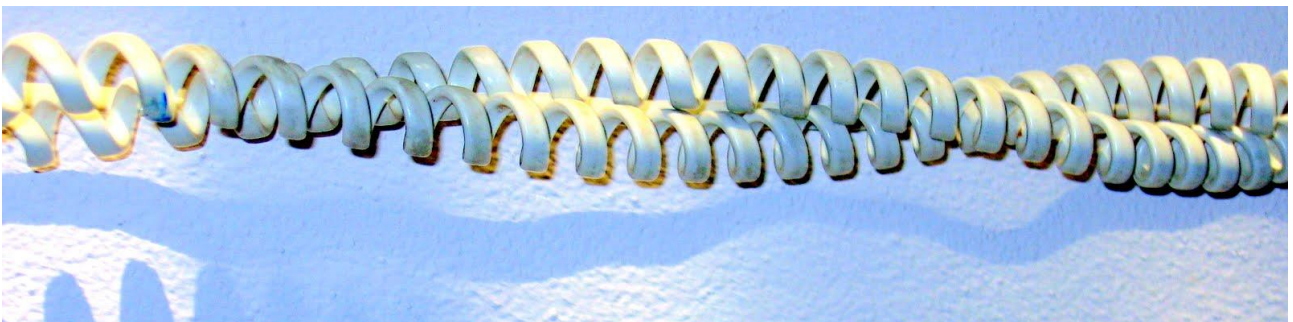


Telefonretshjælpens

ÅRSBERETNING

2023



ÅRSBERETNING 2023 for TELEFONRETSHJÆLPEN

FORORD

Telefonretshjælpen aflægger hermed **Årsberetning for 2023**.

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 i de tidligere år.

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

BERETNINGÅRET KORT

Beretningsåret 2023 er Telefonretshjælpens 6. hele driftsår i retshjælpens historie og 7. 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.

Efterspørgslen på Telefonretshjælpens rådgivning, og så vidt vi kan fornemme retshjælpsrådgivning i det hele taget, har fortsat været stor og nok også stigende. Retshjælpens kapacitet har været udnyttet fuldt ud og med lange ventetider.

Retshjælpen har derfor i beretningsåret hjulpet flere end nogensinde tidligere. Med uændrede forhold vil det næppe kunne hæves yderligere i de kommende år. Så retshjælpen har nået sit absolutte maksimum.

Og dette skal ses i sammenhæng med at det i beretningsåret fortsat ikke har været muligt at tiltrække frivillige rådgivere. Manglen på rådgivere er et problem, der vanskeliggør retshjælpens virke - både nu og på sigt. I den aktuelle daglige situation er det et problem, at der ikke er afløsningsmuligheder, når rådgiveren af en eller anden grund ikke kan varetage rådgivningen. Og på sigt vil rådgiversituationen medføre et generationsskifteproblem, når den nuværende rådgiver på grund af alder indstiller sit virke.

Med beretningsåret er der gået endnu et år, hvor de generelle rammer for ydelse af retshjælp overhovedet ikke udviklet sig. Og den manglende dynamik lægger sig fortsat som en tung og initiativdræbende 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 desværre også 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, hvor rådgiverne opsøger de rådeøgende, eller afventende, hvor de rådeøgende tager kontakt til rådgivningen, og 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.

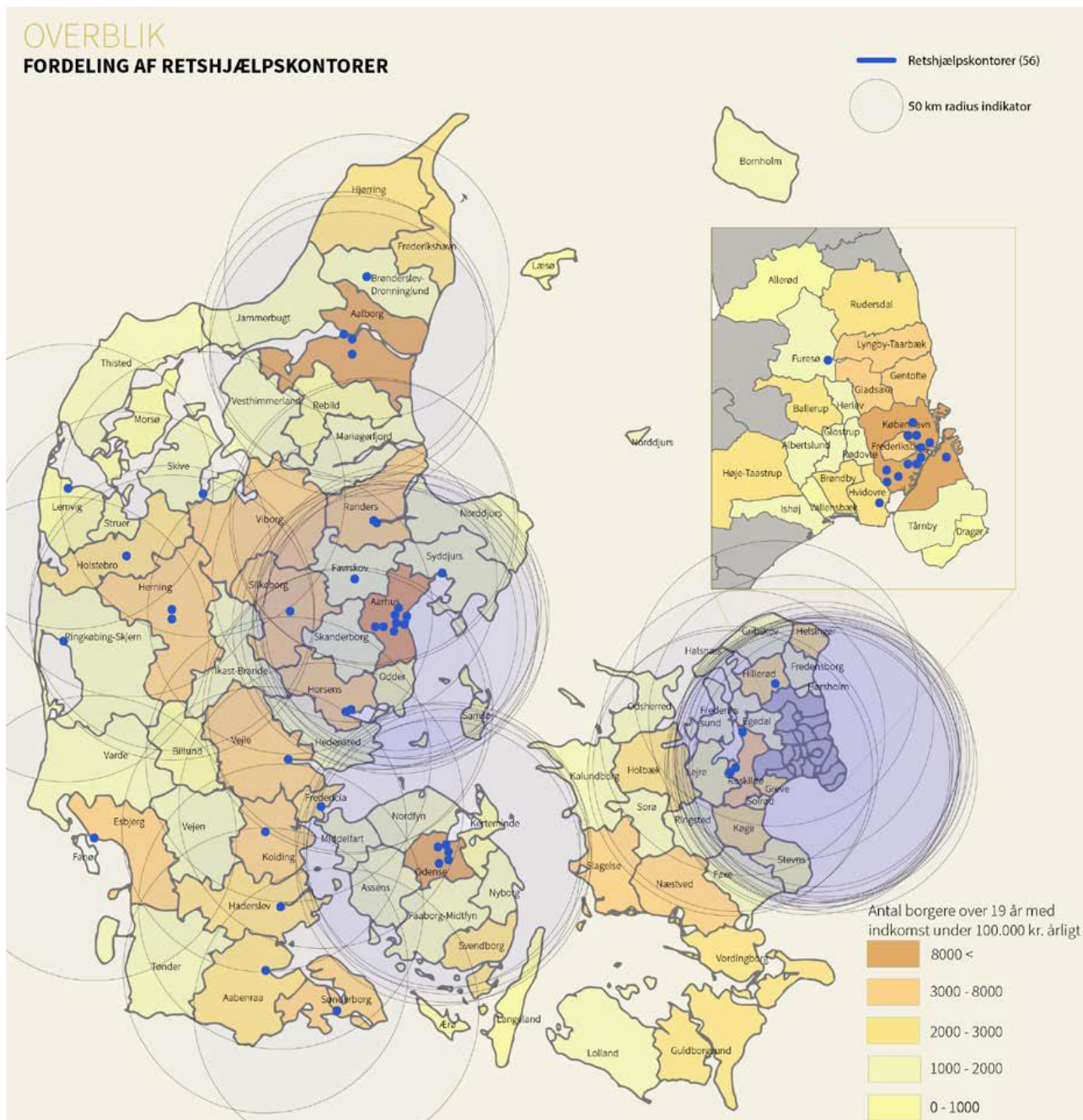
Telefonretshjælpen har geografisk valgt et særligt fokusområde bestående af 18 kommuner og nogle små øer, hvor øvrige retshjælpstilbud er beskedne. Retshjælpen forsøger at rette sin indsats særligt mod dette område, hvilket i nogen grad er lykkedes.

Det er retshjælpens opfattelse, at befolkningen i det geografiske fokusområde fortsat både har ringe kendskab til retshjælp som begreb og mulighed i almindelighed samt 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.



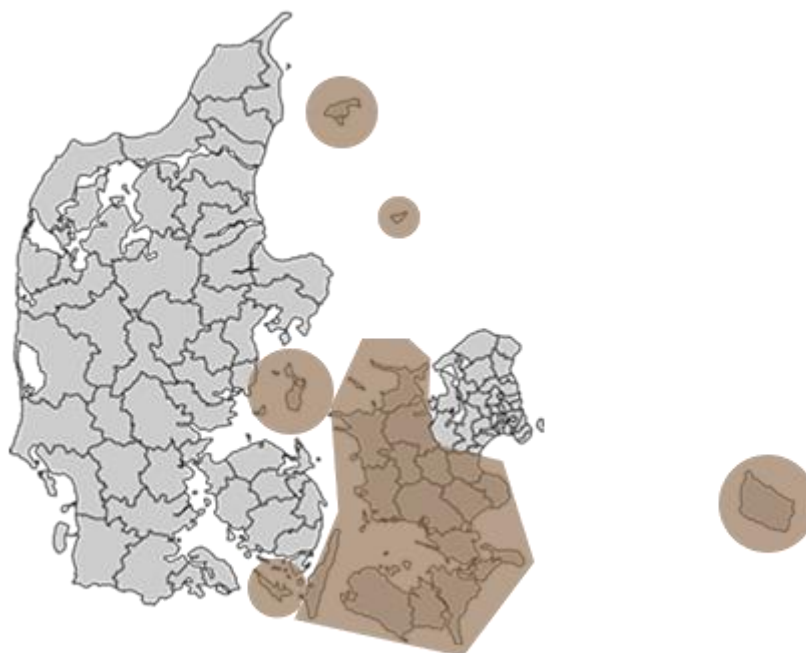
Fra Justitias analyse fra 2017 Den danske retshjælpsmodel – er der lige adgang til retshjælp?

Det er almindelig kendt, at netop disse hvide pletter og geografiske udkantsområder, på en lang række socioøkonomiske og andre øvrige områder også har andre særlige udfordringer af den slags, der må antages at kunne generere særlig behov for retshjælp så som lav indkomst, lavt uddannelsesniveaue, lavt skattegrundlag, stor arbejdsløshed, stort behov for kommunal udligning, dårligt helbred, lav levetid, lave huspriser, mange tvangsanbringelser, 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 718.236 indbyggere pr. 1. januar 2023, eller 12,11 % 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.

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 støttes med driftstilskud fra Civilstyrelsens retshjælpspulje bl.a. til basisudgifter med kontorhold, rådgiveransvarsforsikring, adgang til juridisk information mv.

Telefonretshjælpen blev incl. Det overførte overskud fra 2022 bevilget basistilskud og udligningstilskud for 2023 på 145.523,68 kr. og et aktivitetstilskud på 33.300 kr., eller **i alt 178.823,68 kr.**

Telefonretshjælpens regnskab for beretningsåret ender med et overskud på 36.429,23 kr.

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 radsøgende 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 i telefontiden er en kø-funktion, dels at opkald kan stilles videre til besvarelse af den eller de rådgivere, hvis SIM-kort aktuelt er tilmeldt systemet. Opkaldsforsøg udenfor åbningstiden bliver besvaret af en telefonsvarer, der henviser til åbningstiden. Der kan alene ringes ind til rådgivningsnummeret, og rådgiveren kan ikke ringe ud til de radsøgende.

Når et ventende opkald først er sat i køen, hvor den ventende indimellem musik oplyses om sit nummer i køen, kan der ikke ved åbningstidens afslutning oplyses om, at rådgivningen er lukket og at der ikke er grund til at vente længere. Der er derfor radsøgende, der efter at rådgivningen er lukket, fortsat venter og endda oplever, at deres nummer bliver mindre og mindre og nærmere sig, at det skulle blive deres tur. Baggrunden for denne oplevelser er dog ikke, at de foranstående opkald besvares, men at nogen bliver trætte af at vente og derfor lægger på,

hvorved de efterfølgende rykkes op. Vi er oplyst om, at der er nogen, der på den måde fortsat venter helt forgæves i flere timer efter at rådgivningen er lukket. Det er i vores system heller ikke muligt at ændre den besked de ventende i køen får, så beskeden f.eks. kl. 19 kunne ændres til at oplyse, at rådgivningen lukker kl. 20, og at de, der ikke på dette tidspunkt er kommet igennem heller ikke kommer igennem, men må forsøge en anden dag.

I beretningsårets forløb er 22 af 1. henvendelsessamtalerne blevet afbrudt, mens de har været i gang. Telefonretshjælpen har ikke noget præcist billede af hvorfor. I nogle tilfælde har vi efterfølgende hørt, at den rådeendes telefon er løbet tør for strøm. Men det er næppe den fulde begrundelse for det trods alt store antal. Telefonretshjælpen har også i beretningsårets forløb modtaget et antal klager over at ventende i køen har fået afbrudt deres opkaldt netop som de var blevet nummer 1 i køen og skulle til at blive stillet igennem til rådgiveren. Rets-hjælpen har sammen med vores telefonudbyder forsøgt at afklare en eventuel årsag til disse trælse oplevelser, men uden held. Under alle omstændigheder er det et utilfredsstillende stort antal henvendelser, der bliver uønsket afbrudt.

- Hjemmeside og domæner

Telefonretshjælpen har hjemmesiden www.Telefonretshjælpen.dk.

I beretningsåret gik vores tidligere web-bureau konkurs, netop som de skulle til at opstarte årets arbejde med SEO-forbedringerne af vores hjemmeside. Vi har derfor måtte påbegynde samarbejde med et nyt bureau, der skal yde bistand til vores hjemmeside. Dette skifte har desværre sat indsatsen noget tilbage.

Telefonretshjælpen har rådighed over et webhotel og 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. Telefonretshjælpens seneste domæne, 88442110 svarende til vores telefonnummer, har vist sig meget hensigtsmæssigt, når der mundtligt skal henvises til vores e-mailadresse, da det er langt tydeligere i telefon at formidle tal end bogstaver.

- Juridisk information

Telefonretshjælpen disponerer over licens til Karnov Total Online, Fuldmægtigen og Online Biblioteket.

Telefonretshjælpen har abonnement på Synopsis, et on-line opslagsværk, der er yderst anvendeligt og bl.a. indeholder en lang række beregningsmoduler. 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 Strafudmåling.dk gør. EjendomDanmark har i beretningsåret tilsendt Telefonretshjælpen nogle tidligere årgange af Grundejernes Domssamling.

Herudover anvender Telefonretshjælpen i stor stil juridisk information fra internettet og har udarbejdet en oversigt over hyppigt anvendte links hertil.

- Sagsstyring og -behandlingssystem

Telefonretshjælpen har tidligere haft adgang til et cloud-baseret GDPR-sikret sagsstyrings og -sagsbehandlingssystem, Tangoras BRO-borgerrådgivningssystem. Men i lyset af rådgiversituationen, er der ikke aktuelt behov for at have et cloud-baseret system, da der ikke skal ske udveksling af oplysninger mellem rådgivere på forskellige adresser.

- 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.

- Lønssystem

Telefonretshjælpen benytter Salary.dk som lønudbetalingssystem, der for tiden er gratis ved det begrænsede 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, som kan nås ved hjælp af navnlig domænerne www.Telefonretshjaelpen.dk, kortudgaven www.tlfrh.dk eller den mere handlingsorienterede www.Telefonretshjaelp.nu. Der arbejdes løbende på SEO-optimering af hjemmesiden, navnlig med henblik på at optimere det geografiske fokusområdes fortrinsret.

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.

I det geografiske fokusområde har 5 kommuner, 3 huslejenævn, 4 biblioteker og 7 retter 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/Telefonretshjaelpen>, 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	2023
Brugt tidligere	17 %	17 %	16 %	12 %	16 %	16 %
Søgt på nettet	40 %					
Søgt på Google		57 %	54 %	53 %	51 %	52 %
Set på Facebook		2 %	3 %	2 %	1 %	0 %
Hørt om i alt*	43 %*	22 %*	22 %*	27 %*	29 %*	28 %*
Uoplyst		2 %	5 %	6 %	3 %	4 %

*Hørt om fra, antal:	2018	2019	2020	2021	2022	2023
- familie	7	29	91	67	79	107
- venner	14	20	46	67	54	69
- kontraktsparter	0	6	14	28	21	21
- myndigheder	24	74	105	160	156	159
- avis	9	5	6	2	3	2
- anden off. omtale	0	1	1	1	0	0
- anden retshjælpsinst.	2	5	5	7	4	11
- arbejde/kolleger/leder	7	6	9	12	12	13

Som det fremgår bliver de fleste 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.

Af hensyn til SEO-arbejdet med retshjælpens hjemmeside er vi i beretningsåret begyndt at registrere hvor mange af de rådsøgende, der finder os ved en Google-søgning, der kommer forbi vores hjemmeside. Det overraskende resultat er, at 36 % oplyser, at de finder vores telefonnummer direkte i søgeresultatet og ikke ulejliger sig med at gå ind på vores hjemmeside for yderligere oplysninger.

275 af de rådsøgende, eller 20 %, 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.

Umiddelbart overrasker det glædeligt, i hvor høj grad kendskab oplyses at stamme fra myndigheder, ca. 12 %. Det giver anledning til øgede bestræbelser for at hjælpe myndigheder mv. til at kunne henvise til Telefonretshjælpen.

RÅDGIVNINGEN

Telefonretshjælpens rådgivning ydes overvejende som telefonisk 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, har valgt at holde åbent også hen over de traditionelle ferier, derunder sommerferien.

I beretningsåret på 52,5 uger har det været 105 tirsdage og torsdage. Telefonretshjælpen har haft en samlet åbningstid med 99 dage, eller 495 timer (52,5 uger á 2 x 5 timer med fradrag af Skærtorsdag, Kristi Himmelfartsdag og – beklageligvis - en dag med teknisk nedbrud og tre dage, hvor det var nødvendigt at lukke rådgivningen). Denne åbningskapacitet er ikke anvendt fuldt ud, idet der har været manglende henvendelser på i alt 8 rådgivningsdage med i alt 2 timer.

Anvendt tid i timer/år	2021	2022	2023
Teoretisk kapacitet	520	520	525
Faktisk kapacitet	510	500	485
Ubenyttet åbningstid	37	46	2

Så den mulige rådgivningstid har således været udnyttet så godt som fuldt ud.

- Ventetid og problemer med kapacitet i forhold til søgningen

Den optimale udnyttelse hænger sammen med den meget store efterspørgsel på vores rådgivning. Men den meget store efterspørgsel i forhold til vores kapacitet giver meget betydelige ventetider i telefonen og mange, der forgæves forsøger at få rådgivning ved Telefonretshjælpen.

Telefonretshjælpen kan kontaktes på telefon i telefontiden, der er tirsdage og torsdage kl. 15 – 20. Når en råde søgende ringer op på Telefonretshjælpens rådgivningsnummer 88 44 21 10 i telefontiden kommer den råde søgende enten igennem til en rådgiver, eller, hvis rådgiveren er optaget af en anden samtale, i en telefonkø, hvor en telefonsvarer oplyser om den ventendes nummer i køen. Telefonretshjælpen opstarter ikke nye samtaler efter kl. 20, men færdiggør de samtaler, der er i gang.

Telefonretshjælpen har gennem længere tid ud fra enkelte råde søgendes tilkendegivelser haft en fornemmelse af, at der var lang ventetid i telefonkøen for at komme igennem til rådgivningen. Samtidig har vi ud fra vores telefonsystems statistikprogram kunnet se, at der var mange flere, der forsøgte at ringe op end de, der kom igennem til rådgivningen.

På den baggrund har vi gennemført en mere systematisk undersøgelse af problemstillingen i oktober måned, hvor hver enkelt råde søgende, der kom igennem til rådgivningen blev spurgt om deres ventetid i køen og deres startnummer i køen.

I oktober måned 2023 var der i alt 9 mulige rådgivningsdage á 5 timer, i alt 45 timer. Telefonsystemet har registreret i alt 903 opkaldsforsøg i oktober. Af disse 903 opkald var 91 på andre dage end åbningsdagene tirsdage og torsdage. Af de 812, der har haft ringet på tirsdage og torsdage, var 144 opkald udenfor åbningstiden. Tilbage bliver således 668 opkald, der korrekt et sket indenfor både åbningsdagene og åbningsdagens åbningstimer.

”82 % ringer forgæves”

Af de 668 opkald fra rådsøgende, der gerne ville igennem til vores rådgivning i oktober måned, lykkedes det kun for 119 opkald, eller 18%, at komme igennem. Det vil sige, at 549 opkald i oktober måned, eller 82 % af månedens opkaldsforsøg, forgæves forsøgte at ringe efter rådgivning.

De 549 opkald, det ikke kommer igennem, er nok næppe udtryk for at der er 549 rådsøgende, der ikke kommer igennem, da det må forventes at nogle lægger på i lyset af deres høje nummer i køen og den langsomme fremdrift og så forsøger at ringe op senere. Så vi har ikke noget mål for det reelle antal rådsøgende, der ikke kommer igennem og får råd.

Men under alle omstændigheder er det naturligvis ikke tilfredsstillende at så mange, der ønsker råd, ikke kommer igennem.

De rådsøgende blev som nævnt for det første spurgt om hvor lang tid de havde ventet. Mange havde meget præcise oplysninger herom fra deres telefon og andre måtte sjusse ventetiden. Det er klart, at den første, der kom igennem præcis kl. 15 ingen ventetid havde haft mens ventetiden steg hen over åbningstidsrummet. I gennemsnit ventede de rådsøgende i 100 min., eller 1 time og 40 minutter, svingende fra 0 – 225 min. og med et gennemsnit på 179 min., eller 3 timer, for de, der hver af de 9 rådgivningsdage, der har ventet længst.

En konsekvens af, at ventetiderne er så lange er indimellem, at den rådsøgende lægger telefonen fra sig og begynder anden aktivitet, således at rådsøgende ikke er til at komme kontakt med når samtalen endelig går igennem

For det andet blev de rådsøgende spurgt om hvilket nummer i køen de var, da de startede i køen. Det svingede mellem nr. 1 helt op til nr. 14. Det ville være forventeligt, at de rådsøgendes startnummer i køen vil stige i starten og derefter falde med 1 for hver rådsøgende, der kom igennem. Men sådan er realiteten ikke, hvilket må betyde, at nogle bliver så trætte af at vente i køen, at de lægger på.

Og det er naturligvis heller ikke tilfredsstillende, at de rådsøgende skal vente så længe inden de kan komme igennem til rådgivning.

Forholdet må endvidere opleves som illustration på at retshjælpsbehovet er betydeligt større end udbuddet af retshjælpsrådgivning – et forhold som bl.a. retshjælpsinstitutionerne i mange år har forsøgt at gøre opmærksom på.

Vi har ikke fundet nogen mulighed for at registrere antallet af ventende i køen når åbningstiden slutter, og hvoraf nogle venter til langt ud på aftenen. Men dette forhold er heller ikke en tilfredsstillende.

- 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 på den måde, at vi hjælper rådeøgende til selv at kunne varetage sine interesser, ved at vi orienterer dem om grundlaget, bistår ved en vurdering af deres sag og bistår dem med hvordan de selv kan iværksætte de rette retlige tiltag overfor deres modparter, myndigheder og lignende. En slags hjælp til selvhjælp.

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

Det er på den ene side Telefonretshjælpens grundlæggende opfattelse, at de rådeøgende 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 rådeøgende, 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.

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 tilstrækkelig 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 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 føler sig lyttet til, og dels for at sikre, rådeøgende 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 rådeøgende 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 rådeøgendes 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 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 retshjælpens hjemmeside, at telefonisk henvendelse er den eneste henvendelsesform. Det betyder dog ikke, at vi afviser andre henvendelsesformer, hvis sådanne måtte komme til retshjælpens kundskab, og besvarelse vil kunne ske indenfor de mulige rammer. Der har i beretningsåret således været nogle e-mailhenvendelser.

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

Telefonretshjælpen forsøger at afhjælpe lange ventetider ved at henvise til andre retshjælpsinstitutioner, der yder telefonisk rådgivning, og der 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 ekspektioner 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 rådeøgendes skriftlige henvendelse er "alt for åben", vil Telefonretshjælpen ofte opfordre rådeøgende til at vende tilbage telefonisk, fordi en mundtlig drøftelse ofte vil kunne give en bedre og mere præcis rådgivning og 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. Af denne grund overvejer Telefonretshjælpen at ophøre med at besvare de skriftlige henvendelser med andet end en henvisning til at ringe og så anvende ressourcerne til i stedet at hjælpe flere med telefonisk rådgivning.

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

- Videregående rådgivning og partsrepræsentation

Alle 1. henvendelser afsluttes med et tilbud til rådeøgende om at vende tilbage hvis rådeøgendes situation udvikler sig, så der bliver behov for det.

Videregående rådgivning kan være på mange forskellige niveauer. Det kan været en fornyet henvendelse og rådgivning efter at rådeøgende på Telefonretshjælpens opfordring har indhentet yderligere relevante oplysninger. Det kan være gennemgang af et udkast til en henvendelse til en modpart/myndighed eller et dokument, som rådeøgende har udfærdiget efter Telefonretshjælpens anvisninger. Eller det kan være en fornyet drøftelse efter at sagen med eller uden rådeøgendes mellemkomst har udviklet sig. I sådanne situationer vil det samlede antal henvendelser ofte være beskedent, oftest kun 1 eller 2 henvendelser ud over den første. I enkelte tilfælde udvikler det sig dog yderligere med op til mange efterfølgende henvendelser – i beretningsåret helt op til 34.

Det kunne også i særlige situationer være egentlig partsrepræsentation, hvor retshjælpen efter aftale med rådeøgende og 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 beretningsåret har der dog ikke nye sager, hvor Telefonretshjælpen er indtrådt som egentlig partsrepræsentant, da dette rent praktisk og logistisk er vanskeligt at gennemføre.

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 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 1.344 nye henvendelser og i alt 1.586 retshjælpsekspeditioner.

”1.344 rådsøgende hjulpet”

Der har været en mindre stigning i gennemførte rådgivninger i forhold til året før. Telefonretshjælpen har ikke nogen egentlig forklaring på dette.

RETSHJÆLPSEKSPEDITIONER	2020	2021	2022	2023
1. henvendelser	1.285	1.267	1.162	1.344
- skriftlige serviceekspeditioner	32	44	19	11
- heraf med videregående behandling	100	89	91	76
- - heraf nye som partsrepræsentant	8	0	3	0
- fra tidligere år som partsrepræsentant			1	2
- partsrepræsentation i småsager			1	0
Videregående retshjælpsekspeditioner	318	253	239	242
- heraf ved telefonisk ekspedition	57	66	76	51
og ved skriftlig ekspedition	261	187	163	191
og ved både telefonisk og skriftlig eksp.	6	0	0	0
- viderebehandling sager opstartet før 2023	1	7	7	8
- modtagne mails/breve	279	251	154	268
- afsendte mails/breve	214	166	114	168
Registrerede rådgivningseksp. i alt	1.603	1.520	1.401	1.586

1. HENVENDELSER	2021	2022	2023	
			pct.	antal
Telefon	95 %	97 %	96 %	1.295
Skriftlig	5 %	3 %	4 %	49
I alt				1.344

STATUS	2020	2021	2022	2023
Afsluttet ved 1. henvendelse	92 %	93 %	92 %	94 %
Anvendt tid i gn.snit 1. henvendelse	24 min.	23 min.	24 min.	22 min.
Anvendt tid i gn.snit videregående eksp.	17 min.	19 min.	20 min.	39 min.
Anvendt tid i gn.snit videregående sag	53 min.	77 min.	77 min.	73 min.

Der er i beretningsåret anvendt i alt 568 advokattimer i direkte retshjælpsbistand til de rådsøgende og deres sager.

Tidsforbrug 2023 i timer	Telefonisk	Skriftlig	I alt
1. henvendelser	483	13	496
Videregående	20	52	72
I alt	503	65	568

Der er i beretningsåret registreret 8 fortsatte retshjælpsekspeditioner i 1 sag fra 2020, 1 fortsat retshjælpsekspedition i 1 sag fra 2021 og 53 fortsatte retshjælpsekspeditioner i 6 sager fra 2022.

Primo beretningsåret var der fire sager fra tidligere år, hvor retshjælpen var partsrepræsentant. I beretningsåret er ikke tilkommet yderligere sager, hvor Telefonretshjælpen er indtrådt som partsrepræsentant. En sag er afsluttet i beretningsårets løb med et økonomisk resultat for rådeøgende på 4.914,62 kr. og en sag er gledet ud på grund af manglende medvirken fra rådeøgendes side. Ultimo er der 2 sager, der er under fortsat sagsbehandling med Telefonretshjælpen som partsrepræsentant.

Telefonretshjælpen har som service i forbindelse med en 1. henvendelse registreret at have fulgt rådeøvingen op med skriftlig fremsendelse af materiale i 11 tilfælde. Dette registreres i øvrigt ikke som en sagssekspedition 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 i beretningsåret beskrives som **1.344 trin 1-rådeøvinger**.

Hertil kommer 242 videregående rådeøvinger, der dog ikke kan anses som trin 2-rådeøvinger i tilskudsbekendtgørelsens forstand, da Telefonretshjælpen har valgt ikke at søge de rådeøgendes 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-)rådeøvingerne, når et rådeøvingforløb strækker sig over flere gange.

-- De rådeøgende

Beskrivelsen af de Telefonretshjælps rådeøgende 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 rådeøgende:

--- Køn og alder

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

Køn	2019	2020	2021	2022	2023
Kvinder	58 %	59 %	65 %	65 %	64%
Mænd	41 %	40 %	34 %	35 %	35%
Forening/sammenslutning	1 %	1 %	1 %	0 %	1 %

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

Alder	2019	2020	2021	2022	2023
< 20 år	2 %	1 %	1 %	1 %	1
20 - 29 år	16 %	13 %	10 %	12 %	12
30 - 65 år	69 %	70 %	72 %	74 %	71
>65 år	10 %	10 %	12 %	10 %	13
Uoplyst	3 %	6 %	5 %	3 %	3

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

Henvendt sig for andre, antal:	2020	2021	2022	2023
- for et barn	4	17	9	18
- for et voksent barn	45	47	41	43
- for en forælder	16	33	23	31
- ven / veninde	22	29	19	25
- ægtefælle / samlever	23	26	21	20
- støtteperson/institution for en klient	9	11	7	3
- andre	11	18	21	30
I alt – antal og i pct.	130-10%	181-14%	141-12%	170-13%

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

--- Indkomst

Indkomstgrundlag	2019	2020	2021	2022	2023
Selvstændig	4 %	5 %	4 %	4 %	5 %
Lønmodtager	50 %	45 %	45 %	45 %	46 %
Under uddannelse	7 %	7 %	5 %	5 %	4 %
Førtids- og alderspension	21 %	20 %	24%	24 %	25 %
Arbejdsløshedsdagpenge	3 %	3 %	2 %	3 %	3 %
Sygedagpenge	3 %	2 %	3 %	3 %	3 %
Fleksjob og revalidering	3 %	2 %	4 %	3 %	4 %
Kontanthjælp/anden socialhjælp	7 %	7 %	6 %	7 %	4 %
Andet, ingen eller ikke oplyst	2 %	9 %	7 %	6 %	6 %

De rådsøgendes indkomstgrundlag vidner ikke om, at Telefonretshjælpens rådsøgende gennemsnitligt vurderet i afgørende grad er indkomstgrupper på offentlig overførselsindkomst. 54 % af de rådsøgende er selvforsørgende og 46 % er offentligt forsørgede. Ifølge Cepos er 43 % af alle danskere i 2023 på offentlig forsørgelse. Til gengæld er den indbyrdes fordeling af de offentligt forsørgede rådsøgende nok markant anderledes end for befolkningen som gennemsnit, således er bl.a. andelen af førtidspensionister blandt de rådsøgende noget større end for befolkningen som sådan.

--- Bopæl

Telefonretshjælpen forsøger af retspolitiske grunde at markedsføre sig i et udvalgt geografisk fokusområde jf. foran med 12,11 % af Danmarks befolkning. Det er derfor interessant at afklare, i hvilket omfang denne geografiske målretning lykkes.

Rådsøgendes bopæl, antal og pct.	2021		2022		2023	
I geografisk fokusområde	638	50 %	537	49 %	527	39 %
I Danmark udenfor fokusområdet	565	45 %	552	47 %	763	57 %
I udlandet	15	1 %	9	1 %	16	1 %
Uoplyst*	49	4 %	34	3 %	38	3 %
I alt	1.267		1.162		1.344	

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

Som det fremgår lykkes bestræbelsen på specielt at nå rådsøgende i det geografiske fokusområde i markant ringere omfang i beretningsåret. Hvis der alene måles på de rådsøgende, som har oplyst danske postnumre, udgør andelen fra fokusområdet 41 %.

Telefonretshjælpen har ikke data, der kan forklare dette fald. En mulig delårsag kunne være at den generelle efterspørgsel efter telefonisk retshjælp er markant stigende, hvorved de rådsøgende fra fokusområdet bliver "udtyndet" i forhold til den større efterspørgsel, der kommer fra andre dele af Danmark.

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

-- Relativ brug

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, hvilket viser sig absolut ikke at være tilfældet.

Telefonretshjælpen har lavet en opstilling der kan være egnet til at vise i hvor stor grad en kommunes borgere henvender sig til Telefonretshjælpen på baggrund af et beregnet 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.

Fordelingen af den andel, der hidrører fra det geografiske fokusområde på 18 kommuner, 527, på de enkelte kommuner i det geografiske fokusområde, når den enkelte kommunes antal rådsøgende sættes i relation til den samme kommunes indbyggertal vises nedenfor.

Hvordan er indekset beregnet ?

Antallet af rådsøgende fra hver af de 18 fokuskommuner deles med befolkningstallet i kommunen og ganges med 100 for at få brugen i procent. Procenttallet forhøjes herefter med 100.000 for at få et helt tal.

Eksempel:

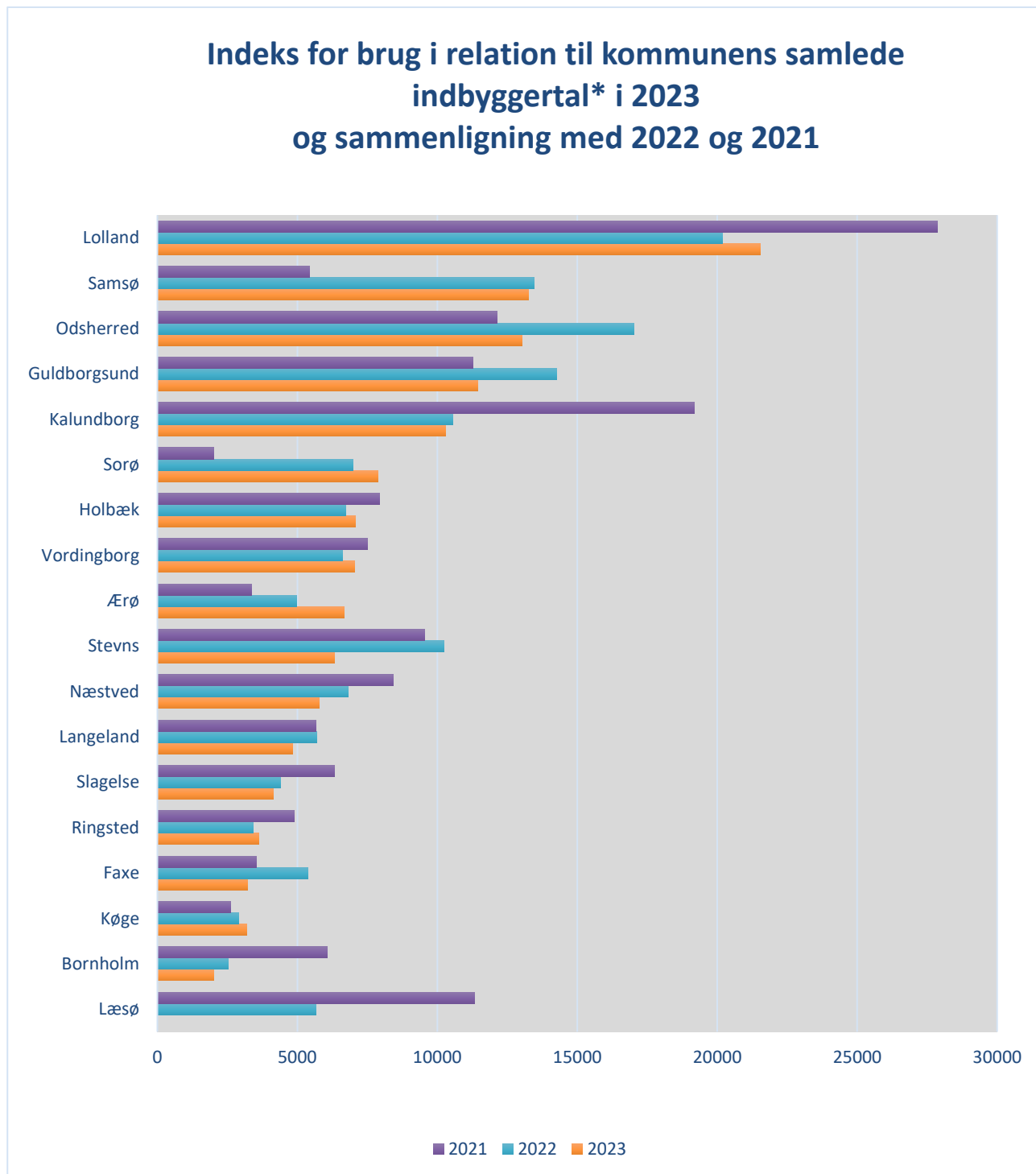
Antal henvendelser fra de 18 kommuner i alt, 527, divideret med antal borgere i de 18 kommuner i alt, 718.236, $\times 100 = 0,073374$ % af fokusområdets befolkning har fået rådgivning i Telefonretshjælpen. Index bliver herefter $0,073374 \times 100.000 = 7.337$

Som det fremgår, er det et billede med meget uens brug, selv om de relative forskelle er blevet mindre.

Forskelligheden kan naturligvis skyldes, at der er 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.

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.

Således har de 6 kommuner Lolland, Samsø, Odsherred, Guldborgsund, Kalundborg og Holbæk, der er blandt de 7 bedst repræsenterede kommuner, en direkte henvisning og et link til Telefonretshjælpen på kommunens og/eller kommunebibliotekets hjemmeside.



* Anholt og Endelave, der begge havde 0 rådsøgende i 2023 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 relativt markante udslag afhængig af hvor mange rådsøgende, der måske lidt tilfældigt lige har anvendt Telefonretshjælpen i beretningsåret.

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 behandles, bedst kan ske.

Telefonretshjælpen har tidligere forsøgt med en forholdsvis finmasket registrering af sagerne, derunder deres type, og senere fra 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. 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 igen valgt at registrere sagernes type efter hovedproblemstilling og tillige i "100-sager". Se Telefonretshjælpens "100-sager" 2023

<https://www.tlfrh.dk/wp-content/uploads/2023/10/100-sager-2023-paa-brevpapir.pdf>

og vi har i beretningsåret i begge sammenhænge valgt alene at måle på 100 sager fra sommerferieperioden, sag nr. 23701-23800 for perioden 6. juli – 1. august.

Sagstype 1. henvendelse*	2020	2021*	2022*	2023
Antal sagstyperegistreringer i alt	2.125	331	100	100
Familie- og arveret	17 %	29 %	23 %	22 %
Sociale ydelser	2 %	3 %	2 %	2 %
Øvrige offentligretlige sager	2 %	2 %	3 %	2 %
Ansættelsesforhold	1 %	3 %	2 %	6 %
Lejeret	28 %	18 %	13 %	25 %
Fast ejendom og boligforhold i øvrigt	11 %	12 %	9 %	12 %
Andre kontraktforhold	8 %	10 %	23 %	14 %
Udlændingesager	1 %	2 %	2 %	0 %
Erstatning og personskadeerstatning	2 %	2 %	3 %	3 %
Dårlig økonomi	6 %	4 %	5 %	3 %
Straffesager og afsoningsforhold	4 %	5 %	5 %	7 %
Procesret- og retsplejeforhold	14 %	5 %	6 %	3 %
Sundhedsmæssige forhold	0 %	1 %	0 %	0 %
Diverse	4 %	4 %	4 %	1 %

* 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 ægtefællebodeling af dødsbobehandling, under lejeret er det navnlig nettoprisindekstigninger, forbrugsafregninger, 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. Strafferet, navnlig færdselsstrafferetlige sager, opleves i vækst.

Der er umiddelbart indbyrdes forskydninger mellem de enkelte hovedområder. Retshjælpen har ingen forklaring herpå. Men måske kan årsagen være, at 100 sager er en puljestørrelse, der trods alt er relativ for påvirkelig af tilfældigheder.

-- 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	2020	2021	2022**	2023**
Ingen	6 %	4 %	2 %	1 %
Jævnbyrdig	35 %	37 %	37 %	32 %
Offentlig myndighed/nævn*	18 %	16 %	14 %	15 %
Private til erhvervsdrivende rådsøgende	3 %	3 %	1 %	5 %
Erhvervsdrivende*	38 %	40 %	46 %	47 %

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

** I 2022 og 2023 er alene målt på de samme 100 sager som ovenfor.

-- 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	2020	2021	2022*	2023*
Andel af 1. henvendelserne	36 %	44 %	46 %	38 %

* målt alene på de 100 sager

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 antallet af 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 har siden været, at det burde kunne lade sig gøre at finde egnede rådgivere.

Retshjælpens krav til rådgivere er, at de skal være uddannede med såvel solid praktisk juridisk arbejds erfaring indenfor – i hvert fald nogle af - de retsområder, som er almindeligt forekommende i retshjælpen, og have en vis generel almindelig livserfaring. Samtidig skal rådgiveren på egen hånd både kunne agere hensigtsmæssigt og empatisk i det telefoniske samtaleforløb og upåvirket af deres traditionelle arbejds erfaringer uden bias kunne give en optimal retshjælpsrådgivning.

Men dette sidste krav kan efter retshjælpens opfattelse kun opfyldes enten ved tidligere at have deltaget i retshjælpsrådgivning eller ved en vis uddannelse/indføring.

De praktiske, logistiske begrænsede muligheder for en egentlig traditionel sidemandsoplæring i de særlige forhold, der gør sig gældende ved retshjælpsrådgivning og navnlig telefonisk retshjælpsrådgivning, og manglende mulighed for at finansiere et egentlig oplæringsforløb, har medført, at der realistisk alene kan søges blandt tidligere retshjælpsrådgivere. Telefonretshjælpen har søgt blandt tidligere rådgivere, både blandt personlige kontakter og gennem netværk og mere formelt ved henvendelse til øvrige retshjælpsinstitutioner.

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 holdfornemmelse.

Status for personalesituationen er ultimo beretningsåret fortsat så dårlig, som den kan blive, idet der kun er 3 frivillige 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. Udadtil ved at Telefonretshjælpen ikke er i nærheden af at kunne imødekomme efterspørgslen efter vores rådgivning, og indadtil er navnlig tabet af potentielle ad hoc-afløsere et problem.

Telefonretshjælpen er ikke længere optimistisk med hensyn til, at 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 overtalles.

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 og administration 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 600-700 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. Dengang var der mange samfundsområder, 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 nødvendig samfundsmæssige og centrale indsats af uvisse årsager fortsat på frivillighed.

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

Telefonretshjælpen har i beretningsåret deltaget i kurser i Børneret, Lejeretskonference og nyheder i lejeretten og ChatGPT.

UDADVENDTE AKTIVITETER

Årsberetningen plejer at indeholde en kort beskrivelse af beretningsårets udadvendte aktiviteter. Men der er absolut intet sket i beretningsåret. Ingen nye tiltag og ingen aktiviteter på de områder **Udvalg om retshjælp og fri proces, Landssammenslutningen af Retshjælpsinstitutioner i Danmark** eller **Retshjælpens Dag**, hvor der i de tidligere år har været aktivitet.

Det vurderes at være et stigende og alvorligt problem, at de enkelte retshjælpsinstitutioner hver i sær i højere grad lukker sig om sig selv og lige netop klarer hverdagens rådgivning uden inspiration og udvikling udefra til at øge engagementet og fornemmelse af, at være en del af noget større.

ØVRIGE FORHOLD af interesse

- Indsamlingsnævnet

Det i tidligere beretninger nævnte problem med Indsamlingsnævnet, hvor retshjælpens daglige leder var anklaget for overtrædelse af Indsamlingsloven ved at iværksætte en indsamling uden tilladelse ved på Telefonretshjælpens hjemmeside frem til november 2020 under "Støt os" at angive, at "... hvis du ønsker at bidrage til [...] udgifter, er du mere end velkommen til at

yde økonomisk støtte, der indsættes direkte på kt.nr. [...]” er nu afsluttet. Retten fandt i oktober daglig leder skyldig efter anklageskriftet og idømte ham en advarsel.

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 naturligvis 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 2024

Ole Dueholm

daglig leder