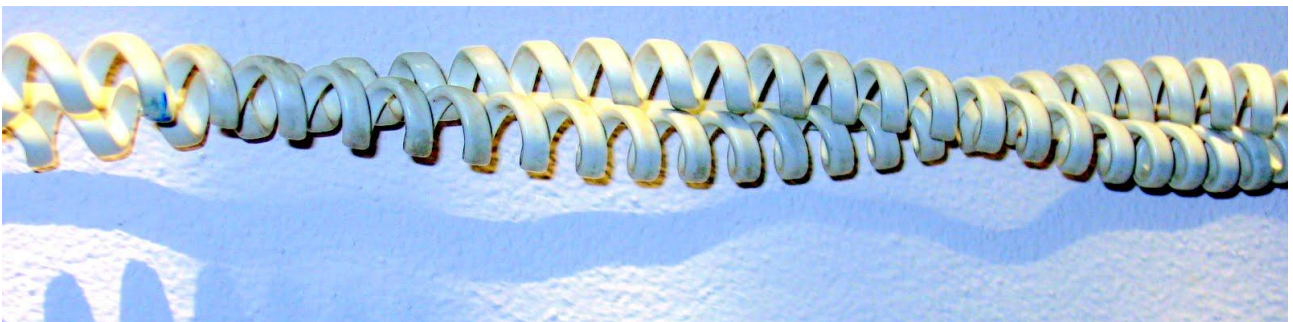


Telefonretshjælpens

ÅRSBERETNING

2024



ÅRSBERETNING 2024 for TELEFONRETSHJÆLPEN

FORORD

Telefonretshjælpen aflægger hermed **Årsberetning for 2024**.

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 2024 er Telefonretshjælpens 7. hele driftsår og 8. drifts- og beretningsår efter opstarten i november 2017. Der henvises til Telefonretshjælpens tidligere Årsberetninger <https://www.tlfrh.dk/aarsberetninger/>.

Aktiviteten i 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.

Den store efterspørgsel, som vi ikke har kunnet imødegå med et passende antal rådgivere, har udviklet sig til at give helt uacceptable forhold for de rådeøgende navnlig omkring vores telefonomstillingssystem, som ikke har været helt hensigtsmæssigt. Og det har udviklet sig så grotesk at mobiltelefoniudbydernes service har nået sin grænse.

Retshjælpen har dog i beretningsåret hjulpet flere end nogensinde tidligere.

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.

Med beretningsåret er der gået endnu et år, hvor de generelle rammere 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 som 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.

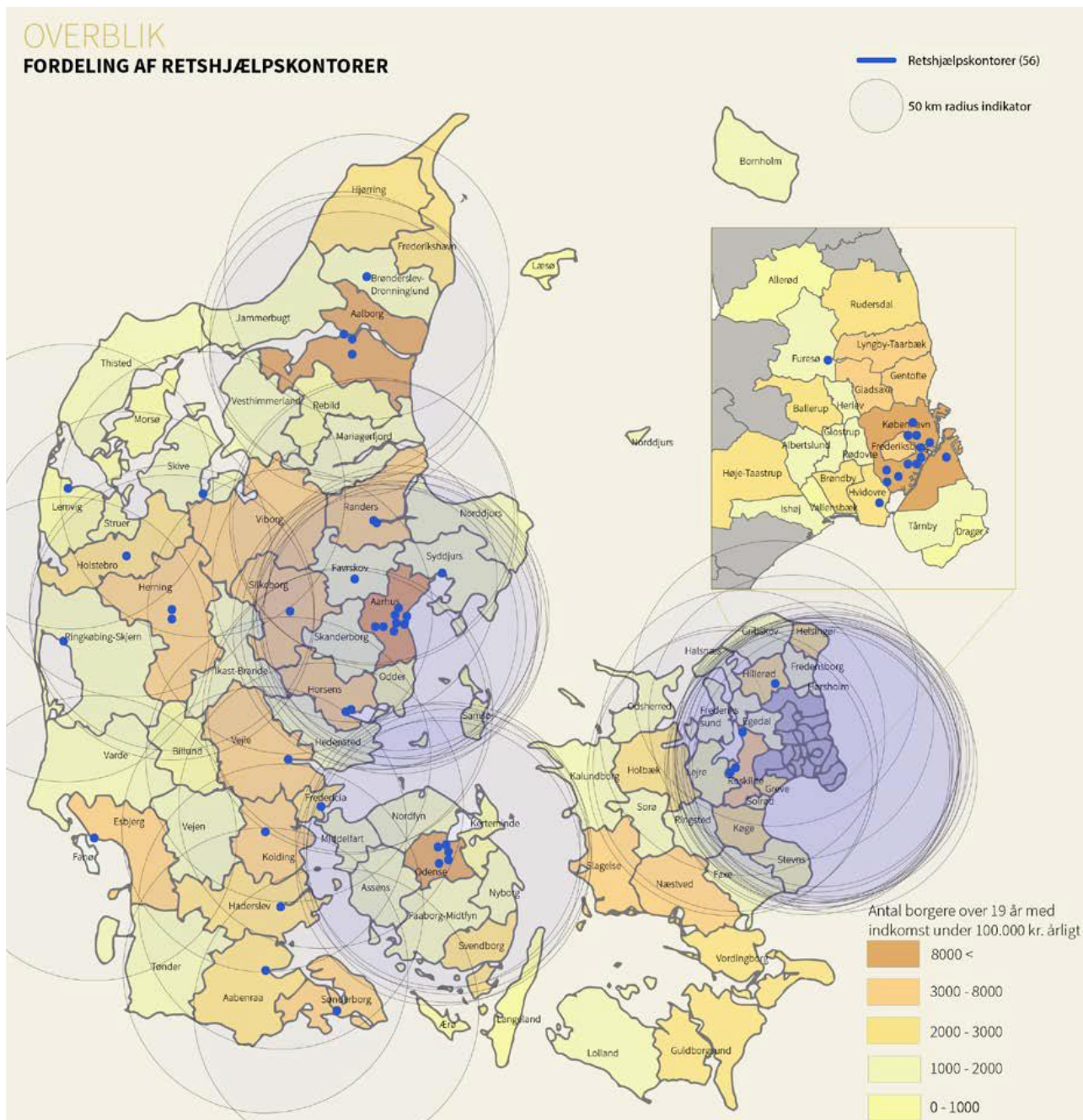
Telefonretshjælpen har geografisk valgt et særligt fokusområde bestående af 18 kommuner og nogle små øer, hvor øvrige retshjælpstilbud er beskedne. Retshjælpen forsøger at rette sin indsats særligt mod dette område, hvilket i nogen grad er lykkedes.

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.



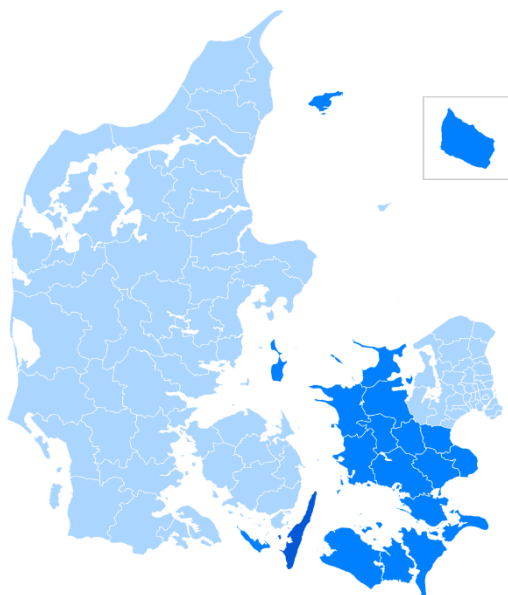
Fra Justitias analyse fra 2017 Den danske retshjælpsmodel – er der lige adgang til retshjælp?

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 uddannelsesnivea, lavt skattegrundlag, stor arbejdsløshed, stort behov for kommunal ud-ligning, 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 716.254 indbyggere pr. 1. januar 2024, eller 11,99 % af befolkningen.

I disse områder er der endvidere 5 andre retshjælpsinstitutioner (med en samlet ugentlig åbningstid på 22 timer) og 14 advokatvagter (med samlet gennemsnitlig ugentlig åbningstid på 10,25 timer). Se i øvrigt mere om Telefonretshjælpens geografiske fokusområde på <https://www.tlfrh.dk/telefonretshjaelpens-geografiske-fokusomraade/>. Endelig oplyser 13 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 retshjælpespulje bl.a. til basisudgifter med kontorhold, rådgiveransvarsforsikring, adgang til juridisk information mv.

Telefonretshjælpen blev bevilget basistilskud og udligningstilskud for 2024 på 133.000 kr. og et aktivitetstilskud på 30.000 kr., eller **i alt 153.000 kr.**

Telefonretshjælpens regnskab for beretningsåret ender med et overskud på 14.869 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 og deres egne personlige computere mv.

Al kommunikation med de rådsøgende foregår telefonisk/elektronisk – og for rådgiverens egen omkostning.

Bl.a. i kraft af bevillingen jf. ovenfor og velvilje 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 rådsøgende.

Telefonretshjælpens telefonsystem har med beretningsårets søgning på visse punkter givet anledning til problemer og overvejelser. Nærmere herom nedenfor.

- Hjemmeside og domæner

Telefonretshjælpen har hjemmesiden www.Telefonretshjælpen.dk.

I beretningsåret har Telefonretshjælpen måtte påbegynde samarbejde med et nyt SEO-bureau, der forbedret vores hjemmeside. Skiftet fra det tidligere bureau, der gik konkurs forud for beretningsåret, har desværre sat flowet i udviklingsindsatsen 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

Nem og tilfredsstillende adgang til juridisk information er nødvendig, hvis Telefonretshjælpen skal kunne give kvalificeret og forsvarlig rådgivning.

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.

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

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 ikke adgang til eller benytter noget sagsstyrings og -sagsbehandlingssystem.

- 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. På trods af, at retshjælpen i banksammenhæng er en forening med helt transparent og meget beskeden bankaktivitet, medfører en i denne sammenhæng helt urimelig og besværlig hvidvaskkontrol at der i beretningsåret er pålagt en uforholdsmæssig gebyromkostning.

- 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.Telefonretshjælpen.dk, kortudgaven www.tlfrh.dk eller den mere handlingsorienterede www.Telefonretshjælp.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.

I det geografiske fokusområde har 5 kommuner, 4 huslejenævn, 2 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 vurdering af virkningen af de enkelte markedsføringstiltag.

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

KENDSKAB	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Brugt tidligere	17 %	16 %	12 %	16 %	16 %	14 %
Søgt på nettet						
Søgt på Google	57 %	54 %	53 %	51 %	52 %	52 %
Set på Facebook	2 %	3 %	2 %	1 %	0 %	0 %
Fundet på Chatbot						
Hørt om i alt*	22 %*	22 %*	27 %*	29 %*	28 %*	23 %*
Uoplyst	2 %	5 %	6 %	3 %	4 %	1%
Set vores hjemmeside**						30 %

*

Hørt om fra, antal:	2019	2020	2021	2022	2023	2024
- familie	29	91	67	79	107	90
- venner	20	46	67	54	69	72
- kontraktsparter	6	14	28	21	21	34
- myndigheder	74	105	160	156	159	119
- avis	5	6	2	3	2	1
- anden off. omtale	1	1	1	0	0	0
- anden retshjælpsinst.	5	5	7	4	11	3
- arbejde/kolleger/leder	6	9	12	12	13	24

**

Det har været vores indtryk, at vores SEO-indsats har medført, at de fleste der leder efter os på Google i de fleste opslag får alle de nødvendige oplysninger, telefonnummer og åbningsdage/-tider direkte i søgeresultatet uden at have behov for at gå ind på vores hjemmeside. Derfor har vi i beretningsåret fortsat med at spørge ind til det. Af 1.346 brugbare oplysninger svarer 70 % at de ikke fandt det nødvendigt at logge ind på vores hjemmeside, da de fik tilstrækkelige oplysninger direkte fra søgeresultatet. Det tilsvarende tal for den sidste del af forrige år var 36 %.

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.

213 af de rådsøgende, eller 14 %, 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.

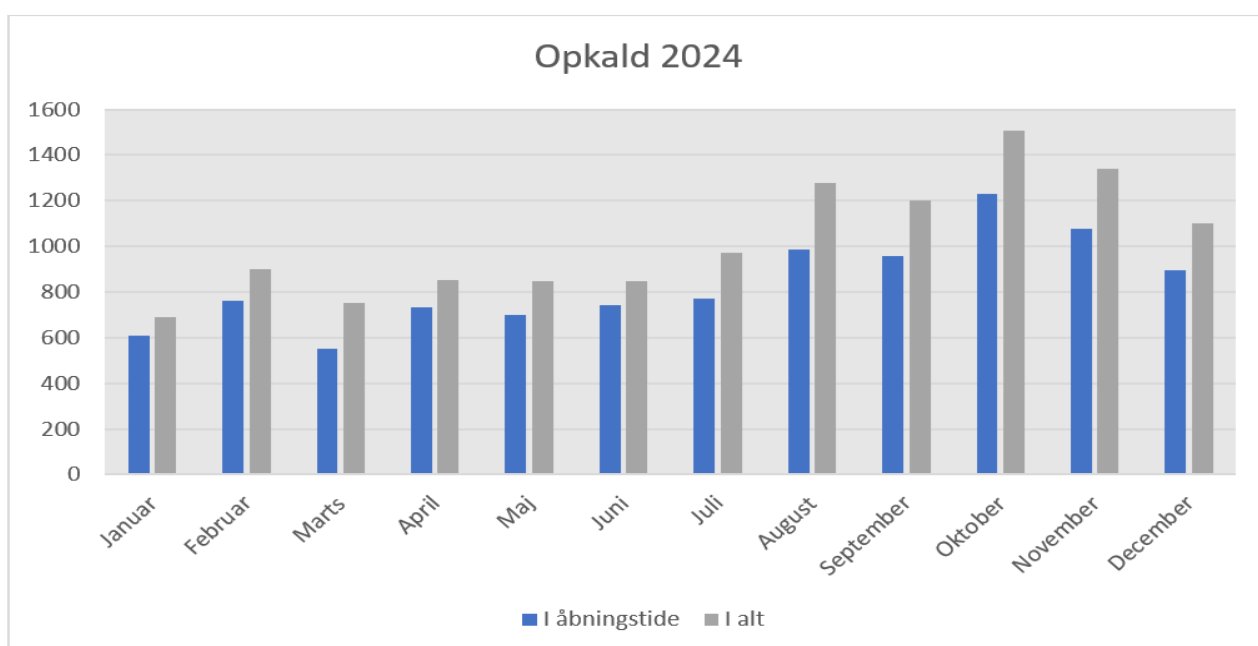
RÅDGIVNINGEN

Telefonretshjælpens rådgivning ydes overvejende som telefonisk distancerådgivning.

- Søgningen

Søgningen må antages at afspejle retshjælpsbehovet. Begge dele er ifølge opkaldsforsøgene i voldsom stigning.

Det kan ikke antages, at alle opkaldsforsøg er unikke på den måde, at hver opkaldsforsøg repræsenterer en rådsøgende, der ønsker bistand. De, der forsøger udenfor åbningstiden, må i et vist omfang antages at forsøge sig igen senere i åbningstiden.



Men under alle omstændigheder er søgningen og tilvæksten hen over året meget udtalt.

I alt har der i beretningsåret været 12.293 opkaldsforsøg, deraf 10.011 i Telefonretshjælpens åbningstid.

Opkaldsforsøgene toppede i oktober måned med 1.508 opkaldsforsøg, deraf 1.230 i Telefonretshjælpens åbningstid. Det fremgår, at de fleste råde søgende er bekendt med vores åbningstid. Det fremgår videre, at desperationen og ønsket om blandt de råde søgende er stigende, så der i tiltagende grad er råde søgende, der forsøger at ringe for at få hjælp.

Målt på uge toppede opkaldene i uge 50, hvor 428 forsøgte at ringe til Telefonretshjælpen, deraf 354 i åbningstiden.

- Kapacitet og udnyttelse af telefontiden

Til at imødegå denne efterspørgsel er Telefonretshjælpens kapacitet begrænset.

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 åbent 100 dage, eller 500 timer (105 dage á 5 timer med fradrag af Skærtorsdag, Kristi Himmelfartsdag, Juleaftensdag, 2. juledag og Nytårsaftensdag. Denne åbningsskapacitet er ikke anvendt fuldt ud, idet der har været manglende henvendelser på i 1 time og 18 minutter den 2. januar og - desværre - i alt 1 time og 21 minutter på 2 rådgivningsdage på grund af tekniske problemer.

Anvendt tid i timer/år	2021	2022	2023	2024
Teoretisk kapacitet	520	520	525	525
Faktisk kapacitet	510	500	495	500
Ubenyttet åbningstid	37	46	2	3
Nettorådgivningstid	473	454	493	497

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

- Efterspørgslen og bemanningen

Af de 10.011 opkaldsforsøg i åbningstiden er alene 1.502 blevet besvaret. Det er således kun 15 % af de råde søgende, der faktisk forsøger at ringe op i telefontiden, der faktisk når igennem til rådgivning.

”85 % ringer forgæves”

De 10.011 opkaldsforsøg er næppe udtryk for at der er 10.011 råde søgende, der ønsker bistand fra Telefonretshjælpen. Sandsynligvis vil der i dette tal være gengangere, der af en eller anden grund lægger på for så at forsøge igen på et senere tidspunkt – en eller flere gange.

Antallet af opkaldsforsøg og besvarede opkald skal i øvrigt ses i forbindelse med opkald og samtaler, der er blevet afbrudt jf. nedenfor om 4-timersproblemet.

I hele beretningsåret har Telefonretshjælpen kun kunnet stille med 1 rådgiver til at imødekomme efterspørgslen.

Til besvarelse af de 1.502 opkald, der kom igennem til rådgiveren er anvendt et registreret telefonforbrug på 507 timer.

- Ventetid og problemer med kapacitet i forhold til søgningen

Telefonretshjælpens faktiske kapacitet udnyttes således optimalt. Men den meget store efterspørgsel i forhold til vores kapacitet giver dels 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 kl. 20, men ikke de samtaler, der venter i køen kl. 20.

- - Køen

Telefonretshjælpen har i beretningsåret ikke systemmæssigt haft mulighed for at se hvor lang ventekøen er. Og vi har ikke i beretningsåret foretaget undersøgelse heraf med spørgsmål til de råde søgende, der kom igennem. (Se om en sådan undersøgelse for en enkelt måned i vores Årsberetning for 2023 <https://www.tlfrh.dk/wp-content/uploads/2024/03/AaRSBERETNING-2023.pdf> side 11). Men ud fra de råde søgendes spontane oplysninger har vi konstateret, at ventetiden fortsat kan være meget lang. Vi har således modtaget tilkendegivelser om ventetider på op til mange timer.

Vi har i Telefonretshjælpen drøftet hvorledes vi bedst kunne håndtere denne situation, så den bliver mest hensynsfuld overfor de råde søgende. Vi har bl.a. kunnet vælge mellem

1. at anmode de råde søgende efterlade deres nummer og så efterfølgende ringe dem op,
2. at sætte et maksimum på køen, så der for de, der kommer i køen, er stor grad af sikkerhed for at kunne komme igennem. Til gengæld vil mange blive afvist og få en besked om, at de må ringe på et andet tidspunkt,
3. at nedlægge køen hvilket vil medføre, at de fleste råde søgende vil opleve at telefonen er optaget undtagen lige præcis når en tidligere samtale er slut, hvor de så kommer igennem,
4. at fortsætte som nu, hvor de råde søgende kan komme i en kø, se frem til lang ventetid, og så måske alligevel ikke komme igennem til en rådgiver selv om de holder ud.

Løsning 1 ville naturligvis være hensynsfuld overfor de råde søgende, men den vil være urealistisk rent tids- og ressourcemæssigt, hvis der skulle ringes tilbage til op mod 200 råde søgende om ugen. Løsning 3 blev afvist som utilfredsstillende for de allerfleste. Så valget stod mellem løsning 2 og 4. Så efter megen overvejelse endte vi med at beslutte at fortsætte med løsning 4

og så arbejde for at orientere de ventende bedst muligt om alternative rådgivningsuligheder – eventuelt i forbindelse med at anvende et andet omstillingssystem.

- - 4 timer

I beretningsårets forløb er tendensen fra tidligere beretningsår om at de rådeøgende oplever at deres opkald uventet og uden forklarlig årsag bliver afbrudt er fortsat. I 2023 konstaterede vi at 22 af samtalerne blevet afbrudt, mens de har været i gang. Og tendensen fortsat med tiltagende styrke og så meget, at Telefonretshjælpen af denne årsag modtog direkte klager og utilfredse anmelder.

Telefonretshjælpen havde i udgangspunkt ikke nogen anelse om hvorfor det skete. Men pludselig var der en rådeøgende, der ved sit 3. opkaldsforsøg kunne oplyse, at hun de tidligere 2 gange havde oplevet at forbindelsen blev afbrudt præcist, når hun havde ventet 4 timer. Dette blev startskuddet til at vi, efter at vores omstillingssystemudbydere kunne oplyse, at det ikke var dem, der afbrød opkaldene efter 4 timer, på nettet fandt frem til at – i hvert fald visse – mobiltelefoniudbydere havde en funktion, hvor de afbryder opkaldet (sandsynligvis ud fra en antagelse om, at opkaldet efter så lang tid må være glemt). Kundeservice ved de forespurgte store mobiltelefoniudbydere afviser dog, at de har en sådan automatik, og kan dermed ikke anviser en eventuel mulighed for at omgå den. Men funktionen er en realitet. Og vi ikke anden mulighed for at advare om det end at oplyse det på vores hjemmeside. Navnlig har vi ikke mulighed for at give besked om problemet til de ventende i telefonkøen.

Så rigtig mange, måske alle, opkald bliver afbrudt præcist når der er gået 4 timer. Det passer også rigtig godt med vores tiltagende oplevelse af, at afbrydelserne næsten altid sker lige efter kl. 19 – 4 timer efter åbningstidens start. På grund af den stigende efterspørgsel med mange der venter længe i køen har dette problem antaget fuldstændig uacceptabelt omfang. I alt har Telefonretshjælpen i beretningsåret registreret 114 afbrudte samtaler. Og hertil kommer et uvist antal afbrudt opkald for rådeøgende, der fortsat ventede i køen.

At samtalerne blev afbrudt har ikke i alle tilfælde betydet, at rådeøgende ikke har fået råd. Således er samtaler blevet afbrudt efter op til 36 minutter, mens andre er blevet afbrudt allerede efter 1 minut. Efter at vi blev opmærksom på denne mekanisme er vil begyndt at forespørge de rådeøgende der kom igennem tæt på kl. 19 om hvor længe de har ventet for at orientere dem om risikoen for afbrydelsen, så de rådeøgende ikke tror, at der er os, der bare lægger på.

En enkelt rådeøgende har oplevet at ringe op på to forskellige åbningsdage tæt efter kl. 15, hver gang vente i 4 timer og derefter blive afbrudt lige når rådgivningssamtalen er kommet i gang. Problemet kulminerede den 10. december 2024, hvor i alt 8 samtaler blev afbrudt lige efter kl. 19.

Der er naturligvis ikke tilfredsstillende at vi af personalemæssige årsager ikke kan hjælpe alle, der gerne vil have hjælp. Men det er fuldstændigt uacceptabelt at vores rådeøgende bliver behandlet så dårligt i deres forsøg på at få hjælp.

-- Behov for nyt omstillingssystem

Foranlediget af disse problemer med vores telefonbetjening er det besluttet at prøve med en anden omstillingssystemudbydere, der bedre kan passe til Telefonretshjælpen's behov og problemstillinger. Telefonretshjælpen har truffet aftale om opstart med et andet omstillingssystem i forbindelse med afslutning af beretningsåret.

- Rådgivningsform

Telefonretshjælpen markedsfører sig alene med umiddelbar mundtlig rådgivning, svarende til trin 1-rådgivning.

Telefonretshjælpen tilbyder samtidig, hvor det konkret skønnes muligt og hensigtsmæssigt, fortsat videregående telefonisk eller skriftlig rådgivning, bistand og eventuelt sagsbehandling og/eller partsrepræsentation. I praksis er egentlig sagsbehandling og partsrepræsentation så godt som ikke eksisterende længere, da det har vist sig vanskeligt at opretholde en så vedholdende og konstant kontakt, at det giver god mening. Så ud over umiddelbar mundtlig rådgivning har Telefonretshjælpens praksis udviklet og begrænset sig til i noget omfang at bistå med videregående rådgivning om bistand.

Vores sagsbehandlingsform kan derfor bedst beskrives på den måde, at vi hjælper de rådsøgende til selv at kunne varetage deres 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 rådsøgende, der rent faktisk med vores vejledning og bistand selv formår at handle i deres sag.

Men derved svigter vi de rådsøgende, der af forskellige grunde ikke magter selv at foretage det fornødne. Og 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.

Telefonretshjælpen er opmærksom på denne begrænsning, som vi ikke umiddelbart ser nogen løsning på. Vi forsøger derfor i situationer, hvor det er relevant, at henvise rådsøgende til andre retshjælpstilbud, der bedre kan bistå dem med egentlig sagsbehandling og partsrepræsentation.

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 en uddannet, erhvervserfaren pensioneret advokat, der i kraft af alder og livsforløb tillige også har 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 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, at 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 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 et lille antal 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 ekspeditioner anses som en del af 1. henvendelsen og registreres ikke selvstændigt.

En skriftlig 1. henvendelse bliver fra retshjælpens side fulgt op med en kort skriftlig rådgivning og bistand i e-mail, eventuelt med opfordring til at ringe op til Telefonretshjælpen. Hvis rådsøgendes skriftlige henvendelse er "alt for åben", vil Telefonretshjælpen ofte opfordre rådsøgende til at vende tilbage telefonisk, fordi en mundtlig drøftelse ofte vil kunne give en bedre og mere præcis rådgivning 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.

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

- Videregående rådgivning og partsrepræsentation

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

Videregående rådgivning kan være på mange forskellige niveauer. Det kan været en fornyet henvendelse og rådgivning efter at rådsøgende på Telefonretshjælpens opfordring har indhentet yderligere relevante oplysninger. Det kan være gennemgang af et udkast til en henvendelse til en modpart/myndighed eller et dokument, som rådsøgende har udfærdiget efter Telefonretshjælpens anvisninger. Eller det kan være en fornyet drøftelse efter at sagen med eller uden rådsøgendes mellemkomst har udviklet sig. I sådanne situationer vil det samlede antal henvendelser 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.

Det kunne også i særlige situationer være egentlig partsrepræsentation, hvor retshjælpen efter aftale med rådsøgende og med et konkret opdrag og efter indhentelse af fuldmagt fra rådsøgende retter henvendelse til en modpart, en myndighed eller til retten i en småsag. I beretningsåret har der dog ikke været 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 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 grunde ønsker særlige registreringer foretaget.

-- Antal og tidsforbrug

Der er i beretningsåret registreret 1.516 nye henvendelser og i alt 1.618 retshjælpsekspeditioner.

”1.516 rådsøgende hjulpet”

Der har været en mindre stigning i gennemførte rådgivninger i forhold til året før. Telefonretshjælpen har ikke nogen egentlig forklaring på dette, men en del af stigningen kan forklares med stigningen i afbrudt samtaler jf. foran om 4-timersproblemet.

Retshjælpsekspeditionerne opdeles i 1. henvendelser og videregående ekspeditioner udover 1. henvendelsen. En retshjælpsekspedition kan være enten telefonisk eller skriftlig. Der registreres en retshjælpsekspedition hver gang, der har været aktivitet i en sag – uanset om der er tale om en enkelt eller flere ekspeditioner.

Herudover opereres med Serviceekspeditioner, der ikke registreres som selvstændige retshjælpsekspeditioner eller korrespondance, og som kan angå fremsendelse af noget relevant materiale under en telefonisk rådgivning, som f.eks. en lovtekst, et link eller tilsvarende.

RETSHJÆLPSEKSPEDITIONER	2021	2022	2023	2024
1. henvendelser	1.267	1.162	1.344	1.516
- heraf afsluttet				1.464
- heraf med videregående behandling	89	91	76	52
- heraf nye med partsrepræsentation	0	3	0	0
- heraf som partsrepræsentant i småsager		1	0	0
- modtagne e-mails som 1. henvendelse				42
- afsendte e-mails som svar på 1. henv.				33
Videregående retshjælpsekspeditioner	253	239	242	102
- heraf ved telefonisk ekspedition	66	76	51	31
- og ved skriftlig ekspedition	187	163	191	71
- viderebehandling sager fra tidligere år	7	7	8	4
- fra tidligere år som partsrepræsentant		1	2	1
- modtagne e-mails				81
- afsendte e-mails				54
Korespondance				
Modtagne e-mails i alt	251	154	268	123
Afsendte e-mails i alt	166	114	168	87
Skriftlige serviceekspeditioner	44	19	11	12
Registrerede rådgivningseksp. i alt	1.520	1.401	1.586	1.618

1. HENVENDELSER	2023		2024	
	pct.	antal	pct.	antal
Telefon	96 %	1.295	97 %	1.472
Skriftlig, e-mails/messenger/andet	4 %	49	3 %	44
I alt		1.344		1.516

Telefonretshjælpen definerer sig som en telefonisk retshjælp og ønsker i udgangspunktet ikke at hjælpe på baggrund af skriftlige henvendelse. Søgningen viser, at vi i vidt omfang når dette mål. De skriftlige henvendelser er så få, at de – på trods af, at vi i udgangspunktet ikke rådgiver på baggrund af skriftlige henvendelser – alligevel får et kort skriftligt svar – dog med en bemærkning om at det ville være mere hensigtsmæssigt at henvende sig til en retshjælpsinstitution, der har skriftlig rådgivning som en del af deres rådgivning.

STATUS	2021	2022	2023	2024
Afsluttet ved 1. henvendelse	93 %	92 %	94 %	97 %
Anvendt tid i gn.snit, 1. henvendelse	23 min.	24 min.	22 min.	22 min.
Anvendt tid i gn.snit, 1. henv. telefonisk				21 min.
Anvendt tid i gn.snit, videregående eksp.	19 min.	20 min.	39 min.	18 min.
Anvendt tid i alt i gn.snit, videreg. sag	77 min.	77 min.	73 min.	79 min.

Samtaletiden ved de telefoniske 1. henvendelser svinger fra 1 til 87 minutter. Og ekspeditionstiden ved de videregående ekspeditioner svinger mellem 2 og 80 minutter.

Den videregående bistand kan i enkelte tilfælde blive ret intensiv. F.eks. i en sag hvor en dansk statsborger gift med en EU-borger får afslag på kontanthjælp på grund af familiens formue, der alene består af den selvforsørgelseskonto, som skal stille for at få opholdstilladelse til EU-borgeren, hvor der er registreret et samlet tidsforbrug på 4 timer og 9 minutter og med 14 indkomne e-mails og 8 udgående. Eller f.eks. i en sag om en lejers indsigelse mod et forbrugsregnskab hvor en 1. telefonisk henvendelse på 25 minutter følges op med en efterfølgende telefonsamtale på 67 minutter.

Der er i beretningsåret anvendt i alt 552 rådgivertimer i direkte retshjælpsbistand til de rådsøgende og deres sager.

Tidsforbrug 2024 i timer	Telefonisk	Skriftlig	I alt
1. henvendelser	507	15	522
Videregående	12	18	30
I alt	519*	33	552

*Ud af en teoretisk telefonisk åbningstid jf. foran på 497 timer. Hvilket vil sige, at det har været en telefonisk overtid på 22 timer, hvor samtaler er gået udover lukketiden.

Der er i beretningsåret registreret 16 fortsatte retshjælpsekspeditioner i 4 sager fra 2022-23.

Primo beretningsåret var der 2 sager fra tidligere år, hvor retshjælpen var partsrepræsentant. I beretningsåret er ikke tilkommet yderligere sager, hvor Telefonretshjælpen er indtrådt som partsrepræsentant. Ultimo er disse 2 sager under fortsat sagsbehandling med Telefonretshjælpen som partsrepræsentant.

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 **1.516 trin 1-rådgivninger**.

Hertil kommer 102 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.

-- De rådsøgende

Det er tradition for at beskrive 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	2020	2021	2022	2023	2024
Kvinder	59 %	65 %	65 %	64%	65 %
Mænd	40 %	34 %	35 %	35%	34 %
Forening/sammenslutning	1 %	1 %	0 %	1 %	1 %

Aldersmæssigt er hovedparten af de rådsøgende i den arbejdsdygtige alder, hvor overgrænsen fortsat er 65 år. Ydergrupperne unge, yngre og ældre, som ellers nok kunne tænkes af have juridiske problemer, er kun begrænset repræsenteret.

Alder	2020	2021	2022	2023	2024
< 20 år	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
20 – 29 år	13 %	10 %	12 %	12 %	10 %
30 – 65 år	70 %	72 %	74 %	71 %	69 %
>65 år	10 %	12 %	10 %	13 %	13 %
Uoplyst	6 %	5 %	3 %	3 %	7 %

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:	2021	2022	2023	2024
- for et barn	17	9	18	16
- for et voksent barn	47	41	43	71
- for en forælder	33	23	31	17
- ven / veninde	29	19	25	27
- ægtefælle / samlever	26	21	20	26
- støtteperson/institution for en klient	11	7	3	9
- anden familie				35
- andre	18	21	30	1
I alt – antal og i pct.	181-14%	141-12%	170-13%	229-15 %

Det er markant og påfaldende så stort et antal henvendelser (næsten 1,5 hver uge), der sker af forældre – oftest mødre - for voksne børn.

--- Indkomst

Indkomstgrundlag	2020	2021	2022	2023	2024
Selvstændig	5 %	4 %	4 %	5 %	4 %
Lønmodtager	45 %	45 %	45 %	46 %	44 %
Under uddannelse	7 %	5 %	5 %	4 %	3 %
Førtids- og alderspension	20 %	24 %	24 %	25 %	26 %
Arbejdsløshedsdagpenge	3 %	2 %	3 %	3 %	2 %
Sygedagpenge	2 %	3 %	3 %	3 %	3 %
Fleksjob og revalidering	2 %	4 %	3 %	4 %	4 %
Kontanthjælp/anden socialhjælp	7 %	6 %	7 %	4 %	3 %
Andet, ingen eller ikke oplyst	9 %	7 %	6 %	6 %	11 %

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

--- Bopæl

Telefonretshjælpen forsøger af retspolitiske grunde at markedsføre sig i et udvalgt geografisk fokusområde jf. foran med 11,99 % af Danmarks befolkning. Det er derfor interessant at afklare, i hvilket omfang denne geografiske målretning lykkes.

Rådsøgendes bopæl, antal/pct.	2022		2023		2024	
I geografisk fokusområde	537	49 %	527	39 %	495	33 %
I Danmark udenfor fokusområdet	552	47 %	763	57 %	865	57 %
I udlandet	9	1 %	16	1 %	15	1 %
Uoplyst*	34	3 %	38	3 %	141	9 %
I alt	1.162		1.344		1.516	

* Uoplyste dækker navnlig over samtaler afbrudt før oplysningen blev indhentet og 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 ringere omfang i beretningsåret end tidligere. Hvis der alene måles på de rådsøgende, som har oplyst danske postnumre, udgør andelen fra fokusområdet 36 %.

Så selv om der er et fald, både relativt og i faktisk tal, er fokusområdet fortsat 3 gange så godt repræsenteret som for landet som helhed.

Telefonretshjælpen har ikke data, der kan forklare faldet i fokusområdets andel. 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.

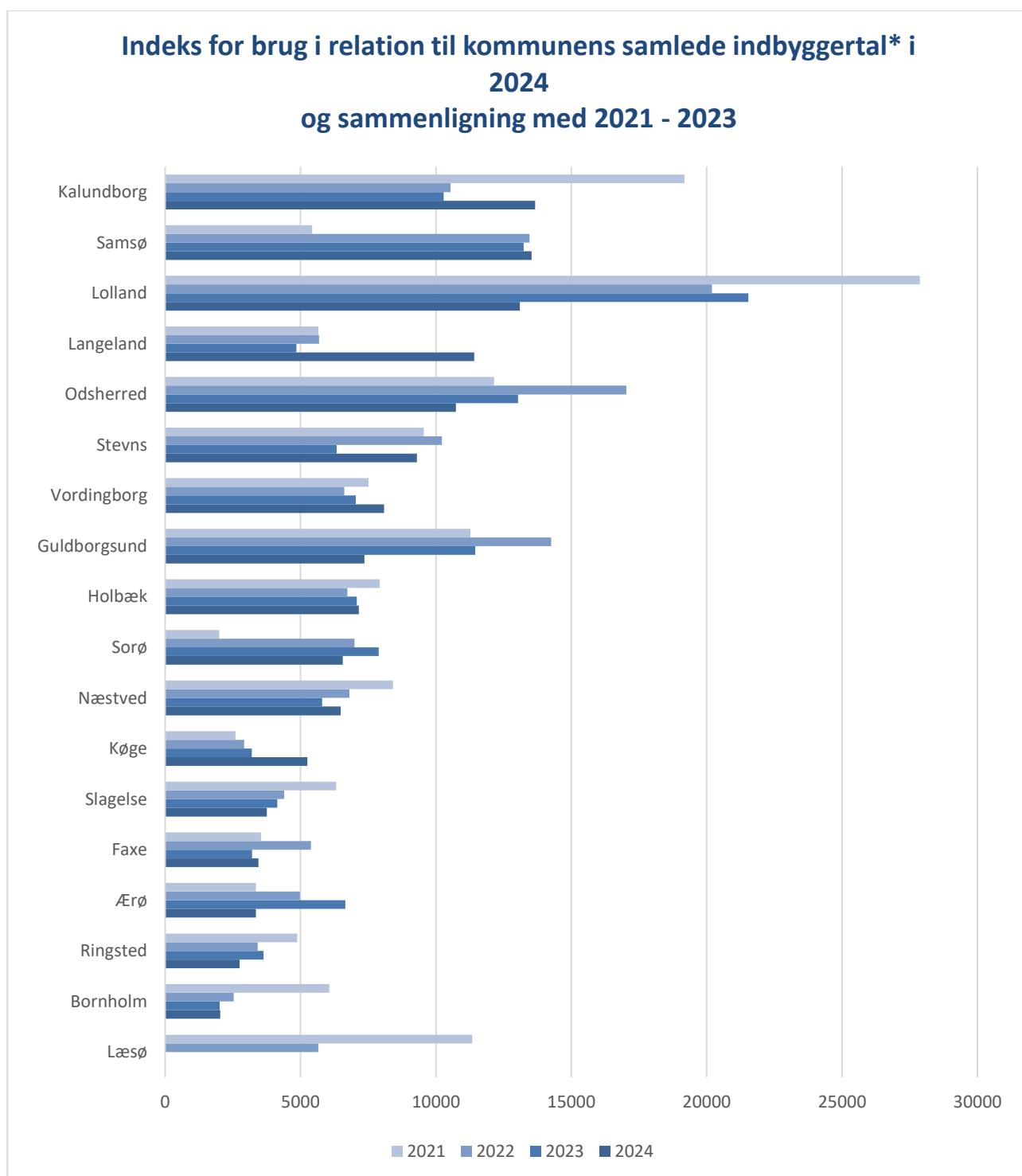
Da man umiddelbart skulle tro, at et telefonisk retshjælpstilbud appellerer lige meget til potentielle rådsøgende fra hele landet, er der alligevel overvægt af henvendelser fra det geografiske fokusområde. Telefonretshjælpen antager at det må være udslag af vores bestræbelser på at målrette markedsføringen.

-- Relativ brug

Hvis der måles på den interne fordeling imellem de forskellige 18 kommuner i det geografiske fokusområde 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 rådeøgende som andel af kommunens befolkningstal. Indeks gennem 4 år sammenlignes for hver det geografiske fokusområde 18 kommuner.

Fordelingen af den andel, der hidrører fra det geografiske fokusområde på 18 kommuner, 495, på de enkelte kommuner i det geografiske fokusområde, når den enkelte kommunes antal rådeøgende sættes i relation til den samme kommunes indbyggertal vises nedenfor.



* Anholt og Endelave, der begge havde 0 rådeøgende i 2024 er ikke medtaget.

Hvordan er indekset beregnet ?

Antallet af råde søgende 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 indekstal.

Eksempel:

Antal henvendelser fra de 18 kommuner i alt, 495, divideret med antal borgere i de 18 kommuner i alt, 716.254 $\times 100 = 0,06910956$ % af fokusområdets befolkning har fået rådgivning i Telefonretshjælpen. Index bliver herefter $0,069109561 \times 100.000 = 6.911$.

Som det fremgår, er der fokuskommunerne imellem meget uens brug.

Forskelligheden kan naturligvis skyldes, at der er forskelligt retshjælpsbehov i de forskellige kommuner. Telefonretshjælpen har ikke noget egentligt bud på årsagen til den meget forskellige brug. Men både udviklingen over årene og den faktiske brug påkalder sig opmærksomhed.

Der er generelt et vigende indeks. Enkelte kommuner viser meget betydeligt fald med en halvering eller mere. Og kun enkelte kommuner viser en stigning i indeks og kun en enkelt markant.

Men variationen 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.

Således synes der måske at være en vis sammenhæng med de pågældende kommuners forskellige indsats for at medvirke til formidling af Telefonretshjælpen tilbud. Kalundborg, Samsø og Lolland har alle en direkte henvisning til retshjælpsmuligheden hos Telefonretshjælpen på kommunens og/eller kommunebibliotekets hjemmeside, mens Læsø, Bornholm og Ringsted ikke ses at have nogen henvisning til retshjælp overhovedet.

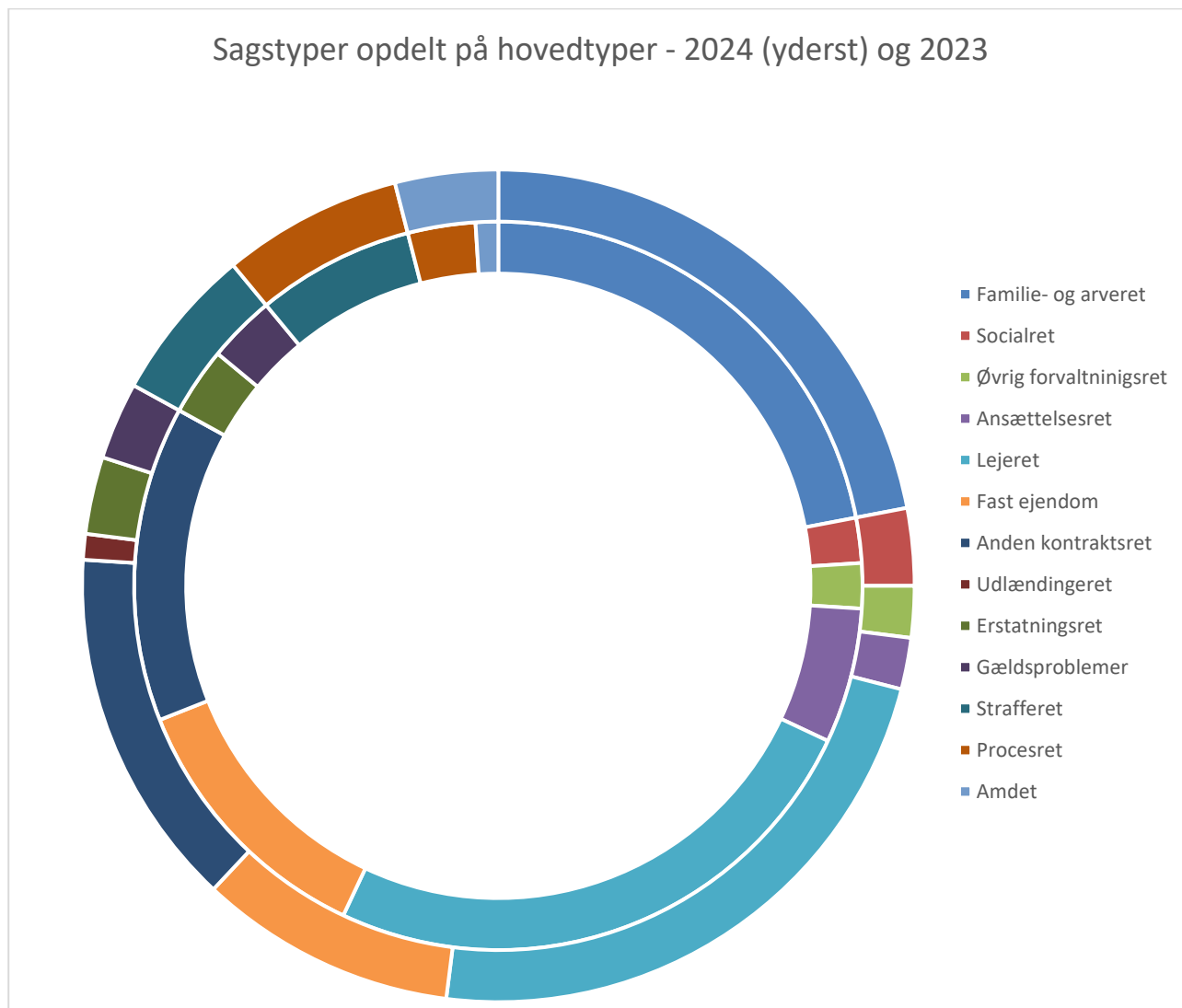
Generelt kan Telefonretshjælpen fortsat kun opfordre til, at kommunerne lærer af hinanden, og navnlig af de bedste, med henblik på bedst at formidle retshjælpen tilbud til deres borgere.

-- 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 i hovedtyper. Det er retshjælpen 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 enkelt 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. Se Telefonretshjælpens "100-sager" 2024 <https://www.tlfrh.dk/wp-content/uploads/2024/12/100-sager-2024-paa-brevpapir.pdf> hvor beretningsårets sager fra # 241001 - #241100 for perioden 3. - 24. september 2024 er beskrevet.



Som det fremgår, er der fortsat en 2 hovedområder (lejeret og familie- og arveret, i alt 55 %) og 2 middelområder (anden kontraktsret og fast ejendom, i alt 24 %) der særligt dominerer, mens de øvrige retsområder i alt kun andrager 21 %.

Under familie- og arveret er det navnlig sager om ægtefællebodeling og dødsbobehandling, under lejeret er det navnlig nettoprisindekstigninger, forbrugsafregninger, opsigelse/ophævelse og fraflytningsopgør, under anden kontraktsret er det navnlig forbrugerkøb og forsikring og under fast ejendom er det navnlig overdragelse af boliger, ejerlejligheder og andelsboliger, og naboforhold, der har givet de rådsøgende anledning til henvendelsen til retshjælpen.

Der er umiddelbart kun beskeden indbyrdes forskydninger mellem de enkelte hovedområder. Retshjælpen har ingen forklaring herpå.

-- Modparter

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

Modpart	2021	2022**	2023**	2024
Ingen	4 %	2 %	1 %	1 %
Jævnbyrdig	37 %	37 %	32 %	37 %
Offentlig myndighed/nævn*	16 %	14 %	15 %	15 %
Private til erhvervsdrivende rådeøgende	3 %	1 %	5 %	3 %
Erhvervsdrivende*	40 %	46 %	47 %	44 %

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

** I 2022 og 2023 er alene målt på 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 rådeøgende skal have en potentiel konkret tvist med en økonomisk værdi på ikke over 50.000/100.000 kr., som i givet fald ville kunne behandles ved domstolene som småsag.

POTENTIELLE SMÅSAGER	2021	2022*	2023*	2024
Andel af 1. henvendelserne	44 %	46 %	38 %	35 %

* 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, da der på samfundsmæssigt plan er nogenlunde registrering af antallet af retshjælps henvendelser mens der ingen registrering er af potentielle småsager, men kun de, der faktisk bliver anlagt ved domstolene.

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.

Retshjælpsens 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 forudfattede og traditionelle arbejdsstil kunne give en optimal retshjælpsrådgivning.

Men dette sidste krav kan efter retshjælpsens 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 gennem flere år 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 alternative praktiske rådgivningsmuligheder, der ville være bedre forenelige med anden, normal arbejdstid og konsekvenserne af de faglige begrænsninger, som et specialiseret arbejdsliv kunne medføre.

Årsagerne hertil er formodentlig flere. Den ene kan være, at der er begrænset overskud og lyst til frivillighed blandt de potentielt egnede bl.a. på grund af børn og karriere. En anden kunne også være, 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 holdfor-nemmelse.

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, 1 specialrådgiver i en "back-office"-funktion og 1 kommunikationshjælp.

Den direkte rådgiver har i hele beretningsåret været en nu pensioneret forhenværende advokat.

Det 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 og et snart påtrængende generationsskifte et problem.

Telefonretshjælpen er ikke længere optimistisk med hensyn til, at vi kan øge rådgiverantallet ved en bevidst proces. Fremover vil udvidelse 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

Alt rådgivningsarbejde har i beretningsåret været 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 den herskende traditionen med, at retshjælpsarbejde skal bygge på frivillighed og ulønnet indsats kan opretholdes. Eller om god og velfungerende retshjælp, set i et samfundsperspektiv, ligesom øvrige velfærdsområder, skal professionaliseres og betjenes af aflønnede rådgivere.

UDDANNELSE

For at sikre forsvarlig rådgivning er det nødvendigt at rådgiverne løbende holder deres faglighed opdateret og at de tilegner sig ny lovgivning på de retsområder, der er relevant i rådgivningsarbejdet. Og det gælder navnlig såfremt rådgiverne ikke får den nødvendige efteruddannelse i forbindelse med deres hovedarbejde. I beretningsåret har retshjælpens rådgiver været pensionist, der ikke modtager efteruddannelse fra anden side.

Telefonretshjælpen har i beretningsåret deltaget i en række billige kurser i Tvangsfjernelse, Lejeretskonference, Nyheder i lejeretten og Retssagsførelse mod det offentlige, foruden en lang række gratis webinarer om forskellige emner.

UDADVENDTE AKTIVITETER

Årsberetningen plejer at indeholde en kort beskrivelse af beretningsårets udadvendte aktiviteter. Men der er absolut intet sket i beretningsåret.

Udvalg om retshjælp og fri proces er blevet nedlagt og Retsplejerådet er i stedet blevet anmodet om at se nærmere på ordningerne retshjælp og fri proces og herunder samspillet med private retshjælpsforsikringer. Og hermed er arbejdet med gennemgang af regulering af retshjælpsarbejde slået helt tilbage til start og uden at retshjælpsinstitutionernes deltagelse i arbejdet. TRIST.

Og herudover har der ikke været nogen nye tiltag eller aktiviteter om retshjælpsarbejde. Heller ikke på de områder, **Landssammenslutningen af Retshjælpsinstitutioner i Danmark** eller **Retshjælpens Dag**, hvor der for flere år siden 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.

Der kan således – både blandt retshjælpsinstitutionerne og blandt retspolitikere – konstateres manglende vitalitet og inspiration omkring retshjælpsområdet og -politikken. Dette må på det

generelle plan formodes at medføre dårligere retshjælpsbistand til danskerne – både faktisk og i relation til sammenlignelige lande - og på det individuelle plan at de frivillige ildsjæle, der er drivkraften i retshjælpsarbejdet i Danmark, brænder ud.

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 2025
Ole Dueholm
daglig leder