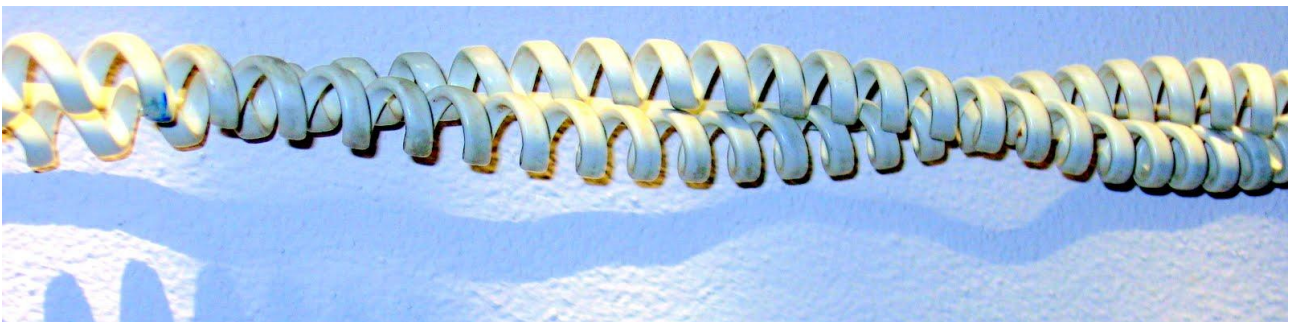


Telefonretshjælpens

ÅRSBERETNING

2025



ÅRSBERETNING 2025 for TELEFONRETSHJÆLPEN

FORORD

Telefonretshjælpen aflægger hermed **Årsberetning for 2025**.

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 noget ændret i forhold til 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.

Men det er vores indtryk at der ikke har været særlig interesse for de tidligere års mere detaljerede oversigter. Vi har derfor i dette års beretning forsøgt at forsimple de mange dataoplysninger, så det bliver nemmere at få et indtryk. Hvis nogen savner mere detaljerede data, er de velkomne til at kontakte os, for vi har dem.

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 2025 er Telefonretshjælpens 8. hele driftsår og 9. drifts- og beretningsår efter opstarten i november 2017. Der henvises til Telefonretshjælpens tidligere Årsberetninger <https://www.tlfrh.dk/aarsberetninger/>.

Aktiviteten i beretningsåret er i flugt med de tidligere år.

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 imødelomme, har udviklet sig til at give helt uacceptable forhold for de rådeøgende, navnlig omkring deres "access til retshjælp" og dermed de rådeøgendes "access to justice". Dette er bekymrende.

Retshjælpen har dog i beretningsåret endnu engang 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 rammer for ydelse af retshjælp overhovedet ikke har 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.

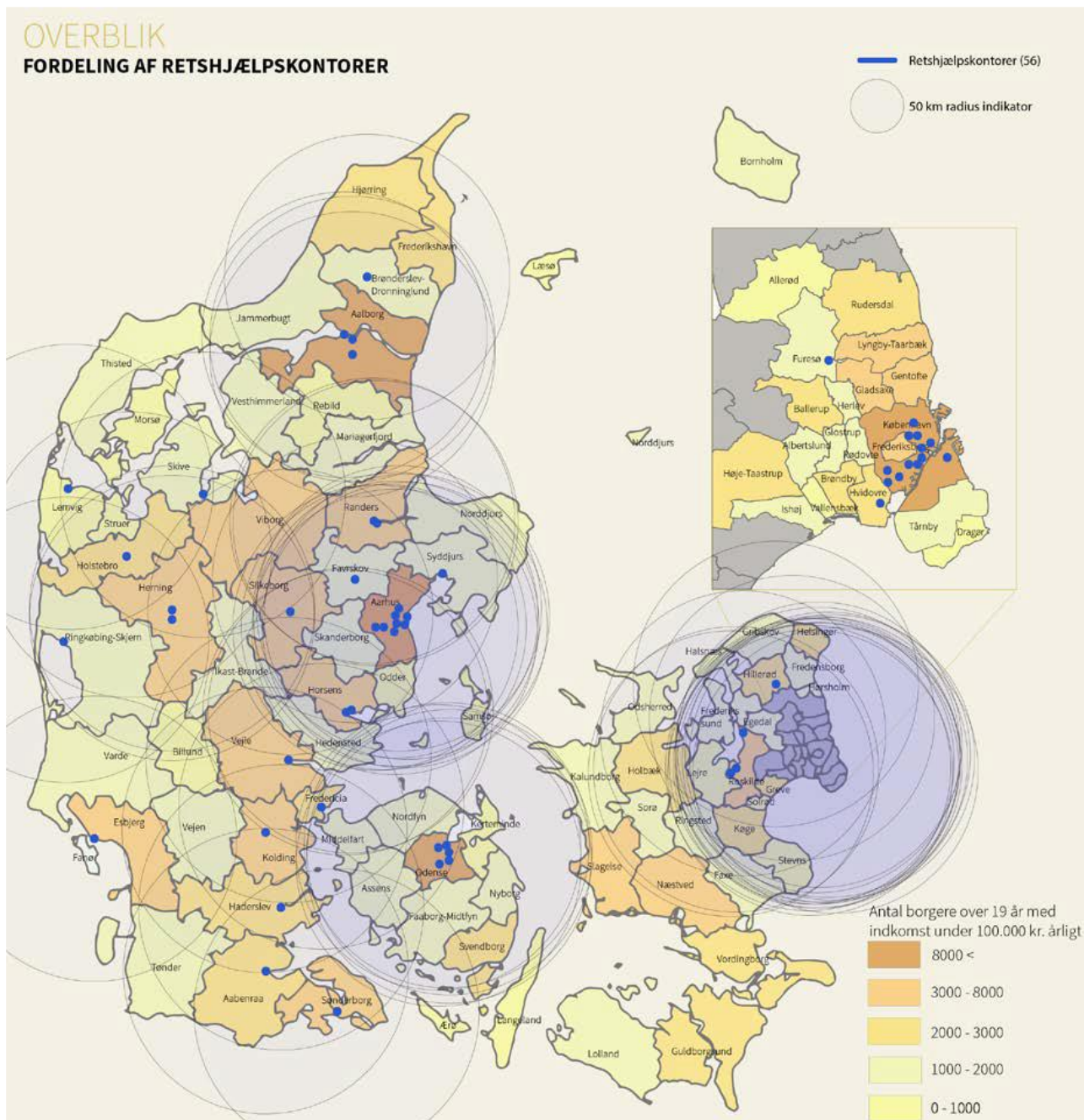
Telefonretshjælpen har geografisk valgt et særligt fokusområde bestående af 18 kommuner og nogle små øer, hvor øvrige retshjælpstilbud er beskedne. Retshjælpen forsøger at rette sin indsats særligt mod dette område, hvilket i nogen grad er lykkedes.

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 Tænketank 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.



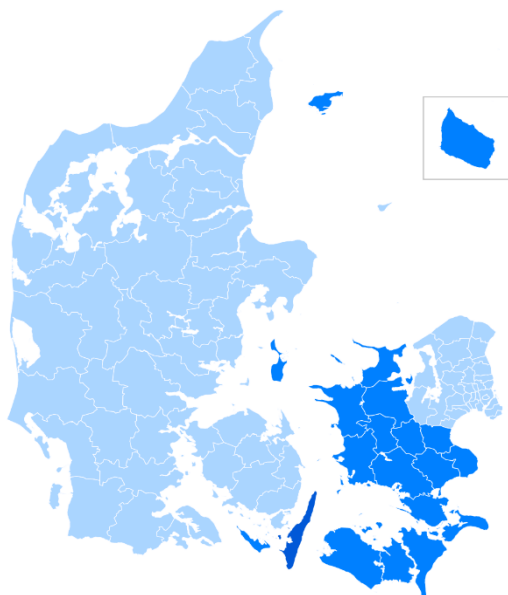
Fra Justitias analyse fra 2017 Den danske retshjælpsmodel – er der lige adgang til retshjælp?

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 717.612 indbyggere pr. 1. januar 2025, eller 11,96 % af den danske befolkning.

I disse områder er der nu, efter at Retshjælpen Råd til Ret har åbnet en række nye, endvidere 7 andre retshjælpsinstitutioner 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 retshjælpsspulje bl.a. til basisudgifter med ledelse, kontorhold, forsikringer, adgang til juridisk information mv.

Telefonretshjælpen blev bevilget basistilskud og udligningstilskud for 2025 på 140.530 kr. og et aktivitetstilskud på 45.219 kr., eller **i alt 185.749 kr.**

Telefonretshjælpens regnskab for beretningsåret ender med et overskud på 10.263 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 via et virtuelt telefonomstillingssystem med en køfunktion, hvor opkald i åbningstiden viderestilles til de tilmeldte SIM-kort/mobiltelefoner, der befinder sig hos rådgiverne.

Fra beretningsårets start har Telefonretshjælpen betjent sig af et nyt telefonsystem.

Det nye telefonsystem er ikke helt optimalt, men har i hvert fald løst det tidligere problem med de afbrudte samtaler efter 4 timers ventetid, se omtalen herom i vores Årsberetning for 2024 <https://www.tlfrh.dk/wp-content/uploads/2025/02/Aarsberetning-2024.pdf>.

Der kan alene ringes ind til rådgivningsnummeret, og rådgiveren kan ikke ringe ud til de rådsøgende.

- Hjemmeside og domæner

Telefonretshjælpen har hjemmesiden www.Telefonretshjælpen.dk.

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.dk 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.

Hidtil har det udelukkende været i form af analoge materialer og i de seneste år elektroniske udgaver af samme, hvor man kunne eftersøge grundlaget for svar på det stillede juridiske spørgsmål i form af lov og/eller retspraksis, og hvor man så selv måtte bruge grundlaget på den faktiske situation for at nå til et resultat. Men det er helt tydeligt, at udviklingen nu går mere og mere i retning af AI-chatbotter, hvor spørgsmålet stilles direkte med alle sine omstændigheder, hvorefter botten så sammenstiller faktum med lov og praksis og giver et egentligt bud på et svar på det stillede juridiske spørgsmål.

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.

Men i beretningsåret har Telefonretshjælpen endvidere med stor succes eksperimenteret med AI-chatbotter. Der har ikke været økonomisk mulighed for at retshjælpen har kunnet bruge Karnovs chatbot, Kaila, men retshjælpen har forsøgt sig med COJU og Pandektes.

DJØF stiller et gratis friabonnement på Jurabiblioteket til rådighed for retshjælpen, og Strafudmåling.dk giver retshjælpen fri adgang til deres oversigter.

Og Synopsis, Karnov, Pandektes og DJØF har velvilligt indgået rabataftaler med Telefonretshjælpen.

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.

- Arbejdsskadesforsikring

I anledning af at Højesteret i beretningsåret har fastslået, at fald over en privat kasse i forbindelse med hjemmearbejde var en arbejdsskade, har Telefonretshjælpen besluttet at tegne en arbejdsskadesforsikring, der skal dække alle, både ansatte og frivillige medarbejdere, og uanset, hvor de arbejder.

- Bank

Telefonretshjælpens bankforbindelse er Arbejdernes Landsbank. På trods af, at retshjælpen i banksammenhæng er en forening med helt transparant og meget beskeden bankaktivitet, medfører en i denne sammenhæng helt urimelig og besværlig hvidvaskkontrol, at der i beretningsåret er pålagt en uforholdsmæssig gebyromkostning. Gebyret sammenholdt med det meget beskedne renteniveau medfører at det netto koster penge at have penge.

- 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 optimering af traditionel SEO (Search Engine Optimization) på hjemmesiden, som går ud på optimering af rangering i traditionelle søgemaskiner.

På nettet spores en tydelig og hastigt stigende tendens til, at der mere og mere spørges i AI-chatbotter efter egentligt svar i stedet for som tidligere at spørge efter steder (hjemmesider), hvor man kan få svar. Det kræver en ny disciplin, GEO (Generative Engine Optimization), som fokuserer på at dukke op som troværdig kilde til svar. Så GEO forudsætter godt og relevant indhold på hjemmesiden, hvilket bliver et kommende område for retshjælpens markedsføring.

Telefonretshjælpen markedsfører sig tillige ved i det geografiske fokusområde 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.

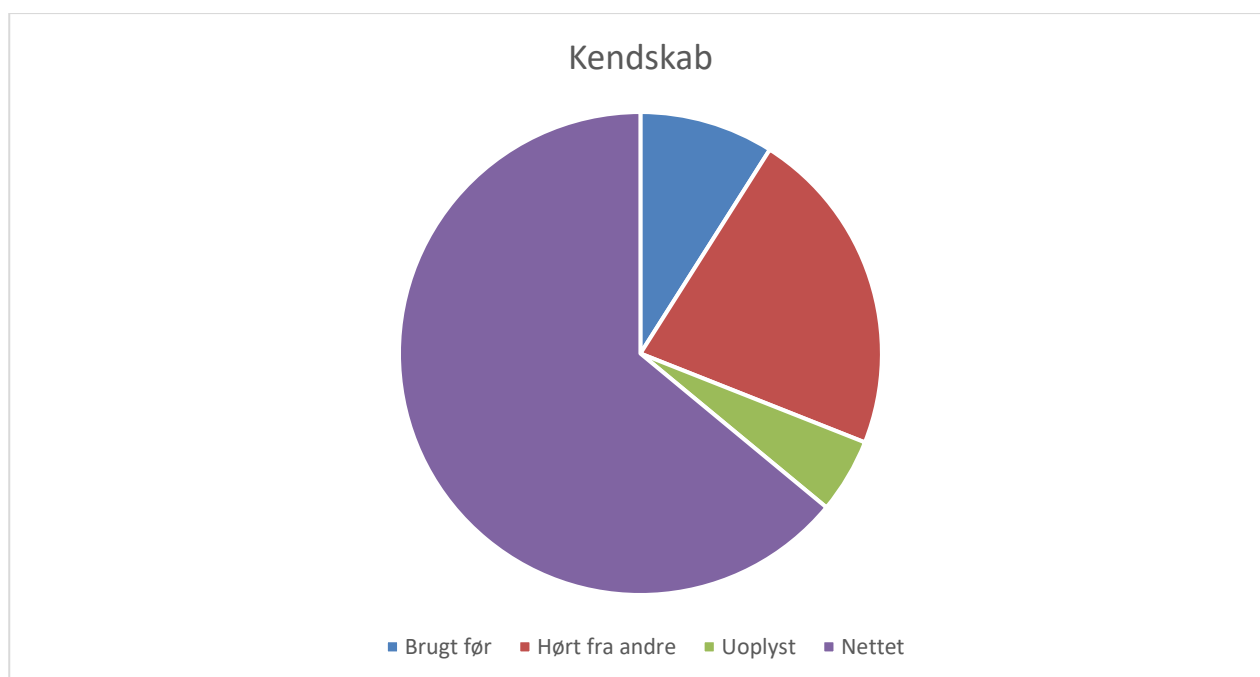
I det geografiske fokusområde har 3 kommuner, 2 huslejenævn og 7 retter en henvisning til Telefonretshjælpen på deres hjemmesider. Og der er også rådsøgende, der giver udtryk for at

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.



Hovedparten af de rådsøgende angiver at de har fundet frem til muligheden for at få rådgivning af os via nettet. Traditionelt har det været Google, men i beretningsåret har det været i markant stigende grad være en AI spørgemulighed, der angives at have været anvendt til at hjælpe de rådsøgende med at finde frem til os.

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. Kun 139 af de telefoniske 1. henvendelser oplyser, at de har været forbi vores hjemmeside forud for opringningen, mens flere oplyser, at de har set å vores hjemmeside mens de sad og ventede på at komme igennem.

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.

153 af de rådeøgende, eller 10 %, oplyser uopfordret at de har valgt at kontakte Telefonretshjælpen fordi den var telefonisk.

DAGLIGDAGEN

Rådgiweren, der befinder sig hjemme hos sig selv, kobles via et SIM-kort på rådgiwningstelefonnummeret ved vavgens begyndelse og besvarer de indkomne opkald. Hvis linjen er optaget af en igangværende rådgiwningssamtale, bliver et nyt opkald stillet i kø indtil rådgiweren er ledig.

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

Ved vavgens afslutning kobles rådgiwningstelefonen igen fra. Dog vil opkald, der er sat i kø inden kl. 20, fortsat blive i køen og vil blive besvaret.

Efter vavgens afslutning udarbejdes og indberettes statistikoplysninger mv. Rådgiweren gennemgår endvidere dagens spørgsmål og opdaterer sin nødvendige faglige viden. Selv om rådgiwerne er uddannede jurister med praktisk erfaring, vil der altid være spørgsmål, hvor rådgiweren har måttet erkende, at der er detaljer i et retsområde, som ikke i rådgiwningssituationen ikke har været tilstrækkelig present. Rådgiweren skal derfor efterfølgende opdatere sin detaljerede viden på det aktuelle og tilgrænsende områder, for at udvikle sig fagligt og være bedre rustet ved en senere rådgiwning.

RÅDGIVNINGEN

Telefonretshjælpenes rådgiwning ydes overvejende som telefonisk distancerådgiwning.

- Rådgiwningsform

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

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

Det er Telefonretshjælpenes erfaring, at god umiddelbar telefonisk rådgiwning klart kræver, at rådgiwerne har så megen faglig baggrund og erfaring, at rådgiweren umiddelbart kan besvare de fleste henvendelser fyldestgørende.

Telefonretshjælpenes rådgiwning er derfor i beretningsåret gennemført udelukkende af uddannede og erhvervsferne jurister, der tillige også har en god portion almindelig livserfaring.

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

Så på trods af presset har vi valgt kvaliteten fremfor kvantiteten. Og samtalerne må tage den tid, som de må tage. Det medfører lejlighedsvis, at nogle rådeøgende kræver ualmindelig lang tid, og at der vil være ikke strikt nødvendig snak, hvilket imidlertid i situationen kan vurderes nødvendigt for at sikre dels at rådeøgende er komfortabel i rådegivningssituation og dels at rådeøgende til fulde har forstået rådegivningen rigtigt. Samtalerne varierer naturligvis i længde, fra få minutter til mere end en time.

Det vurderes også at være vigtigt, at der er tid til at rådegiveren med menneskelig indsigt og fagligt overskud, kan bringe samtalen og rådegivningen ind på relevante spor, som rådeøgende enten ikke selv er opmærksom på eller selv havde ønsket at inddrage.

- Rådegivningstyper

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

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

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

- 1. henvendelse

I beretningsåret er bistand i 1. henvendelserne navnlig ydet som umiddelbar telefonrådegivning 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 telefonrådegivningsnummer **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 fuldstændig afviser e-mailhenvendelser, som bliver besvaret indenfor de mulige rammer.

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

Som oplyst på hjemmesiden afvises henvendelser fra rådeøgende, der ikke kan tale dansk, og henvises til andre retshjælpsinstitutioner. Enkelte engelsktalende rådeøgende tager det meget fortrydeligt op, at de, efter at have ventet i timevis, ikke bare kan blive rådegivet på engelsk.

En skriftlig 1. henvendelse bliver fra retshjælpens side fulgt op med en kort skriftlig rådgivning og bistand i e-mail. De skriftlige 1. henvendelser oplyser ofte ikke tilstrækkelige faktuelle oplysninger til at kunne give en hensigtsmæssig konkret rådgivning.

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

- Videregående rådgivning

Telefonretshjælpen kan yde videregående rådgivning.

Hvis rådgiveren i forbindelse med 1. henvendelsen skønner, at råde søgende har behov for yderligere bistand, og rådgiveren finder retshjælpen egnet hertil og det vurderes, at det kan gennemføres indenfor de praktiske rammer, tilbydes videregående bistand.

Videregående rådgivning kan være på mange forskellige former.

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

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

- Egentlig sagsbehandling og partsrepræsentation

Det er Telefonretshjælpens oplevelse, at der bestemt er tilfælde, hvor retshjælp som egentlig sagsbehandling og eventuelt partsrepræsentation, hvor retshjælpen efter aftale med et konkret opdrag og efter indhentelse af fuldmagt fra råde søgende påtager sig at repræsentere råde søgende og rette henvendelse til en modpart, en myndighed eller til retten i en småsag på råde søgendes vegne, men i eget navn, ville være åbenbart relevant.

Telefonretshjælpen har imidlertid dårlige erfaringer med egentlig sagsbehandling og partsrepræsentation. Efter vores oplevelser er dette vanskeligt at gennemføre som fjernbetjening.

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.

SØGNINGEN

Søgningen må antages at afspejle retshjælpsbehovet.

Telefonretshjælpen kan kontaktes på telefon i telefontiden, der er tirsdage og torsdage kl. 15 – 20.

I alt har der i beretningsåret været registreret 15.224 opkaldsforsøg til Telefonretshjælpen, deraf 11.314 i Telefonretshjælpens åbningstid.

Derudover har der været 53 e-mailhenvendelser som 1. henvendelser.

- Kapacitet og udnyttelse af telefontiden

Til at imødegå den telefoniske 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 har der været 104 tirsdage og torsdage. Telefonretshjælpen har haft åbent 101 dage, eller 505 timer (alle 104 dage med fradrag af Skærtorsdag, Kristi Himmelfartsdag og 1. juledag á 5 timer). Denne åbningskapacitet er ikke anvendt fuldt ud, idet der har været manglende henvendelser på i 3 time og 10 minutter, navnlig grundlovsdag og lillejuleaften og - desværre - 22 minutter på grund af tekniske problemer.

Potentiel tid i timer/år	2022	2023	2024	2025
Teoretisk potentiel kapacitet	520	525	525	520
Faktisk potentiel kapacitet	500	495	500	505
Ubenyttet andel	46	2	3	4
Nettorådgivningstid	454	493	497	501

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

- Efterspørgslen og bemanningen

Vores telefonsystems statistikdel registrerer samtlige opkaldsforsøg og hvad, der sker med dem.

Hvis opkaldet er udenfor åbningstiden orienteres herom på en telefonsvarer, hvis opkaldet sker i åbningstiden viderestilles opkaldet rent mekanisk til rådgiveren, opkaldet stilles i kø eller opkaldet afvises med en orientering om, at det ikke er realistisk at nå igennem til rådgivning.

Registrerede opkald	2025
Opkaldsforsøg til rådgivningsnummeret i alt	15.224
Opkaldsforsøg i åbningstiden	11.314
Modtagne opkald, stillet igennem eller sat i kø	3.395
Afviste opkald	7.919
Opgivet plads i køen	1.839
Nået igennem til rådgivning	1.556

De 15.224 opkaldsforsøg er næppe udtryk for at der er 15.224 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.

Af de 11.314 opkald i åbningstiden, og som i det store og hele hver især må antages at være udtryk for en rådsøgende, der ønsker juridisk rådgivning, er det alene 1.556, eller 13,75 % der rent faktisk opnår at komme til at tale med en rådgiver.

”86 % ringer forgæves”

Af de 3.395 opkald, der kommer igennem og bliver stillet igennem eller sat i kø opgiver 1.839, eller 54,17 % deres plads i køen efter varierende ventetid. Der er ingen oplysninger om grunden til at ventende i køen vælger at forlade køen i stedet for at holde ud og nå frem til rådgivning.

”54 % opgiver pladsen i køen”

Til at imødekomme efterspørgslen har Telefonretshjælpen i hele beretningsåret kun kunnet stille med 1 rådgiver, hvis registrerede tidsforbrug til de 1.556 rådgivningssamtaler er 541 timer – altså 40 timer udover åbningstiden.

-- Køen

Når der ringes op i åbningstiden, og når opkaldet ikke bliver afvist fordi køen allerede er fyldt op, og der derfor kun er meget ringe udsigt til at kunne håbe på at komme igennem til rådgivning, hvilket oplyses i en maskinel besked, kommer opkaldet i kø.

Det nye telefonsystems kø kan overvåges af rådgiveren og kan maksimeres, så det sikres, at ingen kommer til at vente de 4 timer, som ville lukke samtalen. I køen, der ofte er fyldt op til maksimum få minutter efter åbningen, standardorienteres maskinelt om den forventelige ventetid ud fra den gennemsnitlige samtaletid. Hvis man f.eks. er nummer 10 i køen vil den forventede ventetid med 1 rådgiver være knap 3,5 time.

I køen får de ventende musik og hyppige maskinbeskeder om det aktuelle nummer køen tillige med køorienteringen om ventetid mv.

Telefonretshjælpen har besluttet at alle, der venter i køen skal komme igennem til rådgivning – også selv om det nogen gange er efter retshjælpens åbningstid. Køens maksimale længde reduceres derfor i løbet af vagten. Så er man først kommet i køen, skal man bare vente og holde ud, så kommer man igennem på et eller andet tidspunkt uden risiko for at ”blive smidt af”.

På trods af, at de ventende i køen orienteres nogenlunde om, hvornår de kan påregne at komme igennem til rådgivningen, og opfordres til at bruge ventetiden til andet end bare at vente, er der mange, 1.839, der alligevel opgiver. Retshjælpen kender ikke årsagen til at køen bare forlades, og retshjælpen ved ikke hvor lang tid, der ventes inden det besluttes at forlade køen.

- Ventetid og problemer med kapacitet i forhold til søgningen

Ventetider på op til 3,5 timer er ikke tilfredsstillende.

På trods af vores indsats, derunder overarbejdet, efterlader den meget store efterspørgsel i forhold til vores kapacitet mange, der forgæves forsøger at få rådgivning ved Telefonretshjælpen, og dertil dårlige oplevelser dels med meget betydelige ventetider i telefonen og dels med mange, der opgiver efter at være kommet i kø.

Det er klart ikke tilfredsstillende, at Telefonretshjælpen kun i meget begrænset omfang kan imødekomme efterspørgslen. Og det er en klart utilfredsstillende telefonbetjeningservice, som Telefonretshjælpen byder de, der forsøger at få rådgivning hos os.

Det er ikke tilfredsstillende for de rådeøgende, det er ikke tilfredsstillende for Telefonretshjælpen og det må være utilfredsstillende for samfundet og borgernes retshjælpsbehov ikke kan imødekommes bedre.

Et lille forsøg på at afhjælpe denne situation er, at vi på vores hjemmeside oplyser om andre muligheder for telefonisk retshjælp <https://www.tlfrh.dk/andre-muligheder-for-telefonisk-rets-hjaelp/> og i købeskeden henviser hertil.

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 1.609 nye henvendelser og i alt 1.744 retshjælpsekspeditioner.

”1.609 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 måske kan en del af forklaringen være den skete rådgivning i ”overtiden” jf. nedenfor.

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.

RETSHJÆLPSEKSPEDITIONER	2022	2023	2024	2025
1. henvendelser	1.162	1.344	1.516	1.609
- heraf afsluttet umiddelbart			1.464	1.541
- heraf med videregående behandling	91	76	52	68
- heraf nye med partsrepræsentation	3	0	0	0
- heraf som partsrepræsentant i småsager	1	0	0	0
- modtaget 1. henvendelser telefonisk				1556
- modtaget 1. henvendelser anden måde			42	53
- brugt chatbot (efter 15.7.2025)				85
Videregående retshjælpsekspeditioner	239	242	102	135
- heraf ved telefonisk ekspedition	76	51	31	21
- og ved skriftlig ekspedition	163	191	71	114
- viderebehandling sager fra tidligere år	7	8	4	9
- fra tidligere år som partsrepræsentant	1	2	1	1
- modtagne e-mails			81	119
- afsendte e-mails			54	74
- brugt chatbot (efter 15.7.2025)				6
Korespondance				
- modtagne e-mails i alt	154	268	123	181
- afsendte e-mails i alt	114	168	87	111
Brugt chatbot i alt				
- COJU (efter 15.7.2025)				29
- Pandektes (efter 1.10.2025)				62
Registrerede rådgivningseksp. i alt	1.401	1.586	1.618	1.744

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 telefonisk eller til en retshjælpsinstitution, der har skriftlig rådgivning som en del af deres rådgivning.

STATUS	2022	2023	2024	2025
Afsluttet ved 1. henvendelse	92 %	94 %	97 %	96 %
Anvendt tid i gn.snit, 1. henvendelse	24 min.	22 min.	22 min.	21 min.
Anvendt tid i gn.snit, 1. henv. telefonisk			21 min.	21 min.
Anvendt tid i gn.snit, videregående eksp.	20 min.	39 min.	18 min.	20 min.
Anvendt tid i alt i gn.snit, pr. videreg. sag	77 min.	73 min.	79 min.	60 min.

Samtaletiden ved de telefoniske 1. henvendelser svinger fra 1 til 60 minutter. Og ekspeditionstiden ved de videregående ekspeditioner svinger mellem 5 og 150 minutter.

Der er i beretningsåret anvendt i alt 600 rådgivertimer i direkte retshjælpsbistand til de rådsøgende og deres sager.

Tidsforbrug 2025 i timer	Telefonisk	Skriftlig	I alt
1. henvendelser	541	15	556
Videregående	4	40	44
I alt	545*	55	600

*Ud af en teoretisk telefonisk åbningstid jf. foran på 501 timer. Hvilket vil sige, at det har været en telefonisk overtid på 44 timer, hvor samtaler er gået udover lukketiden.

Der er i beretningsåret registreret 9 fortsatte retshjælpsekspeditioner i 2 sager fra 2020-22.

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 1 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 **1.609 trin 1-rådgivninger**.

Hertil kommer 135 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.

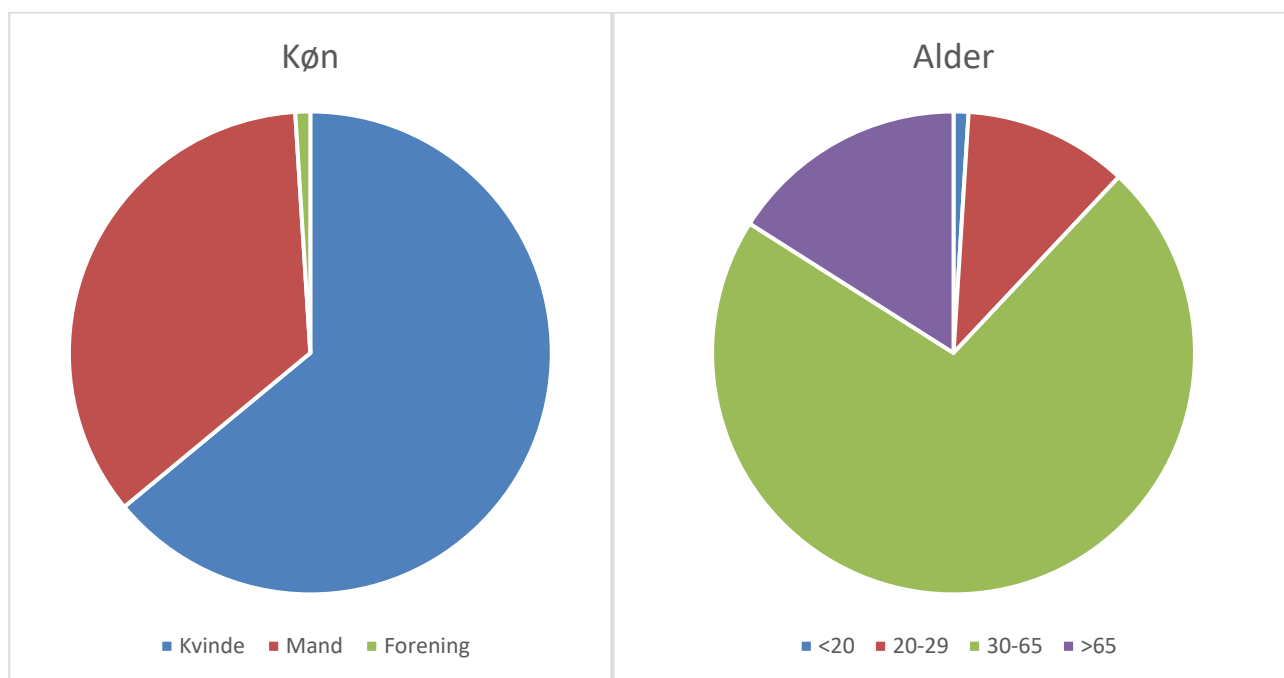
-- De rådsøgende

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:

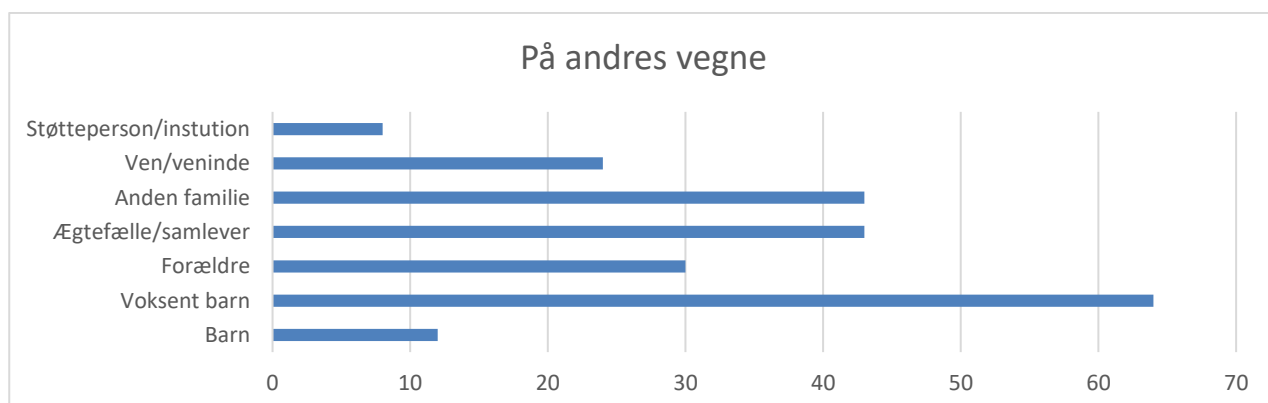
--- Køn og alder



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.

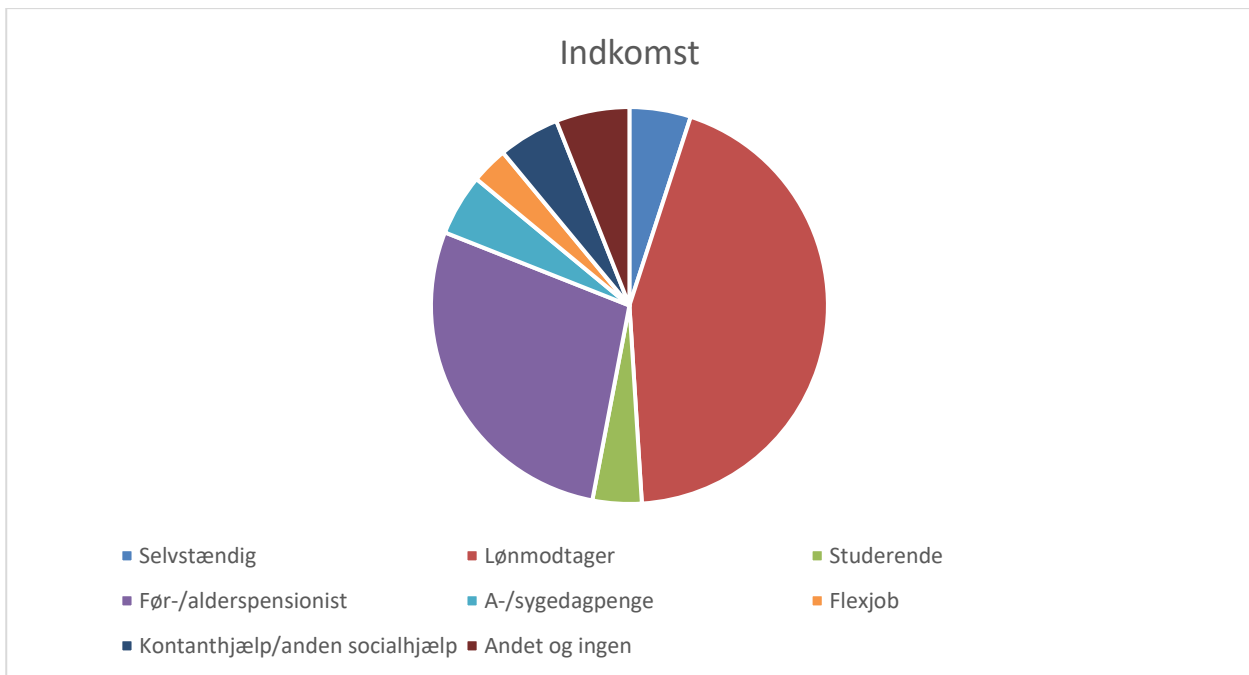
Og aldersmæssigt er 3 ud af 4 i den erhvervsaktive alder.

--- Henvendt sig for andre, antal



I en række tilfælde, godt hver syvende, blev der rettet henvendelse til retshjælpen af en anden end den person, som spørgsmålet handlede om. Umiddelbart er det et markant og påfaldende stort et antal henvendelser, der sker af forældre – oftest mødre - for voksne børn.

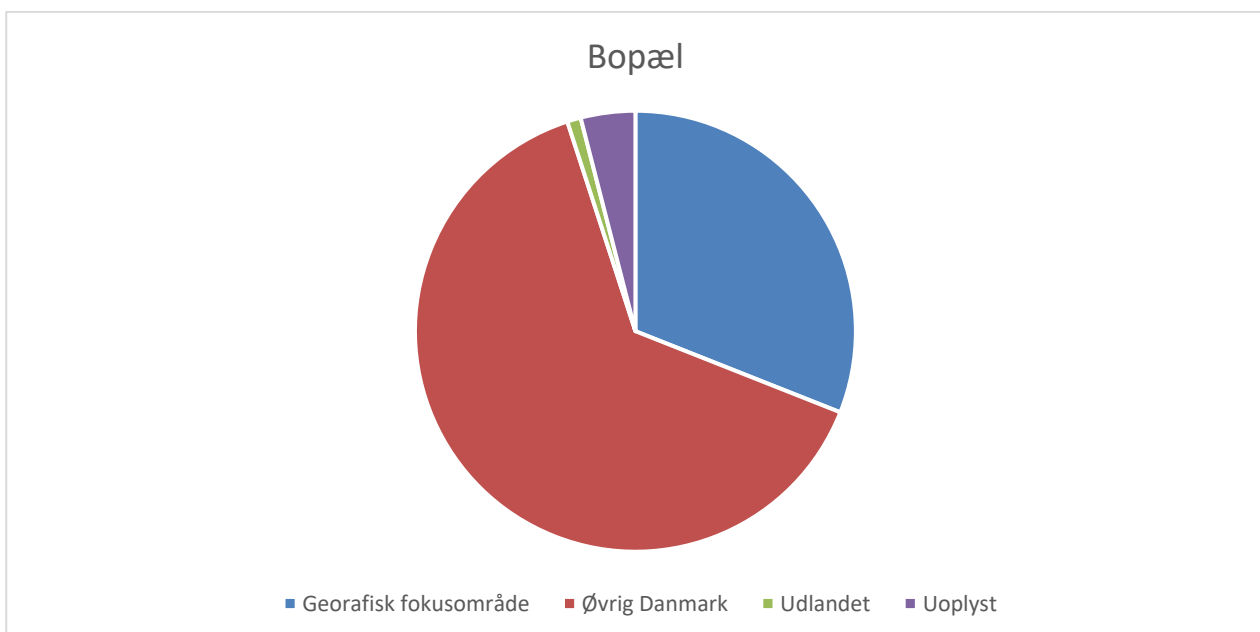
--- Indkomst



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 11,96 % af Danmarks befolkning.



Uoplyste dækker navnlig over samtaler afbrudt før oplysningen blev indhentet og skriftlige henvendelser, hvor det ikke altid er muligt at stedfæste hvor rådsøgende bor.

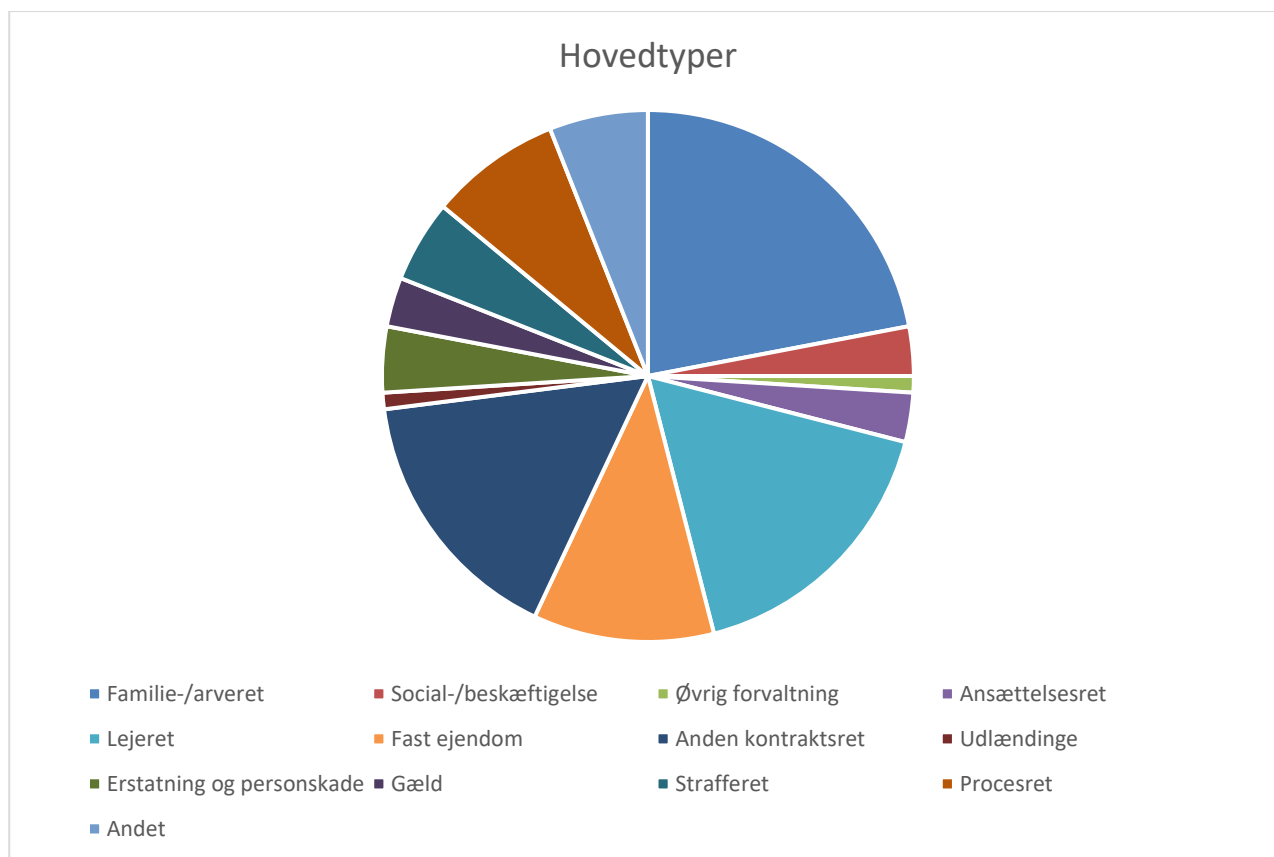
Rådsøgende fra det geografisk fokusområde udgør ca. hver tredje, så denne bestræbelse er lykkedes i nogen grad.

-- Sager og sagstyper

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

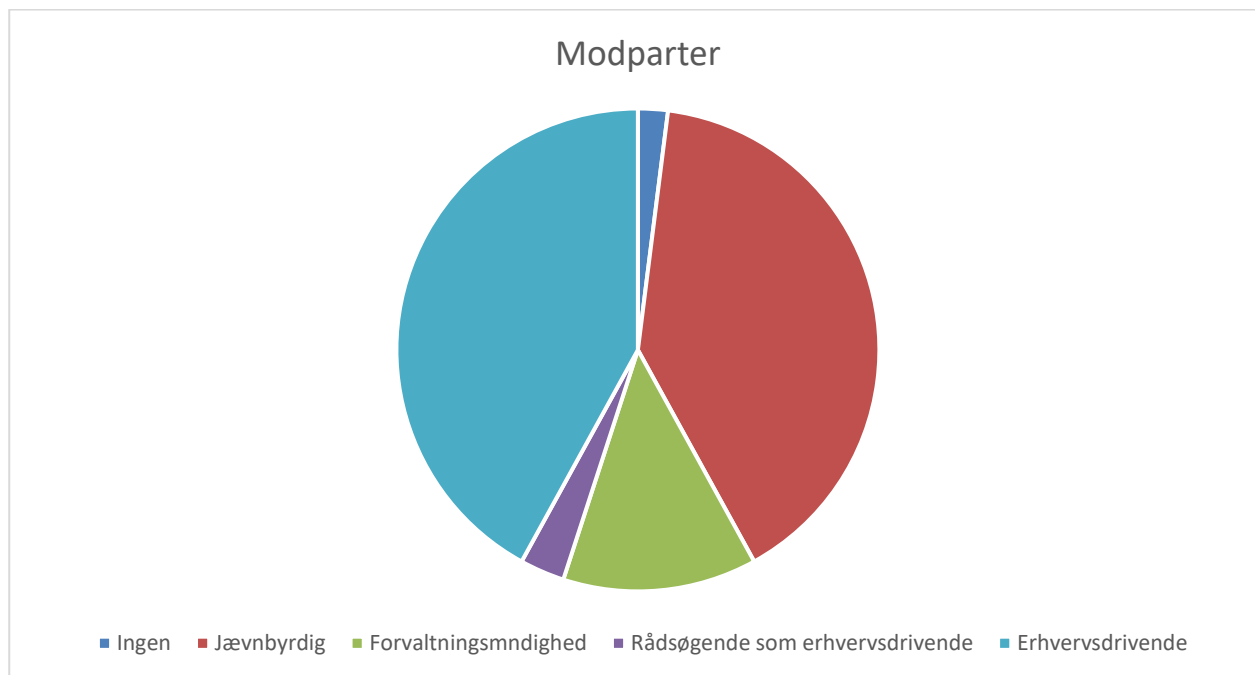
Telefonretshjælpen foretager en forholdsvis finmasket registrering af sagerne, derunder deres type. Til den finmaskede registrering med mulighed for flere registreringer pr. sag bemærkes, at der sker en forvrængning, da f.eks. de fleste sager har et procesretligt aspekt, selv om sagens materie angår 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, der giver et bedre indblik i den konkrete sag, men giver til gengæld problemer i forhold til at udlede nogle mere generelle forhold og tendenser. Se Telefonretshjælpens "100-sager" 2025 <https://www.tlfrh.dk/wp-content/uploads/2026/02/100-sager-2025.pdf>. Beretningsårets 100 sager er anderledes end de tidligere års 100 sager, se <https://www.tlfrh.dk/aarsberetninger/> på 2 afgørende punkter, dels er der ikke 100 sager og dels er de særligt udvalgt og er ikke en rækkefølge. De beskrevne sager, der er lidt mere fyldigt beskrevet end tidligere, er udvalgt for at vise de særlige og mere specielle udfordringer, som de rådsøgende har, som ikke er lige til at besvare og som også indeholder faglige udfordringer for rådgiveren.



Som det fremgår, er der 3 - 4 hovedområder der særligt markerer sig.

-- Modparter



Telefonretshjælpen registrerer typen af modpart, hvis det drejer sig om en sag med modpart. Telefonretshjælpen har registreret underopdelinger i kategorierne forvaltningsmyndighed og erhvervsdrivende. Kategorien rådsøgende som erhvervsdrivende drejer sig næsten udelukkende om rådsøgende, der er hobbyudlejer af beboelseslejemål.

-- 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 50.000/100.000 kr., som i givet fald ville kunne behandles ved domstolene som småsag.

I beretningsåret er 35 % af 1. henvendelserne registreret som potentielle småsager. 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.

Retshjælpens krav til rådgivere er, at de skal være uddannede med såvel solid praktisk juridisk arbejdserfaring 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 retshjælpens opfattelse kun opfyldes enten ved tidligere at have deltaget i retshjælpsrådgivning eller ved en vis oplæring/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 haft lyst eller 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.

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 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 sagførerstandens (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, bespisning osv., hvor bistanden nu ydes af lønnede professionelle. Men indenfor retshjælpsområdet bygger den helt nødvendige samfundsmæssige og centrale indsats af uvisse årsager fortsat på frivillighed.

På retshjælpsområdet er det tiltagende vanskeligt at tiltrække, uddanne og fastholde frivillige rådgivere. Og det er et spørgsmål om og hvor længe den herskende tradition 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 kurser, navnlig indenfor lejeretten, Skimmel i lejemål, Lejeret i dødsbo, Lejeretskonference m.fl., 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 meget begrænset aktivitet i beretningsåret.

Det tidligere nedsatte **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. Retsplejerådet forventes at udkomme med deres overvejelser i 2026.

Der har i beretningsåret været et forsøg på at genoplive **Retshjælpens Dag** med et enkelt møde, men denne bestræbelse er løbet ud i sandet.

Der har ikke været nogen interesse for eller aktivitet i **Landssammenslutningen af Rets-
hjælpsinstitutioner i Danmark**.

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.

Deltagelse i specialeundersøgelse om retshjælp

Telefonretshjælpen blev i maj interviewet af 2 samfundsjurastuderende fra RUC til brug for deres kandidatspeciale om retshjælp.

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 2026
Ole Dueholm
daglig leder