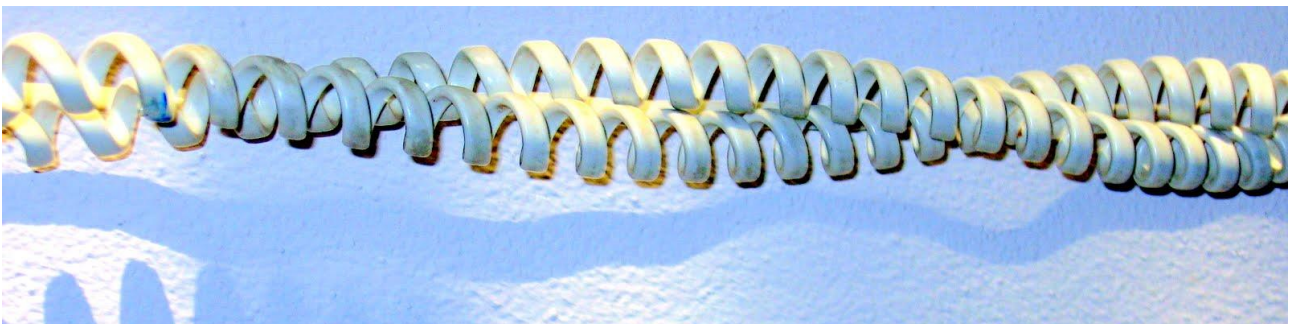


Telefonretshjælpens

ÅRSBERETNING

2017



ÅRSBERETNING 2017 for TELEFONRETSHJÆLPEN

INDLEDNING

Telefonretshjælpen aflægger hermed Årsberetning for 2017.

Som Telefonretshjælpen aktuelt er organiseret sker aflæggelse af årsberetning uden at det er krævet nogen steder, men bare fordi Telefonretshjælpen anser det for væsentligt, at der er offentlighed omkring retshjælpens virke.

Telefonretshjælpen er helt nystartet og beretningsåret er derfor det første i retshjælpens historie.

Formen for beretningen er inspireret af de bedste af andre retshjælpsinstitutioners årsberetninger, med omtale af hovedsagelig de faktuelle forhold om retshjælpens forhold og aktivitet i beretningsåret. Telefonretshjælpen vil i år og fremover bestræbe sig på at offentligheden, retspolitikere, andre retshjælpsinstitutioner, og i øvrigt alle andre, der har interesse for retshjælp gennem årsberetningen kan få et indtryk af den retshjælpsaktivitet, der sker i Telefonretshjælpen.

BERETNINGÅRET KORT

Da beretningen vedrører Telefonretshjælpens startår, er det begrænset hvor mange og hvilke indhøstede generelle retshjælperfaringer, der kan formidles, da de væsentligst vedrører opstarten.

Søgningen har ikke været tilfredsstillende.

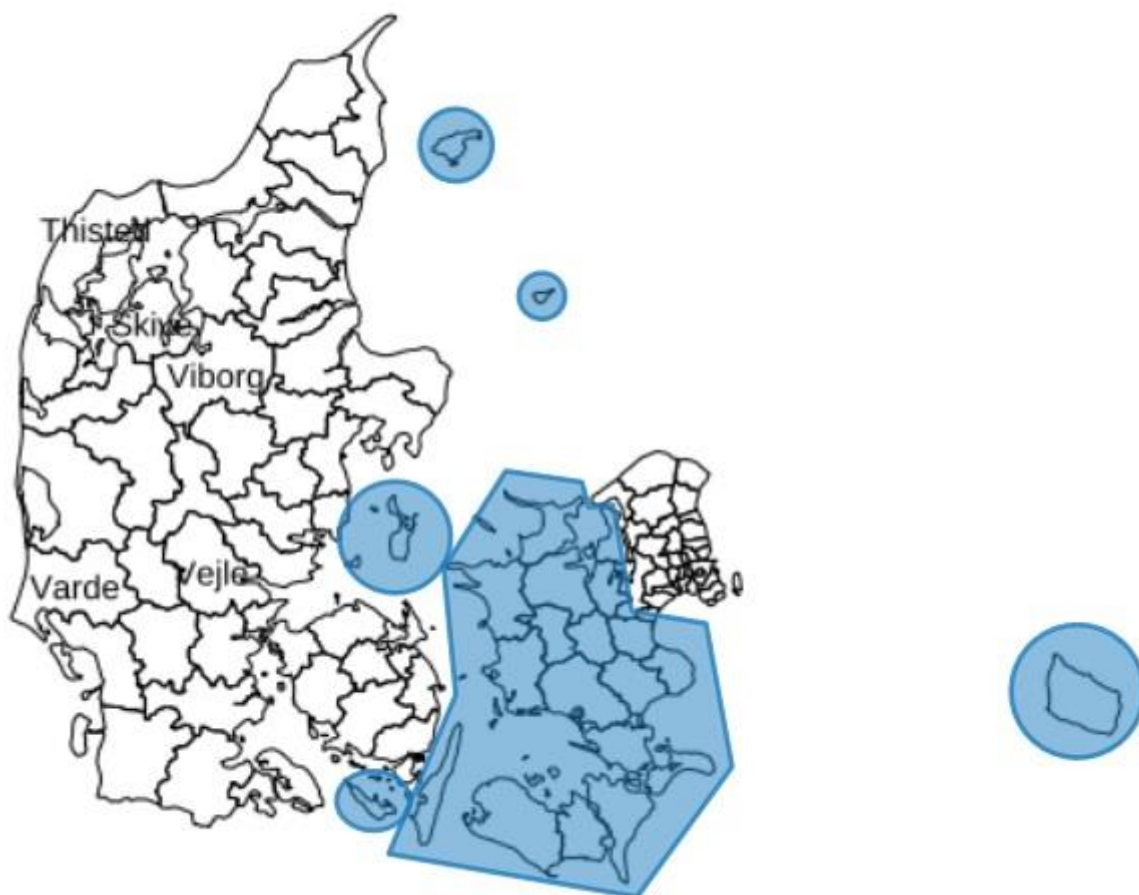
Det er i beretningsåret på markant vis konstateret, at retshjælp, i hvert fald i en startfase, kræver markedsføring, hvis det skal nå bare nogenlunde bredt ud i befolkningen. Det er helt åbenbart, at det langt fra er nok bare at være i "retshjælpsmarkedet", hvis ikke der er nogen, der ved det. Og dette er et problem, der næppe er blevet mindre af, at Telefonretshjælpen ikke har haft et afgrænset, naturlig opland, hvor det forholdsvis mere overkommeligt ville have været muligt at markere sin tilstedeværelse.

BAGGRUNDEN

Efter at den daglige leder af Silkeborg Retshjælp gennem knap 30 år, advokat Ole Dueholm, af forskellige grunde var nødt til at holde som daglig leder af Silkeborg Retshjælp med udgangen af september måned 2017, besluttede han, der ikke var færdig med retshjælpsarbejde, sammen med en lille kreds af tidligere retshjælpere, at etablere et nyt retshjælpstiltag.

Initiativtagerne have ingen intentioner om at påføre Silkeborg Retshjælp "konkurrence". Og da samtidig Ole Dueholm havde været aktiv i forbindelse med Den juridiske Tænk tank Justitias konference på Christiansborg i august 2017 om retshjælp, hvor tænketankens [Analyse: "Den danske retshjælpsmodel – er der lige adgang til retshjælp?"](#) meget tydeligt havde påvist meget betydelige "hvide pletter" på Danmarkskortet over befolkningens retshjælpsdækning, blev det besluttet, at retshjælpen fortrinsvis skulle rette sig mod at dække retshjælpsbehovet i de egne af Danmark, hvor den øvrige retshjælpsdækning var beskedent.

Det geografiske dækningsområde blev derfor, for at det skulle være et nogenlunde større og sammenhængende område, der kunne være genstand for en mere målrettet markedsføring, identificeret til de danske øer bortset fra Fyn og Sjælland øst og nord for Roskilde, jf. dette oversigtskort:



Beslutning om retshjælpsdækning af dette område, der geografisk ligger langt fra initiativtageres bopæle, medførte tillige, at retshjælpen kun kunne gives som "distance-retshjælp".

Metoder til distanceretshjælp skulle derfor udvikles og tilpasses. Både f.eks. i Norge og på Grønland ydes retshjælp på distancen og erfaringer herfra kan give inspiration til at udvikle tilsvarende metoder til brug i Danmark.

Retshjælpen er startet helt uden økonomisk støtte fra andre end initiativtagerne personligt jf. nedenfor.

Distancerådgivningen måtte derfor til en start i praksis tilrettelægges således, at den ikke medførte udgifter. Dette er naturligvis ikke muligt, og blev i praksis til at den skulle kunne gennemføres med mindst mulige udgifter.

Det blev derfor besluttet at starte op med en mundtlig telefonisk rådgivning, hvor det alene er de rådsøgende, der skal bære omkostningerne ved telefonsamtalerne. Altså hvor det kun er rådsøgende, der kan ringe op til retshjælpen – ikke omvendt.

Det kunne muligvis kombineres med digitale telefonopkald med billeder, men det blev indledningsvis vurderet, at dette trods alt fortsat ville være så specielt, at det kun ville være en mindre del af de rådsøgende, der ville være så fortrolig med denne teknik, at det blev fravalgt fra starten.

Kommunikation mellem retshjælpen og de rådsøgende vil endvidere omkostningsfrit kunne foregå med elektronisk korrespondance, enten som mail eller som chat. På trods af at mailrådgivning foregår i visse retshjælpsinstitutioner, var det initiativtagernes erfaring og vurdering, at det ville være en tung rådgivningsform, fordi der vil være mange forudsætninger og omstændigheder, som det vil være vanskeligt og krævende at få på plads forinden rådgivningen kan foregå forsvarligt. Det blev derfor afvist som en rådgivningsform, der skulle tages i anvendelse fra starten. Chat er en nemmere og hurtigere korrespondanceform, der af initiativtagerne snarere vurderedes at være en mulighed, fordi det er hurtigere og nemmere at få forudsætningerne på plads. Denne form blev også fravalgt til en start, men ligger som en oplagt og åbenbar mulighed for udvidelsen af tilbuddet.

Så det blev besluttet at starte op med en ren telefonisk retshjælp. Og som følge heraf blev retshjælpens navn Telefonretshjælpen.

Det er initiativtagernes erfaring at rådgivning i telefon kræver, at rådgiverne har nogen erfaring i retshjælpsrådgivning fordi formen virker bedst hvis retshjælperen har tilstrækkelig erfaring til umiddelbart at kunne besvare de fleste henvendelser fyldestgørende. Og netop i en situation, hvor der ikke er økonomi til i givet fald at ringe tilbage efter foretagelse af undersøgelse, er dette forhold så meget desto mere nødvendigt.

Det blev derfor besluttet at rådgiverne i den nuværende situation alene kan være uddannede jurister med nogen praktisk erfaring med rådgivning fra deres arbejdsliv.

Der var blandt initiativtagerne usikkerhed omkring i hvilket omfang sagsbehandling ville kunne indgå som et tilbud. Dels fordi der ikke var mulighed for at arrangere møder mellem rådgiveren og den rådsøgende. Og dels fordi der formodentlig i alle tilfælde ville skulle udveksles dokumenter, hvilket ville forudsætte at rådsøgende ville kunne indskanne sine dokumenter og fremsende dem til rådgiveren i elektronisk form.

Det blev derfor besluttet, at Telefonretshjælpen alene markedsfører sig med mundtlig rådgivning, svarende til trin 1-rådgivning, men samtidig, hvor det skønnes muligt, er åben overfor at

indhente praktiske erfaringer med supplerende sagsbehandling, for på sigt at indføre det som en fast del af tilbuddet.

Tidsrummet for rådgivning blev indledningsvis fastsat til 1 dag om ugen med nogle dagtimer og nogle aftentimer. Det er indtil videre fastsat til tirsdage kl. 15-20.

På dette grundlag startede Telefonretshjælpen i november med første rådgivningsdag tirsdag, den 7. november 2017.

ORGANISATION

Rent organisatorisk blev det besluttet, at Telefonretshjælpen ikke ville foretage større tiltag, før der var erfaringsgrundlag for behovet, eller det var nødvendigt af formelle grunde.

Telefonretshjælpen er derfor startet ud som en aktivitet hos Advokat Ole Dueholm CVR-nr. 34 41 94 26.

Men med intension om at etablere en selvejende institution så snart der kommer mere konsistens i retshjælpsarbejdet og/eller så snart det bliver nødvendigt ændre det, f.eks. fordi der kommer anden økonomi i retshjælpen end initiativtagernes egen.

ØKONOMI

Telefonretshjælpen har ikke modtaget nogen form for økonomisk tilskud i beretningsåret.

Det er derfor besluttet, at Telefonretshjælpen indtil videre skal drives tilnærmelsesvis uden udgifter.

Der har i beretningsåret alene været afholdt udgifter til webhotel, domænenavne og et billigt telefonomstillingssystem, der kan sikre en køfunktion på retshjælpens rådgivningstelefonnummer. Udgiften hertil er afholdt af initiativtagerne personligt.

Danmarks 2 største telefonselskaber har afvist anmodning fra retshjælpen om hel eller delvis sponsering af et hensigtsmæssigt telefonomstillingssystem.

FACILITETER

Telefonretshjælpen råder ikke over faciliteter.

Rådgivningstelefonnummeret 88 44 21 10 er valgt som et gratis nummer i forbindelse med anskaffelse af et virtuelt telefonomstillingssystem, der dels sikrer, at der ved flere samtidige opkald er en køfunktion, dels at opkald kan stilles videre til besvarelse ved forskellige rådgivere, der befinder sig forskellige fysiske steder. Det valgte telefonomstillingssystem er ikke det mest optimale, men var det billigste.

Telefonretshjælpen har ikke lokaler. Dels fordi de potentielle råde søgende befinder sig i andre egne af landet end rådgiverne, og møder derfor ikke kan arrangeres. Og dels fordi rådgiverne har valgt, at deres samarbejde og koordinering på det foreliggende grundlag kan foregå uden at skulle mødes fysisk.

Og derudover anvender rådgiverne deres egne personlige computere.

Al kommunikation og arkivering foregår elektronisk – i det nu foreliggende omfang uden omkostning.

MARKEDSFØRING

Telefonretshjælpen har brug for at de potentielle rådeøgende har en latent almen viden om, at der overhovedet er noget, der hedder retshjælp, og i en konkret situation, hvor behovet er aktualiseret, kan finde frem til hvorledes man kan komme i kontakt med et retshjælpstilbud.

Telefonretshjælpens målgruppe er netop karakteriseret ved, at de bor i områder, hvor der ikke er noget stort latent og historisk kendskab til retshjælp. Der er ingen retshjælpinstitutioner i nogen af de berørte 18 kommuner. Og for så vidt angår advokatvagter er der slet ingen i 7 kommuner, 10 kommuner har 1 advokatvagt og 1 kommune har 2 advokatvagter.

Som næsten gratis markedsføring er der etableret en hjemmeside www.Telefonretshjælpen.dk og en facebookside <https://www.facebook.com/Telefonretshjælpen-88-44-21-10-481286102257008/>.

I forbindelse med starten er der skrevet om Telefonretshjælpen og opstarten til kommunerne, lokalaviser, interesseorganisationer og tilsvarende i dækningsområdet.

Det kan af søgningen i beretningsåret konstateres, at denne markedsføring klart har været utilstrækkelig. Med den iværksatte markedsføringsaktivitet må det påregnes, at det vil tage lang tid på tilstrækkelig måde at få udbredt kendskabet til retshjælpstilbuddet og de praktiske oplysninger for at kunne benytte det.

Bedst er markedsføringen lykkedes på Bornholm, hvor retshjælpen er bekendt med, at der i forbindelse med åbningen har været en omtale i lokalavisen og hvor kommunen har gjort en aktiv indsats for at henlede borgerne opmærksomhed på retshjælpens tilstedeværelse.

Det er ikke tilfredsstillende, at Telefonretshjælpen skal vente i lang tid før kendskabet til retshjælpstilbuddet og de praktiske oplysninger for at kunne benytte det trænger igennem. Telefonretshjælpen må derfor øge sine markedsføringsbestræbelser.

Dels ved at hjemmesiden får en bedre placering ved søgning efter retshjælp på nettet. Det vil i den forbindelse være en udfordring at sikre, at det fortrinsvis forbeholdes de potentielle rådeøgende i dækningsområdet. Telefonretshjælpen er bevidst om, at det ikke er alle potentielle rådeøgende, der naturligt vil benytte søgning på nettet.

Dels vil Telefonretshjælpen tillige forsøge at udbrede kendskabet til retshjælp ved mere aktivt at forsøge at blive omtalt i lokalaviser, ved at nøglepersoner i kommuner og ved institutioner af alle slags bliver ambassadører for retshjælpen og endelig ved at opfordre rådeøgende og andre til personligt at formidle kendskabet til retshjælpen som mulighed ved "mund til mund" og omtale/anmeldelse på sociale medier mv.

DAGLIGDAGEN

Søgningen til Telefonretshjælpen har været således, at det har været tilstrækkeligt med 1 tilgængelig rådgiver ad gangen. Det betyder, at den pågældende rådgiver må være uafbrudt til rådighed for indgående telefonopkald i hele rådgivningstidsrummet fra kl. 15-20.

Den vagthavende rådgiver, der befinder sig hjemme hos sig selv, kobles via en SIM-kort på rådgivningstelefonnummeret ved vaktens begyndelse og besvarer de indkomne opkald.

Rådgiveren udarbejder og indberetter løbende statistikoplysninger. Ved vaktens afslutning kobles rådgivningstelefonen igen fra.

Efter behov vil der løbende være mulighed for faglige konferencer mellem rådgiverne – enten via mail eller telefonisk.

RÅDGIVNINGEN

Retshjælpen opererer dels med en 1. henvendelse, hvor rådgivningen udelukkende er mundtlig, og dels ved videregående bistand, der navnlig kan indebære skriftlig sagsbehandling.

1. henvendelserne ydes alene som telefonrådgivning. Alle 1. henvendelser er anonyme. Alle kan henvende sig ved en 1. henvendelse med alle typer juridiske problemer, og alle får en eller anden form for hjælp. Også selv om den oprindelige henvendelse i det væsentlige angår ikke-juridiske forhold.

1. henvendelserne kan kun ske på vores særlige telefonrådgivningsnummer 88 44 21 10 i tidsrummet tirsdage mellem kl. 15 og 20. Det er angivet på retshjælpens hjemmeside at telefonisk henvendelse er den eneste henvendelsesform. Det betyder naturligvis ikke, at vi nødvendigvis vil afvise andre henvendelsesformer, hvis sådanne måtte komme til retshjælpens kundskab og besvarelse vil kunne ske indenfor de mulige rammer. Der har dog ikke været sådanne i beretningsåret.

Telefonretshjælpens rådgivningstidsrum fremgår både af hjemmesiden og facebookside og af de plakater, der er rundsendt til kommunerne til ophængning. Det kan af telefonomstillingssystemets statistikfunktion konstateres, at der er betydeligt flere opkald end de, der kommer igennem til rådgiverne. Disse må antages at være foretaget som opkaldsforsøg udenfor rådgivningstidsrummet. Sådanne opkald besvares af vores telefonsvarer, der henviser til rådgivningstidsrummet.

Det kan i den forbindelse konstateres, at ikke nær alle, der må have ringet forgæves, efterfølger ringer op i telefonrådgivningstidsrummet. Eller også kan det dreje sig om den samme råde søgende, der lægger på uden at høre telefonsvarerens anvisning og senere igen forsøger sig forgæves.

Skulle det hænde at der kommer et opkald mens rådgiveren er i færd med at besvare et andet opkald, sættes det indkomne opkald i kø. Den pågældende oplyses herom. Vores nuværende telefonomstillingssystem kan ikke vise hvor tit dette forekommer, men det antages jf. nedenfor, hvis overhovedet, kun at have været sket i meget begrænset omfang.

Hvis rådgiverne i forbindelse med 1. henvendelsen skønner, at rådeøgende har behov for yderligere bistand, og rådgiveren finder retshjælpen egnet hertil og det vurderes at det kan gennemføres indenfor de praktiske rammer, tilbydes videregående bistand.

En efterfølgende videregående behandling, der må påregnes altid ville indebære en egentlig sagsbehandling med indhentelse af yderligere oplysninger, rejsning/afvisning af retlige krav mv. sker i form af mailhenvendelser til de i sagen involverede – rådeøgende og andre parter.

- Rådgivningen i tal

Det meget beskedne antal henvendelser gør det næsten meningsløst at analysere på tallene.

Telefonretshjælpen har haft åbent 7 gange i beretningsåret. Der har på disse 7 åbningsdage alene været 8 1. henvendelser og alene en af disse henvendelser har givet anledning til videregående bistand.

I relation til tilskudsbekendtgørelse nr. 637 af 11. juni 2014 med tilhørende Vejledning nr. 9413 af 23. juni 2014 kan dette beskrives som **8 trin 1-henvendelser** og **1 trin 2-henvendelse**.

-- De rådeøgende

Retshjælpen har for beretningsåret registreret følgende om de rådeøgende:

Bopæl	2017
Bornholm	75 %
Nordvestsjælland	13 %
Sydsjælland	12 %

Køn	2017
Kvinder	62 %
Mænd	38 %

Alder	2017
< 20 år	0
20 – 29 år	25 %
30 – 65 år	50 %
>65 år	25 %

Indkomstgrundlag	2017
Lønmodtagere	13 %
Under uddannelse	12 %
Folkepension	25 %
Førtidspension	13 %
Arbejdsløshedsdagpenge	12 %
Fleksjob og revalidering	13 %
Kontanthjælp	12 %

3 henvendelse var på vegne af en anden end den, der henvendte sig. Registreringen ovenfor angår de egentlige rådeøgende, som spørgsmålet handlede om.

-- Sagstyper

Retshjælpen har i beretningsåret registreret følgende om sagstyperne i de rådeøgendes henvendelser. Retshjælpen registrerer sagstyper indenfor 14 hovedgrupper. Der kan være registreret flere sagstyper ved hver 1. henvendelse.

Sagstype	1. henvendelse	Sagsbehandlede
Antal sagstyperegistreringer i alt	10	1
Familie- og arveret	20 %	-
Sociale ydelser	10 %	-
Øvrige offentligretlige sager	10 %	100 %
Ansættelsesforhold	-	-
Lejeret	20 %	-
Fast ejendom og boligforhold i øvrigt	-	-
Andre kontraktforhold	30 %	-
Udlændingesager	-	-
Personskadeerstatning i enhver form	-	-
Dårlig økonomi	-	-
Straffesager	-	-
Procesret	-	-
Sundhedsmæssige forhold	10 %	-
Diverse	-	-

-- Modparter

Retshjælpen har i beretningsåret registret følgende oplysninger om de rådeøgendes modparter i sagerne ved 1. henvendelsen således:

Modpart	2017
Ingen	0
Jævnbyrdig	25 %
Offentlig myndighed/nævn	13 %
Erhvervsdrivende	62 %

-- Småsager

Retshjælpen har i beretningsåret registreret at 50 % af 1. henvendelserne er potentielle småsager (efter retsplejelovens kap. 39). Det vil sige, at rådeøgende har en potentiel tvist med en økonomisk værdi på ikke over kr. 50.000, som i givet fald ville kunne behandles ved domstolene.

Der er ikke nødvendigvis nogen sammenhæng mellem om en sag er en potentiel småsag og om den nogensinde bliver til en aktuel småsag.

Når det alligevel registreres, skyldes det et ønske om at kunne kvantificere de potentielle småsager, der er i samfundet.

PERSONALE

Initiativtagerne til Telefonretshjælpen er et løst sammensat netværk af tidligere aktive retshjælpere, der nu alle efter endt jurauddannelse og varierende arbejdserfaring i svingende omfang er villige til fortsat at yde en probonoindsats med retshjælp.

I beretningsåret har det mest været en enkelt blandt initiativtagerne, der i dagligdagen har forestået retshjælpsarbejdet. De øvrige står standby til at springe til, når behovet opstår.

- den frivillige indsats

Alle medarbejdere arbejder helt på frivillig probonobasis.

Der sker ingen præcis registrering af den frivillige, ulønnede indsats i retshjælpen. Men medarbejdernes samlede frivillige arbejdsindsats i beretningsåret siden starten i november kan skønsmæssig opgøres til omkring 65 - 100 timer.

Retshjælpen ville ikke kunne fungere uden denne frivillige indsats.

UDDANNELSE

Der har ikke i beretningsåret været uddannelsestiltag. Heller ikke selv om der i beretningsåret er indført nye love på væsentlige retsområder af relevans for retshjælpsarbejdet.

Medarbejderne har således i det hele måttet forlade sig på den efteruddannelse og faglige ajourføring, som de erhverver sig i deres hovedbeskæftigelse.

FREMTID

Telefonretshjælpen vil i fremtiden arbejde på dels at øge søgningen og dels at udvikle og implementere former for retshjælp, som er egnede til distancerådgivning.

Dette vil navnlig indebære en øget brug af internettet og digitale løsninger. Retshjælpen er i denne proces bevidst om, at der vil lade nogle potentielle rådsøgende i stikken, men retshjælpen ser ikke umiddelbart nogen løsning på denne problemstilling. Men Retshjælpen håber, at andre udviklinger i samfundet vil arbejde med på, at den gruppe, der ikke kan profitere på digitale løsninger, vil blive mindre og mindre.

UDADVENDTE AKTIVITETER

- Retshjælpens dag 2017

I beretningsåret har Telefonretshjælpen deltaget i Retshjælpens Dag, der blev afholdt i december i Københavns Retshjælp.

Retshjælpens Dag er en dag, hvor landets retshjælpsinstitutioner uformelt kan mødes og drøfte forhold af fælles interesse.

- deltagelse i retspolitisk arbejde

Som en udløber af advokatorganisationernes fremlæggelse af Rapport om Retshjælp <http://www.advokatsamfundet.dk/Service/Publikationer/~media/Rapporter/2016%20Endelig%20rapport%20om%20retshjlp%20af%208%20december.ashx> og Justitias konference på Christiansborg i august <http://justitia-int.org/har-borgere-lige-adgang-retshjaelp-domstolsprovelse/>, hvor daglig leders Forslag til Lov om Retshjælp blev præsenteret, har daglig leder været inviteret til at deltage i en møderække med Justitsministeriet om initiativer på retshjælpsområdet. Efter første møde i oktober opfordrede retshjælpsinteressenterne ministeriet til at re-vurdere formen for arbejdet, hvilket ministeriet har taget til efterretning. Aktuelt afventes ministeriets udspil med hensyn til hvorledes processen skal fortsætte.

- opfordring

Telefonretshjælpen deler gerne sine erfaringer med alle interesserede, der hermed opfordres til at kontakte os. Opfordringen gælder både almindeligt interesserede i retshjælp og retshjælpsarbejde, men også kolleger i andre retshjælpsinstitutioner og interesserede, der gerne vil opstarte ny retshjælpsaktivitet. Og endelig er opfordringen også møntet på retspolitikere, der gerne vil have lidt føling med dagligdagen i retshjælpsarbejdet.

oo0oo

Silkeborg, februar 2018

Ole Dueholm, advokat
daglig leder