeriets, Udlændinge- og Integrationsministeriets og Sundhedsministeriets samarbejde om at analysere mulighederne for at udbrede certificeringsordningen til andre områder i den offentlige sektor, med henblik på at behovet for tolkeydelser af tilfredsstillende kvalitet imødekommes. | Afsluttet i forbindelse med notat til Statsrevisorerne af 29. januar 2021. |
| 4. Ministeriernes og regionernes arbejde med at etablere et tilfredsstillende tilsyn med myndighedernes brug af tolke og kvaliteten af tolkeydelserne. | Afsluttet for Udlændinge- og Integrationsministeriet, Sundhedsministeriet og regionerne i forbindelse med notat til Statsrevisorerne af 29. januar 2021. Behandles og afsluttes i dette notat for Justitsministeriet. |

III. Justitsministeriets initiativer

5. Vi gennemgår i det følgende Justitsministeriets initiativer i forhold til de udestående opfølgingspunkter.

6. Opfølgningen er baseret på en redegørelse og gennemgang af materiale fra Justitsministeriet, herunder underliggende myndigheder på ministeriets område.

Krav til tolkeydelsers kvalitet

Justitsministeriet har gjort den midlertidige ordning med en tolkefortegnelse hos Rigspolitiet permanent. Rigsrevisionen kan konstatere, at ministeriet har skærpet opfølgningen på klager, men at der fortsat ikke stilles krav om dokumentation for uddannelse og tolkeerfaring for at blive optaget på tolkefortegnelsen. Ministeriet oplyser, at hvis der mod ministeriets forventning opstår problemer med kvaliteten af tolkeydelserne, vil der blive taget stilling til yderligere tiltag, herunder eventuelt at gå videre med tolkeudvalgets anbefalinger. Rigsrevisionen afslutter denne del af sagen, da vi vurderer, at vi ikke kan bringe den videre.

7. Statsrevisorerne bemærkede, at dommere, sagsbehandlere og andre brugere af tolkeydelser ofte oplever, at tolkene mangler kvalifikationer og tolkeetik, og at de har en uhensigtsmæssig adfærd.

8. Justitsministeriet bemærkede i forbindelse med Rigsrevisionens opfølgning i 2023, at væsentlige dele af det fremtidige arbejde med at sikre tolkeydelser af tilfredsstillende karakter på ministeriets område afhæng af det tværministerielle tolkeudvalgs anbefalinger og den eventuelle politiske opfølgning herpå.

9. Det tværministerielle tolkeudvalg præsenterede sin rapport i juni 2023. Rapporten indeholder en model for en national tolkeordning. Modellen består af følgende elementer:

- en certificeringsordning på 4 niveauer
- lovkrav om myndigheders pligt til at bruge certificerede tolke
- etablering af et nationalt tolkeregister
- etablering af et nationalt center for tolkning, som bl.a. skal sikre udbuddet af uddannelser og drive en certificeringsordning.

10. Vores opfølgning viser, at Justitsministeriet i samarbejde med relevante ministerier og myndigheder ikke er gået videre med tolkeudvalgets anbefalinger. Ministeriet har i stedet fastholdt den oprindelige ordning med en tolkefortegnelse hos Rigspolitiet og gjort ordningen permanent.

Justitsministeriet oplyser, at det er den enkelte myndighed på ministeriets område, der tilrettelægger indkøb af tolkeydelser og sikrer, at levering af tolkning har den nødvendige kvalitet. De underliggende myndigheder på ministeriets område oplyser, at de som udgangspunkt bruger Rigspolitiets tolkefortegnelse og i nogle tilfælde tolkebureauer.

11. Justitsministeriet oplyser, at ministeriet har stillet krav om, at Rigspolitiet skærper fokus på kvaliteten af tolkefortegnelsen og på opfølgningen på klager. For det første skal Rigspolitiet sende en vejledning om tolkefortegnelsen, herunder en klagevejledning, til de myndigheder, der bruger tolkefortegnelsen. Vejledningen blev udsendt første gang i august 2024. For det andet skal Rigspolitiet følge udviklingen i antallet af klager med henblik på yderligere kvalitetssikring på området.

12. Det fremgår af vejledningen, at Politiets Administrative Center administrerer tolkefortegnelsen, dvs. behandler ansøgninger om optagelse, ajourfører oplysninger og behandler klager over tolke. Det fremgår videre af vejledningen, at en tolk fx kan blive fjernet fra tolkefortegnelsen, hvis tolken ikke lever op til det oplyste kvalifikationsniveau eller de tolkeetiske standarder.

13. Rigsrevisionen kan konstatere, at tolkefortegnelsen fortsat indeholder tolke, der ikke er sikkerhedsgodkendte, selv om det ifølge vejledningen er et krav for optagelse på fortegnelsen. Justitsministeriet oplyser, at det fremgår af oversigten, hvis tolken ikke er sikkerhedsgodkendt. Rigsrevisionen kan også konstatere, at der ikke er krav om dokumentation for uddannelse og tolkeerfaring for at blive optaget på tolkefortegnelsen. Det er imidlertid ministeriets vurdering, at der ikke er et aktuelt problem med kvaliteten af tolkeydelser på retsområdet.

14. Justitsministeriet oplyser, at ministeriet vil følge den fremtidige brug af tolkeordningen, herunder udviklingen i klager. Ministeriet vil også følge erfaringerne fra tolkeordninger i Udlændinge- og Integrationsministeriet og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Ministeriet oplyser videre, at hvis der mod ministeriets forventning opstår problemer med kvaliteten af tolkeydelser, vil der blive taget stilling til yderligere tiltag, herunder eventuelt at gå videre med tolkeudvalgets anbefalinger.

Tilsyn med tolkeområdet

Domstolsstyrelsen har indført en fast procedure, så styrelsen løbende registrerer klager over tolkeydelser fra retterne til Politiets Administrative Center. Styrelsen følger halvårligt op på antallet af klager. Rigsrevisionen finder dette tilfredsstillende og vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes.

15. Statsrevisorerne bemærkede, at ministeriernes og regionernes tilsyn med tolkeområdet alene var baseret på opfølgning på klager. Det fremgår samtidig af beretningen, at der var indikationer på underrapportering af klager over manglende eller mangelfulde tolkeydelser.

16. Det fremgår af Rigsrevisionens notat til Statsrevisorerne af 4. januar 2023, at alle myndigheder på Justitsministeriets område med undtagelse af Domstolsstyrelsen havde fået etableret faste procedurer for indmelding af og opfølgning på klager over tolke.

17. Vores opfølgning viser, at Domstolsstyrelsen i foråret 2023 indførte en fast procedure for indmelding af og opfølgning på klager. Styrelsen registrerer løbende klager fra retterne til Politiets Administrative Center og orienterer halvårligt retspræsidenterne om bl.a. antallet af klager. Proceduren gælder ikke i de tilfælde, hvor retten gør brug af tolkebureauer eller selvstændige tolke, som ikke fremgår af tolkefortegnelsen.

18. Justitsministeriet oplyser, at ministeriet årligt gennemfører et tilsyn med departementets egen brug af tolkeydelser og et tilsyn med underliggende myndigheders procedurer for indkøb af tolkeydelser samt håndtering af klager over tolke.

19. I forlængelse af det gennemførte tilsyn i 2023 har Justitsministeriet sendt et brev til myndighederne om deres tilsynsforpligtelse. Det fremgår af brevet, at de enkelte myndigheder selv er ansvarlige for indkøb af tolkeydelser, og at tilsynet og håndteringen af klager over kvaliteten af tolkeydelser skal foregå decentralt hos de enkelte myndigheder. Det fremgår desuden, hvordan de enkelte myndigheder kan tilrettelægge et kvalitetsmæssigt tilsyn.

20. Hele sagen kan følges på www.rigsrevisionen.dk og på www.ft.dk/Statsrevisorerne.

Birgitte Hansen