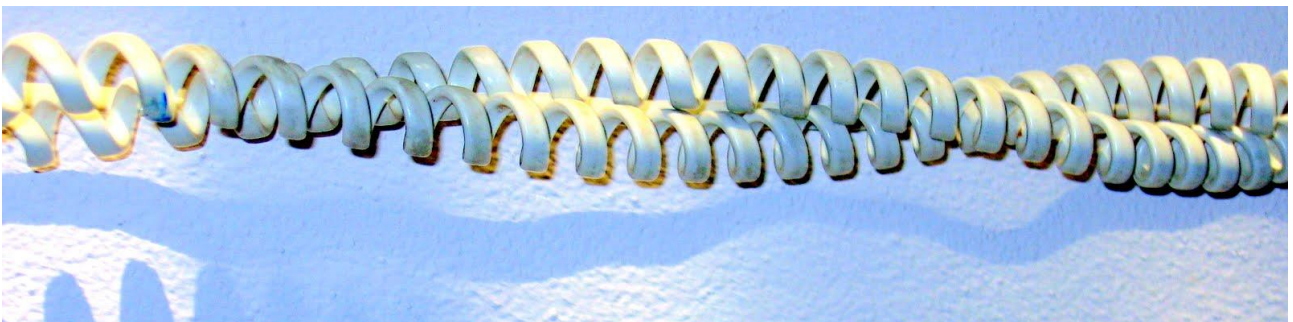


Telefonretshjælpens

# ÅRSBERETNING

2020



# ÅRSBERETNING 2020 for TELEFONRETSHJÆLPEN

## INDLEDNING

Telefonretshjælpen aflægger hermed Årsberetning for 2020.

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 af 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.

Telefonretshjælpens årsberetning indeholder mange interessante oplysninger om vores retshjælpsaktivitet, og vi vil som tidligere og fremover bestræbe os på at offentligheden, retspolitikere, andre retshjælpsinstitutioner, og i øvrigt alle andre, der har interesse for retshjælp gennem årsberetningen kan få et indtryk af de rådsøgende, deres sager og vores indsats. Telefonretshjælpen så gerne, at de øvrige retshjælpsorganisationer i højere grad tog sig tid til at foretage omhyggelige registreringer og brugte deres årsberetninger til at formidle resultaterne heraf. 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 2020 er Telefonretshjælpens 3. hele driftsår i retshjælpens historie og 4. drifts- og beretningsår efter opstarten i november 2017. Der henvises til Telefonretshjælpens tidligere Årsberetninger <https://www.tlfrh.dk/aarsberetninger/>.

Beretningsåret 2020 har været usædvanligt på flere måder.

I grove træk er der uden yderligere tilførsel af ressourcer sket en fordobling på stort set alle de poster, der måles på. Og dermed er Telefonretshjælpens kapacitet udnyttet godt og vel til det maksimale.

Medvirkende hertil er måske til dels at der i varierende omfang har været følgevirkninger af Corona næsten hele året, hvilket har givet betydelig øget søgning til og pres på Telefonretshjælpen, da mange af de andre retshjælpstilbud har været mere eller mindre nedlukket i store dele af året.

Konsekvensen af denne i forhold til ressourcerne markante søgning, er set fra de råde søgendes side dybt utilfredsstillende. Det er skandaløst, at mange råde søgende forgæves må bruge betydelige tidsressourcer på ikke at få den retshjælp, som de aktivt søger, og dermed føle sig ladt i stikken på grund af den politiske prioritering af de samfundsmæssige opgaver, der skal løses, og af fordelingen af samfundets økonomiske ressourcer.

## **INDLEDNING**

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 råde søgende 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.

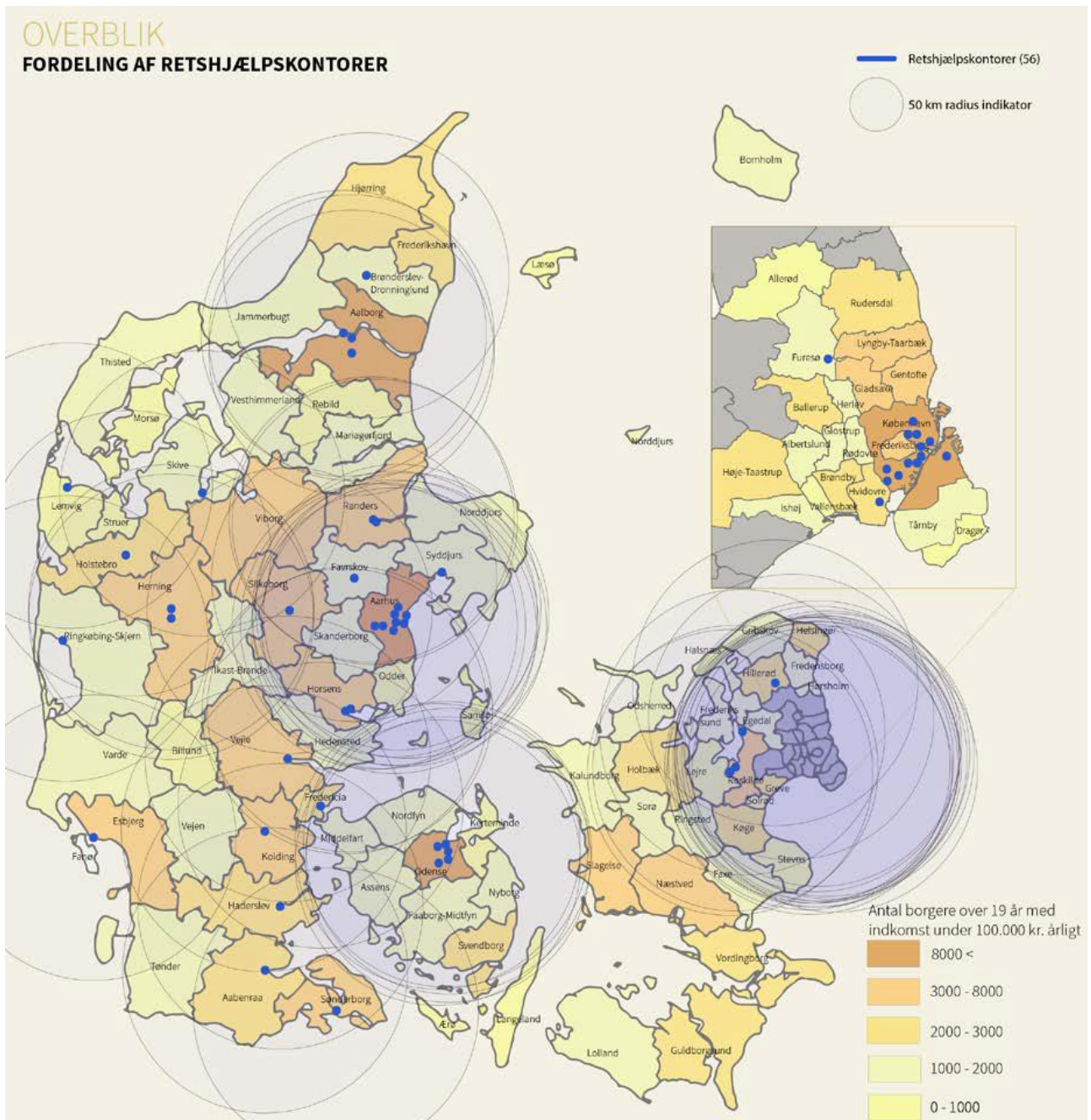
Telefonretshjælpen har geografisk valgt et særligt fokusområde bestående af 18 kommuner og nogle små øer, hvor øvrige retshjælpstilbud er beskedne. Retshjælpen forsøger at rette sin indsats særligt mod dette område, hvilket i nogen grad er lykkedes.

Selv om søgningen har været markant stigende, er det retshjælpens opfattelse, at befolkningen i det geografiske fokusområde fortsat både har ringe kendskab til retshjælp som begreb og mulighed i almindelighed og til Telefonretshjælpens konkrete tilbud. Det er således fortsat åbenbart, at det ikke er nok bare at være tilgængelig i "retshjælpsmarkedet", men at det tillige er nødvendigt, at retshjælpstilbuddet er så almindelig kendt og nærværende i de potentielle råde søgendes bevidsthed, at det bliver en aktuel handlemulighed i en konkret retshjælpsituation.

Der vil derfor være fortsatte betydelige udviklingsmuligheder for Telefonretshjælpen.

## **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.



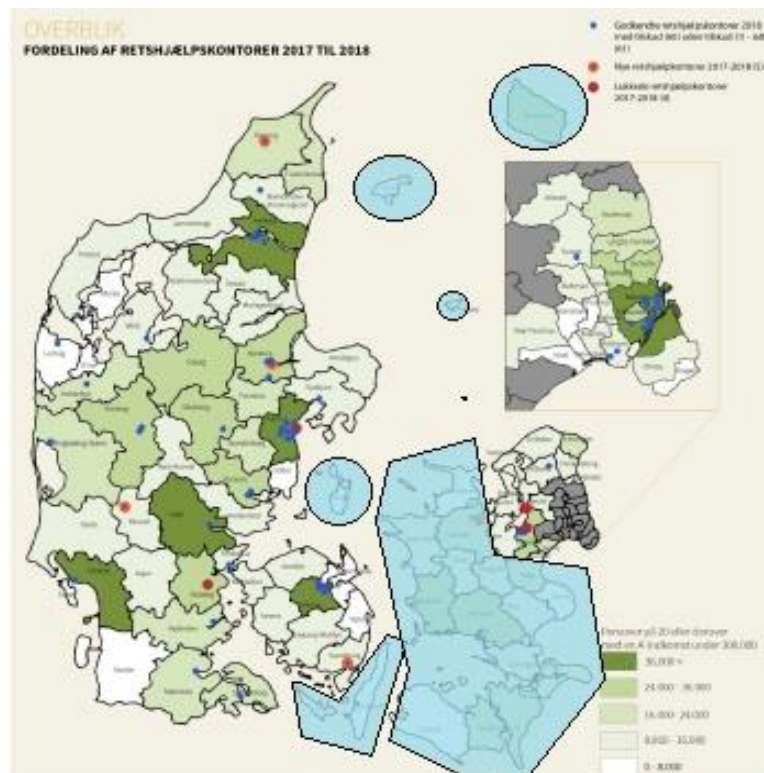
Fra Justitias analyse fra 2017 Den danske retshjælpsmodel – er der lige adgang til retshjælp?

Det er almindelig kendt, at netop disse hvide pletter, og geografiske udkantsområder, også på en lang række socioøkonomiske og andre øvrige områder også har andre særlige udfordringer af den slags, der må antages at generere særlig behov for retshjælp så som lav indkomst, lavt uddannelsesniveau, lavt skattegrundlag, stor arbejdsløshed, stort behov for kommunal udligning, dårligt helbred, lav levetid, lave huspriser, mange tvangsanbringelse, tvangsauktioner etc. etc.

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.

## DET GEOGRAFISKE FOKUSOMRÅDE

For at det kunne være et nogenlunde større og sammenhængende område, der var til at beskrive og som 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 nogle småøer og følgende 18 kommuner: Bornholm, Faxe, Guldborgsund, Holbæk, Kalundborg, Køge, Langeland, Lolland, Læsø, Næstved, Odsherred, Ringsted, Samsø, Slagelse, Sorø, Stevn, Vordingborg og Ærø med i alt 711.325 indbyggere i 2020.

I disse områder er der endvidere 2 retshjælpsinstitution, startet i 2018 og 2020, og 12 advokatvagter. Se i øvrigt mere om Telefonretshjælpens geografiske fokusområde på <https://www.tlfrh.dk/telefonretshjaelpens-geografiske-fokusomraade/>

Telefonretshjælpens retshjælpsdækning i dette område, der geografisk både er stort og ligger langt fra medarbejdernes bopæle, kan kun gives som "distance-retshjælp" ved hjælp af navnlig telefon.

## ORGANISATION

Organisatorisk blev det fra Telefonretshjælpens start 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 registreret 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 har søgt om godkendelse ved og tilskud fra Civilstyrelsen ved de ordinære ansøgningsrunder for 2018, 2019 og 2020. Da det viste sig, at der var resterende ubrugte midler i retshjælpspuljen har Telefonretshjælpen søgt igen senere i 2019. Styrelsen har hver gang meddelt 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].

Da der også i 2020 var ubrugte midler i retshjælpspuljen (det ubrugte beløb udgjorde pr. 23. november 2020 1.112.919 kr. ud af puljens i alt 22 mio.kr.) har Telefonretshjælpen den 22. juni 2020 anmodet Civilstyrelsen om at revurdere deres afslag på godkendelse. Efter en noget sendrægtig sagsbehandling er Civilstyrelsen den 22. december 2020 nået frem til at Telefonretshjælpen nu anses for at opfylde Tilskudsbekendtgørelsens geografiske kriterium såfremt retshjælpen fortsat målretter sin virksomhed mod det geografiske fokusområde. Civilstyrelsen har derefter udbedt sig yderligere oplysninger til brug for færdigbehandlingen af vores ansøgning.

Som følge af den manglende godkendelse som tilskudsberettiget fik Telefonretshjælpen heller ikke i 2020 andel i Retshjælpspuljen.

Telefonretshjælpen har i beretningsåret modtaget enkelte økonomiske gaver på i alt 400 kr. fra tilfredse rådsøgende, deraf de 300 kr. efter at Telefonretshjælpen på Indsamlingsnævnets foranledning jf. senere har fjernet serviceoplysning om kontonummer på sin hjemmeside. Men derudover har retshjælpen 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 rådgivnings-telefonnummer, men med kun 1 telefonlinje. 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 af rådgivere, der befinder sig forskellige fysiske steder, hvis de blot har et SIM-kort til systemet. Det valgte telefonomstillingssystem er ikke det mest optimale, men umiddelbart det billigste.

Indtil videre har der kun været økonomisk grundlag for 1 SIM-kort/1 indgående telefonlinje. Der kan ikke med den valgte løsning foretages udgående telefonopkald fra Telefonretshjælpen. SIM-kortet skal så fysisk deles rundt mellem rådgiverne.

Telefonretshjælpen har ikke lokaler med faciliteter. Dels fordi de potentielle rådsøgende 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 personlige mobiltelefoner, deres egne personlige computere og deres private muligheder for juridisk informationssøgning mv.

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

## **MARKEDSFØRING**

Telefonretshjælpen har brug for, at de potentielle rådsøgende 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 historisk er noget stort kendskab til retshjælp. Der er alene ved beretningsårets udgang to retshjælpinstitutioner i de berørte 18 kommuner startet i 2018 og 2020, og for så vidt angår advokatvagter er der slet ingen i 7 kommuner, 10 kommuner har 1 advokatvagt og 1 kommune har 2 advokatvagter.

Der er derfor behov for at gøre de potentielle rådsøgende opmærksomme på muligheden for retshjælp.

Men Telefonretshjælpen har ingen midler til markedsføring.

Som næsten gratis markedsføring er der etableret en hjemmeside [www.Telefonretshjælpen.dk](http://www.Telefonretshjælpen.dk). Denne indeholder oplysninger om Telefonretshjælpen, derunder om kontaktoplysninger. Telefonretshjælpen har ikke haft midler til særlig Søgemaskine Optimering (SEO), men har efter bedste evne selv forsøgt at medvirke til at søgning på retshjælp og et bynavn i det geografiske fokusområde skulle lede frem til hjemmesiden.

Som gratis markedsføring har Telefonretshjælpen etableret en facebookside [https://m.facebook.com/pg/Telefonretshjaelpen/posts/?ref=page\\_internal&mt\\_nav=0](https://m.facebook.com/pg/Telefonretshjaelpen/posts/?ref=page_internal&mt_nav=0). Herpå har der lejlighedsvis i beretningsåret været postet en reminder om Telefonretshjælpens åbningstid med et foto for at påkalde sig opmærksomheden. Dette opslag deles i en lang række facebookgrupper, der havde tilknytning til det geografiske fokusområde med i alt op til ca. 200.000 medlemmer.

Telefonretshjælpen har videre bedt kommuner, borgerservice, biblioteker, lokalaviser, retter, interesseorganisationer og tilsvarende i det geografiske fokusområde om hjælp til at udbrede kendskabet til retshjælpen, og fremsender årligt visitkort og en plakat til brug herfor. Med meget svingende entusiasme og succes, fra ingenting til personlig henvisning og uddeling af visitkort og henvisning på deres egne hjemmesider, nogle generelt, og nogle mere specifikt f.eks. i forbindelse med Huslejenævnet.

Telefonretshjælpen har ingen egentlig vurdering af virkningen af de enkelte markedsføringstiltag. Men retshjælpen registrerer ved de telefoniske 1. henvendelser hvorledes de råde søgende er blevet opmærksom på muligheden for at kunne få retshjælp ved Telefonretshjælpen.

<b>KENDSKAB</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Brugt tidligere	17 %	17 %	16 %
Søgt på nettet	40 %		
Søgt på Google		57 %	54 %
Set på Facebook		2 %	3 %
Hørt om i alt*	43 %*	22 %*	22 %*
Uoplyst		2 %	5 %

Som det fremgår, er det via søgning på Google, at de fleste bliver opmærksomme på Telefonretshjælpen. De råde søgende oplyser, at have søgt efter meget forskelligt på Google for at finde frem til vores hjemmeside. Det overrasker, at flere angiver at have fundet Telefonretshjælpen efter søgning efter *gratis advokatbistand* end efter *gratis retshjælp*, hvilket understreger behovet for, at gratis retshjælp bliver indarbejdet som et kendt begreb i befolkningen.

Det kunne således være ønskeligt øge SEO-indsatsen for at målrette vores hjemmeside til det geografiske fokusområde.

<b>*Hørt om fra, antal:</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
- familie	7	29	91
- venner	14	20	46
- kontraktsparter	0	6	14
- myndigheder	24	74	105
- avis	9	5	6
- anden off. omtale	0	1	1
- anden retshjælpsinst.	2	5	5
- arbejde/kolleger/leder	7	6	9

Umiddelbart overrasker det glædeligt, i hvor høj grad kendskab oplyses at stamme fra myndigheder. Det giver anledning til øgede bestræbelser for at hjælpe myndigheder mv. til at kunne henvise til Telefonretshjælpen.

## **DAGLIGDAGEN**

Telefonretshjælpens begrænsede økonomi har været således, at det i beretningsåret kun har været mulig 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 vagtens begyndelse og besvarer de indkomne opkald. Hvis linjen er optaget af en igangværende rådgivningssamtale, bliver et nyt opkald stillet i kø indtil rådgiveren er ledig.

Hvis et opkald af en eller anden grund (f.eks. strømsvigt, dårlig forbindelse) bliver afbrudt, vil der ikke umiddelbart være mulighed for at genetablere forbindelsen, hvis der er andre ventende i køen, da disse så bliver lukket igennem først. Det betyder i praksis at en række rådgivningssamtaler ikke bliver fuldført.



Ved vagtens afslutning kobles rådgivningstelefonen igen fra. Dog vil indgående opkald, der er registreret i kø inden kl. 20, fortsat blive i køen og vil kunne blive stillet igennem indtil rådgivningstelefonen lukkes. Vi ved fra utilfredse tilkendegivelser, at der er nogle rådeøgende, der venter længe i køen efter kl. 20 uden nogensinde at komme igennem. Rådegiveren udarbejder og indberetter løbende eller efterfølgende statistikoplysninger.

Efter behov har der løbende været faglig sparring mellem rådegiverne – enten via mail eller telefonisk.

## **RÅDGIVNINGEN**

Telefonretshjælpens rådgivning ydes alene som distancerådgivning.

Telefonretshjælpens telefoniske rådgivning har i beretningsåret været åben tirsdage og torsdage kl. 15-20. På grund af sin praktiske arbejdsform, hvor telefonvægten kan passes fra ethvert sted, hvor der er adgang til mobiltelefonnettet og internettet, selv i udlandet, forholdsvis let ved at 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. Og Telefonretshjælpen har været helt upåvirket af Coronanedlukninger.

Telefonretshjælpen markedsfører sig alene med umiddelbar mundtlig rådgivning, svarende til trin 1-rådgivning, men er samtidig i begrænset omfang, hvor det skønnes muligt, åben overfor at indhøste praktiske erfaringer ved at supplere med videregående rådgivning og egentlig skriftlig sagsbehandling og partsrepræsentation, for på sigt at indføre det som en fast del af tilbuddet.

Tidligere har det i vidt omfang været sådan, at den skriftlige sagsbehandling kunne foregå i pauserne mellem telefonopkaldene. Men med det pres, der i beretningsåret har været på telefонтiden, er det blevet nødvendigt, at den skriftlige behandling af rådeøgendes sager skal foregå udenfor telefонтiden. Den gennemsnitlige arbejdstid er derfor blevet knap 1 time længere pr. dag end oprindelig forudsat.

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 alene kunnet kommunikere med de rådeøgende ved at modtage telefonopkald, mails og beskeder fra kontaktformularen på hjemmesiden. Telefonretshjælpen foretrækker, at de rådeøgendes første henvendelser sker mundtligt, det vil sige telefonisk, fremfor skriftligt (mail eller kontaktformular), fordi det er vanskeligt at afklare alle forudsætningerne for rådgivningen ved skriftlige henvendelser. Retshjælpen har f.eks. ikke haft mulighed for udgående telefonopkald, derunder for indhentelse af supplerende oplysninger, besvare forsøg på opkald eller lignende, eller udsendelse af papirbreve i forbindelse med den videregående bistand.

Rådegivningen har i beretningsåret i stort omfang været gennemført som umiddelbart mundtlig, telefonisk rådgivning og kun i noget mindre omfang som videregående rådgivning og sagsbehandling og kun i 8 nye tilfælde som egentlig partsrepræsentation.

Dette mest af mandskabsmæssige årsager og men også fordi der er praktiske, logistiske problemer med for meget og for omfattende videregående sagsbehandling. Det giver betydelige begrænsninger, at Telefonretshjælpen kun har begrænsede muligheder for udgående henvendelser, derunder på grund af økonomien ingen mulighed for udgående telefonopkald. Og det er ligeledes vanskeligt med sagsbehandlingsbistand i sager med en del sagsakter, da de rådeøgende har vanskeligt ved at få de nødvendige og relevante sagsakter fremsendt på en hensigtsmæssig form. Ofte fremsendes et flersidet dokument f.eks. som en række store enkeltbilleder eller der sker videresendelse af usorterede mails, der ikke indeholder en relevant betegnelse.

I beretningsåret har Telefonretshjælpen konstateret en anden begrænsning på grund af vores manglende økonomi. Telefonretshjælpen skulle bistå en rådeøgende med at gøre indsigelse til hendes udlejer over et forbrugsregnskab. Det viste sig imidlertid, at udlejer ikke havde e-mail, hvorfor sagsbehandleren nu da opgaven var påtaget af egen lomme var nødt til at sponsere portoudgift på 174 kr. til fremsendelse af indsigelsen som analogt almindeligt og rekommanderet brev.

Det er Telefonretshjælpens grundlæggende opfattelse, at de rådeøgende ikke skal "umyndiggøres" og fratages rådigheden over deres eget liv. Men det er også vores opfattelse, at mange gode råd risikerer at gå tabt, hvis den rådeøgende, når det kommer til stykket, alligevel, af forskellige årsager, ikke magter eller evner at omsætte rådene og vejledningen til reel handling. Så det må dreje sig om at finde en god og rigtig balance.

Telefonretshjælpen er endnu ikke lykkedes med det. Vi har fortsat ønske om i videre omfang end nu at bistå med videregående bistand til de rådeøgende, og derunder egentlig partsrepræsentation. Men vi mangler at finde en hensigtsmæssig måde hvorpå det kan gennemføres og vi mangler økonomiske midler hertil.

I forbindelse med den umiddelbare telefoniske rådgivning anvender rådgiveren lovtekster og i mange tilfælde forskellige sider fra internettet som understøttelse af rådgivningen. I nogle tilfælde videresendes disse sider til rådeøgende.

Det er Telefonretshjælpens erfaring, at god umiddelbar telefonisk rådgivning klart 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.

Det er vigtigt for Telefonretshjælpen at der tages god tid til hver enkelt rådgivning.

Fordi der har været meget pres på, og vi har en klar fornemmelse af, at der hele tiden er rådeøgende, der ikke lykkes med at komme igennem overhovedet, har vi været nødt til at overveje balancen mellem kvalitet og kvantitet - forstået på den måde om vi skal slække på kvaliteten og omhyggeligheden i den enkelte rådgivning for i stedet at kunne hjælpe flere. Vi har valgt kvaliteten. Og samtalerne må tage den tid, som de må tage. Det medfører lejlighedsvis, at nogle rådeøgende kræver ualmindelig lang tid, og at der vil være ikke strikt nødvendig snak, hvilket imidlertid i situationen kan vurderes nødvendigt for at sikre, dels at rådeøgende er

komfortabel i rådgivningssituation og dels for at sikre, rådsøgende til fulde kan forstå rådgivningen rigtigt. Samtalerne varierer naturligvis i længde, fra få minutter til op til halvanden time.

Det vurderes også at være vigtigt, at der er tid til at rådgiveren med menneskelig indsigt og fagligt overskud, kan bringe samtalen og rådgivningen ind på spor, som rådsøgende enten ikke selv er opmærksom på eller ønsker at inddrage.

## **- 1. henvendelse**

I beretningsåret er bistand i 1. henvendelserne navnlig ydet som telefonrådgivning på baggrund af rådsøgendes 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 og torsdage 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.

Det er angivet på Telefonretshjælpens hjemmeside, at der på forhånd kan indsendes skriftligt materiale, der vurderes at skulle indgå i rådgivningen på en særlig mailadresse. Under selve rådgivningssamtalen vil rådgiveren kunne se dette materiale og drøfte det med rådsøgende.

Ringes der op til rådgivningsnummeret mens rådgiveren er i færd med at besvare et andet opkald, sættes det indkomne opkald i kø. Den pågældende oplyses herom. Dette er i beretningsåret sket i meget betydeligt omfang. Vores telefonsystem kan ikke registrere dette, men Telefonretshjælpen har i årets løb lejlighedsvis foretaget stikprøveforespørgsler herom. Det er ikke ualmindeligt at de rådsøgende oplyser, at de har ventet i flere timer og helt op til 3,5 time (207 min.) hvor den pågældende rådsøgende startede som nr. 10 i køen.

Sådanne ventetider er klart ikke rimelige for de rådsøgende.

Telefonretshjælpen har i beretningsåret forsøgt at holde den ugedagsopdelte liste over samtlige de retshjælpsinstitutioner, der yder telefonisk rådgivning med angivelse af telefonnummer og telefontid opdateret. Denne liste ligger under kontakt på vores hjemmeside <https://www.tlfrh.dk/andre-muligheder-for-telefonisk-retshjaelp/>. Men det har været vanskeligt, da Corona-situationen har givet hyppige ændringer.

En 1. henvendelse vil kunne udløse Telefonretshjælpens servicefremsendelse af f.eks. en lovtekst, et gældssaneringsansøgningsskema eller tilsvarende færdigt 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 rådeøgende. Hvis rådeøgendes skriftlige henvendelse er "alt for åben", vil Telefonretshjælpen ofte opfordre rådeøgende 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 rådeøgende har taget tiltag herimod, efterlader data om rådeøgendes telefonnummer/mail.

### **- Videregående rådgivning og partsrepræsentation**

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.

Videregående rådgivning kan være på mange forskellige niveauer.

Det kan været en fornyet henvendelse og rådgivning efter at rådeøgende på Telefonretshjælpens opfordring har indhentet yderligere relevante oplysninger. Det kan være gennemgang af et udkast til en henvendelse til en modpart/myndighed eller et dokument, som rådeøgende har udfærdiget efter Telefonretshjælpens anvisninger. Eller det kan være en fornyet drøftelse efter at sagen med eller uden rådeøgendes mellemkomst har udviklet sig. I sådanne situationer vil det samlede antal henvendelser være beskedent, oftest kun 1 henvendelse ud over den første.

Det kan også være egentlig partsrepræsentation, hvor retshjælpen efter aftale med et konkret opdrag og efter indhentelse af fuldmagt fra rådeøgende retter henvendelse til en modpart, en myndighed eller til retten i en småsag. I disse tilfælde vil der ofte være tale om en lang række efterfølgende ekspeditioner, både skriftlige og telefoniske.

Normalt vil Telefonretshjælpens tilgang til hvem, der med rimelighed har krav på videregående bistand og eventuel partsrepræsentation være, at det ikke skal være retshjælpen, men de dertil fastsatte myndigheder/nævn, der skal tage stilling til, om rådeøgende har ret i sine krav. Hvis der er en klage-/ankemulighed burde Retshjælpen derfor altid kunne bistå med at fremlægge rådeøgendes synspunkter og forelægge rådeøgendes sag på den mest optimale måde for den pågældende myndighed/nævn.

I Telefonretshjælpens kriterier for at tilbyde videregående bistand og eventuel partsrepræsentation har det i beretningsåret dog på grund af de manglende ressourcer/muligheder indgået i vores vurdering, om det efter vores opfattelse er realistisk, at rådeøgende vil kunne opnå noget ved sagen – opnå en retsposition eller undgå et retstab. Det vil altså ikke været tilstrækkeligt, at rådeøgende selv mener at have en god sag og gerne ville have retshjælpen til at skrive et partsindlæg.

I udvælgelsen af de sager, hvori der tilbydes videregående bistand, derunder også partsrepræsentation, indgår også rent subjektive elementer. Derunder f.eks. om rådgiveren finder at sagen indeholder en faglig set "spændende" juridisk problemstilling, eller et forhold, der provokerer den enkelte rådgivers subjektive oplevede fornemmelse for hvad der er retfærdigt.

De videregående retshjælpsekspeditioner registreres hver gang, der har været efterfølgende aktivitet i en sag – det være sig i form af ind-/udgående korrespondance og/eller efterfølgende

telefonsamtaler. Der sker alene en registrering for hver gang, der ekspederes i en sag, uanset om der kun er en enkelt ekspedition eller en flerhed af ekspeditioner den samme dag.

## - Rådgivningen i tal

Telefonretshjælpen foretager en lang række registreringer af vores aktiviteter, af de rådsøgende og af deres sager.

Først og fremmest af hensyn til at kunne dokumentere vores aktivitet. Men vi stiller os gerne til rådighed hvis nogen af forskningsmæssige hensyn eller af andre hensyn ønsker særlige registreringer foretaget.

## -- Antal og tid

Der er i beretningsåret registreret 1.285 nye henvendelser og i alt 860 retshjælpsekspeditioner.

Søgningen har dermed igen været markant stigende (med 92 % for så vidt angår nye 1 henvendelser og med 122 % for så vidt angår videregående sagsbehandling) og er, under de givne ressourcemæssige rammer, fuldstændig udnyttelse af kapacitet.

<b>RETSHJÆLPSEKSPEDITIONER</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
1. henvendelser	8	148	670	1.285
- skriftlige serviceopfølgninger		15	15	32
- heraf sager til videregående behandling	1	17	45	100
- - heraf som egentlig partsrepræsentant			2	8
Videregående retshjælpsekspeditioner		25	190	318
- heraf ved telefonisk ekspedition				57
og ved skriftlig ekspedition				261
og ved både telefonisk og skriftlig eksp.				6
- viderebehandling af sag opstartet i 2019				1
- modtagne mails/breve			212	279
- afsendte mails/breve			85	214
Registrerede rådgivningsekspeditioner i alt	9	173	860	1.603

<b>1. HENVENDELSER</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	
			<b>pct.</b>	<b>antal</b>
Telefon	92 %	94 %	93 %	1.204
Telefon på baggrund af indsendt materiale			1 %	7
Mail	6 %	5 %	5 %	64
Personlig	1 %	1 %	0 %	2
Kontaktformular/messenger	1 %	0 %	1 %	8
I alt				<b>1.285</b>

<b>STATUS</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Afsluttet ved 1. henvendelse	87 %	89 %	93 %	92 %
Anvendt tid i gn.snit 1. henvendelse		25 min.	24 min.	24 min.
Anvendt tid i gn.snit videregående eksp.		21 min.	27 min.	17 min.
Anvendt tid i gn.snit videregående sag				53 min.

Telefonretshjælpen har haft åbningstid i hele beretningsåret uden ferier og uden Coronanedlukning med 2 ugentlige åbningstider – tirsdage og torsdage – begge dage i tidsrummet kl.

15 – 20. Det giver en samlet åbningstid i beretningsåret med 101 dage, eller 503,5 time (52,5 uge á 2 x 5 timer med fradrag af Skærtorsdag, Kristi Himmelfartsdag, Jule og Nytårsaftensdag et telefonteknisk nedbrud i 1,5 time). Denne åbningstid er fuldt ud anvendt og for 96 % vedkommende til besvarelse af 1.211 telefoniske 1. henvendelser.

Der er i beretningsåret anvendt i alt 590 advokattimer i direkte retshjælpsbistand til de rådsøgende og deres sager.

<b>Tidsforbrug 2020 i timer</b>	<b>Telefonisk</b>	<b>Anden</b>	<b>I alt</b>
1. henvendelser	481,50	20,50	502,00
Videregående	22,50	65,25	87,75
I alt	504,00	85,75	589,75

I 100 sager har der været 318 efterfølgende videregående sagsekspeditioner, varierende fra 2 til 26 efterfølgende sagsekspeditioner med et gennemsnit 3,18 yderligere ekspedition. Hvis der bortses fra de 51 sager, hvor der kun har været 1 efterfølgende ekspedition bliver der et gennemsnit på 5,45 efterfølgende ekspedition. Den faktiske medgåede tid til sagsbehandling varierer med 53 minutter i gennemsnit og op til 6,5 time for den mest intensivt sagsbehandlede sag i beretningsåret med 20 indgående og 32 udgående skriftlige ekspeditioner.

De 92 af de 100 sager, hvori Telefonretshjælpen har ydet videregående bistand har alene angået yderligere rådgivning og bistand til afklaring af en retsstilling, derunder for at giver rådsøgende et grundlag for selv at tage sagen videre. I 8 nye og 1 igangværende sag er Telefonretshjælpen trådt ind som partsrepræsentant for en rådsøgende overfor en modpart, heraf 1 småsag. 5 af disse sager er fortsat igangværende ultimo beretningsåret.

Der er i beretningsåret registreret 15 retshjælpsekspeditioner i 8 sager, der er opstartet i 2019.

Telefonretshjælpen har som service i forbindelse med en 1. henvendelse registreret at have fulgt op med skriftlig besvarelse/fremsendelse af materiale i 32 tilfælde hvor rådsøgende har efterspurgt noget almindelig tilgængeligt materiale. Dette registreres i øvrigt ikke som en sagsekspedition i forbindelse med en videregående behandling.

I relation til Tilskudsbekendtgørelse nr. 637 af 11. juni 2014 med tilhørende Vejledning nr. 9413 af 23. juni 2014 kan Telefonretshjælpens aktivitet beskrives som **1.285 trin 1-rådgivninger**. Hertil kommer 100 videregående rådgivninger, der dog ikke kan anses som trin 2-rådgivninger i tilskudsbekendtgørelsens forstand, da Telefonretshjælpen ikke har søgt de rådsøgendes økonomiske forhold konkret afklaret. Telefonretshjælpen er i den sammenhæng i øvrigt bekendt med, at der blandt retshjælpsinstitutionerne er nogen usikkerhed omkring vejledningen og registreringen af trin 2- (og trin 3-) rådgivningerne, når et rådgivningsforløb strækker sig over flere gange.

I beretningsåret har Telefonretshjælpen i 9 sager, 1 tidligere og 8 nye, bistået rådsøgende som partsrepræsentant ved skriftlige henvendelser til modparten i form af udlejer, erhvervsdrivende i øvrigt, offentlige myndigheder, Huslejenævn og retten. 1 af de 9 sager har været en småsag.

Primo 2020 var 1 tidligere sag under behandling. Ultimo 2020 var 5 sager under fortsat behandling.

## -- De rådeøgende

Telefonretshjælpen har for beretningsåret registreret følgende om de rådeøgende:

### --- Køn og alder

<b>Køn</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Kvinder	62 %	59 %	58 %	59 %
Mænd	38 %	40 %	41 %	40 %
Forening	-	1 %	1 %	1 %

<b>Alder</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
< 20 år	0 %	0 %	2 %	1 %
20 - 29 år	25 %	14 %	16 %	13 %
30 - 65 år	50 %	70 %	69 %	70 %
>65 år	25 %	16 %	10 %	10 %
Uoplyst			3 %	6 %

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

<b>Henvendt sig for andre, antal:</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
- for et barn	2	6	4
- for et voksent barn	3	30	45
- for en forælder	2	12	16
- ven / veninde	4	17	22
- ægtefælle / samlever	2	14	23
- støtteperson/institution for en klient	1	3	9
- andre	4	15	11

Det er markant så stort et antal henvendelser (næsten 1 hver uge), der sker af forældre for voksne børn.

### --- Indkomst

<b>Indkomstgrundlag</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Selvstændig	-	8 %	4 %	5 %
Lønmodtager	13 %	42 %	50 %	45 %
Under uddannelse	12 %	5 %	7 %	7 %
Pension	38 %	24 %	21 %	20 %
Arbejdsløshedsdagpenge	12 %	1 %	3 %	3 %
Sygedagpenge	-	3 %	3 %	2 %
Fleksjob og revalidering	13 %	8 %	3 %	2 %
Kontanthjælp/anden socialhjælp	12 %	4 %	7 %	7 %
Andet	-	4 %	2 %	9 %

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

### --- Bopæl

Da postnumre har vist sig ikke at være entydige er de rådsøgendes oplysning om deres hjemkommune anvendt til geografisk lokalisering af de rådsøgende i beretningsåret.

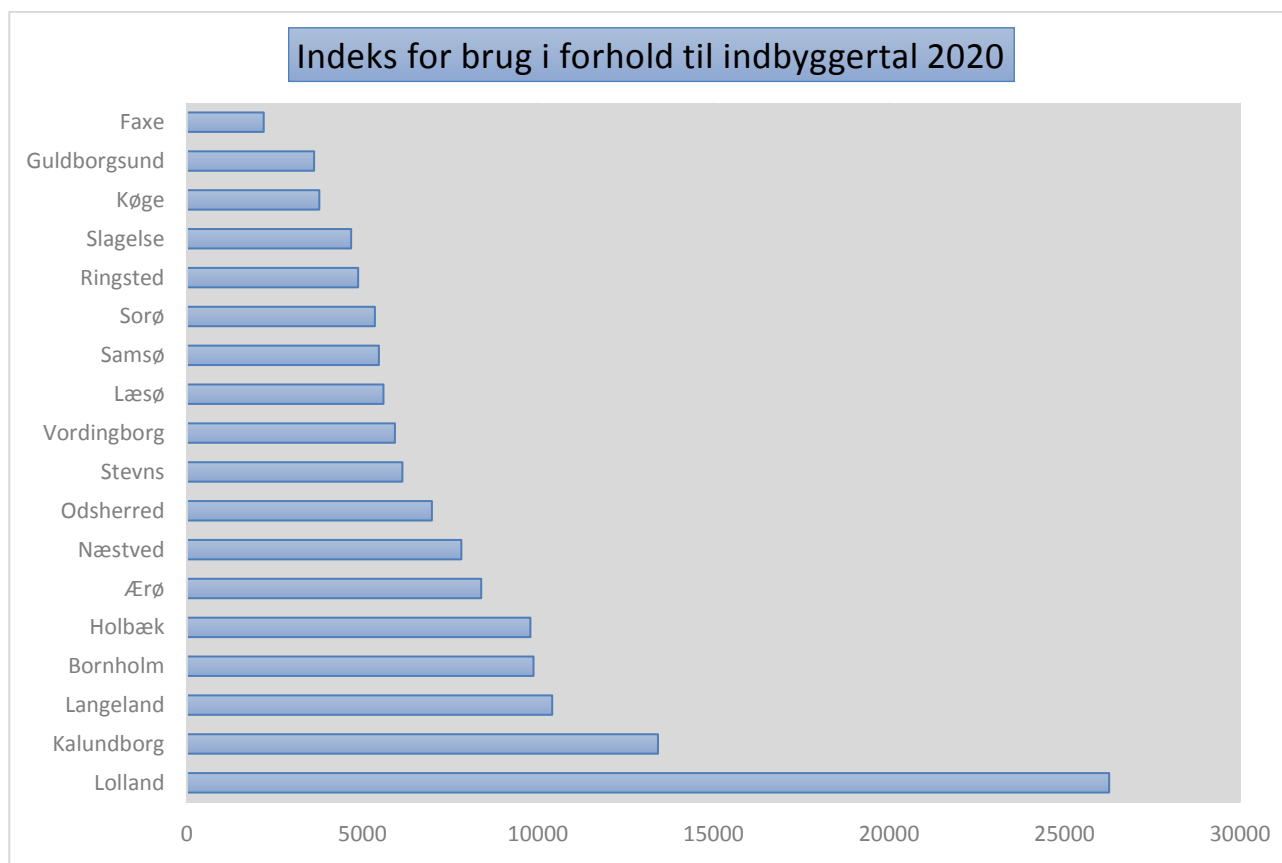
Telefonretshjælpen forsøger af retspolitiske grunde at markedsføre sig i et udvalgt geografisk fokusområde jf. foran med 12,21 % af Danmarks befolkning. Det er derfor interessant at afklare, i hvilket omfang denne geografiske målretning lykkes.

<b>Rådsøgendes bopæl, antal og pct.</b>	<b>2019</b>		<b>2020</b>	
I geografisk fokusområde	326	49 %	555	43 %
I Danmark udenfor fokusområdet	328	49 %	677	53 %
I udlandet	7	1 %	5	0 %
Uoplyst*	9	1 %	48	4 %
I alt	670		1.285	

\* Uoplyste dækker navnlig over skriftlige henvendelser, hvor det ikke er muligt at stedfæste hvor rådsøgende bor.

Som det fremgår lykkes bestræbelsen på specielt at nå rådsøgende i det geografiske fokusområde i ganske betydeligt omfang. Men dog ringere i 2020 end i 2019. Baggrunden herfor er ikke en nedsat markedsføringsbestræbelse i det geografiske fokusområde, men antages navnlig at skyldes Corona, der har medført nedlukning i lange perioder af mange af de øvrige retshjælpstilbud, hvilket igen har medført et øget søgning fra hele Danmark til Telefonretshjælpen, hvorved de potentielle rådsøgende fra det geografiske fokusområde er blevet "tyndet ud".

Den andel, der hidrører fra det geografiske fokusområde, 555, fordeler sig således på de enkelte kommuner i det geografiske fokusområde, når den enkelte kommunes antal rådsøgende sættes i relation til den samme kommunes indbyggertal.





Årsagen til den meget forskellige brug af Telefonretshjælpens tilbud i de forskellige kommuner formodes bl.a. at være forskellig virkning af markedsføringen, derunder de pågældende kommuners forskellige indsats for at medvirke til formidling af Telefonretshjælpens tilbud.

Det er oplagt, at øerne med lille befolkning, kan få markante udslag afhængig af hvor mange rådsøgende, der lige har anvendt Telefonretshjælpen i beretningsåret. Men da det må antages, at behovet for retshjælp er nogenlunde ens i de forskellige kommuner, er der alligevel meget markante forskelle med mere end faktor 12. Så generelt kan Telefonretshjælpen kun opfordre til, at kommunerne lærer af hinanden, og navnlig de bedste, med henblik på bedst at formidle retshjælpens tilbud til deres borgere.

## -- Sagstyper

Telefonretshjælpen har i beretningsåret registreret følgende om sagstyperne i de rådsøgendes nye henvendelser.

Retshjælpen registrerer sagstyper indenfor 14 hovedgrupper. Der foreligger omfattende underregistreringer indenfor hver af hovedgrupperne. Disse er udeladt her, da det skønnes trods alt at være begrænset hvilken relevant oplysningsværdi, der ligger heri.

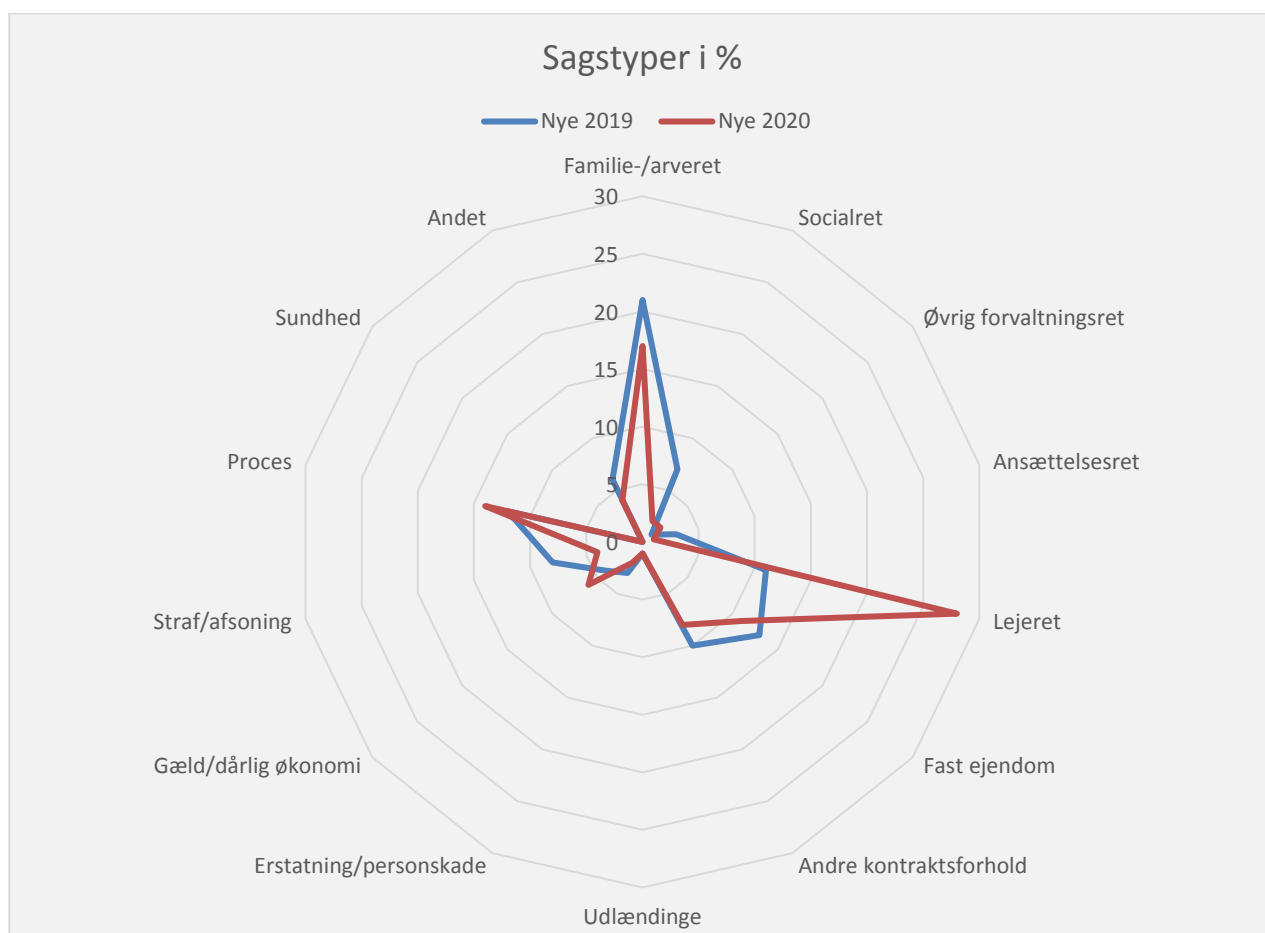
I stedet henvises til Telefonretshjælpens anden måde at registrere sagerne på, nemlig vores "100 sager - 2020"

<https://www.tlfrh.dk/wp-content/uploads/2021/02/100-sager-2020-p%C3%A5-brevpapir.pdf>, hvor samtlige 1.285 nye 1. henvendelser er registreret med en kort beskrivende tekst. Disse tekster giver et langt bedre indtryk af hvilke problemstillinger, som de rådsøgende forelægger for Telefonretshjælpen, selv om de er vanskelige at kategorisere.

Der kan være registreret flere sagstyper ved hver 1. henvendelse. Navnlig vil der ofte i tilknytning til et emne være et processuelt spørgsmål også.

<b>Sagstype 1. henvendelse</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Antal sagstyperegistreringer i alt	10	175	760	2.125
Familie- og arveret	20 %	23 %	21 %	17 %
Sociale ydelser	10 %	3 %	7 %	2 %
Øvrige offentligretlige sager	10 %	2 %	1 %	2 %
Ansættelsesforhold	-	1 %	3 %	1 %
Lejeret	20 %	14 %	11 %	28 %
Fast ejendom og boligforhold i øvrigt	-	12 %	13 %	11 %
Andre kontraktforhold	30 %	9 %	10 %	8 %
Udlændingesager	-	2 %	1 %	1 %
Personskadeerstatning i enhver form	-	3 %	3 %	2 %
Dårlig økonomi	-	6 %	4 %	6 %
Straffesager og afsoningsforhold	-	3 %	8 %	4 %
Procesret- og retsplejeforhold	-	20 %	12 %	14 %
Sundhedsmæssige forhold	10 %	0 %	0 %	0 %
Diverse	-	2 %	6 %	4 %

Sammenlignes sagstyperne i beretningsåret med det foregående år ses, at der både er stort sammenfald og alligevel markante forskelle. Navnlig springer det i øjnene, at de lejeretlige sagers andel er steget meget betydeligt, og heraf er hovedvægten på fraflytningsopgør. Faldet i straffesager er også forholdsmæssigt markant selv om det er på et helt andet numerisk niveau.



Som det ses er der nogen forskel i beretningsåret i forhold til året før. Men udviklingen er alene for så vidt angår lejeforhold.

## -- Modparter

Telefonretshjælpen registrerer typen af modpart, hvis det drejer sig om en sag med modpart. Vi får lejlighedsvis henvendelser fra erhvervsdrivende rådeøgende, der ønsker hjælp. Det drejer sig typisk om små private udlejere, der udlejer et enkelt lejemål, og som har retshjælpsproblemer med deres lejere. Så fra 2019 er disse registrerede særskilt.

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

Modpart	2017	2018	2019	2020
Ingen	0	16 %	8 %	6 %
Jævnbyrdig	25 %	41 %	30 %	35 %
Offentlig myndighed/nævn*	13 %	11 %	23 %	18 %
Private til erhvervsdrivende rådeøgende			3 %	3 %
Erhvervsdrivende*	62 %	32 %	39 %	38 %

\*Der registreres tillige mere specificeret indenfor grupperne offentlige myndigheder og erhvervsdrivende. Disse underregistreringer er ikke medtaget.

Bemærkelsesværdigt herfra er dog, at politi/anklagemyndigheden/retten med 37 % er klart den største undergruppe indenfor offentlige myndigheder/nævn med større repræsentation end nr. 2 og 3 tilsammen. Og at udlejere udgør 40 % af de erhvervsdrivende modparter.

## -- Småsager

Telefonretshjælpen har efter ønske fra en arbejdsgruppe mellem Advokatrådet og Dommerforeningen om småsager særskilt registreret andelen af potentielle småsager (efter retsplejelovens kap. 39) af alle 1. henvendelserne. Det vil sige, at rådsøgende skal have en potentiel konkret tvist med en økonomisk værdi på ikke over kr. 50.000, som i givet fald ville kunne behandles ved domstolene som småsag.

<b>POTENTIELLE SMÅSAGER</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Andel af 1. henvendelserne	50 %	26 %	27 %	36 %

Der er langt fra 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 ud fra antallet af henvendelser til retshjælpsinstitutionerne.

## -- Særlige sagsområder

### --- Familieretshuset

Et område, der i den grad er problematisk og efterlader rådsøgende i et nærmest retsløst kaskask limbo, er de børnesager hvor forældre ikke selv i fordragelighed kan finde løsninger på spørgsmålene og forældremyndighed, bopæl og samvær. Det er altid den af forældrene, far eller mor, der ikke har børnene, der efterlades magtesløst uden effektive virkemidler, der retter henvendelse til Telefonretshjælpen. Og problemet er, at de myndigheder, der skulle hjælpe, har helt urimelig lange ventetider, og derfor ikke er til megen hjælp, når den anden forældre ved selvtægt bare tiltager sig uretmæssige rettigheder over børnene. Systemets uforståenhed efterlader mange ulykkelige forældre, der oplever sig svigtede og handlingslammede.

### --- Lejesager

Omkring halvdelen af boligerne i Danmark er lejeboliger. Det at kunne begå sig som lejer er derfor et forhold af stor samfundsmæssig betydning. På den baggrund er det noget skræmmende at opleve hvor mange, der end ikke er bekendt med de mest grundlæggende forhold omkring det at leje en bolig, et for mange borgere helt centralt og væsentligt forhold. Det ville derfor være helt oplagt og ønskværdigt, hvis vidensformidling omkring almindelige boliglejerforhold blev opprioriteret i denne almindelige folkeoplysning og samfundsuddannelse.

Svar og kommentarer i et stort antal Facebook-grupper med lejeforhold som tema af rystende dårlig kvalitet og med yderst tvivlsom beskrivelse af retstilstanden, vidner om det samme.

### --- Inddrivelse gennem Udbetaling Danmark/Gældsstyrelsen

Nogle borgere er henvist til at få inddrevet tilgodehavender gennem Udbetaling Danmark/Gældsstyrelsen, f.eks. forældre, der har fået tilkendt mere end normalbidrag til deres børn fra den anden forældre. Telefonretshjælpen er i beretningsåret blevet bekendt med en konkret sag herom, der desværre ikke styrker tilliden til danske myndigheder. Man kunne synes, at håndtering af gæld og gældsinddrivelse burde forudsætte den allerstørste omhyggelighed, både af hensyn til de berettigede og af hensyn til skyldnerne.

## **PERSONALE**

Personalet har i beretningsåret bestået af daglig leder, rådgivere og specialrådgivere i en "back office"-funktion. Herudover har Telefonretshjælpen haft sekretærbistand, bl.a. til statistikarbejde, og hjælp til fotografering, billedudvælgelse og -redigering.

På grund af økonomien har der i beretningsåret kun været 1 SIM-kort til rådighed for rådgivningsarbejdet, hvorfor det kun har været muligt at imødekomme rådgivningsbehovet med en enkelt rådgiver pr. åbningsdag. De praktiske vilkår for deltagelse i rådgivningsarbejdet, hvor det ene SIM-kort til rådgivningstelefonen fysisk har skulle bringes rundt mellem rådgiverne har haft som konsekvens, at rådgivning i praksis i det væsentlige har været varetaget alene af en enkelt rådgiver, mens øvrige rådgivere mest har stået standby, parate til at springe til, når behovet opstod.

### **- Sammenhængskraft**

Med disse arbejdsvilkår med meget beskedent deltagelse for de flestes vedkommende, har det være tiltagende vanskeligt at opretholde en ordentlig sammenhængskraft og engagement mellem medarbejderne og få opbygget et reelt team af rådgiverne, der føler at Telefonretshjælpen er "deres" projekt. Denne manglende team-ånd med løsere tilknyttede uden stort tilhørsforhold til Telefonretshjælpen medfører yderligere, at rådgiversituationen bliver sårbar.

Fremover vil det derfor være væsentligt, økonomi eller ej, at der bliver skabt et mere homogent rådgiverteam, hvor flere føler og lever et stort engagement i og ansvar for Telefonretshjælpen og de radsøgende.

### **- Den frivillige indsats**

Alle medarbejdere arbejder helt frivilligt, ulønnet og på ren pro bono-basis.

Der sker ingen præcis registrering af den frivillige, ulønnede indsats i retshjælpen. Men medarbejdernes samlede frivillige arbejdsindsats i beretningsåret kan skønsmæssig opgøres til ikke under 750 timer, svarende til knap 45 % af et fuldtidsarbejde.

Retshjælpen ville ikke kunne fungere uden denne frivillige indsats.

## **UDDANNELSE**

Der har ikke i beretningsåret været uddannelses tiltag.

## **UDADVENDTE AKTIVITETER**

### **- Landssammenslutningen af retshjælpsinstitutioner i Danmark**

Telefonretshjælpen har deltaget i stiftelsen den 1. april 2020 af Landssammenslutningen af Retshjælpsinstitutioner i Danmark, og retshjælpens daglige leder er blevet talsmand for landssammenslutningen.

Landssammenslutningen har i beretningsåret fået deltagelse af et mindre antal medlemmer blandt retshjælpsinstitutionerne, navnlig de mindre, de nye og en del ikke-godkendte. Corona-situationen har i nogen grad vanskeliggjort de store aktiviteter i landssammenslutningen.

### **- Deltagelse i Flere hænder til retshjælpen i Midtjylland**

Telefonretshjælpen har sammen med DJØF og deres Event-pulje igen i beretningsåret lavet et præsentations-/hvervningsarrangement. På grund af Corona-situationen blev det ikke den store succes.

### **- Deltagelse i retspolitisk arbejde**

Justitsministeren har i beretningsåret endelig fået nedsat et lovforberedende Udvalg om retshjælp og fri proces med landsdommer Jacob Waage som formand. Der er nedsat til en Følgegruppe til Udvalget og Telefonretshjælpen er ved sin daglige leder som repræsentant for Landssammenslutningen repræsenteret i denne følgegruppe sammen med 3 andre retshjælpsinstitutioner.

Arbejdet i Udvalget og Følgegruppen blev sat i stå næsten inden det var begyndt på grund af Justitsministeriets behov for at allokere alle sine ressourcer til bekæmpelse af Corona-situationen, hvorfor ministeriet indtil videre har været nødt til at aflyse deres sekretariatsbistand til processen.

### **- Retshjælpens Dag**

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

Der har ikke været aktivitet i relation til Retshjælpens Dag i beretningsåret.

## **ØVRIGE FORHOLD af interesse og andre tiltag**

### **- Indsamlingsnævnet**

Telefonretshjælpen har på sin hjemmeside haft en orientering om, at hvis [læserne] ønskede "... at bidrage til [retshjælpens] omkostninger, var [læserne] mere end velkommen til at yde økonomisk støtte, der indsættes på [kontonr.] ..."

Indsamlingsnævnet har haft rettet henvendelse og har oplyst, at de finder, at Telefonretshjælpen derved har foretaget indsamling, der forud kræver tilladelse. Og Indsamlingsnævnet anmoder derfor retshjælpen indsende ansøgning og betale gebyr herfor med 1.100 kr.

Telefonretshjælpen har i den anledning oplyst, at vi ikke mener at have iværksat en indsamling, men blot givet en serviceoplysning til de brugere, der kunne tænke sig at tilgodese gratis tilbud med et mindre beløb. Telefonretshjælpen har dog alligevel valgt ved samme lejlighed at fjerne den pågældende oplysning fra hjemmesiden.

Der var ved beretningsårets afslutning ikke yderligere om denne problemstilling.

### **- Opstart ny retshjælpsinstitution**

Telefonretshjælpen har i beretningsåret i beskeden grad støttet opstarten af en ny retshjælpsorganisation, Retshjælp Bornholm. Dette tiltag, som er kommet godt fra start, giver en fordobling af retshjælpsinstitutionstilbuddet i Telefonretshjælpen geografiske fokusområde.

## HAR TELEFONRETSHJÆLPEN EN BERETTIGELSE?

Der findes adskillige muligheder for telefonisk retshjælp i Danmark. Se f.eks. listen på Telefonretshjælpens hjemmeside <https://www.tlfrh.dk/andre-muligheder-for-telefonisk-retshjaelp/>.

På trods heraf har Telefonretshjælpen, som det fremgår foran, en betydelig søgning. Og en søgning, der er i vækst. Op imod halvdelen af søgningen er fra det valgte geografiske fokusområde, hvor der ikke ellers er mange tilbud om fysisk retshjælp, hverken fra retshjælpsinstitutioner eller fra advokatvagter, se opstillingen heraf på <https://www.tlfrh.dk/telefonretshjaelpens-geografiske-fokusomraade/>.

Telefonisk retshjælp vil ikke være en realistisk mulighed for alle potentielle rådeøgende. Og den manglende mulighed for i alle tilfælde at tilbyde videregående rådgivning og sagsbehandling begrænser yderligere Telefonretshjælpens rækkevidde. De ressourcetsvage rådeøgende, der ikke kan organisere deres liv, så de kan finde telefonnummer og åbningstid, de rådeøgende der ikke er komfortable ved at skulle redegøre for deres problemer i en telefon overfor en fremmed og "ansigtsløs" rådgiver, de rådeøgende, der ikke kan læse/overskue en stor mængde akter og papirer i en sag og ikke teknisk kan sortere og videreformidle dem elektronisk til retshjælpen, og de rådeøgende, der ikke efter retshjælpens anvisning kan handle selv, bliver ikke hjulpet af Telefonretshjælpen. Det ligger udenfor Telefonretshjælpens muligheder at løse denne problemstilling.

Men omvendt er der mange, nok mere ressourcetsværke rådeøgende, der udtrykker tilfredshed med muligheden for at kunne benytte telefon til rådgivningen, f.eks. så de ikke behøver at skulle køre langt, vente i et venteværelse, og måske slet ikke blive betjent. Så der er bestemt en gruppe rådeøgende, der er godt tilfreds med muligheden for telefonrådgivning.

Og skal ordene i retsplejelovens § 323, stk. 2: "*Enhver har ret til vederlagsfri retshjælp på trin 1 [grundlæggende mundtlig rådgivning] vedrørende ethvert retsspørgsmål*" give reel mening vil Telefonretshjælpen være et godt og relevant supplement til de øvrige retshjælpstilbud.

Så ja, Telefonretshjælpen synes absolut at have en berettigelse.

## FREMTID

Telefonretshjælpen vil i den nærmeste fremtid først og fremmest fortsat arbejde på at sikre adgang til retshjælp for flest mulige, derunder navnlig de, der bor i det geografiske fokusområde.

I forbindelse med en udbygning af den telefoniske rådgivning vil vi arbejde på at udvikle og implementere former for retshjælpspraksis, som er egnede til distancerådgivning. Hvis der kan tilvejebringes økonomisk grundlag herfor, vil Telefonretshjælpen i første omgang konkret arbejde på at øge bemandingen og skabe løsninger, hvor retshjælpen vil kunne kontakte rådeøgende efter rådeøgendes tidsbestilling eller lignende.

Telefonretshjælpen er i forbindelse med begrænsninger i sin mulige arbejdsform bevidst om, at nogle potentielle rådeøgende vil blive ladet i stikken, derunder navnlig de mest ressourcetsvage. Telefonretshjælpen ser desværre for sit vedkommende ikke nogen løsning på denne

problemstilling. Men retshjælpen håber, at andre vil arbejde på at finde løsninger til imødekommelse af også dette retshjælpsbehov. Vi vil således fortsat bakke op om og støtte etableringen af fysiske retshjælpsinstitutioner i vores geografiske fokusområde.

## **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. Derunder hvis der ønskes yderligere specifikationer fra vores omfattende registreringer, eller hvis der fremover er ønsker til nye registreringer af interessante retshjælpsrelevante data.

Opfordringen gælder både almindeligt interesserede i retshjælp og retshjælpsarbejde, men også forskere, 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, og som kunne have et retspolitisk ønske om at udvikle retshjælpsområdet.

**oo0oo**

Them, februar 2021  
Ole Dueholm, advokat  
daglig leder