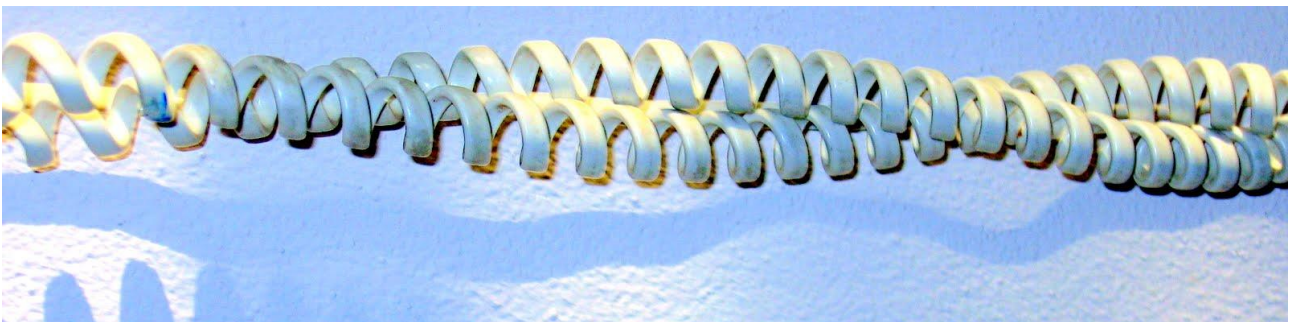


Telefonretshjælpens

ÅRSBERETNING

2021



ÅRSBERETNING 2021 for TELEFONRETSHJÆLPEN

FORORD

Telefonretshjælpen aflægger hermed **Årsberetning for 2021**.

Telefonretshjælpen er forpligtet til at afgive Årsberetning i henhold til Retshjælpsbekendtgørelsen § 9, nr. 2 om antal rådgivninger og aktivitetsniveau i øvrigt. Og i henhold til vores vedtægters § 11 er Telefonretshjælpen forpligtet til at udgive og offentliggøre en Årsberetning, der mindst skal leve op til Civilstyrelsens krav, men gerne må redegøre bredere for Telefonretshjælpens konkrete såvel som mere generelle forhold. Nærværende Årsberetning opfylder begge krav og offentliggøres fordi Telefonretshjælpen anser det for væsentligt, at der er offentlighed omkring retshjælpens virke.

Formen for beretningen er som tidligere 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.

Telefonretshjælpen foretager løbende mange registreringer om de rådsøgende, deres juridiske problemer og vores aktiviteter. Årsberetningen indeholder de udvalgte af mange 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 2021 er Telefonretshjælpens 4. hele driftsår i retshjælpens historie og 5. drifts- og beretningsår efter opstarten i november 2017. Der henvises til Telefonretshjælpens tidligere Årsberetninger <https://www.tlfrh.dk/aarsberetninger/>.

Beretningsåret 2021 har været usædvanligt på flere måder.

Først og fremmest blev Telefonretshjælpen godkendt af Civilstyrelsen som tilskudsberettiget. I forbindelse hermed er retshjælpens organisering ændret til fremover at være en selvejende institution.

Telefonretshjælpen har i forbindelse med godkendelsen fået et mindre driftstilskud, der i grove træk ved hjælp af yderligere rådgivere skulle give Telefonretshjælpen mulighed for at fordoble sin retshjælpsindsats. Det har imidlertid ikke været muligt for Telefonretshjælpen at få yderligere tilstrækkeligt kvalificerede rådgivere tilknyttet. Så på trods af de forbedrede økonomiske muligheder i beretningsåret har den praktiske rådgivningskapacitet alene været på samme niveau som året før. Og derfor er det ikke uventet, at der i beretningsåret kun er realiseret det samme antal rådgivninger som året før.

Efterspørgslen på Telefonretshjælpens rådgivning har i modsætning til året før, hvor kapaciteten blev udnyttet fuldt ud og med lange ventetider, været mere uregelmæssig, fra lange ventetider og, som noget nyt, med perioder i løbet af vagterne, hvor der ikke har været opkald.

Telefonretshjælpen har også i beretningsåret i nogen grad måttet ændre sin måde at rådgive på til kun endnu mere undtagelsesvis at tilbyde partsrepræsentation for rådeøgende. Forestillingen om, at det ville være muligt at gennemføre partsrepræsentation og dyberegående sagsbehandling som fjernhjælp har vist sig ikke at være realistisk.

I beretningsåret er der kommet en fordobling af fysiske retshjælpsinstitutioner i retshjælpens geografiske fokusområde til 4, hvilket i nogen grad afhjælper denne omlægning.

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 rådeøgende 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 med mulighed for videregående rådgivning, men kun med meget beskedne muligheder for egentlig sagsbehandling og partsrepræsentation ved brug af skriftlig sagsbehandling.

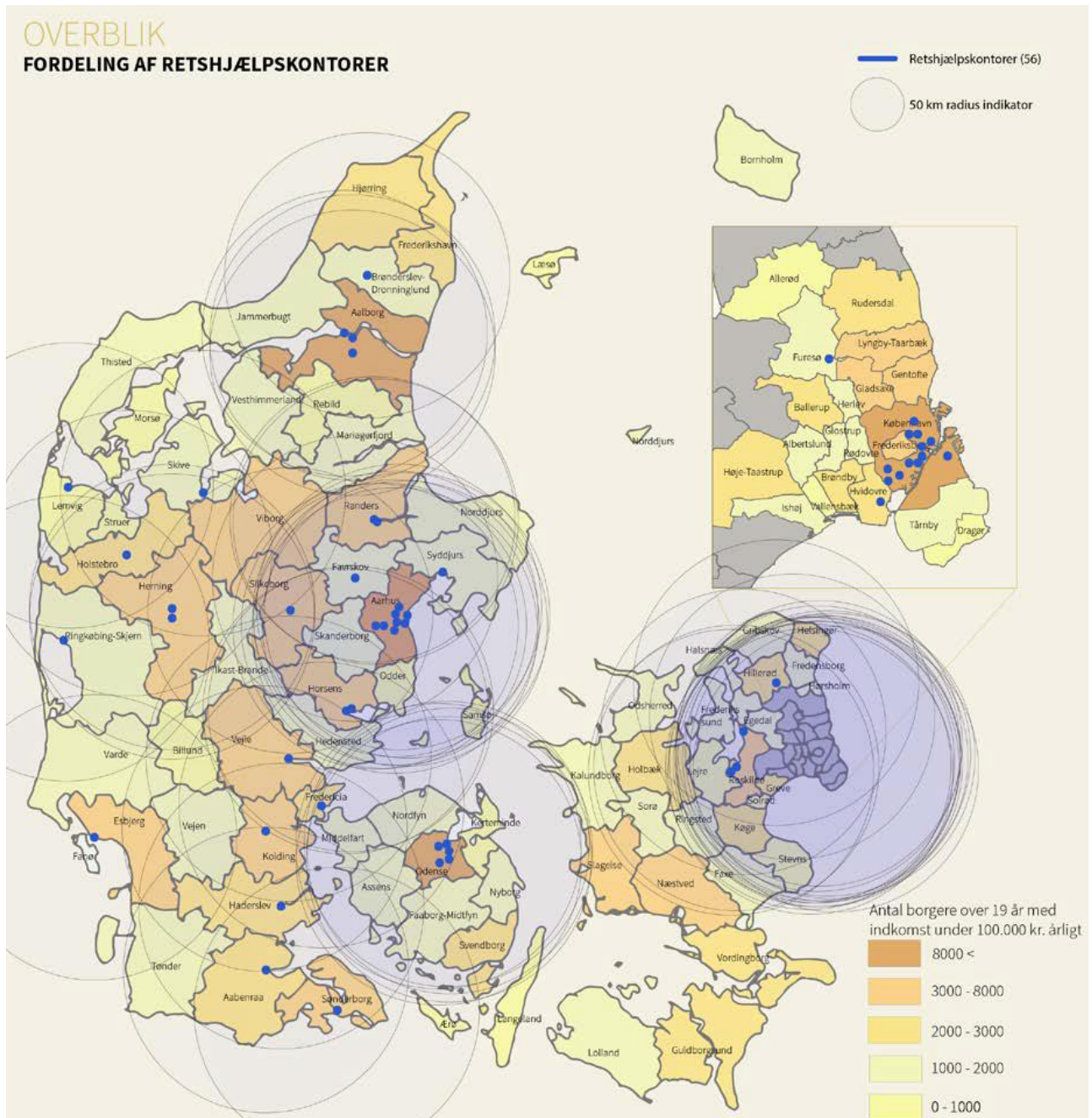
Telefonretshjælpen har geografisk valgt et særligt fokusområde bestående af 18 kommuner og nogle små øer, hvor øvrige retshjælpstilbud er beskedne. Retshjælpen forsøger at rette sin indsats særligt mod dette område, hvilket i nogen grad er lykkedes.

Det er 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 rådeøgendes bevidsthed, at det bliver en aktuel handlemulighed i en konkret retshjælpssituation.

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?

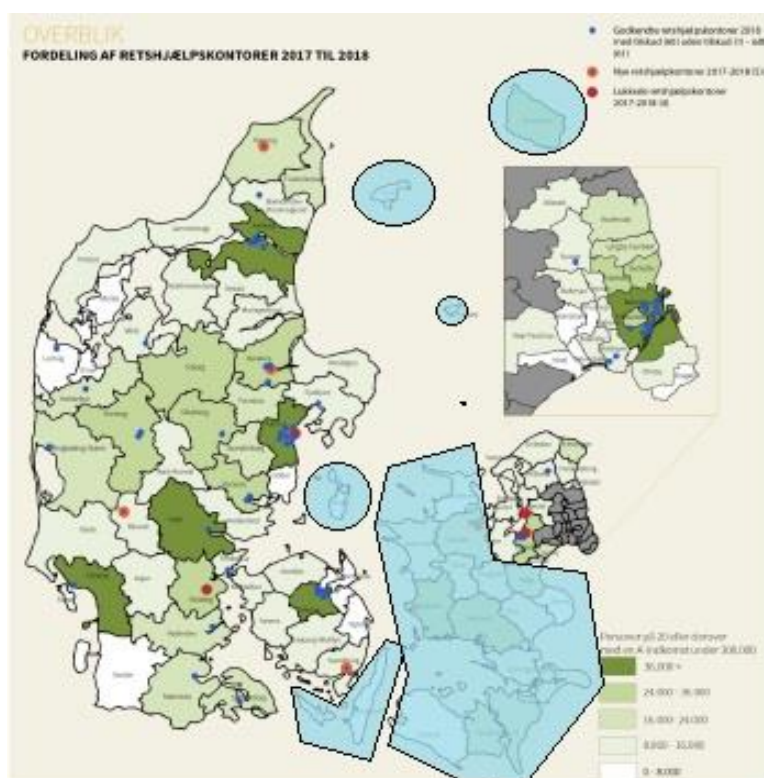
Det er almindelig kendt, at netop disse hvide pletter, og geografiske udkantsområder, også på en lang række socioøkonomiske og andre øvrige områder også har andre særlige udfordringer af den slags, der må antages at generere særlig behov for retshjælp så som lav indkomst, lavt

uddannelsesniveau, lavt skattegrundlag, stor arbejdsløshed, stort behov for kommunal udlig-
ning, 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 be-
skrive 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 kommu-
ner: Bornholm, Faxe, Guldborgsund, Holbæk, Kalundborg, Køge, Langeland, Lolland, Læsø,
Næstved, Odsherred, Ringsted, Samsø, Slagelse, Sorø, Stevns, Vordingborg og Ærø med i alt
711.166 indbyggere pr. 1. januar 2021.

I disse områder er der endvidere 4 retshjælpsinstitutioner, startet i 2020 og 2021, og 13 advo-
katvagter. Se i øvrigt mere om Telefonretshjælpens geografiske fokusområde på
<https://www.tlfrh.dk/telefonretshjælpens-geografiske-fokusomraade/>. Endelig oplyser 10 af
de 18 kommuner på deres hjemmeside, at kommunen har en Borgerrådgiver.

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

ORGANISATION

Civilstyrelsen godkendte den 29. april 2021 i 6. forsøg Telefonretshjælpen som tilskudsberettiget retshjælpsinstitution.

Som følge af godkendelsen blev det nødvendigt at foretage en ændring af den formelle struktur og den 14. maj 2021 stiftedes Den selvejende Institution Telefonretshjælpen med vedtægter godkendt af Civilstyrelsen. Vedtægterne kan ses på vores hjemmeside <https://www.tlfrh.dk/vedtaegter/>. Telefonretshjælpen ledes af Styret, bestående af samtlige medarbejdere i retshjælpen. Telefonretshjælpen er registreret under CVR-nr. 42 38 54 09.

ØKONOMI

Telefonretshjælpen har søgt om driftstilskud fra Civilstyrelsen til udvidelse af rådgiverstaben og basisudgifter med kontorhold, rådgiveransvarsforsikring, adgang til juridisk information mv. Det var i ansøgningen lagt til grund, at der skulle udvides fra 1 til 4 rådgivere, der skulle virke i teams af 2, således at der, under forudsætning af tilstrækkelig søgning, ville kunne hjælpes dobbelt så mange råde søgende end tidligere og således, at hver enkelt rådgiver kun i gennemsnit skulle have 1 5-timers vagt om ugen.

Telefonretshjælpen blev bevilget driftstilskud for 2021 på **157.373 kr.**

Som det fremgår nedenfor er det ikke lykkedes for Telefonretshjælpen at få tilknyttet de forudsatte rådgivere, hvorfor denne del af bevillingen ikke er blevet brugt. Telefonretshjælpen ender derfor med et overskud på 64.418,86 kr., der skal returneres til Civilstyrelsen.

FACILITETER

Telefonretshjælpen har i kraft af sin virkeform ikke fælles lokale med faciliteter, hvor rådgivningen foregår. Rådgivningen foregår fra rådgiverens private bolig, og 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 råde søgende og internt, og arkivering foregår telefonisk/elektronisk – og for rådgiverens egen omkostning.

I kraft af bevillingen jf. ovenfor råder Telefonretshjælpen nu over følgende supplerende fælles faciliteter:

- Telefonsystemet

Rådgivningstelefonnummeret **88 44 21 10** betjenes alene fra SIM-kort via et virtuelt telefonomstillingsystem, der dels sikrer, at der ved flere samtidige opkald er en køfunktion, dels at opkald kan stilles videre til besvarelse af den eller de rådgivere, hvis SIM-kort aktuelt er tilmeldt systemet. Indtil videre er der som tidligere alene tilknyttet 1 SIM-kort og det virtuelle omstillingsbord har begrænsede funktioner. Der er for beretningsåret bevilget midler til udbygning heraf med 4 SIM-kort i forbindelse med forøgelsen af rådgivergruppen. Men da udvidelsen af rådgivergruppen endnu ikke er sket, er telefonsystemet endnu ikke udbygget.

På grund af den manglende opgradering af telefonsystemet, kan der fortsat ikke foretages udgående telefonopkald fra Telefonretshjælpen.

- Hjemmeside og domæner

Telefonretshjælpen har hidtil betjent sig af en hjemmegjort hjemmeside. I kraft af bevillingen er det nu ændret til at hjemmesiden er overført til et professionelt format, der indeholder forudsætninger for udbygning hen ad vejen med nye funktionaliteter. Se hjemmesiden på www.Telefonretshjælpen.dk.

Telefonretshjælpen har rådighed over en række domæner, der alle er relevante for retshjælpen og som henviser til hjemmesiden, ligesom der er mailhotel til styring af både ind- og udgående e-mails.

- Juridisk information

Telefonretshjælpen disponerer over en 1-bruger licens til basisudgaven af Online Karnov Klassisk, UfR, T:BB, Fuldmægtigen og Online Biblioteket.

Herudover råder Telefonretshjælpen over et meget begrænset udvalg af juridisk information i form af centrale love i fysisk form, som har vist sig hensigtsmæssig i forbindelse med rådgivningen.

Karnov og DJØF har velvilligt indgået rabataftaler med Telefonretshjælpen.

- Sagsstyring og -behandlingssystem

Telefonretshjælpen har indgået aftale om anvendelse af et cloud-baseret GDPR-sikret sagsstyrings og -sagsbehandlingssystem til 5 brugere, som skal indarbejdes og overtage det nuværende hjemmegjorte, der knap kan kaldes et system.

- Rådgiveransvarsforsikring

Der er tegnet rådgiveransvarsforsikring for Telefonretshjælpens rådgivning i HDI Global Specialty Danmark under pol.nr. 156-76503190-30023 med en dækning på 1 mio.kr. og en selvrisiko på 25.000 kr.

- Bank

Egentligt burde der ikke være behov for at beskrive en bankforbindelse som noget særligt. Men det er det, for det er i dag, med tidens vildt overdrevne og ikke-proportionelle fokus på hvidvask og terrorfinansiering en meget besværligt sag at få en konto for en selvejende institution, der kun kan tilbydes en konto på erhvervsvilkår. Besvær, der bestemt ikke bliver mindre af at være andet end en forening og have en ledelsesstruktur, der er lidt atypisk. Problemer med dels at finde en bank, der overhovedet vil, dels at finde en bank, der ikke er for urimelig dyr. Banken skal have ganske betydelige gebyrer til dækning af omkostninger til række både bankinterne og -eksterne kontrolfunktioner og dels til at få gennemført den praktiske proces med erklæringer mv. f.eks. om al den valutaaktivitet mv., som ikke finder sted.

Men det er i beretningsåret lykkedes for Telefonretshjælpen af få en bankforbindelse.

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 blandt andet karakteriseret ved, at de bor i områder, hvor der ikke historisk er noget stort kendskab til retshjælp. Der er således ved beretningsårets udgang 7 kommuner, hvor der slet ikke er noget tilbud om retshjælp, 5 kommuner med en advokatvagt, 1 kommune med en retshjælpinstitution, 2 kommuner med 2 advokatvagter, 2 kommuner med både 1 retshjælpinstitution og 1 advokatvagt og 1 kommune med 1 retshjælpinstitution og 2 advokatvagter. Se i øvrigt mere om Telefonretshjælpens geografiske fokusområde på <https://www.tlfrh.dk/telefonretshjælpens-geografiske-fokusomraade/>.

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

Alle de nye rådsøgende spørges om, hvorfra de havde kendskab til Telefonretshjælpen og hvordan de fandt vores telefonnummer.

KENDSKAB	2018	2019	2020	2021
Brugt tidligere	17 %	17 %	16 %	12 %
Søgt på nettet	40 %			
Søgt på Google		57 %	54 %	53 %
Set på Facebook		2 %	3 %	2 %
Hørt om i alt*	43 %*	22 %*	22 %*	27 %
Uoplyst		2 %	5 %	6 %

*Hørt om fra, antal:	2018	2019	2020	2021
- familie	7	29	91	67
- venner	14	20	46	67
- kontraktsparter	0	6	14	28
- myndigheder	24	74	105	160
- avis	9	5	6	2
- anden off. omtale	0	1	1	1
- anden retshjælpinst.	2	5	5	7
- arbejde/kolleger/leder	7	6	9	12

Som det fremgår bliver de fleste bliver opmærksomme på Telefonretshjælpen via søgning på Google. De rådsøgende 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 *varianter af noget med gratis advokat* end efter *varianter indeholdende noget med gratis retshjælp eller retshjælp*, hvilket understreger behovet for, at *retshjælp* bliver indarbejdet som et kendt begreb i befolkningen.

225 af de rådsøgende, eller 18 %, oplyser uopfordret at de har valgt at kontakte Telefonretshjælpen fordi den var telefonisk, og derfor ikke krævede, at rådsøgende skulle møde fysisk op i et begrænset tidsrum og vente i et venteværelse.

Modsvarende de rådsøgendes søgeadfærd vurderes den bedste markedsføringsmåde på baggrund af det oplyste at være en let tilgængelig hjemmeside, der kommer frem som respons på de rådsøgendes faktiske søgninger. Vi arbejder derfor på at forbedre Telefonretshjælpens

hjemmeside www.Telefonretshjælpen.dk, der bl.a. indeholder kontaktoplysninger, og derunder at den navnlig er tilgængelig for søgninger foretaget fra det geografiske fokusområde.

Telefonretshjælpen har tillige en facebookside <https://www.facebook.com/Telefonretshjaelpen> hvorpå vi lejlighedsvis i beretningsåret har postet en reminder om Telefonretshjælpen's 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. Men på trods heraf synes effekten meget begrænset.

Telefonretshjælpen har videre anmodet kommuner, borgerservicer, biblioteker, lokalaviser, retter, interesseorganisationer og tilsvarende i det geografiske fokusområde om hjælp til at udbrede kendskabet til retshjælpen, og fremsender årligt materiale til brug herfor. Med meget svingende entusiasme og succes.

5 kommuner, 3 Huslejenævn, 4 biblioteker og 5 retter har en henvisning til Telefonretshjælpen på deres hjemmesider. Og der er også rådsøgende, der giver udtryk for at de personligt har fået henvisning til os af offentligt ansatte enkeltpersoner, myndigheder eller medarbejdere ved private virksomheder.

Telefonretshjælpen har ingen egentlig vurdering af virkningen af de enkelte markedsføringstiltag.

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

Rådgiveren, der befinder sig hjemme hos sig selv, kobles via et SIM-kort på rådgivningstelefonnummeret ved vaktens 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 vaktens afslutning kobles rådgivningstelefonen igen fra. Dog vil indgående opkald, der er registreret i kø inden kl. 20, fortsat blive i køen og vil kun blive stillet igennem indtil rådgivningstelefonen lukkes. Ventebeskeden ændres ikke kl. 20 og oplyser ikke om lukningen. Vi ved fra utilfredse tilkendegivelser, at der er nogle rådsøgende, der venter længe i køen efter kl. 20 uden nogensinde at komme igennem.

Efter vaktens afslutning udarbejder og indberetter statistikoplysninger mv. Rådgiveren gennemgår endvidere dagens spørgsmål og opdaterer sin nødvendige faglige viden. Selv om rådgiverne alene er uddannede jurister med praktisk erfaring vil der altid være spørgsmål, hvor rådgiveren har måttet erkende, at der er detaljer om et retsområde, som ikke i rådgivningssituationen ikke har været tilstrækkelig present. Rådgiveren skal derfor efterfølgende afklare disse området og opdatere sin detaljerede viden på det aktuelle og tilgrænsende områder, for at udvikle sig fagligt og være bedre rustet ved en senere rådgivning.

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

RÅDGIVNINGEN

Telefonretshjælpens rådgivning ydes alene som distancerådgivning.

- Kapacitet og udnyttelse af telefontiden

Telefonretshjælpens telefoniske rådgivning har i beretningsåret været åben tirsdage og torsdage kl. 15-20. På grund 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 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 både Coronanedlukninger og EM i fodbold.

Telefonretshjælpen har således haft en samlet åbningstid i beretningsåret med 102 dage, eller 509,75 (52 uger á 2 x 5 timer med fradrag af Skærtorsdag, Kristi Himmelfartsdag og et telefonteknisk nedbrud i 0,25 time). Denne åbningskapacitet er, i modsætning til året før, ikke anvendt fuldt ud, idet der har været manglende henvendelser på i alt 40 rådgivningsdage med i alt 36,5 timer.

Anvendt tid i timer/år	2021
Teoretisk antal timer	510
Faktisk kapacitet	510
Ubenyttet tid	37
Nye telefoniske 1. henv.	468
Telefonisk behandling efterfølgende	28
Faktisk anvendt tid al rådgivning	562

- Rådgivningsform

Telefonretshjælpen markedsfører sig alene med umiddelbar mundtlig rådgivning, svarende til trin 1-rådgivning, men tilbyder samtidig, hvor det konkret skønnes muligt og hensigtsmæssigt, fortsat videregående telefonisk eller skriftlig rådgivning.

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 telefontiden, er det blevet nødvendigt, at den skriftlige behandling af rådeøgendes sager skal foregå udenfor telefontiden. Den gennemsnitlige arbejdstid er derfor blevet knap 1 time længere pr. uge end oprindelig forudsat.

Telefonretshjælpen har tillige et grundlæggende ønske om i begrænset omfang at bistå med egentlig partsrepræsentation. Men af flere grunde er det kun realiseret i begrænset omdang.

Ud over det personalemæssige ressourceproblem har vi først og fremmest dårlige erfaringer med resultaterne af vores hidtidige partsrepræsentation, nok mest begrundet i den praktiske rådgivningsform. Vores erfaringer er, dels at det falder de fleste rådeøgende svært at medvirke til de for sagsbehandlingen nødvendige arbejdsmæssige processer, når det udelukkede skal foregå som fjernrådgivning, og dels og navnlig at det kniber med at fastholde de rådeøgendes

motivation for deltagelse i processen. Således ender de fleste af de få sager, som Telefonretshjælpen har påtaget sig at bistå i som partsrepræsentant med at råde og give oplysninger om retsforløbet, eller holder op med at reagere på vores henvendelser. Telefonretshjælpen har derfor i den nuværende situation besluttet, at vi kun helt undtagelsesvis påtager os at være partsrepræsentant, og vi har i beretningsåret ikke haft nye sager, hvori vi i henhold til fuldmagt fra råde og give har rettet henvendelse til 3. part.

Vores sagsbehandlingsform kan derfor bedst beskrives ved at vi hjælper råde og give til selv at kunne varetage sine henvendelser overfor de eventuelle modparter ved at vi orienterer dem om grundlaget, bistår ved en vurdering af deres sag og bistår dem med hvordan de selv kan varetage deres interesser overfor deres modparter, myndigheder og lignende. En slags hjælp til selvhjælp.

Det vurderes at være godt nok til den gruppe af råde og give, der rent faktisk selv formår at handle i deres sag. Men vi svigter derved de råde og give, der af forskellige grunde ikke magter selv at foretage det fornødne.

Det er på den ene side Telefonretshjælpen grundlæggende opfattelse, at de råde og give ikke skal "umyndiggøres" og fratages rådigheden over deres eget liv og problemer. Men det er på den anden side også vores opfattelse, at mange gode råd risikerer at gå tabt, hvis den råde og give, når det kommer til stykket, alligevel, af forskellige årsager, ikke magter eller evner at omsætte rådene og vejledningen til reel handling til sikring af råde og gives retsstilling. Så hvis der ikke kommer noget ud af det, kan det næppe beskrives som faktisk reel retshjælp.

Telefonretshjælpen har stadig som målsætning af kunne hjælpe også denne sidste gruppe. Men vi mangler for tiden de redskaber, der skal kunne gøre det muligt.

Så det må dreje sig om at finde en god og rigtig balance.

Og indtil da må vi i praksis nøjes med at henvise til de få øvrige retshjælpsmuligheder i lokalområdet, hvor det er muligt med et fysisk møde, der klart vurderes at bedre dels overgivelsen af nødvendigt materiale og dels giver en så meget bedre personlig kontakt, at det er nemmere at opretholde den råde og gives motivation til at gennemføre den ofte langvarige proces.

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 råde og give. Sådanne ekspeditioner registreres som serviceoplysninger.

Det er Telefonretshjælpen 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.

Telefonretshjælpen rådgivning er derfor i beretningsåret gennemført udelukkende af uddannede og erhvervsferne jurister/advokater, der tillige også gerne må have almindelig livserfaring.

Det er videre 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 råde og give, 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, rådeøgende 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 rådeøgende enten ikke selv er opmærksom på eller selv havde ønsket at inddrage.

- Rådgivningstyper

Civilstyrelsen opererer med retshjælpsrådgivning i et trinsystem – trin 1 - 3. Opdeling af rådgivning i trin 1-3 er beskrevet af Retsplejerådet i Betænkning 1436 fra 2004 om Reform af den civile retspleje III, Adgang til domstolene, kapitel 8, og reglerne i retsplejeloven og tilskudsbeholdningsreglerne er udformet på grundlag af Retsplejerådets beskrivelse. Opdelingen i trin 1-3 fremgår endvidere af bemærkningerne til §§ 323 og 324 til lov nr. 554 af 24. juni 2005.

Opdelingen i trin har betydning for Civilstyrelsens tildeling af den del, af tilskuddet, der betegnes aktivitetstilskud, og Civilstyrelsen har i en Vejledning <https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2014/9413> fremsat nærmere betingelser for opgørelse af rådgivning på de enkelte trin, derunder til de rådeøgendes økonomi for så vidt angår aktivitetstilskud for rådgivning på trin 2 og 3.

Telefonretshjælpen finder ikke trinopdelingen hensigtsmæssig og anvender internt en anden opdeling, nemlig i 1. henvendelser, svarende til trin 1, og videregående rådgivning og partsrepræsentation, der kan omfatte mere end trin 2 og 3-rådgivning.

- 1. henvendelse

I beretningsåret er bistand i 1. henvendelserne navnlig ydet som umiddelbar telefonrådgivning på baggrund 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 og torsdage mellem kl. 15 og 20. Det er angivet på retshjælpen's hjemmeside, at telefonisk henvendelse er den eneste henvendelsesform. Det betyder dog ikke, at vi afviser andre henvendelsesformer, hvis sådanne måtte komme til retshjælpen's kundskab, og besvarelse vil kunne ske indenfor de mulige rammer. Der har i beretningsåret således været nogle e-mailhenvendelser og enkelte henvendelser via kontaktformularen på hjemmesiden.

Det er angivet på Telefonretshjælpen's 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 rådeøgende.

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 næsten 3 timer (169 min.) hvor den pågældende rådsøgende startede som nr. 8 i køen. Det tilfældigt registrerede om ventetid er dog en smule mindre end året før.

Sådanne lange ventetider er klart ikke rimelige for de rådsøgende.

Telefonretshjælpen forsøger at afhjælpe lange ventetider ved at henvise til andre retshjælpsinstitutioner, der ryder telefonisk rådgivning. Retshjælpen 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 på vores hjemmeside <https://www.tlfrh.dk/andre-muligheder-for-telefonisk-retshjaelp/>. Telefonretshjælpen har ingen oplysninger om, hvorvidt denne liste har været nogen til hjælp.

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 e-mail, eventuelt med opfordring til at ringe op til Telefonretshjælpen. Hvis rådsøgendes skriftlige henvendelse er "alt for åben", vil Telefonretshjælpen ofte opfordre rådsøgende til at vende tilbage telefonisk, fordi en mundtlig drøftelse ofte vil kunne give en bedre og mere præcis rådgivning fordi de relevante forudsætninger kan afklares med det samme. 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/e-mail, hvis ikke rådsøgende har taget tiltag herimod, efterlader data om rådsøgendes telefonnummer/e-mailadresse.

- Videregående rådgivning og partsrepræsentation

Alle 1. henvendelser afsluttes med et tilbud til rådsøgende om at vende tilbage hvis rådsøgendes situation udvikler sig så der er behov herfor.

Hvis rådgiveren 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.

Videregående rådgivning kan være på mange forskellige niveauer.

Det kan været en fornyet henvendelse og rådgivning efter at rådsøgende 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 rådsøgende har udfærdiget efter Telefonretshjælpens anvisninger. Eller det kan være en fornyet drøftelse efter at sagen med eller uden rådsøgendes 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 i særlige situationer 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 der til 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 flæthed af ekspeditioner den samme dag.

- Rådgivningen i tal

Telefonretshjælpen foretager en lang række registreringer af vores aktiviteter, af de rådeøgende 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 1.267 nye henvendelser og i alt 1.520 retshjælpsekspeditioner.

Søgningen har været stabil i forhold til året før, og svarer næsten til fuldstændig udnyttelse af den mulige kapacitet.

Der har i beretningsåret været i alt 1.267 henvendelser fra rådeøgende om nye sager med et gennemsnitligt tidsforbrug på 23 min. 1.197 af disse har været telefoniske med et gennemsnitligt tidsforbrug på 24 min., med variation fra 3 til 73 min. 70 henvendelser har været skriftlige med et gennemsnitligt tidsforbrug på 13 min., med variation på fra 4 til 26 minutter.

Og der har i beretningsåret været 253 efterfølgende retshjælpsinstitutioner i 89 sager påbegyndt i beretningsåret og i 7 sager påbegyndt i tidligere år. Antal efterfølgende retshjælpsekspeditioner udover 1. henvendelsen er i gennemsnit i den nye sager 2,28 varierende fra 1 (54 sager) til 14 (kun 1 sag). I den mest ekstensivt behandlede sag (en sag fra 2020) har der i beretningsåret været 24 efterfølgende ekspeditioner i beretningsåret, deraf 4 telefoniske og 20 skriftlige med 21 indgående og 13 udgående korrespondance. Det gennemsnitlige tidsforbrug pr. efterfølgende ekspedition i beretningsåret er 19 min., varierende fra 5 til 322 min.

RETSHJÆLPSEKSPEDITIONER	2018	2019	2020	2021
1. henvendelser	148	670	1.285	1.267
- skriftlige serviceopfølgninger	15	15	32	44
- heraf sager til videregående behandling	17	45	100	89
- - heraf som egentlig partsrepræsentant		2	8	0
Videregående retshjælpsekspeditioner	25	190	318	253
- heraf ved telefonisk ekspedition			57	66
og ved skriftlig ekspedition			261	187
og ved både telefonisk og skriftlig eksp.			6	0
- viderebehandling sager opstartet >2021			1	7
- modtagne mails/breve		212	279	251
- afsendte mails/breve		85	214	166
Registrerede rådgivningseksp. i alt	173	860	1.603	1.524

1. HENVENDELSER	2019	2020	2021	
			pct.	antal
Telefon	94 %	93 %	95 %	1.197
Telefon på baggrund af indsendt materiale		1 %	0 %	0
Mail	5 %	5 %	4 %	55
Personlig	1 %	0 %	0 %	0
Kontaktformular/messenger	0 %	1 %	1 %	15
I alt				1.267

STATUS	2018	2019	2020	2021
Afsluttet ved 1. henvendelse	89 %	93 %	92 %	93 %
Anvendt tid i gn.snit 1. henvendelse	25 min.	24 min.	24 min.	23 min.
Anvendt tid i gn.snit videregående eksp.	21 min.	27 min.	17 min.	19 min.
Anvendt tid i gn.snit videregående sag			53 min.	77 min.

Der er i beretningsåret anvendt i alt 563 advokattimer i direkte retshjælpsbistand til de rådgørende og deres sager.

Tidsforbrug 2021 i timer	Telefonisk	Anden	I alt
1. henvendelser	468	15	483
Videregående	28	52	80
I alt	496	67	563

Der er i beretningsåret registreret 50 fortsatte retshjælpsekspeditioner i 7 sager fra 2020.

Af de 5 sager primo, hvor Telefonretshjælpen var partsrepræsentant er de 4 afsluttet i beretningsåret, alle uden at sagerne efter retshjælpens opfattelse er blevet ført helt igennem. Som foran nævnt er Telefonretshjælpen ikke i beretningsåret gået ind som partsrepræsentant i nye sager. Der er derfor alene 1 igangværende sag ultimo beretningsåret.

Telefonretshjælpen har som service i forbindelse med en 1. henvendelse registreret at have fulgt rådgivningen op med skriftlig fremsendelse af materiale i 32 tilfælde. 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 Telefonretshjælpen's aktivitet beskrives som **1.267 trin 1-rådgivninger**. Hertil kommer 203 videregående rådgivninger, der dog ikke kan anses som trin 2-rådgivninger i tilskudsbekendtgørelsens forstand, da Telefonretshjælpen har valgt ikke at søge de radsøgendes 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.

-- De radsøgende

Telefonretshjælpen har for beretningsåret registreret følgende om de radsøgende:

--- Køn og alder

Der har altid været en overvægt af kvinder blandt de radsøgende. I beretningsåret er 2 ud af 3 radsøgende kvinder mens kun hver tredje er mand.

Køn	2017	2018	2019	2020	2021
Kvinder	62 %	59 %	58 %	59 %	65 %
Mænd	38 %	40 %	41 %	40 %	34 %
Forening	-	1 %	1 %	1 %	1 %

Aldersmæssigt er hovedparten af de radsøgende i den arbejdsdygtige alder, mens ydergrupperne unge, yngre og ældre, som nok kunne tænkes af have juridiske problemer, kun er begrænset repræsenteret.

Alder	2017	2018	2019	2020	2021
< 20 år	0 %	0 %	2 %	1 %	1 %
20 - 29 år	25 %	14 %	16 %	13 %	10 %
30 - 65 år	50 %	70 %	69 %	70 %	72 %
>65 år	25 %	16 %	10 %	10 %	12 %
Uoplyst			3 %	6 %	5 %

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

Henvendt sig for andre, antal:	2018	2019	2020	2021
- for et barn	2	6	4	17
- for et voksent barn	3	30	45	47
- for en forælder	2	12	16	33
- ven / veninde	4	17	22	29
- ægtefælle / samlever	2	14	23	26
- støtteperson/institution for en klient	1	3	9	11
- andre	4	15	11	18
I alt – antal og i pct.	18/12%	96/14%	130/10%	181/14%

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

--- Indkomst

Indkomstgrundlag	2017	2018	2019	2020	2021
Selvstændig	-	8 %	4 %	5 %	4 %
Lønmodtager	13 %	42 %	50 %	45 %	45 %
Under uddannelse	12 %	5 %	7 %	7 %	5 %
Pension – førtids- og alders-	38 %	24 %	21 %	20 %	24%
Arbejdsløshedsdagpenge	12 %	1 %	3 %	3 %	2 %
Sygedagpenge	-	3 %	3 %	2 %	3 %
Fleksjob og revalidering	13 %	8 %	3 %	2 %	4 %
Kontanthjælp/anden socialhjælp	12 %	4 %	7 %	7 %	6 %
Andet	-	4 %	2 %	9 %	7 %

De rådsøgendes indkomstgrundlag vidner ikke om, at Telefonretshjælpens rådsøgende 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 12,18 % af Danmarks befolkning. Det er derfor interessant at afklare, i hvilket omfang denne geografiske målretning lykkes.

Rådsøgendes bopæl, antal og pct.	2019		2020		2021	
I geografisk fokusområde	326	49 %	555	43 %	638	50 %
I Danmark udenfor fokusområdet	328	49 %	677	53 %	565	45 %
I udlandet	7	1 %	5	0 %	15	1 %
Uoplyst*	9	1 %	48	4 %	49	4 %
I alt	670		1.285		1.267	

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

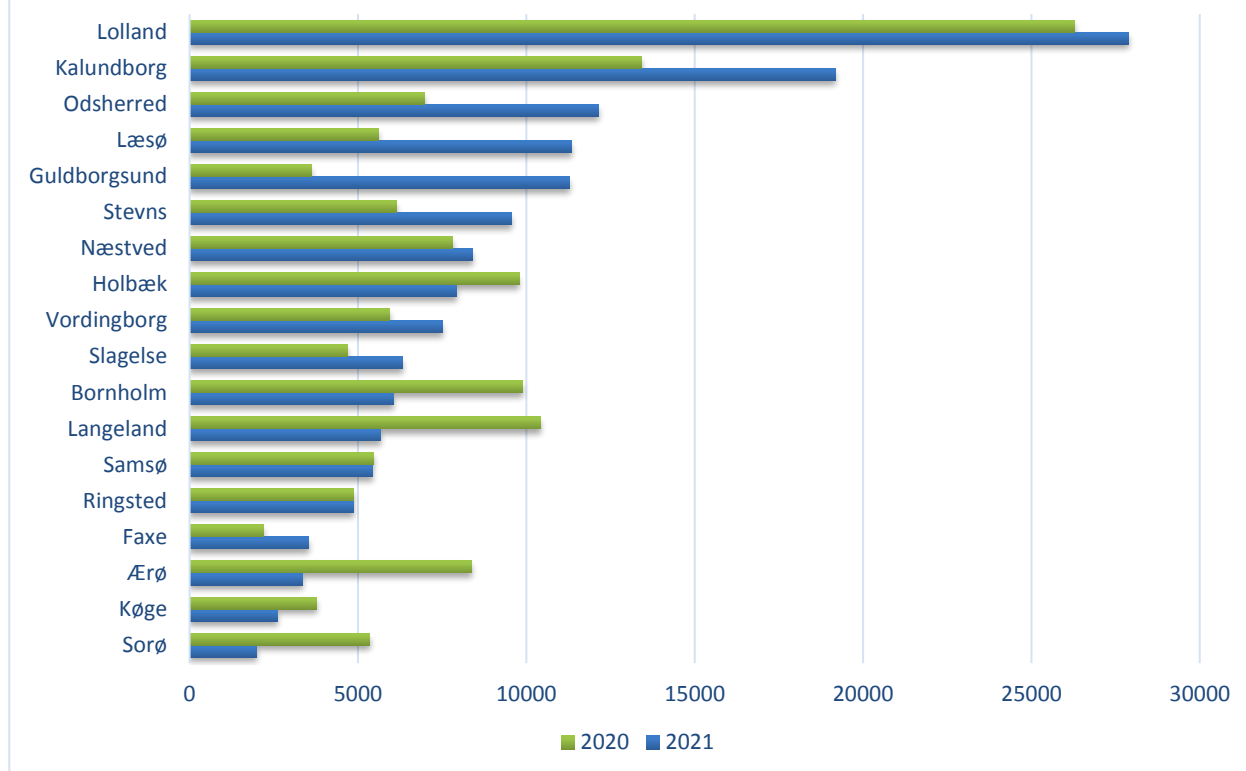
Som det fremgår lykkes bestræbelsen på specielt at nå rådsøgende i det geografiske fokusområde i ganske betydeligt omfang.

Fordelingen af den andel, der hidrører fra det geografiske fokusområde på 18 kommuner, 638, på de enkelte kommuner i det geografiske fokusområde, når den enkelte kommunes antal rådsøgende sættes i relation til den samme kommunes indbyggertal vises nedenfor.

Det må antages, at der derved fremkommer en oversigt, der kan være egnet til at vise i hvor stor grad en kommunes befolkning henvender sig til Telefonretshjælpen. Forskelligheden kan naturligvis skyldes, at der forskelligt retshjælpsbehov i de forskellige kommuner. Men den kan måske også skyldes, at borgerne i de enkelte kommuner i forskellig grad er/bliver opmærksom på muligheden for at kunne få retshjælp ved Telefonretshjælpen.

Som det fremgår, er det er meget uens billede med meget uens brug.

Indeks for brug i relation i befolkning* 2021 og sammenligning med 2020



* Anholt og Endelave, der hver havde 1 rådsøgende i 2021 er ikke medtaget.

Som det fremgår, er der kommuner, der i de 2 år har relativt samme andel af deres befolkning, der har benyttet Telefonretshjælpen, der er kommuner, hvor den relative forøgelse af brugen er markant, og der er kommuner, hvor den relative brug er faldet.

Telefonretshjælpen har ikke noget egentligt bud på årsagen til den meget forskellige brug af Telefonretshjælpen i de forskellige kommuner. Men der synes måske at være en vis sammenhæng med de pågældende kommuners forskellige indsats for at medvirke til formidling af Telefonretshjælpen tilbud.

Det er oplagt, at øerne med lille befolkning, kan få markante udslag afhængig af hvor mange rådsøgende, der måske lidt tilfældigt 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 næsten faktor 14. Så generelt kan Telefonretshjælpen kun opfordre til, at kommunerne lærer af hinanden, og navnlig de bedste, med henblik på bedst at formidle retshjælpen tilbud til deres borgere.

-- Sager og sagstyper

Telefonretshjælpen har i beretningsåret foretaget registreringer om sagstyperne i de rådsøgendes nye henvendelser.

Retshjælpen har tidligere registreret sagstyper indenfor 15 hovedgrupper med omfattende underregistreringer indenfor hver af hovedgrupperne. Og på grund af sagernes kompleksitet har

der ofte været flere sagstyperegistreringer på hver ny sag. Dette har efter Telefonretshjælpens opfattelse ikke givet et retvisende og brugbart billede af de behandlede sager og sagstyper.

I stedet kan henvises til Telefonretshjælpens anden måde at registrere sagerne på, hvor samtlige 1.267 nye 1. henvendelser er registreret med en kort beskrivende tekst, der giver et langt bedre indtryk af hvilke problemstillinger, som de rådsøgende forelægger for Telefonretshjælpen. Se Telefonretshjælpens "100-sager" 2021

<https://www.tlfrh.dk/wp-content/uploads/2022/01/100-sager-2021-paa-Brevpapir.pdf>

Disse tekster giver et bedre indtryk men et mindre overblik over de behandlede sager. Telefonretshjælpen foretager fortsat registreringer som tidligere med hovedtyper og undertyper, selv om de er vanskelige at kategorisere. Men af hensyn til et bedre reelt billede af sagstyperne, har Telefonretshjælpen fra 23. september i beretningsåret yderligere registreret hvilken enkelt sagstype en ny henvendelse overordnet set kan henføres til.

Sagstype 1. henvendelse*	2018	2019	2020	2021*
Antal sagstyperegistreringer i alt	175	760	2.125	331
Familie- og arveret	23 %	21 %	17 %	29 %
Sociale ydelser	3 %	7 %	2 %	3 %
Øvrige offentligretlige sager	2 %	1 %	2 %	2 %
Ansættelsesforhold	1 %	3 %	1 %	3 %
Lejeret	14 %	11 %	28 %	18 %
Fast ejendom og boligforhold i øvrigt	12 %	13 %	11 %	12 %
Andre kontraktforhold	9 %	10 %	8 %	10 %
Udlændingesager	2 %	1 %	1 %	2 %
Personskadeerstatning i enhver form	3 %	3 %	2 %	2 %
Dårlig økonomi	6 %	4 %	6 %	4 %
Straffesager og afsoningsforhold	3 %	8 %	4 %	5 %
Procesret- og retsplejeforhold	20 %	12 %	14 %	5 %
Sundhedsmæssige forhold	0 %	0 %	0 %	1 %
Diverse	2 %	6 %	4 %	4 %

* Registreringsmåden er ændret i 2021, hvorfor 2021 ikke er direkte sammenlignelige med de tidligere år.

På grund af den sene indførelse af den nye registreringsmåde er antallet der indgår i registreringen begrænset. Det er dog fortsat markant, at der er 2 store og 2 mellemstore sagstypeområder, der skiller sig ud som de væsentlige. Den nye registreringsmåde viser også, at der er en procesretlig vinkel på mange andre sagstyper.

-- Modparter

Telefonretshjælpen registrerer typen af modpart, hvis det drejer sig om en sag med modpart. Som det fremgår får vi lejlighedsvis henvendelser fra erhvervsdrivende rådsøgende, der ønsker hjælp. Så fra 2019 er disse registrerede særskilt.

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

Modpart	2018	2019	2020	2021
Ingen	16 %	8 %	6 %	4 %
Jævnbyrdig	41 %	30 %	35 %	37 %
Offentlig myndighed/nævn*	11 %	23 %	18 %	16 %
Private til erhvervsdrivende rådsøgende		3 %	3 %	3 %
Erhvervsdrivende*	32 %	39 %	38 %	40 %

*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 34 % 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 råde søgende 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.

POTENTIELLE SMÅSAGER	2018	2019	2020	2021
Andel af 1. henvendelserne	26 %	27 %	36 %	44 %

Det er bemærkelsesværdigt at de råde søgendes problemer tilsyneladende bliver mere og mere tvistige.

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

Familieretshuset er et af de områder, der synes at svigte sine opgaver, og i den grad problematisk efterlader råde søgende i et nærmest retsløst kaskask limbo, i forbindelse med de børnesager hvor forældre ikke selv i fordragelighed kan finde løsninger på spørgsmålene om forældremyndighed, bopæl og samvær. Det er først og fremmest de lange ventetider, der giver forældrene problemer. Blandt andet i situationer, hvor der i lang tid ikke bliver grebet ind overfor den ene af forældrene, far eller mor, der ved selvtægt tiltager sig uretmæssige rettigheder over barnet, og derved efterlader den anden forældre i en retsløs fortvivlende situation. Systemets uformåenhed 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 Gældsstyrelsen

Nogle borgere er udsat for inddrivelse gennem Gældsstyrelsen, der forekommer absolut urimelig. Bl.a. ved at deres henvendelser kan være helt uforståelige - meget lidt borgervenlige og upædagogiske. Dertil besvarer Gældsstyrelsen ofte ikke skyldnernes henvendelser eller kun med et "go'da' mand økseskaft-svar", og efterlader ofte rådsøgende uden mulighed for at komme i dialog om den opkrævning, som forekommer uforståelig. Bl.a. de helt specielle forældelsesregler for offentlig gæld skaber usikkerhed, og derunder når Gældsstyrelsen, som tilsyneladende betjener sig af flere systemer, end ikke efter anmodning er til at få til at gøre sig nogen ulejlighed for at dokumentere, at gælden ikke er forældet.

--- Rådsøgendes sammenbrud

Det hænder selv om rådgivningen er telefonisk at en rådsøgende ikke bare "bliver tyk i stemmen", men bryder fuldstændig sammen under rådgivningen. I den forbindelse må det være rådgiverens opgave på den ene side at udvise professionel empati, men på den anden side at rådgivningen trods alt kan fortsætte. Retshjælpen mangler ordentlige professionelle redskaber til at tackle sådanne situationer på en god måde.

--- Sproglige udfordringer

Selv om det på vores hjemmeside oplyses, at rådgivningen alene foregår på dansk, og at man bør få en dansktalende ven til at ringe, hvis man ikke er god til dansk, sker det jævnligt, at der ringer en rådsøgende, der ønsker rådgivning på engelsk. Dette er en udfordring for Telefonretshjælpen, hvor rådgiverne kun behersker engelsk på almindeligt niveau og ikke i tilstrækkelig grad til at kunne redegøre præcist for juridiske forhold. De fleste rådsøgende i denne situation afviser, at de har dansktalende kontakter, som de kan få til at hjælpe. Telefonretshjælpen gennemfører derfor i nogle tilfælde en rådgivning på engelsk, der ikke er tilfredsstillende.

--- Mange sideordnede rådgivere

Retshjælpen har modtaget skriftlige forespørgsler, hvor det fremgår af henvendelsen, at den samtidig er sendt til en lang række rådgivningsinstanser. Telefonretshjælpen er ikke begejstret for sådanne forespørgsler, hvor adskillige anmodes om samtidig at besvare det samme spørgsmål. Telefonretshjælpen nedprioriterer sådanne henvendelser og går ud fra, at andre rådgivere, der aktivt angiver e-mailrådgivning som en mulighed, besvarer henvendelserne.

PERSONALE

Indtil godkendelsen, og dermed stiftelsen af den selvejende institution, har personalet haft karakter af en slags mere uformelt netværk. Men i og med at vedtægterne lægger ledelsen i hænderne på et styre bestående af samtlige medarbejdere, har det været nødvendigt med en nærmere afklaring af den enkelte medarbejders relation til retshjælpen. På stiftelsestidspunktet endte personalet derfor med at bestå af daglig leder, en specialrådgiver i en "back office"-funktion, en sekretær og en kommunikationsmedarbejder.

Ved godkendelsen og bevillingen blev det muliggjort at øge antallet af medarbejdere, navnlig rådgivere, således at Telefonretshjælpen ville kunne hjælpe flere. Forventningen var, at det kunne ske ved henvendelse til tidligere rådgivere, der var oplært af daglig leder og nu havde opnået praktiske erfaring fra forskellige ansættelser navnlig som advokat. Ved at rekruttere rådgivere på denne måde blev det ikke behov for en egentlig oplæring.

Og netop kombinationen af

- på den ene side kravet om at rådgiverne skal være uddannede med såvel solid praktisk juridisk arbejdserfaring indenfor de retsområde, som er almindeligt forekommende i retshjælpen, og generel almindelig livserfaring med
- på den anden side de praktiske logistiske begrænsede muligheder for en oplæring,

har imidlertid bevirket, at det ikke i beretningsåret har været muligt at tiltrække nogen kvalificerede nye rådgivere overhovedet.

Status for personalesituationen er ultimo ovenikøbet, at sekretæren har valgt at blive fuldtids-pensionist og har meldt fra, så der kun er 3 medarbejdere tilbage, derunder kun 1 direkte rådgiver.

Dette er både uholdbart og yderst utilfredsstillende. Det bliver derfor fremadrettet nødvendigt at udvikle en måde for oplæring i retshjælpspraksis så det potentielle ansøgerfelt kan udvides til at omfatte alle, der opfylder de faglige og erfaringsmæssige krav, men som dog ikke har erfaringer med retshjælpsrådgivning, der afviger fra f.eks. advokatvirke ved fuldstændig fravær af salærovervejelser og afviger fra ansættelse ved en forvaltningsmyndighed mv. ved at forudsætte et klart partsperspektiv.

Telefonretshjælpen benytter sig fortsat af uformel faglig hjælp fra et netværk.

DEN FRIVILLIGE INDSATS

Alle medarbejdere har i beretningsåret arbejdet 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.

UDDANNELSE

Der har ikke i beretningsåret været uddannelses tiltag.

UDADVENDTE AKTIVITETER

- Udvalg om retshjælp og fri proces

Telefonretshjælpen er fortsat ved Daglig leder repræsenteret i følgegruppen til det af Justitsministeren nedsatte lovforberedende Udvalg for retshjælp og fri proces. Der har imidlertid ikke været nogen aktivitet i hverken udvalg eller følgegruppe i beretningsåret.

- Landssammenslutningen af Retshjælpsinstitutioner i Danmark

Der har i beretningsåret ikke været aktivitet i landssammenslutningen.

- Bistand til opstart af ny retshjælp

Også i dette beretningsår har Telefonretshjælpen fået en henvendelse fra en jurist, der var interesseret i at opstarte en retshjælpsaktivitet og har stillet sig til rådighed med bistand. Dette tiltag er dog ikke blevet realiseret.

- Retshjælpens Dag

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

Der har heller ikke i dette beretningsår været aktivitet i relation til Retshjælpens Dag.

ØVRIGE FORHOLD af interesse og andre tiltag

- Klager

I beretningsåret har Telefonretshjælpen fået flere klager. Flest over lang ventetid, og derunder fra nogle som over flere dage forgæves har forsøgt at komme igennem, men også nogle, der klager over, at kørdningen i vores i vores telefonsystem ikke orienterer de ventende i køen, når klokken passerer kl. 20 og telefonen lukker med den konsekvens at de fortsat venter uden udsigt til at komme igennem. Og endelig har Telefonretshjælpen fået en enkelt klage over vores fotobrug på Facebook.

- Copyrightskrænkelser

Telefonretshjælpen har i beretningsåret været involveret i en uheldig copyrightskrænkelser, hvor et almindeligt brugt foto "om hjemløshed" blev anvendt i et Facebookopslag uden at det forud i tilstrækkelig grad var sikret, at det frit kunne anvendes. Episoden har givet Telefonretshjælpen anledning til en voldsom opstramning af praksis omkring offentlig brug af andres fotos.

- Indsamlingsnævnet

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

Indsamlingsnævnet rettede i 2020 henvendelse og oplyste, at de fandt, at Telefonretshjælpen derved havde foretaget indsamling, der forud kræver tilladelse, hvorfor Indsamlingsnævnet derfor anmodede retshjælpen om at indsende ansøgning og betale gebyr herfor med 1.100 kr.

Telefonretshjælpen afviste da vi ikke mente 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 valgte dog alligevel ved samme lejlighed at fjerne den pågældende oplysning fra hjemmesiden.

Der er nu af Indsamlingsnævnet indgivet politianmeldelse.

HAR TELEFONISK RETSHJÆLP EN BERETTIGELSE?

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 tilbud. 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 en retshjælp, og de rådeøgende, der ikke efter retshjælpens anvisning kan handle selv, bliver ikke hjulpet af en telefonisk retshjælp.

Men omvendt er der mange, nok mere ressourcetsærke rådeøgende, der blot ønsker rådgivning til at drøfte og vurdere en juridisk situation og vejledning til hvorledes de selv kan gøre noget ved den, og derfor vil kunne få tilstrækkelig hjælp ved en telefonisk retshjælp. Og derudover er der 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 kan profitere af muligheden for telefonrådgivning.

Telefonisk retshjælp er videre hensigtsmæssig som en slags visitation til andre retshjælpsmuligheder. Enten ved at gøre rådeøgende klart, at der ikke er et realistisk gennemførligt krav, eller ved at hjælpe rådeøgende videre til en anden fysisk retshjælpsinstitution, til advokat, til en myndighed eller til retten.

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 telefonisk retshjælp være et godt og relevant supplement til de øvrige retshjælpstilbud.

OPFORDRING

Telefonretshjælpen har en oprigtig interesse i på enhver tænkelig måde at medvirke til at 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 2022
Ole Dueholm, advokat
daglig leder