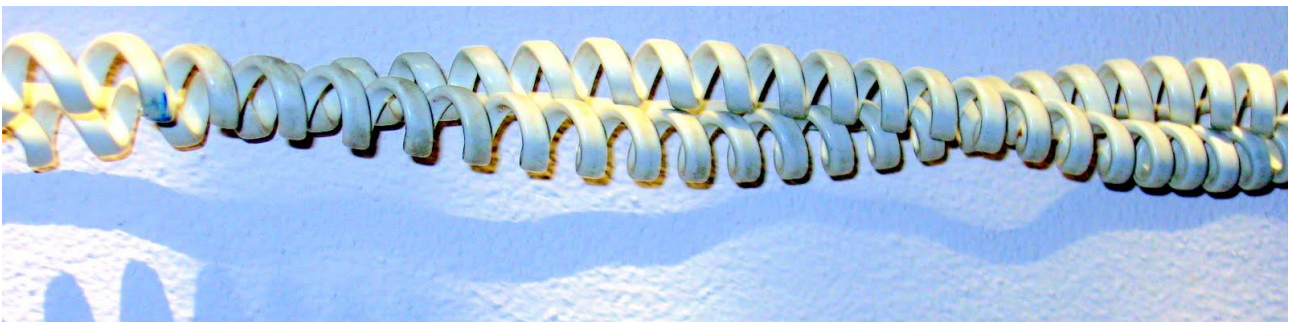


Telefonretshjælpens

ÅRSBERETNING

2022



ÅRSBERETNING 2022 for TELEFONRETSHJÆLPEN

FORORD

Telefonretshjælpen aflægger hermed **Årsberetning for 2022**.

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 de mange oplysninger om vores retshjælpsaktivitet, og vi vil som tidligere og fremover bestrebe 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 retshjælpsinstitutioner 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.

Telefonretshjælpen vil gerne takke alle, der med indsats, penge eller ydelser har gjort det muligt. De er alle nævnt på de respektive steder i denne Årsberetning.

BERETNINGÅRET KORT

Beretningsåret 2022 er Telefonretshjælpens 5. hele driftsår i retshjælpens historie og 6. drifts- og beretningsår efter opstarten i november 2017. Der henvises til Telefonretshjælpens tidligere Årsberetninger <https://www.tlfrh.dk/aarsberetninger/>.

Beretningsåret er meget i flugt med de tidligere år, og Telefonretshjælpen er ved at falde til i "sin niche" i det samlede retshjælpsbillede, derunder med et mere afslappet og fortroligt forhold til de faktiske rådgivningsmuligheder og -begrænsninger, som Telefonretshjælpen særlige praktiske forhold medfører.

Der har i beretningsåret været generelle problemer med at kunne tiltrække tilstrækkeligt med frivillige rådgiver i retshjælpsinstitutionerne. Og Telefonretshjælpen er mod forventning da heller ikke i beretningsåret lykkedes med at tiltrække yderligere rådgivere. Dette har haft den følge at retshjælpens tilbud ikke har kunnet øges i forhold til tidligere. Så på trods af de 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 omtrent det samme antal rådgivninger som året før.

Efterspørgslen på Telefonretshjælpens rådgivning har fortsat været stor, men med sprækker af mere uregelmæssighed, fra dage med lange ventetider og med perioder i løbet af nogle af vagterne, hvor der slet ikke har været opkald.

De generelle rammer for ydelse af retshjælp har overhovedet ikke udviklet sig i beretningsåret. Og den manglende dynamik er ved at lægge sig som en tung dyne over retshjælpssituationen i Danmark.

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 rådsøgende og rådgiver mødes fysisk i forbindelse med rådgivningen, eller den kan være mere eller mindre indirekte med fjernrådgivning i forskellige former eller brevkasse.

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

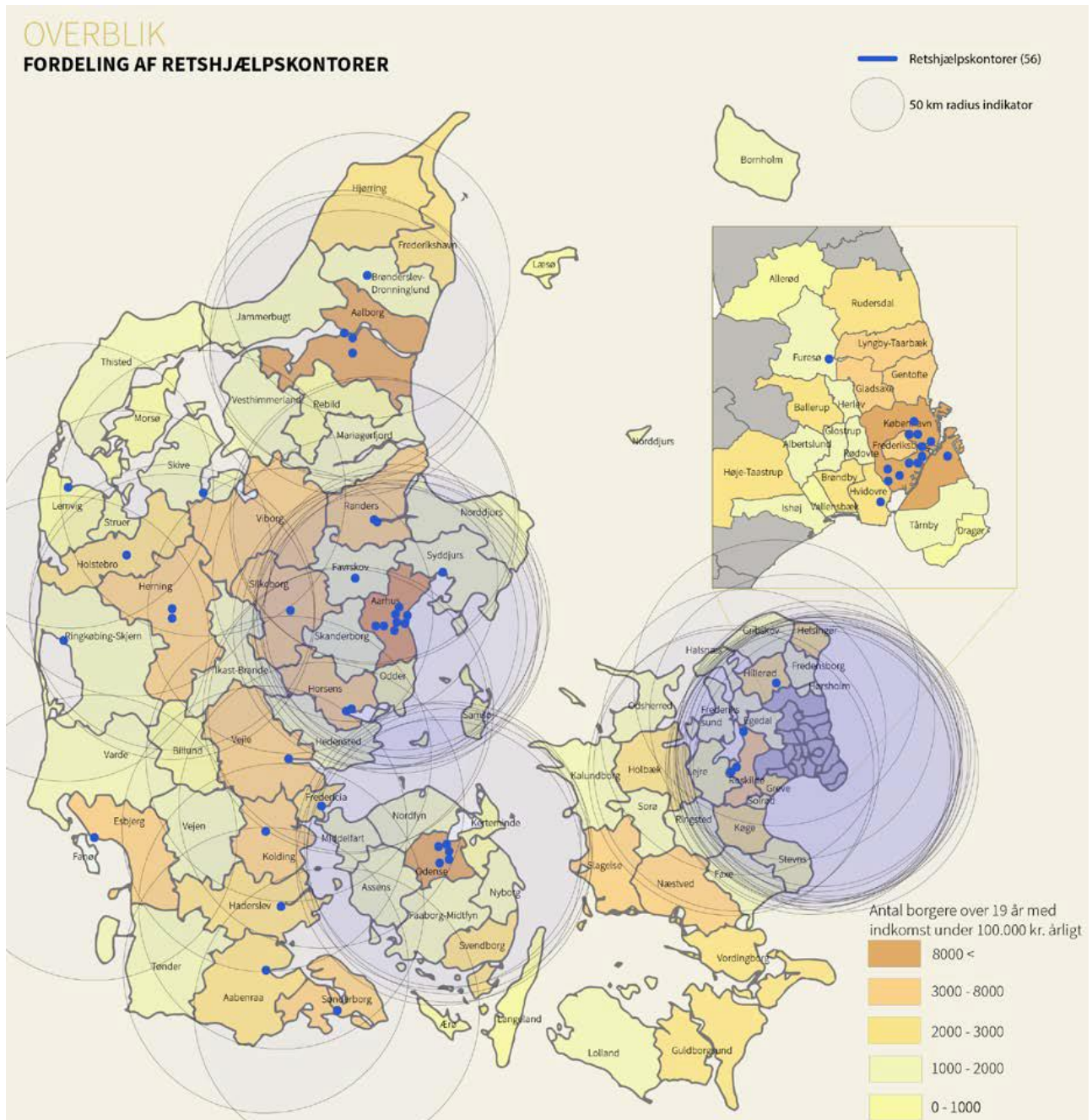
Telefonretshjælpen har geografisk valgt et særligt fokusområde bestående af 18 kommuner og nogle små øer, hvor øvrige retshjælpstilbud er beskedne. Retshjælpen forsøger at rette sin indsats særligt mod dette område, hvilket i nogen grad er lykkedes.

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 rådsøgendes 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.



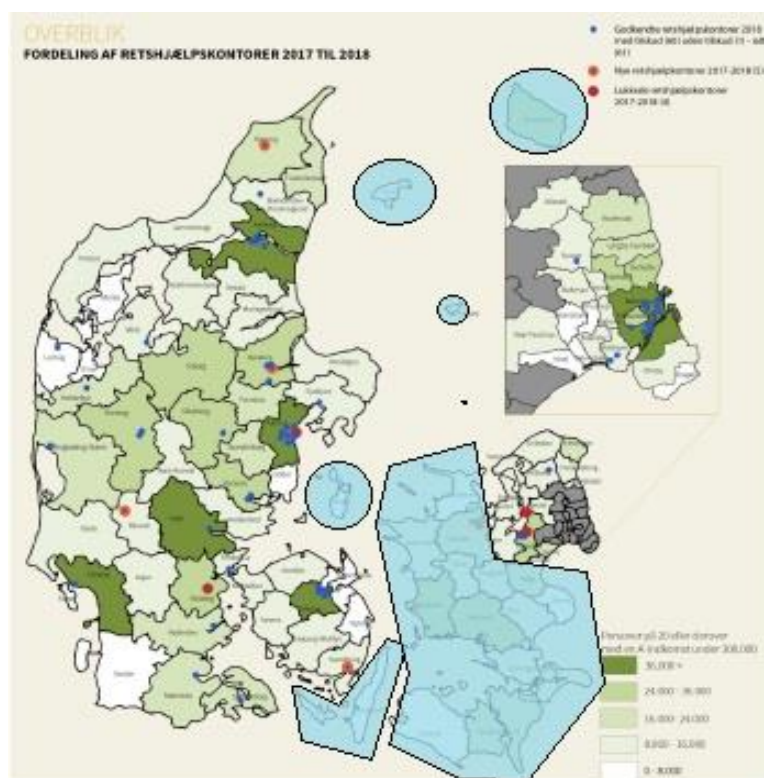
Fra Justitias analyse fra 2017 Den danske retshjælpsmodel – er der lige adgang til retshjælp?

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 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, Stevns, Vordingborg og Ærø med i alt 714.517 indbyggere pr. 1. januar 2022, eller 12,05 % af befolkningen.

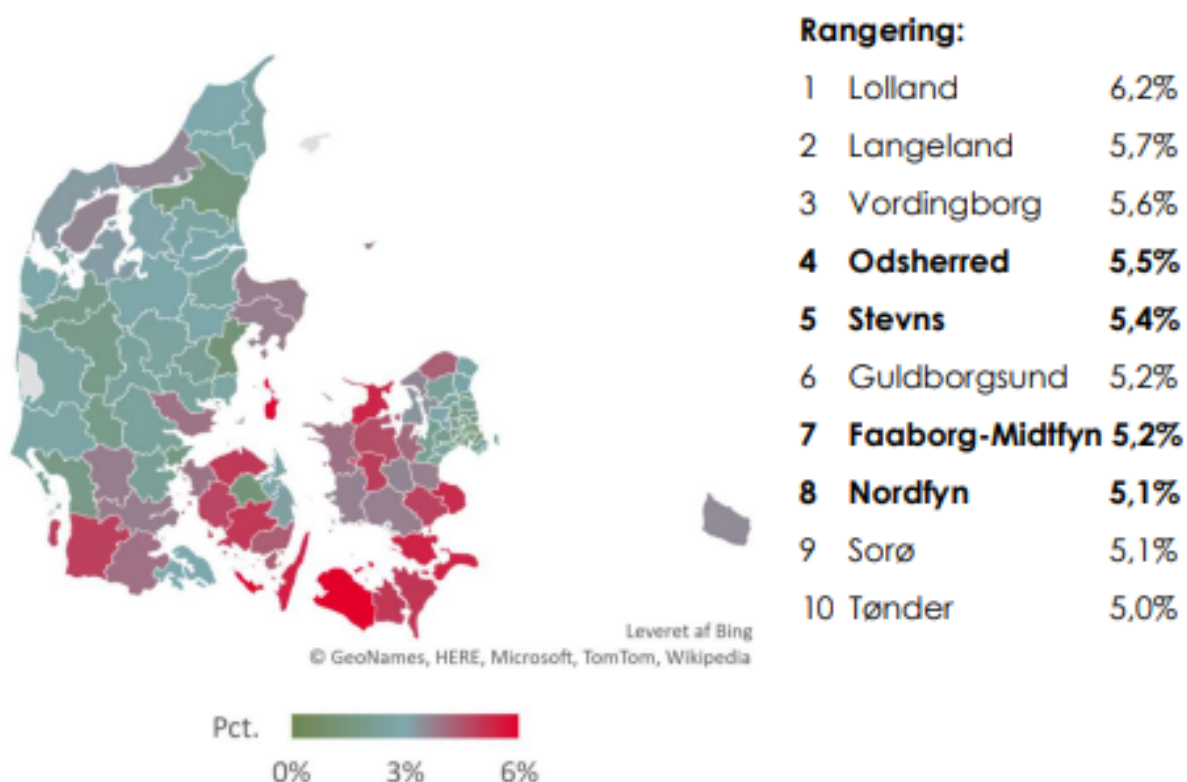
I disse områder er der endvidere 5 andre retshjælpsinstitutioner, startet i 2020 og 2021, og 14 advokatvagter. Se i øvrigt mere om Telefonretshjælpens geografiske fokusområde på <https://www.tlfrh.dk/telefonretshjaelpens-geografiske-fokusomraade/>. Endelig oplyser 14 af de 18 kommuner på deres hjemmeside, 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.

Det geografiske fokusområde gør sig fortsat i beretningsåret bemærket som et særlig udsat område på mange måder. F.eks. har Finans Danmark netop udgivet et Notat af 11. januar 2023 om "Hvor hårdt rammer de højere priser og renter danske familiers økonomi?"

(<https://finansdanmark.dk/media/442bixxy/analyse-af-effekten-af-stigende-priser-og-renter-paa-danske-husholdningers-oekonomi.pdf>) der illustrerer udsathedens bl.a. med følgende figur:

Figur 16. Andel danske familier, hvis fribeløb går fra positivt til negativt, opdelt på kommuner



Note: Figuren viser andelen af danske familier pr. kommune, hvis rådighedsbeløb risikerer at blive negativt i løbet af perioden fra sommeren 2022 til sommer 2023 som følge af de stigende priser og renter. Små ø-kommuner er udeladt af rangeringen til højre. Se boks 3 for detaljer om beregningsgrundlaget.

Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik og egne beregninger

Udsathedens består også i, at kommunerne i det geografiske fokusområde i relation til den retssikkerhed de tilbyder kommunens borgere er markant i den dårligere ende. I en analyse fra Justitia fra 23. december 2022 (https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2022/12/Analyse_Retssikkerhed-i-kommunerne_22122022.pdf) rangerer landets kommuner. Af bilag 7 heri fremgår at 6 af de 20 kommuner hvor klagertilbøjeligheden er størst og – værre – 7 af de 20 kommuner, hvor både omgørelsesprocenten og kritikprocenten for processuelle fejl er størst er fra det geografiske fokusområde. Retfærdigvis skal anføres at andre af fokusområdets kommuner ligger i den absolutte top i de pågældende rangeringer.

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 bl.a. 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 basistilskud for 2022 på 191.000 kr. og et aktivitetstilskud på 35.028 kr., eller **i alt 226.028 kr.**

Som det fremgår nedenfor er det fortsat ikke lykkedes for Telefonretshjælpen af få tilknyttet de forudsatte rådgivere, hvorfor denne del af bevillingen ikke er blevet brugt. Telefonretshjælpen ender derfor med et overskud på 88.823,68 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 informationsøgning mv.

Al kommunikation, både med de råde søgende og internt, og arkivering foregår telefonisk/elektronisk – og for rådgiverens egen omkostning.

Bl.a. i kraft af bevillingen jf. ovenfor og velvillige råder Telefonretshjælpen nu over følgende supplerende fælles faciliteter:

- Telefonsystemet

Rådgivningstelefonnummeret **88 44 21 10** betjenes alene fra SIM-kort via et virtuelt telefonomstillingssystem, 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.

- Hjemmeside og domæner

Telefonretshjælpen har hjemmesiden www.Telefonretshjælpen.dk.

Vores web-bureau, WebPuls, yder bistand til vores hjemmeside udover det, som vi har haft mulighed for at betale for.

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 ud-

gående e-mails. Telefonretshjælpen har i beretningsåret fået et nyt domæne, 88442110 svarende til vores telefonnummer, da det har vist sig nemmere, når der mundtligt skal henvises til en e-mailadresse, at formidle tal end bogstaver.

- Juridisk information

Telefonretshjælpen disponerer over 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 samt Grundejernes Domssamling.

Synopsis, Karnov og DJØF har velvilligt indgået rabataftaler med Telefonretshjælpen, og DJØF stiller et gratis friabonnement på Jurabiblioteket til rådighed for retshjælpen ligesom Straffedomstilling.dk.

- Sagsstyring og -behandlingssystem

Telefonretshjælpen har adgang til et cloud-baseret GDPR-sikret sagsstyrings og -sagsbehandlingssystem, Tangoras BRO-borgerrådgivningssystem.

- 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

Telefonretshjælpens bankforbindelse er Arbejdernes Landsbank, hvor det, på trods af, at retshjælpen i banksammenhæng er en forening, er lykkedes at opnå en absolut smidig og omkostningsrimelig løsning, naturligvis med undtagelse af negativ forrentning af indestående.

- Lønssystem

Telefonretshjælpen benytter Salary.dk som lønudbetalingssystem, der for tiden er gratis ved det beskedne behov, som retshjælpen har brug for.

MARKEDSFØRING

Telefonretshjælpens markedsføring retter sig navnlig mod det geografiske fokusområde <https://www.tlfrh.dk/telefonretshjaelpens-geografiske-fokusomraade/> hvor der generelt ikke er mange andre retshjælpstilbud.

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

Telefonretshjælpens væsentligste markedsføring sker ved hjælp af vores hjemmeside www.Telefonretshjælpen.dk, kortudgaven www.tlfrh.dk eller den handlingsorienterede www.Telefonretshjælp.nu. Hjemmesiden forsøges SEO optimeret navnlig med henblik på det geografiske fokusområde.

Telefonretshjælpen markedsfører sig tillige ved at anmode kommuner, borgerservicer, biblioteker, lokalaviser, retter, interesseorganisationer og tilsvarende i det geografiske fokusområde om hjælp til at udbrede kendskabet til retshjælpen, derunder ved orientering til det personale, der har borgerkontakt, og retshjælpen fremsender årligt materiale til brug herfor, der modtages med meget svingende entusiasme og succes.

6 kommuner, 3 Huslejenævn, 4 biblioteker og 6 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 tidligere også markedsført sig via facebook siden <https://www.facebook.com/Telefonretshjælpen>, men brugen af denne markedsføringskanal er indstillet da udbyttet jf. nedenfor ikke stod mål med ulejligheden

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

Men alle de nye rådsøgende spørges i forbindelse med rådgivningen om, hvorfra de havde kendskab til Telefonretshjælpen og hvordan de fandt vores telefonnummer.

KENDSKAB	2018	2019	2020	2021	2022
Brugt tidligere	17 %	17 %	16 %	12 %	16 %
Søgt på nettet	40 %				
Søgt på Google		57 %	54 %	53 %	51 %
Set på Facebook		2 %	3 %	2 %	1 %
Hørt om i alt*	43 %*	22 %*	22 %*	27 %*	29 %*
Uoplyst		2 %	5 %	6 %	3 %

*Hørt om fra, antal:	2018	2019	2020	2021	2022
- familie	7	29	91	67	79
- venner	14	20	46	67	54
- kontraktsparter	0	6	14	28	21
- myndigheder	24	74	105	160	156
- avis	9	5	6	2	3
- anden off. omtale	0	1	1	1	0
- anden retshjælpsinst.	2	5	5	7	4
- arbejde/kolleger/leder	7	6	9	12	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 langt 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.

179 af de rådsøgende, eller 16 %, oplyser uopfordret at de har valgt at kontakte Telefonretshjælpen fordi den var telefonisk, og derfor ikke krævede, at de rådsøgende skulle møde fysisk op i et begrænset tidsrum og vente i et venteværelse. En ikke optalt påfaldende større gruppe af de rådsøgende oplyser i øvrigt, at de først har været mødt forgæves på biblioteket for at træffe advokatvagten og først derefter vælger/er blevet opmærksom på mulighed for at telefonisk retshjælp.

Umiddelbart overrasker det glædeligt, i hvor høj grad kendskab oplyses at stamme fra myndigheder, ca. 14 %. Det giver anledning til øgede bestræbelser for at hjælpe myndigheder mv. til at kunne henvise til Telefonretshjælpen.

RÅDGIVNINGEN

Telefonretshjælpens rådgivning ydes overvejende 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 hele året, og 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.

Telefonretshjælpen har i beretningsåret haft en samlet åbningstid med 100 dage, eller 500 timer (52 uger á 2 x 5 timer med fradrag af Skærtorsdag, Kristi Himmelfartsdag, en dag med teknisk nedbrud og en dag, hvor det var nødvendigt at lukke rådgivningen). Denne åbningskapacitet er ikke anvendt fuldt ud, idet der har været manglende henvendelser på i alt 40 rådgivningsdage med i alt 46 timer.

Anvendt tid i timer/år	2021	2022
Teoretisk kapacitet	510	510
Faktisk kapacitet	510	500
Ubenyttet åbningstid	37	46

- 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, bistand og eventuelt sagsbehandling.

Vores sagsbehandlingsform kan derfor bedst beskrives ved at vi hjælper rådsøgende 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.

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

Det er på den ene side Telefonretshjælpens grundlæggende opfattelse, at de rådsøgende 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 rådsøgende, når det kommer til stykket, alligevel, af forskellige årsager, ikke magter eller evner at omsætte rådene og vejledningen til reel handling til sikring af sin retsstilling. Så hvis der ikke kommer noget ud af det, kan det næppe beskrives som faktisk reel retshjælp.

I forbindelse med den umiddelbare telefoniske rådgivning anvender rådgiveren bl.a. lovtekster og i mange tilfælde forskellige sider fra internettet som understøttelse af rådgivningen. I nogle tilfælde videresendes disse sider til rådsøgende. Sådanne ekspeditioner registreres som serviceoplysninger.

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 allerfleste henvendelser fyldestgørende.

Telefonretshjælpens rådgivning er derfor i beretningsåret gennemført udelukkende af uddannede og erhvervsferne advokater, tillige også gerne med en god portion almindelig livserfaring.

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

I forbindelse med dilemmaet med 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, har vi valgt kvaliteten. Så samtalerne må tage den tid, som de tager. Det medfører lejlighedsvis, at nogle rådsøgende 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 rådsøgende er komfortabel i rådgivningssituation og føler sig lyttet til, og dels for at sikre, rådsøgende til fulde forstår 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, professionel empati og fagligt overskud, kan bringe samtalen og rådgivningen ind på spor, som rådsøgende enten ikke selv er opmærksom på eller selv umiddelbart havde tænkt at inddrage.

- Rådgivningstyper

Civilstyrelsen opererer med retshjælpsrådgivning i et trinsystem – trin 1 - 3. Opdeling af rådgivning i trin 1-3 er i forbindelse med advokatvagter og retshjælp ved advokat 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 tilskudsbekendtgørelsen er udformet på grundlag af Retsplejerådets beskrivelse. Opdelingen i trin 1-3 fremgår endvidere af bemærkningerne til §§ 323 og 324 i Retsplejeloven, lov nr. 554 af 24. juni 2005. Civilstyrelsen har overført denne trindeling med 3 trin til også at gælde for så vidt angår retshjælpsinstitutionerne.

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> beskrevet de nærmere betingelser for opgørelse af rådgivning på de enkelte trin, derunder til de rådsøgendes økonomi for så vidt angår aktivitetstilskud for rådgivning på trin 2 og 3.

Telefonretshjælpen finder ikke trinopdelingen hensigtsmæssig og anvender internt i overensstemmelse med betænkningen en anden opdeling, nemlig i 1. henvendelser, svarende til trin 1, og videregående rådgivning og partsrepræsentation, der både kan omfatte trin 2 og 3, og 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 radsøgendes 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 retshjælpsens hjemmeside, at telefonisk henvendelse er den eneste henvendelsesform. Det betyder dog ikke, at vi afviser andre henvendelsesformer, hvis sådanne måtte komme til retshjælpsens 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 Telefonretshjælpsens 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 radsøgende.

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 radsøgende oplyser, at de har ventet i flere timer og helt op til 3 timer eller er startet som nr. 9 i telefonkøen.

Sådanne lange ventetider er klart ikke rimelige for de radsøgende, og Telefonretshjælpen ville gerne have redskaber til at analysere dette forhold nærmere.

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 Telefonretshjælpsens 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 retshjælpsens side fulgt op med en skriftlig rådgivning og bistand i e-mail, eventuelt med opfordring til at ringe op til Telefonretshjælpen. Hvis radsøgendes skriftlige henvendelse er "alt for åben", vil Telefonretshjælpen ofte opfordre radsøgende 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 unødvendig omfattende 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 råde søgende har taget tiltag herimod, efterlader data om råde søgendes telefonnummer/e-mailadresse.

- Videregående rådgivning og partsrepræsentation

Alle 1. henvendelser afsluttes med et tilbud til råde søgende om at vende tilbage hvis råde søgendes situation udvikler sig så der bliver behov for det.

Hvis rådgiveren allerede i forbindelse med 1. henvendelsen skønner, at råde søgende 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 råde søgende 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 råde søgende har udfærdiget efter Telefonretshjælpens anvisninger. Eller det kan være en fornyet drøftelse efter at sagen med eller uden råde søgendes 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 råde søgende og med et konkret opdrag og efter indhentelse af fuldmagt fra råde søgende 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 råde søgende har ret i sine krav. Hvis der er en klage-/ankemulighed burde Retshjælpen, efter at have oplyst råde søgende om vores vurdering, derfor altid mindst kunne bistå med at fremlægge råde søgendes synspunkter og forelægge råde søgendes 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 råde søgende vil kunne opnå noget ved sagen – opnå en retsposition eller undgå et retstab. Det vil altså ikke været tilstrækkeligt, at råde søgende 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 1.162 nye henvendelser og i alt 1.401 retshjælpsekspeditioner.

Der har været et mindre fald på søgningen i forhold til året før. Telefonretshjælpen har ikke nogen egentlig forklaring på dette.

RETSHJÆLPSEKSPEDITIONER	2019	2020	2021	2022
1. henvendelser	670	1.285	1.267	1.162
- skriftlige serviceekspeditioner	15	32	44	19
- heraf sager til videregående behandling	45	100	89	91
- - heraf nye som partsrepræsentant	2	8	0	3
- fra tidligere år som partsrepræsentant				1
- partsrepræsentation i småsager				1
Videregående retshjælpsekspeditioner	190	318	253	239
- heraf ved telefonisk ekspedition		57	66	76
og ved skriftlig ekspedition		261	187	163
og ved både telefonisk og skriftlig eksp.		6	0	0
- viderebehandling sager opstartet >2022		1	7	7
- modtagne mails/breve	212	279	251	154
- afsendte mails/breve	85	214	166	114
Registrerede rådgivningseksp. i alt	860	1.603	1.520	1.401

1. HENVENDELSER	2020	2021	2022	
			pct.	antal
Telefon	93 %	95 %	97 %	1.123
Telefon på baggrund af indsendt materiale	1 %	0 %	0 %	0
Mail	5 %	4 %	3 %	32
Personlig	0 %	0 %	0 %	3
Kontaktformular/messenger	1 %	1 %	0 %	4
I alt				1.162

STATUS	2019	2020	2021	2022
Afsluttet ved 1. henvendelse	93 %	92 %	93 %	92 %
Anvendt tid i gn.snit 1. henvendelse	24 min.	24 min.	23 min.	24 min.
Anvendt tid i gn.snit videregående eksp.	27 min.	17 min.	19 min.	20 min.
Anvendt tid i gn.snit videregående sag		53 min.	77 min.	77 min.

Der er i beretningsåret anvendt i alt 543 advokattimer i direkte retshjælpsbistand til de rådsøgende og deres sager.

Tidsforbrug 2022 i timer	Telefonisk	Anden	I alt
1. henvendelser	450	13	463
Videregående	27	53	80
I alt	477	66	543

Der er i beretningsåret registreret 18 fortsatte retshjælpsekspeditioner i 3 sager fra 2020 og 21 fortsatte retshjælpsekspeditioner i 4 sager fra 2021.

Primo beretningsåret var der en sag fra tidligere år, hvor retshjælpen var partsrepræsentant. I beretningsåret tilkom yderligere 3 sager, hvor Telefonretshjælpen indtrådte som partsrepræsentant, heraf 1 hvor bistanden vedrører partsrepræsentation i forbindelse med forberedelse ved retten af en småsag. En sag er afsluttet i beretningsårets løb med et økonomisk resultat for rådsøgende på 18.000 kr. Ultimo er der 3 sager, der er under fortsat sagsbehandling med Telefonretshjælpen som partsrepræsentant.

Telefonretshjælpen har som service i forbindelse med en 1. henvendelse registreret at have fulgt rådgivningen op med skriftlig fremsendelse af materiale i 19 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 Telefonretshjælpens aktivitet beskrives som **1.162 trin 1-rådgivninger**.

Hertil kommer 239 videregående rådgivninger, der dog ikke kan anses som trin 2-rådgivninger i tilskudsbekendtgørelsens forstand, da Telefonretshjælpen har valgt ikke at søge 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.

-- De rådsøgende

Beskrivelsen af de Telefonretshjælpens rådsøgende er stort set uændret gennem årene. Men dermed er ikke hævdet, at det er samme billede i andre retshjælpsinstitutioner.

Telefonretshjælpen har for beretningsåret registreret følgende om de rådsøgende:

--- Køn og alder

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

Køn	2018	2019	2020	2021	2022
Kvinder	59 %	58 %	59 %	65 %	65 %
Mænd	40 %	41 %	40 %	34 %	35 %
Forening	1 %	1 %	1 %	1 %	0 %

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

Alder	2018	2019	2020	2021	2022
< 20 år	0 %	2 %	1 %	1 %	1 %
20 - 29 år	14 %	16 %	13 %	10 %	12 %
30 - 65 år	70 %	69 %	70 %	72 %	74 %
>65 år	16 %	10 %	10 %	12 %	10 %
Uoplyst		3 %	6 %	5 %	3 %

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

Henvendt sig for andre, antal:	2019	2020	2021	2022
- for et barn	6	4	17	9
- for et voksent barn	30	45	47	41
- for en forælder	12	16	33	23
- ven / veninde	17	22	29	19
- ægtefælle / samlever	14	23	26	21
- støtteperson/institution for en klient	3	9	11	7
- andre	15	11	18	21
I alt – antal og i pct.	96-14%	130-10%	181-14%	141-12%

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

--- Indkomst

Indkomstgrundlag	2018	2019	2020	2021	2022
Selvstændig	8 %	4 %	5 %	4 %	4 %
Lønmodtager	42 %	50 %	45 %	45 %	45 %
Under uddannelse	5 %	7 %	7 %	5 %	5 %
Pension – førtids- og alders-	24 %	21 %	20 %	24%	24 %
Arbejdsløshedsdagpenge	1 %	3 %	3 %	2 %	3 %
Sygedagpenge	3 %	3 %	2 %	3 %	3 %
Fleksjob og revalidering	8 %	3 %	2 %	4 %	3 %
Kontanthjælp/anden socialhjælp	4 %	7 %	7 %	6 %	7 %
Andet	4 %	2 %	9 %	7 %	6 %

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 12,05 % af Danmarks befolkning. Det er derfor interessant at afklare, i hvilket omfang denne geografiske målretning lykkes.

Rådsøgendes bopæl, antal og pct.	2020		2021		2022	
I geografisk fokusområde	555	43 %	638	50 %	567	49 %
I Danmark udenfor fokusområdet	677	53 %	565	45 %	552	47 %
I udlandet	5	0 %	15	1 %	9	1 %
Uoplyst*	48	4 %	49	4 %	34	3 %
I alt	1.285		1.267		1.162	

* 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 noget omfang. Hvis der alene måles på de rådsøgende som har oplyst danske postnumre, udgør andelen fra fokusområdet 51 %.

Da man umiddelbart skulle tro, at et telefonisk retshjælpstilbud appellerer lige meget til potentielle rådsøgende fra hele landet, er der alligevel er bemærkelsesværdig overvægt af henvendelser fra det geografiske fokusområde. Telefonretshjælpen antager at det må være udslag af vores bestræbelser om at målrette markedsføringen.

Men så måske alligevel ikke, når man på den anden side ser på den interne fordeling imellem de forskellige 18 kommuner i det geografiske fokusområde.

Her skulle man også umiddelbart forvente, at der ville være den gennemsnitligt samme søgning fra alle kommunerne.

Telefonretshjælpen har lavet en opstilling, hvor der beregnes et indeks for hver enkelt kommunes antal rådsøgende som andel af kommunens befolkningstal, og hvor disse indeks gennem 3 år sammenlignes for hver det geografiske fokusområdes 18 kommuner. Hvis f.eks. en kommune med et befolkningstal på 40.000 har haft 50 henvendelser, bliver indekset $50 : 40.000 \times 100 \times 100.000 = 12.500$.

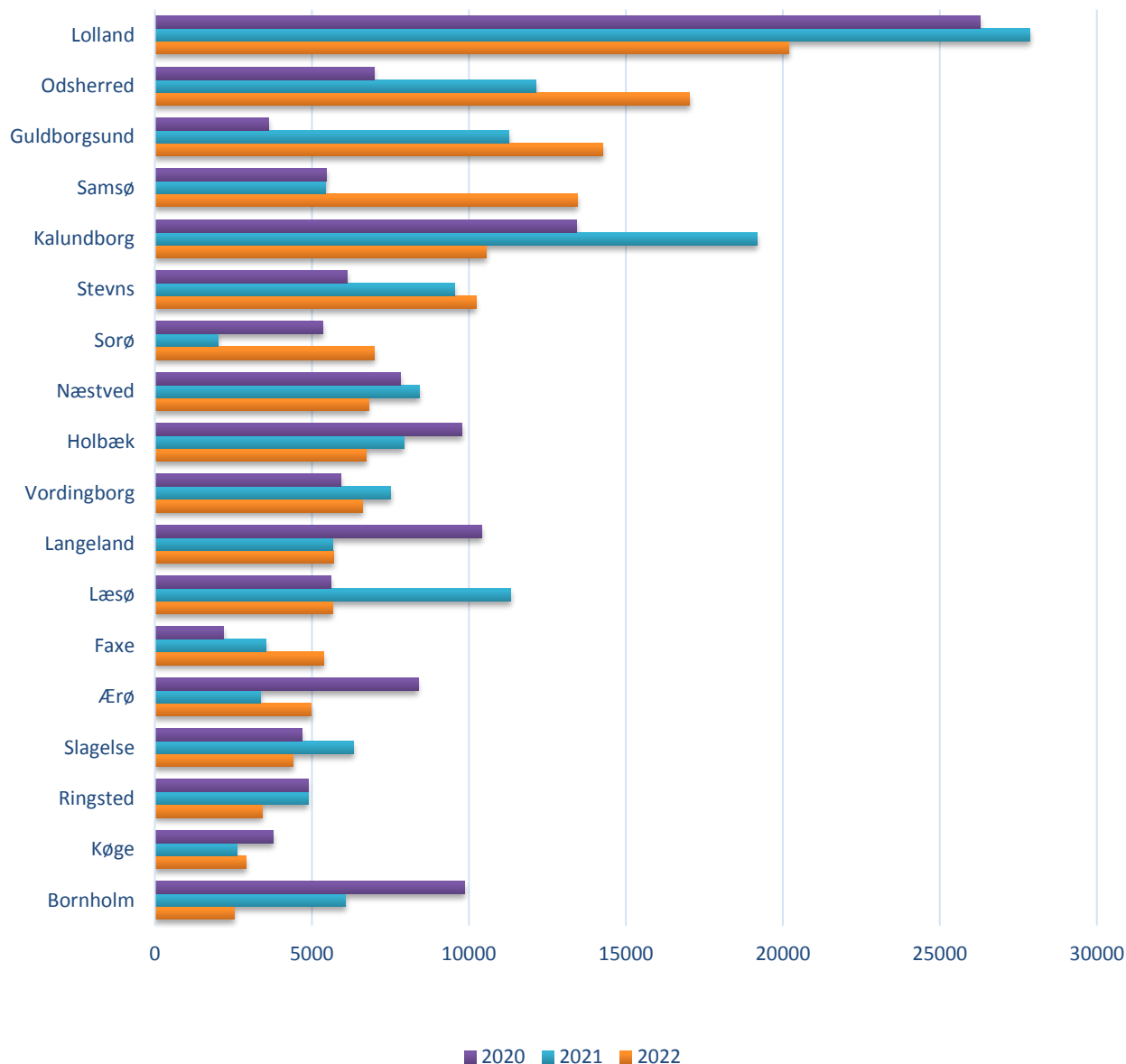
Det må antages, at der derved fremkommer en oversigt, der kan være egnet til at vise i hvor stor grad en kommunes befolkning henvender sig til Telefonretshjælpen. Forskelligheden kan naturligvis skyldes, at der forskelligt retshjælpsbehov i de forskellige kommuner. Men den kan måske også – og navnlig 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 et billede med meget uens brug, selv om de relative forskelle er blevet mindre.

Telefonretshjælpen har ikke noget egentligt bud på årsagen til den meget forskellige brug af Telefonretshjælpens tilbud 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 Telefonretshjælpens tilbud.

Fordelingen af den andel, der hidrører fra det geografiske fokusområde på 18 kommuner, 567, på de enkelte kommuner i det geografiske fokusområde, når den enkelte kommunes antal rådsøgende sættes i relation til den samme kommunes indbyggertal vises nedenfor.

Indeks for brug i relation til kommunens samlede indbyggertal* i 2022 og sammenligning med 2020 og 2021



* Anholt og Endelave, der havde 1 henholdsvis 0 rådsøgende i 2022 er ikke medtaget.

Som det fremgår, er der kommuner, der i de 3 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.

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. I beretningsåret er forskellene dog kun ca. faktor 8 mellem yderpunkterne mod næsten faktor 14 i 2021. Så der er tilsyneladende gang i en

udvikling i gang mod en udjævning. Men generelt kan Telefonretshjælpen fortsat kun opfordre til, at kommunerne lærer af hinanden, og navnlig de bedste, med henblik på bedst at formidle retshjælpens tilbud til deres borgere.

-- Sager og sagstyper

Telefonretshjælpen har overvejet hvorledes formidling i Årsberetningen af viden om de sager, som behandle, bedst kan ske.

Telefonretshjælpen har tidligere forsøgt med en forholdsvis finmasket registrering af sagerne, derunder deres type, og senere i beretningsåret 2021 alene i hovedtyper. Det er retshjælpens opfattelse, at der ikke herved kommer et specielt retvisende billede af de sager, som behandles. Til den finmaskede registrering med mulighed for flere registreringer pr. sag bemærkes, at der sker en forvrængning, da f.eks. de fleste sager har et procesretligt aspekt, selv om sagens materie angår et andet spørgsmål. Videre er der ikke de store ændringer fra år til år i Telefonretshjælpens sager, selv om der sandsynligvis er store forskelle når Telefonretshjælpen sammenlignes med andre retshjælpsinstitutioner. Hovedtyperegistreringen indeholder det problem, at det bestemt ikke er altid at en hovedtype er et rimeligt udtryk for sagen, da sagernes kompleksitet derved bliver underbelyst.

En bedre formidling har på nogle punkter været vores "100-sager", hvor der er en kort beskrivelse af hver sag. Det giver et bedre indblik i den enkelte sag, men giver til gengæld problemer i forhold til at udlede nogle mere generelle forhold og tendenser.

I beretningsåret har Telefonretshjælpen valgt at registrere sagernes type efter hovedproblemstilling og tillige i "100-sager". Se Telefonretshjælpens "100-sager" 2022 <https://www.tlfrh.dk/wp-content/uploads/2023/02/100-sager-2022-paa-brevpapir.pdf>. Og vi har i begge sammenhænge valgt alene at måle på 100 sager, nemlig de numerisk første 100 sager i beretningsåret.

Sagstype 1. henvendelse*	2019	2020	2021*	2022*
Antal sagstyperegistreringer i alt	760	2.125	331	100
Familie- og arveret	21 %	17 %	29 %	23 %
Sociale ydelser	7 %	2 %	3 %	2 %
Øvrige offentligretlige sager	1 %	2 %	2 %	3 %
Ansættelsesforhold	3 %	1 %	3 %	2 %
Lejeret	11 %	28 %	18 %	13 %
Fast ejendom og boligforhold i øvrigt	13 %	11 %	12 %	9 %
Andre kontraktforhold	10 %	8 %	10 %	23 %
Udlændingesager	1 %	1 %	2 %	2 %
Personskadeerstatning i enhver form	3 %	2 %	2 %	3 %
Dårlig økonomi	4 %	6 %	4 %	5 %
Straffesager og afsoningsforhold	8 %	4 %	5 %	5 %
Procesret- og retsplejeforhold	12 %	14 %	5 %	6 %
Sundhedsmæssige forhold	0 %	0 %	1 %	0 %
Diverse	6 %	4 %	4 %	4 %

* Registreringsmåden er ændret i 2021 og igen i 2022, hvorfor 2021 og 2022 ikke er direkte sammenlignelige hverken med hinanden eller med de tidligere år.

Som det fremgår, er der fortsat en 3-4 hovedområder.

Under familie- og arveret er det navnlig sager om bodeling af dødsbobehandling, under lejeret er det navnlig opsigelse/ophævelse og fraflytningsopgør, og under anden kontraktsret er det

navnlig forbruger køb og forsikring, der har givet de rådsøgende anledning til henvendelsen til retshjælpen.

Der er umiddelbart indbyrdes forskydninger mellem de enkelte hovedområder. Retshjælpen har ingen forklaring herpå. Måske kan det skyldes de ændrede måder at registrere på eller måske er det tilfældigheder. Det er – uden registrering – dog retshjælpens opfattelse, at lejeret i den senere del af beretningsåret er blevet et relativt større rådgivningsområde, navnlig på grund af de ændrede regler for nettoprisindeksregulering af lejen.

Telefonretshjælpen har i beretningsåret forsøgt subjektivt at udlede hvad formålet med rådsøgendes henvendelse var, om rådsøgende ønskede hjælp til afklaring af en retsstilling, eventuelt med henblik på at kunne handle på den, eller om rådsøgende ønske hjælp til at handle på og ændre en allerede kendt juridisk problemstilling. Registrering heraf viser, at 57 % af de rådsøgendes henvendelse, i hvert fald i første omgang, alene skyldes ønsket om at få oplysning om en retsstilling eller en mulighed.

-- Modparter

Telefonretshjælpen registrerer typen af modpart, hvis det drejer sig om en sag med modpart. Telefonretshjælpen har i beretningsåret registreret følgende oplysninger om de rådsøgendes modparter i sagerne ved 1. henvendelsen således:

Modpart	2019	2020	2021	2022**
Ingen	8 %	6 %	4 %	2 %
Jævnbyrdig	30 %	35 %	37 %	37 %
Offentlig myndighed/nævn*	23 %	18 %	16 %	14 %
Private til erhvervsdrivende rådsøgende	3 %	3 %	3 %	1 %
Erhvervsdrivende*	39 %	38 %	40 %	46 %

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

** I 2022 er alene målt på de numerisk første 100 af beretningsårets sager.

-- 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.

POTENTIELLE SMÅSAGER	2019	2020	2021	2022*
Andel af 1. henvendelserne	27 %	36 %	44 %	46 %

* målt alene på 100 sager

Det er bemærkelsesværdigt at de rådsøgendes 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.

PERSONALE

Ved godkendelsen og bevillingen i 2021 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, som heller ikke på grund af organiseringen ville være mulig.

Og netop kombinationen af

- på den ene side kravet om at rådgiverne skal være uddannede med såvel solid praktisk juridisk arbejds erfaring 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 egentlig oplæring i de særlige forhold, der går sig gældende ved retshjælpsrådgivning og navnlig telefonisk retshjælpsrådgivning, hvor der i rådgivningssituationen kun er begrænsede muligheder for at indhentede supplerende oplysninger og ingen muligheder for sparring og "second opinions",

har imidlertid bevirket, at det ikke i 2021 lykkedes at tiltrække nogen kvalificerede nye rådgivere overhovedet.

Der blev i forbindelse med ansøgningen for beretningsåret derfor søgt om midler til at kunne tilbyde jurister uden retshjælps erfaring et egentlig 2 dages oplæringsforløb som eksternt. Dette blev kun imødekommet i så beskeden grad, at det vurderedes, at det ikke ville være muligt at gennemføre et oplæringsforløb. Det er fortsat retshjælpens vurdering, at det ikke kan påregnes at jurister/advokater i al almindelighed uden videre vil kunne deltage i den særlige disciplin som telefonisk retshjælpsrådgivning er. Efterspørgslen af kommende rådgiver blev derfor igen begrænset til tidligere retshjælpsrådgivere, men dog nu udvidet til tidligere rådgiver fra de øvrige retshjælpsinstitutioner. Og i høj grad som personlige appeller.

Men resultatet er at ingen – som i absolut ingen – har kunnet overtales til eller har kunnet overskue at tilbyde sin hjælp. Heller ikke selv om Telefonretshjælpen har udviklet adskillige alternativer praktiske rådgivningsmuligheder, der ville være bedre forenelige med anden, normal arbejdstid og konsekvenserne af de faglige begrænsninger, som et specialiseret arbejds liv kunne medføre.

Årsagerne hertil er formodentlig flere. Den ene er, at den generelle lyst til frivillighed tilsyneladende endnu ikke er kommet tilbage på niveauet fra før corona. En anden er også, at en af kvaliteterne ved en frivillig retshjælpsindsats er det sociale, at være sammen med andre og at være en del af en gruppe, der arbejder for det samme. Telefonretshjælpen kan, igen i kraft af sin arbejdsform, hverken tilbyde nogen form for fysisk samvær omkring rådgivningen, og kan, i kraft af sin alder og nuværende udviklingsstade, hvor der af gode grunde endnu ikke er skabt en særlig Telefonretshjælps"spirit", heller ikke en holdførelse.

Status for personalesituationen er ultimo den værste nogensinde, idet der kun er 3 medarbejdere tilbage, derunder kun 1 direkte rådgiver, en specialrådgiver i en "back-office"-funktion og 1 en kommunikationshjælp.

Dette er både uholdbart og yderst utilfredsstillende, navnlig er tabet af potentielle ad hoc-afløserne et problem.

Telefonretshjælpen har er på denne baggrund ikke længere så optimistisk med hensyn til om vi kan øge rådgiverantallet ved en bevidst proces. Fremover vil øgning af rådgiverkorpset derfor nok kun ske, hvis der tilfældigt byder sig muligheder. Enten ved at der er nogen, der henvender sig med et ønske om at yde en indsats, eller ved at vi tilfældigt falder over en kvalificeret kandidat, som kan overtales.

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

DEN FRIVILLIGE INDSATS

Alle rådgivningsmedarbejdere har i beretningsåret arbejdet helt frivilligt, ulønnet og på ren pro bono-basis. Der er alene udbetalt beskeden og begrænset løn for 92 timer til ledelse af retshjælpen.

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 650-700 timer, svarende til knap 40 % af et fuldtidsarbejde.

FRIVILLIGHED

Siden slutningen af det 18. århundrede har retshjælpsarbejdet, uvist af hvilken årsag, bygget på frivillig indsats – udsprunget af advokatstandens (mandlige) pendant til borgerskabets hat-tedamer. Den gang var der mange områder, hvor der hos det ressourcestærke borgerskab var stor interesse i probono-bistand til mindre ressourcestærke grupper. Men siden er den samfundsnødvendige indsats på de fleste områder afløst af vores velfærdssamfund, sundhed, pleje, undervisning, bospisning osv., hvor bistanden nu ydes af lønnede professionelle. Men indenfor retshjælpsområdet bygger den helt nødvendige samfundsmæssige og centrale indsats af uvisse årsager fortsat på frivillighed.

Da velfærdssamfundet ikke længere kan opretholdes fuldtud er pendulet på nogle af områder ved at svinge tilbage igen, og på flere områder er frivillighed ved at blive en forudsætning for velfærden. Men frivilligheden har trange kår for tiden. I en ny offentliggjort undersøgelse fra Aalborg Universitet MATCH (<https://www.soc.aau.dk/forskning/projekter/match-frivillighed>) er problemstillingerne med rekruttering og fastholdelse af frivillige forsøgt belyst forskningsmæssigt. Det konstateres bl.a. at der er betydelige ressource-ulighed, med en velorganiseret "godhedsindustri" i den ene ende og med mere græsrodsorganiserede ildsjæle i den anden. Og det konstateres, at langt de fleste frivillige er meget mere optagede af selve aktiviteterne frem for det organisatoriske, og at det derfor er meget væsentligt, at der er veletablerede rammer og ressourcer, derunder finansiering for at kunne rekruttere og fastholde frivillige.

På retshjælpsområdet er det tiltagende vanskeligt at tiltrække, uddanne og fastholde frivillige rådgivere. Og det er et spørgsmål om og hvor længe traditionen med at retshjælpsarbejde skal bygge på frivillighed kan opretholdes. Eller om god og velfungerende retshjælp, set i et samfundsperspektiv, ligesom øvrige vedfærdsområder, skal professionaliseres og betjenes af aflønnede rådgivere.

UDDANNELSE

Der har ikke i beretningsåret i retshjælpsregi været uddannelsestiltag.

Men Daglig leder har haft "vundet" og deltaget i et 5 dages kursus i *Gruppesupervision af rådgivere* hos RådgivningsDanmark.

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 næsten 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.

- 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

- Fri proces

Det fremgår aktuelt af Civilstyrelsens hjemmeside, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på behandling af en fri proces-ansøgning er 10-11 mdr.

Så lang sagsbehandlingstid er et problem og en stor hindring for muligheden for at kunne medindtænke domstolene som løsningsmulighed for den gruppe, der ikke selv vil kunne betale. Og navnlig for en sags sagsøgte, der ikke kan opnå udsættelse med henblik på at afvente afgørelse på fri procesansøgning.

- Folkeoplysning

Telefonretshjælpen kan gennem sin rådgivning konstatere, at de rådsøgende kendskab til helt almindelig grundlæggende ret og behandling af retlige konflikter generelt er bekymrende lavt og indimellem chokerende lavt. Tilsvarende kan også konstateres i grupper f.eks. på Facebook om hjælp til juridiske problemer.

F.eks. viser det sig at være helt fremmed for mange lejere, at lejeaftalen er et afgørende væsentligt grundlag for vurdering af problemstillinger mellem udlejer og lejer. Således er en række udlejere kommet igennem med at hæve leje med 4 %, selv om der slet ikke er aftalt nogen form for reguleringsklausul i lejekontrakten, bare fordi der i beretningsåret, hvor der har været store prisstigninger, bl.a. på energi og renter, og dermed stor stigning i nettoprisindekset, er kommet en lov om at udlejer på trods af aftalt nettoprisindeksregulering af lejen alene

maksimalt må hæve lejen med 4 %. Og det kan komme så vidt, at man som rådgiver kan komme næsten op at skændes med en rådeøgende, der mener, at når det har været i TV-avisen, og når udlejer siger, at sådan er det, så er det sådan det er, og at der så bare ikke er noget at gøre, uanset hvad rådgiveren siger. For hvad udlejer, kommunen, politibetjenten eller andre "autoriteter" siger er bare uomgængelige omstændigheder, som der ikke kan gøres noget ved. Mange mangler helt grundlæggende fornemmelse for rettigheder og hvem der endeligt fastsætter en retsstilling. Og sans for, at der naturligvis må være nogle rimelige grænser.

Denne generelle uvidenhed burde afhjælpes gennem folkeoplysning – både i skolen og andre steder. Telefonretshjælpen vil overveje hvorledes vi kan bidrage til en sådan folkeoplysende udvikling.

- Indsamlingsnævnet

Det i tidligere beretninger nævnte problem med Indsamlingsnævnet er fortsat. I beretningsåret blev der først rejst sigtelse mod Telefonretshjælpen, hvilket senere er ændret til en sigtelse mod Daglig leder personlig, da Telefonretshjælpen ikke var etableret som et selvstændigt juridisk subjekt på gerningstidspunktet.

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 Telefonretshjælpen 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 retshjælpen anvisning kan handle selv, bliver ikke hjulpet af en telefonisk retshjælp.

Men omvendt er der mange, nok mere ressourcetsvage 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.

PERSONLIG BEKENDELSE

Det følgende er mine helt personlige synspunkter og er på ingen måde udtryk for Telefonretshjælpens officielle synspunkt. Jeg fremkommer med denne personlige bekendelse på baggrund af mit virke gennem mere end 33 år som retshjælpsrådgiver deraf som retshjælpsleder siden 1995. I alle årene har min ambition, som jeg har følt som en personlig forpligtelse (et kald?), været som det helt naturlige, at arbejde for at udbrede tilbud om mest mulig retshjælp til flest mulige, og gennem stort set alle årene er jeg lykkedes med at ha' en finger med i spillet i forbindelse med at bidrage til at flere og flere, og flere end året før, har fået hjælp, der har haft betydning for dem i deres liv – og enten hjulpet dem til at opnå en retsposition eller hjulpet med at de undgik at lide et retstab. Jeg har som ildsjæl sammen med andre ildsjæle været med til eller igangsætter af mange tiltag og initiativer som har medført en udvikling i retshjælpen i Danmark.

Jeg har altid godt kunnet li' at rådgive i en retshjælpssammenhæng - rigtig godt endda. Og det kan jeg stadig.

Jeg næres i den grad – både menneskeligt og fagligt – ved at være i situationer, hvor jeg med min faglig baggrund og erfaring kan hjælpe konkrete rådeøgende med at finde løsninger på helt konkrete juridiske problemer. Jeg føler mig værdsat og samtidig, at jeg hjælper nogle konkrete medborgere med at få en afklaring, at få noget vigtigt gjort, at få løst et problem eller at få en løsningsorienteret retning. En indsats, der meget ofte honoreres med spontan taknemmelighed og nyt håb. Det giver mig en stor personlig glæde.

Og jeg har tidligere godt kunnet li' at være en del af en dynamisk retshjælpsbevægelse i Danmark, der på trods af ringe vilkår, alligevel formåede at samle og engagere ildsjæle fra mange retshjælpsorganisationer i en fælles bestræbelse for bedre retshjælpsvilkår i Danmark. Selvom retshjælpsarbejdet forudsatte frivillighed, og ingen, slet ikke myndighederne, havde sans for hvad der skal til for at en sådan "organisation" kan trives, var det alligevel muligt ved sparsomhed og kreativitet muligt at "spæde" så meget, at der bevaredes en optimisme og en dynamik med nye initiativer og nye muligheder, der løbende skabte fornemmelse af fremdrift.

Men sådan er det ikke mere. Ildsjælene er brændt ud og positivisme er vendt til mismod på alle fronter. Retshjælp har fuldstændig mistet sin politiske interesse, al offentlig debat og retshjælp er døet ud (der er dog fortsat lidt offentlig interesse for gældsrådgivning), Justitias, advokatmyndighedernes og retshjælpsinstitutionerne mangeårige påpegning af et påtrængende behov og forslag til forbedringer negligeres, de skiftende Justitsministre er ikke interesserede i retshjælp, den længe lovede og ventede reform af retshjælpsområdets regelgrundlag er gået i stå på grund af manglende politisk prioritering, justitsministeriets manglende entusiasme og dårlige undskyldninger, advokatorganisationerne modarbejder fortsat det frivillige retshjælpsarbejde og retshjælpsorganisationerne selv har mistet pusten og momentet. Markante retshjælpskoryfæer og mangeårige kampfæller og kolleger, og markante retshjælpsinstitutioner som Djurslands Retshjælp, Sønderjyllands Retshjælp og Hillerød Retshjælp må opgive, den daglige kamp for at tiltrække, uddanne og fastholde ulønnede studerende rådgivere i et stadig vanskeligere marked for tilbud til jurastuderende er opslidende, belastende bureaukratisk ansøgningsarbejde om for få midler og kamp mod rigide myndigheder tærer på overskuddet. Ingen har overskud til nogen indsats ud over den daglige konkrete rådgivning, Retshjælpens Dag og Landssammenslutningen af Retshjælpsinstitutioner i Danmark er gået fuldstændig i stå.

Så det er træls.

Men heldigvis er retshjælpsbehovet fortsat påtrængende, så helt personligt kan jeg fortsætte med at finde mit eget lille hjørne og hjælpe de konkrete rådssøgende, som jeg kommer i kontakt med – til glæde for dem og for mig. Og så de andre, og Danmarks ry for at være en retsstat, hvor der er retfærdighed for alle, klare sig, som de og det bedst kan.

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 2023
Ole Dueholm, advokat
daglig leder