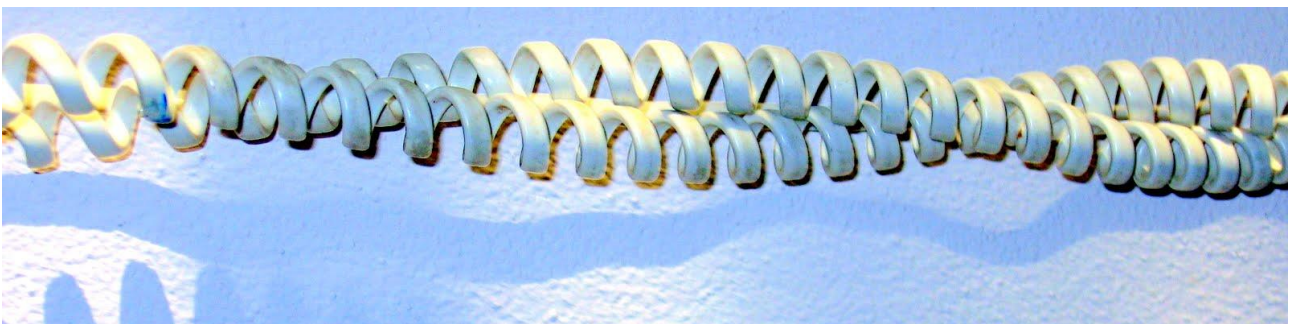


Telefonretshjælpens

ÅRSBERETNING

2018



ÅRSBERETNING 2018 for TELEFONRETSHJÆLPEN

INDLEDNING

Telefonretshjælpen aflægger hermed Årsberetning for 2018.

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.

Formen for beretningen er inspireret fra de bedste af andre retshjælpsinstitutioners årsberetninger, med omtale af hovedsagelig det faktuelle om retshjælpens forhold og aktivitet i beretningsåret krydret med diverse overvejelser, analyser, vurderinger og forhåbninger. 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. Navnlig retshjælpsorganisationernes manglende formelle udveksling i et samarbejdsorgan nødvendiggør efter Telefonretshjælpens opfattelse behov for, at retshjælpsinstitutionerne udveksler erfaringer og oplevelser gennem deres årsberetninger.

BERETNINGÅRET KORT

Beretningsåret 2018 er Telefonretshjælpens første hele driftsår i retshjælpens historie og andet beretningsår efter opstarten i november 2017.

Retshjælp har som begreb ingen klar definition, og der er ingen eksklusiv eneret til brug af begrebet. Det findes både som en gratis bistand og som en bistand, der skal betales for – helt eller delvist. Retshjælp kan være rettet mod hele befolkningen eller mod særlige grupper. Retshjælp kan være opsøgende eller afventende, førprocessuel eller processuel i forbindelse med (rets)sagsførelse. Retshjælp kan være umiddelbar rådgivning, videregående rådgivning og sagsbehandling, og/eller egentlig partsrepræsentation. Retshjælp kan være konkret eller generel, og retshjælp kan være direkte, hvor rådsøgende og rådgiver mødes fysisk i forbindelse med rådgivningen, eller den kan være mere eller mindre indirekte, med fjernrådgivning i forskellige former eller brevkasse.

Telefonretshjælpens hovedrådgivningsområde kan beskrives som gratis førprocessuel, konkret og afventende retshjælp til alle, ydet som fjernrådgivning, navnlig som umiddelbar rådgivning men med mulighed for videregående rådgivning og sagsbehandling, og partsrepræsentation ved brug af skriftlig sagsbehandling.

Søgningen har i beretningsåret fortsat ikke været tilfredsstillende, idet kun 24 % af Telefonretshjælpens åbningstid i gennemsnit har været besat med nye henvendelser og yderligere 4 % af retshjælpens åbningstid er medgået til videregående retshjælp. Udnyttelsesgraden har dog været stigende hen over året, idet de tilsvarende gennemsnitlige tal for december var, at

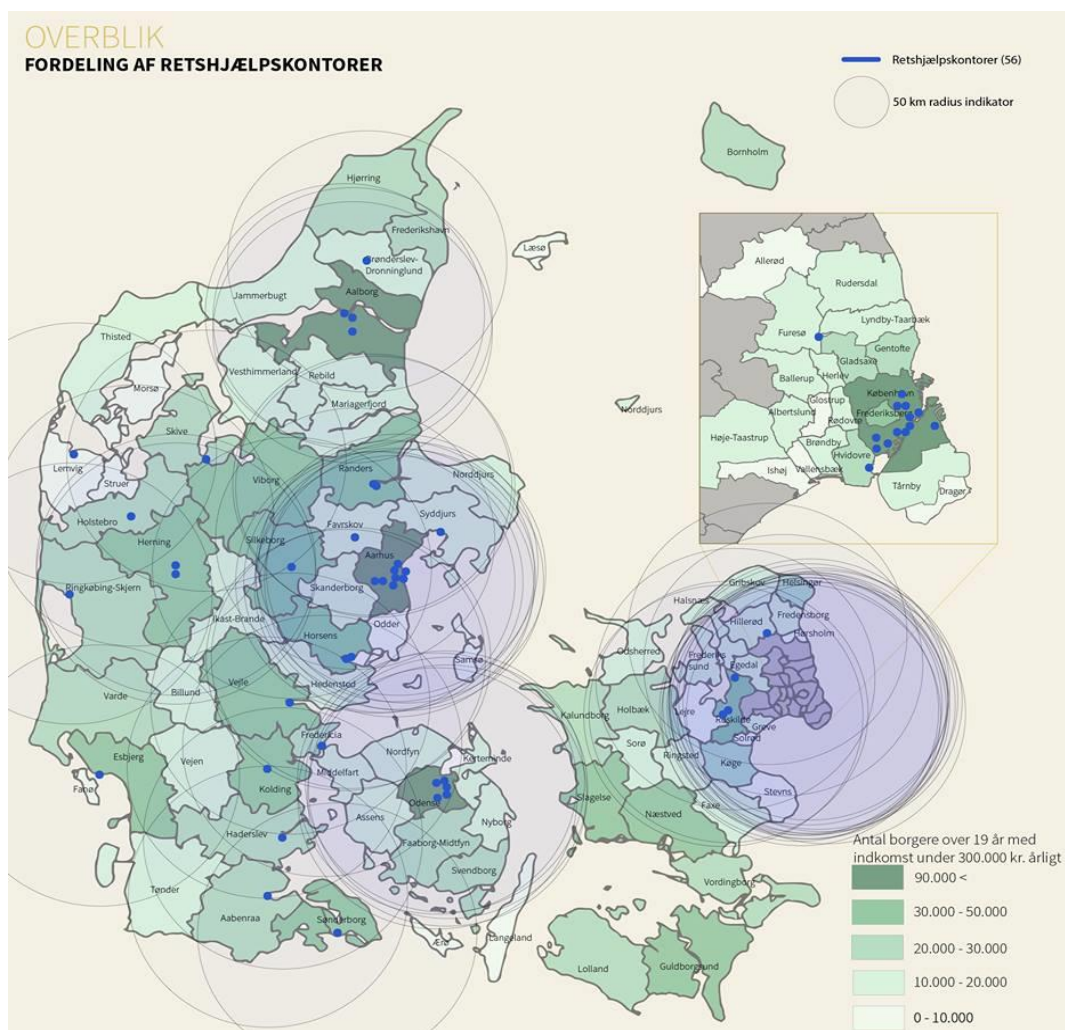
53 % af den mulige åbningstid var besat med nye henvendelser og yderligere 9 % af den mulige åbningstid medgik til videregående bistand.

Det er i beretningsåret på markant vis derfor konstateret, at der i befolkningen som følge af den faktisk skete "markedsføring" fortsat er alt for ringe kendskab til retshjælp generelt og til Telefonretshjælpens konkrete tilbud til at kunne generere en passende udnyttelsesgrad af tilbuddet. Det er fortsat helt åbenbart, at det langt fra er nok bare at være tilgængelig i "retshjælpsmarkedet", hvis ikke der er nogen, der ved det. Og dette er et problem, er næppe blevet mindre af, at Telefonretshjælpen ikke har haft et afgrænset, naturligt opland, hvor det forholdsvis mere overkommeligt ville have været muligt at markere sin tilstedeværelse.

Den manglende udnyttelse af Telefonretshjælpens tilbud kræver fremover en yderligere indsats og yderligere tiltag fra retshjælpens side.

BAGGRUNDEN

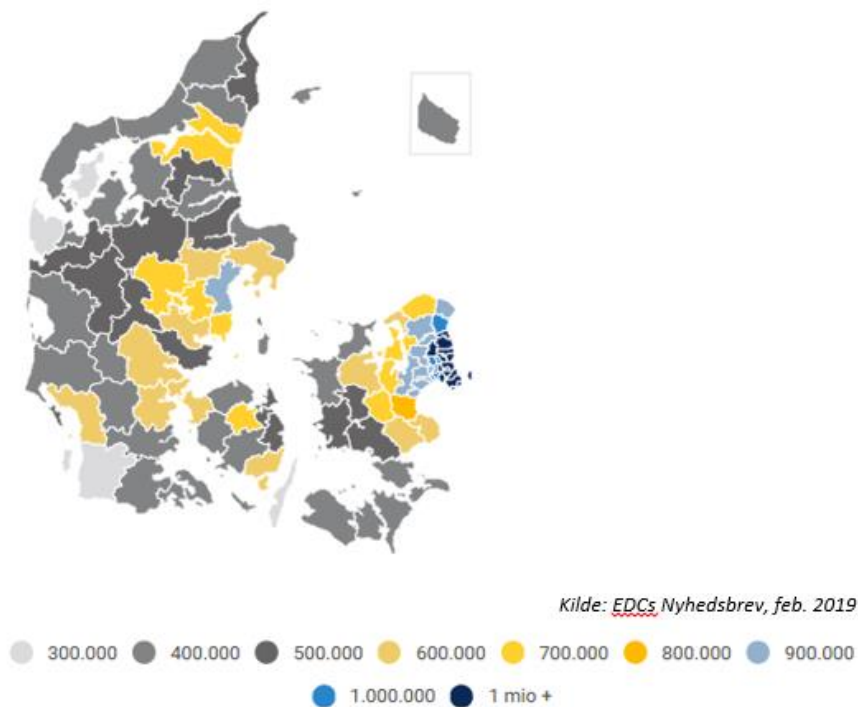
Den juridiske Tænketaank Justitia påviste i [Analyse: "Den danske retshjælpsmodel - er der lige adgang til retshjælp?"](#) i 2017, at der var meget betydelige "hvide pletter" på Danmarkskortet, hvor der var mere end 50 km til en retshjælpsinstitution.



Det er ikke nærmere belyst, men det antages sædvanligvis, at behov for retshjælp er omvendt proportionalt med den økonomiske situation, både individuelt og i nogen grad også i kommunal sammenhæng.

En oversigt over egne med billige huse

Kortet viser hvor stor husstandens årlige bruttoindkomst skal være for at købe et gennemsnitligt hus på 140 kvm.



Beregningerne tager udgangspunkt i årlig bruttoindkomst, ingen gæld og ingen opsparing. For at købe ejerbolig, skal du dog altid være i stand til at erlægge en udbetaling svarende til 5 pct. af kontantprisen.

og en oversigt over fattige kommuner

De fleste fattige kommuner ligger nu på Sjælland



De tolv kommuner på Sjælland her har en likviditet på under 4.182 pr. borger.

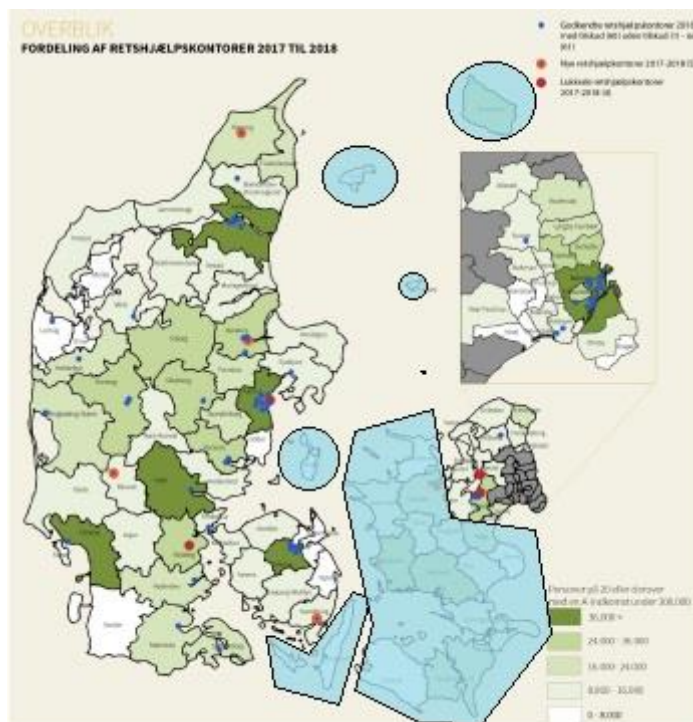
Fra dr.dk 10. februar 2019, kl. 09:52

De seneste år har kommuner på Sjælland oplevet en forringet økonomi, og 12 ud af de 20 kommuner med laveste kassebeholdning i Danmark er nu på Sjælland. ●

viser, at vise egne af Danmark har særlige økonomiske udfordringer.

På denne baggrund blev det i forbindelse med etableringen af Telefonretshjælpen i november 2017 besluttet, at retshjælpen fortrinsvis skulle rette sig mod at dække retshjælpsbehovet i nogle af disse egne af Danmark.

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



Telefonretshjælpens geografiske fokusområde omfatter følgende 18 kommuner: Bornholms kommune, Faxe kommune, Guldborgsund kommune, Holbæk kommune, Kalundborg kommune, Køge kommune, Langeland kommune, Lolland kommune, Læsø kommune, Næstved kommune, Odsherred kommune, Ringsted kommune, Samsø kommune, Slagelse kommune, Sorø kommune, Stevns kommune, Vordingborg kommune og Ærø kommune med i alt 759.333 indbyggere i 2018, 1 retshjælpsinstitution, startet i 2018, og 12 advokatvagter. Se i øvrigt mere om Telefonretshjælpens geografiske fokusområde på <https://www.tlfrh.dk/telefon-retshjaelpens-geografiske-fokusomraade/>

Telefonretshjælpens retshjælpsdækning af dette område, der geografisk både er stort og ligger langt fra initiativtagernes bopæle, medfører tillige, at retshjælpen kun har kunnet gives som "distance-retshjælp".

ORGANISATION

Fra Telefonretshjælpens start blev det om det organisatoriske besluttet, ikke at foretage større tiltag, før der var erfaringsgrundlag for behovet, eller det var nødvendigt af formelle grunde.

Telefonretshjælpen er derfor fortsat i beretningsåret som en aktivitet hos Advokat Ole Dueholm CVR-nr. 34 41 94 26.

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

ØKONOMI

Telefonretshjælpen søgte om godkendelse ved og tilskud for 2018 fra Civilstyrelsen. Styrelsen meddelte afslag på godkendelse som tilskudsberettiget med den begrundelse, at der i forvejen eksisterede tilstrækkelige retshjælpstilbud, der yder telefonisk rådgivning, hvorfor det vurderedes at der er tilstrækkelig mulighed for at få telefonisk retshjælp. Og Civilstyrelsen vurderede ikke, at det ændrede deres vurdering, at Telefonretshjælpen markedsførte sig særligt i [Telefonretshjælpens geografiske fokusområde]. Som følge af den manglende godkendelse som tilskudsberettiget fik Telefonretshjælpen ikke i 2018 andel i Retshjælpspuljen.

Telefonretshjælpen har heller ikke fra anden side modtaget nogen form for økonomisk tilskud i beretningsåret.

Telefonretshjælpen har derfor været nødt til at fortsætte sin drift tilnærmelsesvis uden udgifter. Der har således 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 medarbejderne personligt.

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 umiddelbart det billigste.

Telefonretshjælpen har ikke lokaler med faciliteter. 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.

Rådgiverne er således henvist til at anvende de faciliteter, de tilfældigvis råder over privat, deres egne personlige computere og deres private muligheder for juridisk informationssøgning.

Al kommunikation, både med de råde søgende og internt, og arkivering foregår elektronisk – i det nu foreliggende omfang uden omkostning.

MARKEDSFØRING

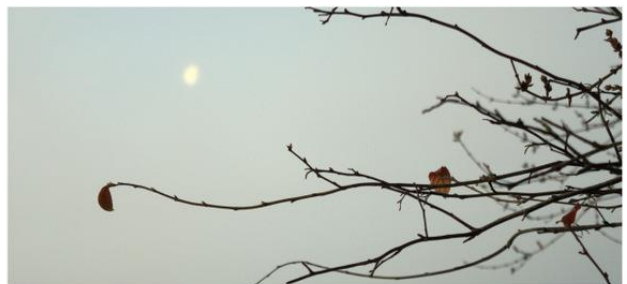
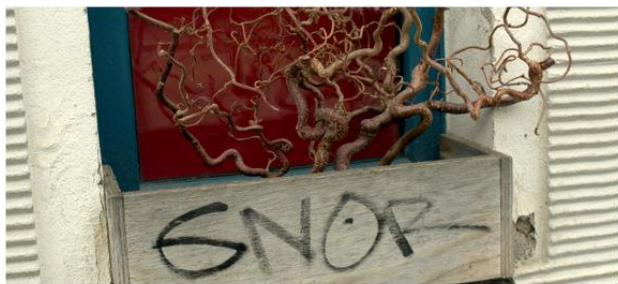
Telefonretshjælpen har brug for, at de potentielle råde søgende generelt har en almen viden om, at der overhovedet er noget, der hedder retshjælp, og i en konkret situation, hvor behovet er aktualiseret, kan finde frem til, hvorledes man kan komme i kontakt med et retshjælpstilbud.

Telefonretshjælpens målgruppe er netop karakteriseret ved, at de bor i områder, hvor der ikke er noget stort historisk kendskab til retshjælp. Der er alene en enkelt retshjælpsinstitution i de

berørte 18 kommuner startet i 2018, og for så vidt angår advokatvagter er der slet ingen i 7 kommuner, 10 kommuner har 1 advokatvagt og 1 kommune har 2 advokatvagter.

Telefonretshjælpen har derfor behov for at gøre de potentielle rådeøgende opmærksomme på muligheden. Men Telefonretshjælpen har ingen midler til markedsføring.

Som gratis markedsføring har Telefonretshjælpen etableret en facebookside <https://www.facebook.com/Telefonretshjælpen-88-44-21-10-481286102257008/>. Herpå er der hver tirsdag postet en reminder om Telefonretshjælpen's åbningstid. Opslagene har i beretningsårets løb været forsynede med en række spændende fotos for at tiltrække opmærksomheden, hvis retshjælpsrelevans kræver, at den tilhørende tekst bliver læst.



Disse post har trods de lækre fotos ikke tiltrukket sig den store opmærksomhed.

Det blev særligt markeret, at Telefonretshjælpen holdt åbent i sommerferien.

I august, op til studiestart, blev der gjort forsøg med en lejeretskampagne med en daglig lejeretlig quiz, hvor svarene kunne findes på Telefonretshjælpen's hjemmeside ved hjælp af et nyt domænenavn, www.telefonretshjælp.nu. Dels for at tiltrække brugere på facebook, og dels for at henlede brugernes opmærksomhed på hjemmesiden. Det var dog heller ikke nogen stor succes, bortset fra at det medførte, at der blev lagt en del lejeretlig indhold på hjemmesiden.

Som næsten gratis markedsføring er der etableret en hjemmeside www.Telefonretshjælpen.dk. Denne indeholder oplysninger om Telefonretshjælpen, derunder om kontaktoplysninger. I forbindelse hermed er det forsøgt afgrænset således, at Telefonretshjælpen navnlig vises for brugere, der søger fra det geografiske fokusområde. Eller søger på hjælpemuligheder i forbindelse

med lokalområdet. Det er ikke lykkedes for godt at sikre, at Telefonretshjælpen bliver vist med en god søgeplacering i forbindelse med de mest oplagte søgeord, men måske dog i nogen grad jf. senere.

Telefonretshjælpen har videre bedt kommunerne, lokalaviser, interesseorganisationer og tilsvarende i dækningsområdet om hjælp til at udbrede kendskabet til retshjælpen.

Telefonretshjælpen har ikke mulighed for at vurdere de forskellige tiltags effekt. Men retshjælpen spørger i forbindelse med 1. henvendelserne de rådsøgende om oplysning om hvorledes de fandt frem til Telefonretshjælpen. Se senere herom i forbindelse med de rådsøgendes kendskab. Umiddelbart overrasker det, i hvor høj grad kendskab oplyses at stamme fra andet end søgning på internettet, derunder i høj grad fra myndigheder, hvor flere kommuner har en henvisning på deres egne hjemmesider, nogle generelt, og nogle mere specifikt f.eks. i forbindelse med Huslejenævnet. Det overrasker også, at flere angiver at have fundet Telefonretshjælpen efter søgning efter gratis advokatbistand end efter gratis retshjælp.

Det kan dog af søgningen i beretningsåret fortsat konstateres, at den faktiske markedsføring klart har været utilstrækkelig, og at der i betydelig grad er plads til forbedringer. Telefonretshjælpen må derfor øge sine markedsføringsbestræbelser.

DAGLIGDAGEN

Søgningen til Telefonretshjælpen har været således, at det i beretningsåret fortsat 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 et 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 har der løbende været faglige sparring mellem rådgiverne – enten via mail eller telefonisk.

RÅDGIVNINGEN

Telefonretshjælpens rådgivning ydes alene som distancerådgivning.

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

Retshjælpens metoder til distanceretshjælp skal udvikles og tilpasses, derunder til de økonomiske muligheder.

Telefonretshjælpen har under hensyn til de økonomiske realiteter i beretningsåret været nødt til at tilrettelægge sin bistand, så den kan ske uden væsentlige økonomiske udgifter.

I beretningsåret har Telefonretshjælpen kunnet modtage telefonopkald, mail og beskeder fra kontaktformularen på hjemmesiden. Telefonretshjælpen foretrækker, at de rådeøgendes første henvendelser sker mundtligt fremfor skriftligt, fordi det er vanskeligt at afklare alle forudsætningerne for rådgivningen ved skriftlige henvendelser. Men retshjælpen har f.eks. ikke haft mulighed for udgående telefonopkald, derunder besvare forsøg på opkald, eller udsendelse af papirbreve i forbindelse med den videregående bistand.

Rådgivningen har i beretningsåret i det væsentlige været gennemført som umiddelbart mundtlig rådgivning og kun i begrænset omfang som videregående rådgivning og sagsbehandling og kun i et enkelt tilfælde som egentlig partsrepræsentation. Ikke fordi der i beretningsåret er sket nogen egentlig afklaring af i hvilket omfang og i hvilken form videregående rådgivning og sagsbehandling, derunder egentlig partsrepræsentation kan ske i Telefonretshjælpen, men mest på grund af karakteren af de modtagne henvendelser. Det henstår derfor fortsat til videre afklaring, hvordan Telefonretshjælpens tilbud udover den umiddelbare telefoniske rådgivning skal udvikles.

Det er fortsat gældende, at Telefonretshjælpen alene markedsfører sig med mundtlig rådgivning, svarende til trin 1-rådgivning, men samtidig, hvor det skønnes muligt, er åben overfor at indhøste praktiske erfaringer med supplerende sagsbehandling, for på sigt at indføre det som en fast del af tilbuddet.

Det er Telefonretshjælpens erfaring, at god umiddelbar telefonisk rådgivning kræver, at rådgiverne har så megen faglig baggrund og erfaring, at rådgiveren umiddelbart kan besvare de fleste henvendelser fyldestgørende. Og netop i en situation, hvor der ikke er økonomi til i givet fald at ringe tilbage med henblik på yderligere afklaring, er dette forhold så meget desto mere nødvendigt.

Telefonretshjælpens rådgivning er derfor i beretningsåret gennemført udelukkende af uddannede erhvervserfarne jurister/advokater.

- 1. henvendelse

I beretningsåret er bistand i 1. henvendelserne navnlig ydet som telefonrådgivning på grund af rådeøgendes telefoniske henvendelse.

Alle kan henvende sig ved en 1. henvendelse med alle typer juridiske problemer, og alle får i det mindste en eller anden form for hjælp. Også selv om den oprindelige henvendelse i det væsentlige angår ikke-juridiske forhold.

Som Telefonretshjælpen aktuelt er organiseret, burde 1. henvendelserne 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 i beretningsåret således været enkelte mailhenvendelser, en enkelt har henvendt sig ved hjælp af kontaktformularen på hjemmesiden og en enkelt har henvendt sig personligt.

1. HENVENDELSER	2018
Telefon	92 %
Mail	6 %
Personlig	1 %
Kontaktformular	1 %

Tidsrummet for rådgivning er i beretningsåret fortsat med 1 dag om ugen, tirsdage, kl. 15-20.

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 være sket i meget begrænset omfang.

Hvis rådsøgendes telefoniske henvendelse ikke umiddelbart kan besvares/besvares tilfredsstillende, men burde kunne have været det, hvis rådgiveren fagligt havde været bedre opdateret, følger retshjælpen op med en tilbagemelding efter foretagelse af undersøgelse og afklaring af det/de spørgsmål, som rådgiveren ikke umiddelbart kunne besvare tilfredsstillende. Eller en 1. henvendelse vil også kunne udløse Telefonretshjælpens fremsendelse som service af f.eks. en lovtekst, et gældssaneringsansøgningssskema eller tilsvarende materiale. Sådanne ekspeditioner anses som en del af 1. henvendelsen, og registreres ikke selvstændigt.

En skriftlig 1. henvendelse bliver fra retshjælpens side fulgt op med en skriftlig rådgivning og bistand i mail, eventuelt med opfordring til at ringe op til Telefonretshjælpen, da retshjælpen jo af økonomiske grunde ikke har mulighed for at ringe tilbage til rådsøgende. Hvis rådsøgendes skriftlige henvendelse er "alt for åben", vil Telefonretshjælpen ofte opfordre rådsøgende til at vende tilbage telefonisk, fordi en drøftelse ofte vil kunne give en bedre og mere præcis rådgivning. En skriftlig rådgivning vil nemt få karakter af en juridisk redegørelse, med inddragelse af forskellige variationer i faktum og vil dertil i øvrigt ofte være vanskelig tilgængelig.

Alle 1. henvendelser oplyses at kunne være anonyme. Dette er dog ikke helt korrekt, idet telefonopkald/mail, hvis ikke rådsøgende har taget tiltag herimod, efterlader data om rådsøgendes telefonnummer/mail.

- Videregående rådgivning

Hvis rådgiverne i forbindelse med 1. henvendelsen skønner, at rådsøgende 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 at 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 – rådsøgende og andre parter.

Med Telefonretshjælpens nuværende af økonomi begrænsede muligheder, og det praktiske set-up med fjernrådgivning, er det dog kun i begrænset omfang, at retshjælpen går og kan gå ind og tilbyde videregående bistand.

Telefonretshjælpens rådgivning er således på nuværende tidspunkt navnlig bistand og rådgivning i forbindelse med 1. henvendelser.

- Rådgivningen i tal

-- Antal

Der er fortsat alene et beskedent antal henvendelser, der ligger til grund for de følgende analyser af tallene.

Telefonretshjælpen har haft åbent 51 gange i beretningsåret, nemlig samtlige årets tirsdage bortset fra 2. juledag. Telefonretshjælpen har i kraft af sin praktiske arbejdsform, hvor telefonvagten kan passes fra ethvert sted, hvor der er adgang til mobiltelefonnettet og internettet, selv i udlandet, forholdsvis let ved holde åbent også i ferieperioder, hvorfor retshjælpen, i modsætning til de fleste af de øvrige retshjælpsinstitutioner, valgte at holde åbent også hen over de traditionelle ferier, derunder sommerferien. Der er registreret i alt 15 rådgivningsekspeditioner i juli måned, hvilket dog kun er marginalt over det månedlige gennemsnit.

Der har på disse 51 åbningsdage alene været 148 1. henvendelser, hvoraf 17 af disse henvendelser har givet anledning til yderligere 25 videregående bistandsekspeditioner. Der er således registreret i alt 173 rådgivningsekspeditioner i beretningsåret, varierende fra 0 til 8 pr. rådgivningsdag. De 16 af de 17 sager, hvori Telefonretshjælpen har ydet videregående bistand har alene angået yderligere rådgivning og bistand til afklaring af en retsstilling, derunder for at give råde søgende et grundlag for selv at tage sagen videre. Kun i 1 sag er Telefonretshjælpen trådt ind som partsrepræsentant for en råde søgende overfor en modpart, konkret en udlejer med henblik på betaling for vedligeholdelse i et lejemål. Videregående bistand i de 17 sager er ydet fra 1 til 3 gange udover 1. henvendelsen.

STATUS	2017	2018
Afsluttet 1. gang	87 %	89 %
Anvendt tid i gn.snit 1. henvendelse		25 min.
Anvendt tid i gn.snit videregående		21 min.

Telefonretshjælpen har som service i en 1. henvendelse registreret at have fulgt op med skriftlig besvarelse/fremsendelse af materiale i 15 tilfælde, enten fordi råde søgende har efterspurgt noget almindelig tilgængeligt materiale, eller hvor retshjælpen har skulle foretage nærmere afklarende undersøgelser af et forhold, som retshjælpen burde kunne have besvaret umiddelbart.

RETSHJÆLPSEKSPEDITIONER	2017	2018
1. henvendelser	8	148
- skriftlige serviceopfølgninger		15
- heraf sager til videregående behandling	1	17
- heraf med henblik på forlig		1
Videregående retshjælpsekspeditioner		25
Registrerede rådgivningsekspeditioner i alt	9	173

I relation til tilskudsbekendtgørelse nr. 637 af 11. juni 2014 med tilhørende Vejledning nr. 9413 af 23. juni 2014 kan dette, uden af de råde søgendes økonomiske forhold konkret er søgt afklaret, som Telefonretshjælpen opfatter retstilstanden, beskrives som **148 trin 1-rådgivninger, 17 trin 2-rådgivninger og 1 trin 3-rådgivning**. Dog er Telefonretshjælpen bekendt med, at der blandt retshjælpsinstitutionerne er nogen usikkerhed omkring vejledningen og registrering af trin 2- (og trin 3-)rådgivningerne.

Primo 2018 var ingen sager under behandling. Ultimo 2018 var 3 sager under fortsat behandling.

Telefonretshjælpens rådgivningsdage og -tidsrum fremgår både af hjemmesiden og facebook-siden og af de plakater og "visitkort", der er rundsendt til kommunerne til ophængning og uddeling.

Det kan af telefonomstillingssystemets statistikfunktion konstateres, at der er betydelig flere opkald til Telefonretshjælpens særlige telerådgivningsnummer end de, der kommer igennem til rådgiverne. Der har således i beretningsåret været 534 telefoniske opkald. Men kun 156 af disse er sket i åbningstiden og er derfor blevet besvaret, hvorimod 378 har ringet udenfor åbningstiden og har fået en telefonsvarerbesked om åbningstiden med en opfordring til at ringe i denne. Da det ikke er sandsynligt, at den samme potentielle råde søgende har ringet flere gange udenfor åbningstiden vidner disse tal om at der er større behov for Telefonretshjælpens bistand end der bliver imødekommet med den faktiske åbningstid. Telefonretshjælpen vil til imødekomme af dette overveje at øge sin åbningstid og at henvise til øvrige retshjælpsinstitutioner, der også tilbyder telefonisk retshjælp.

-- De råde søgende

Telefonretshjælpen har for beretningsåret registreret følgende om de råde søgende med sammenligning til tilsvarende oplysninger fra 2017, der dog bestod af meget få:

Køn	2017	2018
Kvinder	62 %	59 %
Mænd	38 %	40 %
Forening	-	1 %

Alder	2017	2018
< 20 år	0 %	0 %
20 - 29 år	25 %	14 %
30 - 65 år	50 %	70 %
>65 år	25 %	16 %

Registreringen ovenfor angår de, der henvendte sig. I en række tilfælde blev der dog rettet henvendelse til retshjælpen af en anden, end den person, som spørgsmålet handlede om.

Henvendt sig for andre:	antal
- for et barn	2
- for et voksent barn	3
- for en forælder	2
- ven / veninde	4
- ægtefælle / samlever	2
- støtteperson/institution for en klient	1
- andre	4

Telefonretshjælpen har også registreret hvorledes de råde søgende er blevet opmærksom på muligheden for at kunne få retshjælp ved Telefonretshjælpen.

KENDSKAB	2018
Brugt tidligere	17 %
Søgt på nettet	40 %
Hørt om i alt	43 %

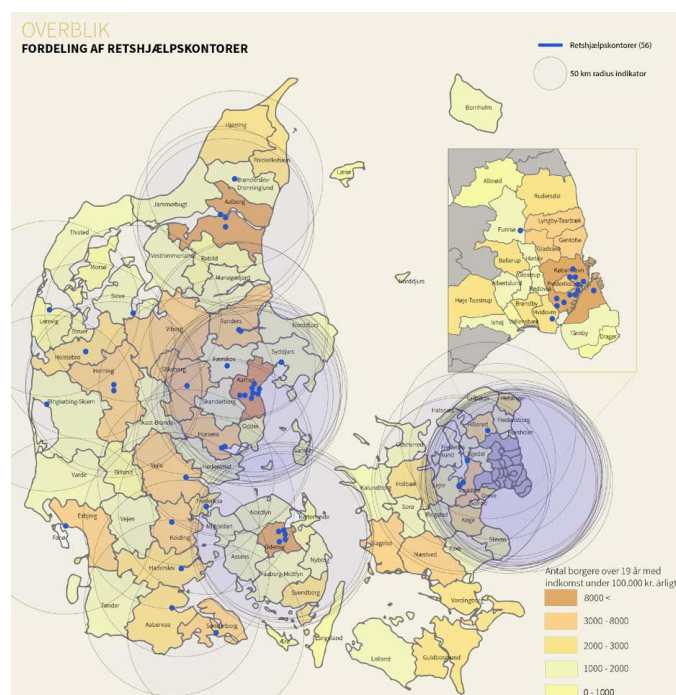
Hørt om fra:	Antal
- familie	7
- venner	14
- kontraktsparter	0
- myndigheder	24
- avis	9
- anden off. omtale	0
- anden retshjælpsinst.	2
- arbejde / kolleger / leder	7

Det er umiddelbart bemærkelsesværdigt, at de fleste af de rådsøgende har hørt om muligheden fra andre fremfor at finde oplysningerne på internettet.

De rådsøgendes indkomstgrundlag vidner ikke om, at Telefonretshjælpens rådsøgende i afgørende grad er indkomstgrupper på offentlig overførselsindkomst.

Indkomstgrundlag	2017	2018
Selvstændig	-	8 %
Lønmodtager	13 %	42 %
Under uddannelse	12 %	5 %
Pension	38 %	24 %
Arbejdsledshedsdagpenge	12 %	1 %
Sygedagpenge	-	3 %
Fleksjob og revalidering	13 %	8 %
Kontanthjælp/anden socialhjælp	12 %	4 %
Andet	-	4 %

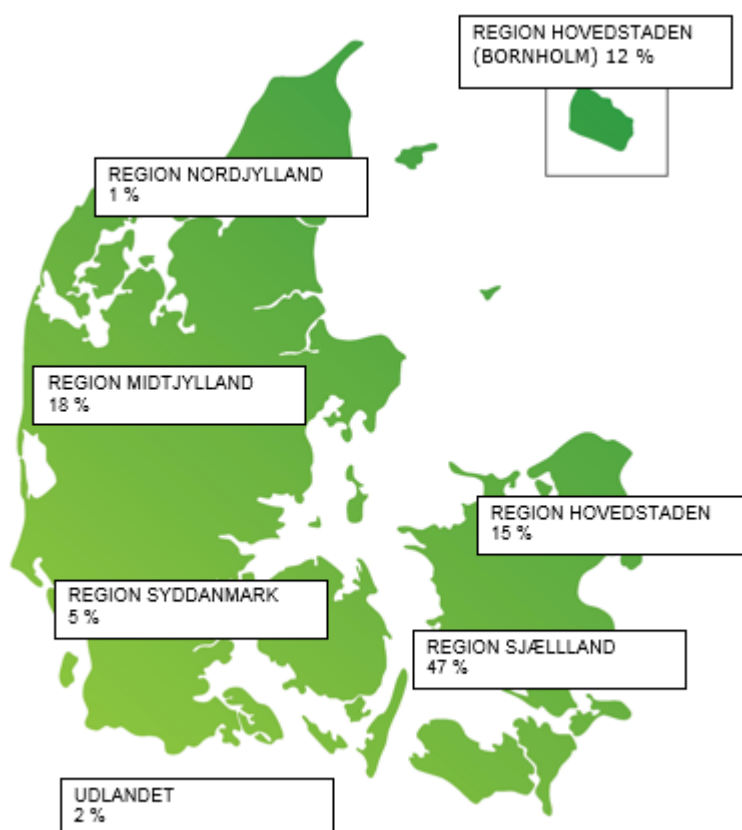
Dog synes Justitia at påvise, at befolkningen i det geografiske fokusområde af forskellige socioøkonomiske og -geografiske årsager kunne formodes at have et større retshjælpsbehov.



Kort 2 i Justitias analyse: Den danske retshjælpsmodel - er der lige adgang til hjælp?, 2017 visende antal borgere ældre end 19 år i kommunerne med en indkomst under 100.000 kr. årligt (omtrent svarende til den tidligere fattigdomsgrænse) sammenholdt med placeringen af retshjælpsinstitutionerne med 50 km radius angivet.

Telefonretshjælpen forsøger at markedsføre sig i et af retspolitiske grunde udvalgt geografisk fokusområde. Det er derfor interessant at afklare i hvilket omfang denne geografiske målretning lykkes.

De rådsøgende har angivet at bo i 77 forskellige postnumre, der fordeler sig således på de enkelte regioner



Heraf fremgår, at i alt 59 % af henvendelserne kommer fra Telefonretshjælpens geografiske fokusområde.

Det kan derfor hævdes, at Telefonretshjælpen i nogen grad har nået det mål, at udfylde "de hvide pletter" på retshjælpsdækningskortet for Danmark.

Indenfor det geografiske fokusområde fordeler henvendelserne sig på følgende kommuner

Kommune	2017	2018
Bornholm	75 %	21 %
Faxe		6 %
Guldborgsund	12 %	0 %
Holbæk		33 %

Kalundborg		10 %
Køge		6 %
Langeland		2 %
Lolland		2 %
Læsø		0 %
Næstved	13 %	5 %
Odsherred		3 %
Ringsted		0 %
Samsø		0 %
Slagelse		5 %
Sorø		0 %
Stevns		2 %
Vordingborg		2 %
Ærø		3 %

Som det ses, er der kommuner, der skiller sig ud. Det er Telefonretshjælpens opfattelse, at årsag hertil bl.a. skyldes markedsføringen af retshjælpens tilbud, derunder kommunernes medvirken hertil.

-- Sagstyper

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

Sagstype 1. henvendelse	2017	2018
Antal sagstyperegistreringer i alt	10	175
Familie- og arveret	20 %	23 %
Sociale ydelser	10 %	3 %
Øvrige offentligretlige sager	10 %	2 %
Ansættelsesforhold	-	1 %
Lejeret	20 %	14 %
Fast ejendom og boligforhold i øvrigt	-	12 %
Andre kontraktforhold	30 %	9 %
Udlændingesager	-	2 %
Personskadeerstatning i enhver form	-	3 %
Dårlig økonomi	-	6 %
Straffesager og afsoningsforhold	-	3 %
Procesret- og retsplejeforhold	-	20 %
Sundhedsmæssige forhold	10 %	0 %
Diverse	-	2 %

Der foreligger underregistreringer indenfor hver af hovedgrupperne. På grund af det trods alt begrænsede antal henvendelser kan der være tale om tilfældigheder mere en generelle tendenser. Men indenfor de 2 største grupper har fordelingen i antal i beretningsåret været:

Familie- og arveforhold, antal:	2018
Børn	6
Samlivsophør	1
Separation - skilsmisse	2
Bodeling	15
Testamente / arvelader	0
Arving / dødsbobehandling	11

Fuldmagt	0
Børn og samlivsophør	3
Familieretslige dokumenter	2

Proces- og retsplejeforhold, antal:	2018
Civilret ad. Småsager	2
Civilret i øvrigt	4
Betalingspåkrav	4
Fogedret ad. udlæg	3
Fogedret ad. auktioner	2
Fogedret andet	2
Skifteret ad. gældssanering	6
Skifteret ad. bodeling	5
Skifteret ad. dødsbobehandling	4
Andet	3

De øvrige underregistreringer er ikke medtaget bortset fra, at det kan nævnes at 36 % af de lejretlige henvendelser, svarende til 10, har drejet sig om fraflytningsopgørelse.

-- Modparter

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

Modpart	2017	2018
Ingen	0	16 %
Jævnbyrdig	25 %	41 %
Offentlig myndighed/nævn	13 %	11 %
Erhvervsdrivende	62 %	32 %

-- Småsager

Telefonretshjælpen har efter ønske fra en arbejdsgruppe mellem Advokatrådet og Dommerfor- eningen om småsager særskilt registreret andelen af potentielle småsager (efter retsplejelo- vens kap. 39) af alle 1. henvendelserne, det vil sige, at rådeøgende skal have en potentiel kon- kret tvist med en økonomisk værdi på ikke over kr. 50.000, som i givet fald ville kunne be- handles ved domstolene.

SMÅSAGER	2017	2018
Potentiel andel af 1. henvendelserne	50 %	26 %

Der er langtfra nogen sammenhæng mellem om en sag er en potentiel småsag og om den no- gensinde bliver til en aktuel småsag. Når det alligevel registreres, skyldes det et ønske om at kunne kvantificere de potentielle småsager, der er i samfundet.

- Samlet vurdering

På baggrund af disse registreringer vurderes både de rådeøgende og deres sager samlet at være markant anderledes end det umiddelbart ville være forventeligt.

Der foreligger desværre ikke noget generelt materiale, som kan danne udgangspunkt for en sådan sammenligning, der derfor alene beror på erfaring og fornemmelse. Men de rådeøgende

vurderes mere ressourcestærke end det, også på baggrund af Justitias analyse, ville være at forvente. Også sagstyperne bærer præg af konflikttyper, der handler mindre om det helt grundlæggende forsørgelsesgrundlag end umiddelbart forventet.

Hvis denne vurdering er rigtig kunne det skyldes, at Telefonretshjælpen i kraft af sin henvendelsesform, nok kræver flere ressourcer fra rådsøgendes side end det nok ville være tilfældet for brug af en almindelig retshjælpsinstitution med mulighed for et fysisk møde.

PERSONALE

I beretningsåret har rådgivningsbehovet kunne dækkes af en enkelt rådgiver pr. dag. Denne opgave har i beretningsåret i det væsentlige været varetaget af en enkelt rådgiver, mens øvrige rådgivere mest har stået standby, parate til at springe til, når behovet opstod. Disse har sammen med andre også fungeret som faglige sparringspartnere.

Herudover har Telefonretshjælpen haft sekretærbistand, bl.a. til statistikarbejde, og hjælp til fotografering, billedudvælgelse og -redigering.

Telefonretshjælpen har modtaget nogen hjælp til SEO-indsats, og har også modtaget meget velvillig respons på en søgning efter frivillig bistand til hjælp til hjemmeside og søgemaskineoptimering. Desværre har Telefonretshjælpen ikke selv kunnet mobilisere tilstrækkelige ressourcer til at tage imod og udnytte denne bistand på en ordentlig og frugtbar måde.

- den frivillige indsats

Alle medarbejdere arbejder helt frivilligt, ulønnet og på ren probonobasis.

Der sker ingen præcis registrering af den frivillige, ulønnede indsats i retshjælpen. Men medarbejdernes samlede frivillige arbejdsindsats i beretningsåret kan skønsmæssig opgøres til knap 300 timer.

Retshjælpen ville ikke kunne fungere uden denne frivillige indsats.

UDDANNELSE

Der har ikke i beretningsåret været egentlige uddannelsesaktiviteter. Der har alene været tale om deltagelse i gratis webinarer – dels om GDPR og dels om SEO-arbejde.

Medarbejderne har således, på trods af at der i beretningsåret er indført nye love på væsentlige retsområder af relevans for retshjælpsarbejdet, måttet forlade sig på den efteruddannelse og faglige ajourføring, som de erhverver sig i deres hovedbeskæftigelse.

UDADVENDTE AKTIVITETER

- Retshjælpens dag

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

Der har ikke været afholdt en Retshjælpens Dag i beretningsåret, da den retshjælpsinstitution, der skal forestå arrangementet, har ønsket udskydelse til foråret 2019.

- Landssammenslutningen af retshjælpsinstitutioner i Danmark

Derimod har Telefonretshjælpen været medarrangør til et møde i september 2018 i Vollsmose til stiftelse af en landssammenslutning. Desværre endte mødet i stedet for stiftelse af en sammenslutning til nedsættelse af en arbejdsgruppe til yderligere forberedelse heraf. Denne proces er endnu ikke resulteret i stiftelsen af en landsforening.

- deltagelse i retspolitisk arbejde

Telefonretshjælpens leder blev i 2017 som følge af Forslag til Lov om Retshjælp (<https://www.ft.dk/samling/20161/almdel/reu/bilag/132/index.htm>) indbudt til som interessent at deltage i en møderække med Justitsministeren om ændringer på området for retshjælp og fri proces. Efter det første af en række arrangerede møder, tilkendegav interessenterne, at de fandt ministerens oplæg for afgrænset og fremsatte en appel om et bredere lovforberedende arbejde, hvilket fik Justitsministeren til at afbryde møderækken i slutningen af 2017 for at overveje en model for den fremtidige proces.

Trods løfte om at Justitsministeren ville vende tilbage primo 2018 er 2018 gået uden at Justitsministeren har fundet en passende model til det fremtidige arbejde omkring mulige ændringer af ordningerne om retshjælp og fri proces, og han har den 5. december 2018 meddelt interessenterne og Folketingets retsudvalg, at hans overvejelser endnu pågik <https://www.ft.dk/samling/20171/almdel/reu/spm/1037/svar/1537703/1982628.pdf>.

I frustration over den manglende fremdrift sendte Telefonretshjælpen ved åbning af folketingsåret i oktober 2018 en velkomsthilsen til Retsudvalget <https://www.ft.dk/samling/20181/almdel/REU/bilag/6/1949918.pdf> med en opfordring til initiativer og handling på retshjælpsområdet.

ØVRIGE FORHOLD af interesse og andre tiltag

Telefonretshjælpens daglige leder har ud fra sine erfaringer om behandling af småsager fra Silkeborg Retshjælp forestået et kursus i SR-Bistand om Småsagsprocessen.

Telefonretshjælpen har i beretningsåret taget det fælles registrerings- og statistiksystem, som er udviklet af Vollsmose Retshjælp, i brug som prøvebruger.

FREMTID

Telefonretshjælpen vil i fremtiden fortsat arbejde på dels at øge søgningen og dels at udvikle og implementere former for retshjælpspraksis, som er egnede til distancerådgivning. Konkret vil Telefonretshjælpen i første omgang arbejde på at øge åbningstiden og, hvis der kan skabes økonomisk grundlag herfor, skabe løsninger, hvor Telefonretshjælpen vil kunne kontakte rådsøgende efter tidsbestilling eller lignende.

Telefonretshjælpen vil således i første omgang koncentrere sig om at øge muligheden for umiddelbar telefonisk rådgivning og sideløbende lige så stille arbejde på at udvikle velegnede former for sagsbehandlende retshjælp på distance.

Telefonretshjælpen er i denne proces bevidst om, at nogle potentielle rådsøgende vil blive ladt i stikken, derunder navnlig de mest ressourcetsvage. Telefonretshjælpen ser i den nuværende

situation desværre ikke umiddelbart nogen løsning på denne problemstilling. Men retshjælpen håber, at andre og andre udviklinger i samfundet vil arbejde på at finde løsninger til imødekommelse af også dette retshjælpsbehov.

OPFORDRING

Telefonretshjælpen og dens medarbejdere har en oprigtig interesse i på enhver tænkelig måde at medvirke til og gøre en indsats for at befolkningens legitime behov for retshjælp til at kunne nyde de almindelige og forudsatte retspositioner i samfundet bedst muligt kan imødekommes. Telefonretshjælpen stiller sig derfor meget gerne til rådighed med sine erfaringer fra praksis og overvejelser og deler gerne disse 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

Them, februar 2019

Ole Dueholm, advokat
daglig leder