



Bilag 3

Af: Anders Sandvig,
Jurist, Retshjælpen Vollsmose

Dato: 22/1-18

Årsberetning

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
2. Beretningsåret kort	3
3. Organisation	3
3.1. Bestyrelse	3
4. Økonomi	4
5. Faciliteter	4
6. Dagligdagen	5
7. Klienterne	5
8. Rådgivning	5
9. Rådgivningen i tal	6
10. Personale	6
11. Uddannelse og tilbud til rådgiverne	7

12.	Udadvendte aktiviteter	8
13.	Filial i Svendborg	8
14.	Godkendt af bestyrelsen	9
15.	Bilag 1:	10
	Statistisk gennemgang af aktivitetsåret 2017 for Retshjælpen i Vollsmose med kommentarer	10
	Retsområder ved trin 1 henvendelser	11
	Type af henvendelser ved trin 1.....	11
	Hvor kommer henvendelserne fra ved trin 1	12
	Retsområder ved sager (trin 2, 3 og 4).....	13
	På hvilke trin fordeler sagerne sig	14
16.	Bilag 2	14

1. Indledning

Retshjælpen i Vollsmose aflægger hermed årsberetning. Der er i medfør af § 9 stk. 2 i Tilskudsbekendtgørelsen (nr. 637 af 11. juni 2014) tillige afgivet beretning til Civilstyrelsen om antal rådgivninger og aktivitetsniveau i øvrigt.

Beretningsåret er det tredje hele år i retshjælpens historie, som selvstændig forening.

2. Beretningsåret kort

Retshjælpen har i året 2017 haft åbent alle hverdage, undtaget juli måned (hvor der var sommerferielukket) samt mellem jul og nytår og helligdage i øvrigt. Åbningstiden har været fra 13-16, dog torsdag fra 14-17. Vi har udenfor kontorets åbningstid deltaget i tema-, orienteringsmøder og møder med diverse samarbejdspartnere og interessenter.

Beretningsåret har endnu engang været karakteriseret ved især to ting. Først og fremmest en stor stigning i aktivitet på trin 1 niveau, som det vil fremgå af afsnittet "9.1. Rådgivningen i tal". For det andet har der igennem året været et stort antal af juridiske rådgivere, mere om dette under afsnittet personale.

Disse to momenter har gjort at hverdagen har været hektisk, da oplæringen af nye rådgivere har medført en i perioder nedsat sagsbehandlingskapacitet, og den øgede aktivitet har så omvendt gjort at vi igen har haft mere at lave.

Vi har fortsat bestræbelserne på at udvikle kvalitetssikringssystemer, der sikrer såvel klienter, ligeledes sikre kvalificeret rådgivning, samt sikre læring via sparring og undervisning til de studerende, og sikre retshjælpen mod erstatningskrav, samt efterlevelse af persondataforordningen.

Endeligt arbejdes der, efter bestyrelsens ønske, jf. analysen af den danske retshjælps model, udarbejdet af tænketanken Justitia, på at åbne en filial i Svendborg pr. 1/8-2018, for at imødekomme ønsket om at borgerne har lige adgang til juridisk bistand, uanset hvor i landet de måtte bo.

3. Organisation

Retshjælpen er en frivillig forening oprettet i maj 2014. Retshjælpens vedtægter er tilgængelige på retshjælpens hjemmeside www.retshjaelpenvollsmose.dk.

3.1. Bestyrelse

Bestyrelsen udgør retshjælpens øverste ledelse. Ved beretningsårets afslutning havde bestyrelsen følgende sammensætning og konstituering:

Formand: Søren Dollerup, Udviklingsdirektør Dan Mark ejendomme

Revisor: Bassah Khalaf, Adjunkt SDU

Alice Rasmussen, Tidl. Studierektor med ansvar for socialrådgiver uddannelsen ved UCL mm.

Jesper Surh Thomsen, Afdelingsleder ved Odense Kommune

Veronica Hansen, Afdelingsleder ved Vollsmose Sekretariatet

Bestyrelsen har i beretningsåret afholdt 4 bestyrelsesmødet.

Bestyrelsesarbejdet er ikke honoreret, der er dog et beskedent "traktement" i forbindelse med møderne.

4. Økonomi

Retshjælpens økonomi er udelukkende baseret på tilskud.

Tilskuddet kommer fra statens retshjælpspulje efter retsplejeloven § 324 formidlet af Civilstyrelsen. Retshjælpen i Vollsmose havde søgt om 633.500 kr. i tilskud for 2017.

I brev af d. 28. april 2017, blev der bevilliget i alt 584.598 kr., heri er indregnet udligningstilskud og aktivitetstilskud. Yderligere blev vi i brev af 16. oktober 2017, bevilget et yderligere tilskud på 93.500 kr., til udviklingen af et nyt journaliserings- og registreringssystem på vegne af fire retshjælpsinstitutioner.

Retshjælpens indtægter har i beretningsåret været nok til at dække retshjælpens udgifter, da vi er kommet ud med et overskud på lidt over 50.000 kr., ifølge det foreløbige regnskab – endeligt revideret regnskab vedlægges nærværende beretning hvilket skal ses i sammenhæng med IT bevillingen, som først kom i slutningen af året, hvorfor udviklingsprocessen skulle genstartes.

5. Faciliteter

Retshjælpens kontor er beliggende i Vollsmose Torv, det tidligere Center Øst.

Kontoret er indrettet med tre samtalerum, og et "vente" område, samt et stort konferencebord, hvor rådgiverne sidder og arbejder med deres sager, og her foregår vidensdelingen og den juridiske sparring.

Vi fik henover sommeren bygget endnu et samtalerum, så vi nu har de nævnte tre, for at akkommodere alle de henvendelser vi får, og sikre et flow i rådgivningen, således at rådeøgende ikke skal vente for længe på at komme til at snakke med en rådgiver.

Samtalerummet stod klart ved opstart efter sommerferien. Udgifterne til denne ombygning af vort kontor blev afholdt af udlejeren.

Sagsbehandlingen foregår i et eget produceret journaliseringsprogram, lavet i Microsoft Access. Dette volder ofte problemer, som langsommelig gør sagsbehandlingen, grundet nedbrud samt andre problemer, hvorfor et nyt sagsbehandlingsprogram ville være at foretrække.

Der arbejdes i skrivende stund på et fællesjournaliseringssystem mellem 4 retshjælpsordninger, til hvilket der også er ansøgt og bevilliget midler til, fra Civilstyrelsens side, jf. afsnit 4.

6. Dagligdagen

Retshjælpen har åbningstid 3 timer dagligt, fra 13-16, dog torsdag 14-17. Der er lukket mellem jul og nytår, samt helligdage. Der er derudover sommerferie lukket i juli måned.

En vagt er typisk besat af tre-fire frivillige studerende, samt den daglige leder, eller stedfortræder for daglig leder, der agerer bagstopper og sparringspartner for rådgiverne, samt foretager supervisionen og kvalitetssikrer rådgivningen i øvrigt.

Det er ikke nødvendigt at aftale tid for at få rådgivning, man møder bare op og venter på at der er en ledig rådgiver.

Selve sagsbehandlingen starter typisk med at klienten redegør for sin problemstilling, hvorefter rådgiveren tager stilling til, i samråd med den daglige leder, om hvilke skridt der kan og skal tages i det videre forløb.

Der bliver, én gang månedligt, holdt fællesmøder, hvor der gives generel information om hverdagen og andres sager. Når det er muligt afholdes der et oplæg om et relevant emne – typisk af undervisere fra Syddansk Universitet. Samt oplæg fra daglig leder omkring forvaltningsretlige spørgsmål.

På månedlig basis laves der sagsudtræk, hvorefter den enkelte rådgivers aktive sager gennemgås med den daglig leder, for at sikre fremdrift og kvalitetssikre sagsbehandlingen.

7. Klienterne

Vi har i Retshjælpen ingen geografisk begrænsning ift. hvem vi hjælper, hvilket også afspejles i henvendelserne, der kommer fra flere dele af landet – samt enkelte udenlandske.

Qua vores journalisering er det muligt at afgrænse fra hvilket geografisk område klienterne kommer fra, nedenstående grafik giver et godt billede heraf, se afsnit bilag 1 for mere.

8. Rådgivning

Man kan kontakte Retshjælpen på flere måder – hvorfor rådgivning også gives forskelligt.

Hovedparten af vores henvendelser er personlige, ved at folk kommer ind på vort kontor i åbningstiden.

Vor telefon er åben i samme tidsrum som kontoret, og her svares på simple spørgsmål. Drejer det sig om mere omfattende juridiske problemstillinger, anmoder vi folk om at kigge forbi til en personlig samtale, medbringende det relevante sagsmateriale.

Endelig kan man kontakte os via vores mailadresse, som er at finde på bl.a. vores hjemmeside. Her vil det typisk være muligt at kunne yde den nødvendige rådgivning skriftligt. Den administrative medarbejder deler ud af de skriftlige henvendelser til rådgiverne.

Retshjælpen i Vollsmose yder retshjælp på alle trin, dvs. at vi både giver mundtlig her og nu rådgivning, men at vi også undersøger forskellige juridiske forespørgsler, samt at vi foretager decideret sagsbehandling, endeligt agerer vi også som bisidder, i de sager hvor vi vurderer at det giver mening.

Registreringen af de forskellige sager sker løbende i journalprogrammet som sagerne udvikler sig. Den enkelte rådgiver har her ansvaret for at han/hun registrerer sagerne korrekt.

9. Rådgivningen i tal

Som grundlag for ansøgningen om tilskud ved civilstyrelsen for 2017 havde vi anslået følgende antal rådgivninger for driftsåret 2017:

Trin 1: 1.400
Trin 2: 350
Trin 3: 250
Trin 4: 10

Opgørelsen af henvendelser for 2017 giver følgende resultat:

Trin 1: 1.718
Trin 2: 166
Trin 3: 213
Trin 4: 18

En nærmere gennemgang heraf forefindes i bilag 1.

10. Personale

I retshjælpen har der i aktivitetsåret 2017 været ansat følgende personaletyper: Daglig leder (cand.jur.), Stedfortræder for daglig leder (cand.jur.), administrativ medarbejder (stud.jur.), IT-medarbejder, juridiske rådgivere (cand.jur. samt stud.jur.), praktikanter (markedsføringsøkonom og multimediedesigner) til markedsføring, samt frivillig konfliktmægler.

Når juridiske rådgivere stopper i retshjælpen, er det fordi at de enten har fået job som cand.jur., eller fået et mere relevant studiejob med henblik på deres fremtidige virke, og med aflønning.

Ved beretningsårets start var der 12 rådgivere ansat, for at imødekomme den store udskiftning, der typisk finder sted over sommeren, ansatte vi yderligere 3 i løbet af foråret.

Dette medførte en betydelig oplæringsproces i løbet af foråret, hvilket nedsatte arbejdskapaciteten i oplæringsperioden og større arbejdsbyrde for den daglige leder samt stedfortræder for denne, i form af ledelse og sparring.

Over sommeren stoppede yderligere 5.

Derfor iværksatte vi endnu en rekrutteringsproces der udmøntede sig i 5 nye rådgivere fra august og frem.

Dette har ligeledes, som i foråret, betydet at der har været en betydelig oplæringsproces, denne gang har mentierne dog være betydeligt "grønnere" end i foråret, hvilket har medført at der har været trukket ikke ubetydelige veksler på den daglige leder og stedfortræderen for at sikre ledelse og sparring. Da det har været især op til disse to at oplære de nye rådgivere, fordi det har været nødvendigt at bruge frivillige jurastuderende allerede efter 1. års prøven.

For at styrke vores rekrutteringsproces, samt udbrede kendskabet til retshjælpen, så deltog vi for 2. år på Syddansk Universitets karrieremesse for jurastuderende. Noget vi vil blive ved med.

Det bemærkes at vi intet problem har med at finde frivillige studerende. Faktisk er vi nu i en situation, hvor vi kan selektere mere end tidligere, hvorfor vi så vidt muligt, fremadrettet, vil søge kun at ansætte studerende der som minimum er på 5. Semester.

11. Uddannelse og tilbud til rådgiverne

Ved næsten hvert månedligt fællesmøde, har der i aktivitetsåret været afholdt et relevant oplæg for de frivillige. Emnerne er typisk de problemstillinger der opstår i hverdagen.

Oplæggene afholdes enten af undervisere fra Syddansk Universitet, eller af praktikere inden for det givne felt.

Målet er både at give de frivillige et bredere kendskab, samt få indblik i hvordan juraen anvendes i den virkelige verden.

Der har været holdt oplæg af:

Jurist Jesper-Surh Thomsen, om tvangsfjernelser og kontrolgruppen under CFU

Videnskabelig assistent Lisa Christensen, om persondataforordningen

Advokat Niclas Turan Kandemir, med sager fra den virkelige verden

Professor Jakob Juul-Sandberg (i samarbejde med De Jurastuderendes Retshjælp (SDU)), om lejeret

Advokatfuldmægtig Anke Hendriksen (i samarbejde med De Jurastuderendes Retshjælp (SDU)), om fogedsager

Cand.jur. og socialrådgiver Kit Kobberø Johansen, om ressourceforløb og andre socialretlige emner

12. Udadvendte aktiviteter

I beretningsåret har der være flere udadvendte tiltag.

Først og fremmest har vi videreført vores faste klumme i Vollsmose avisen, med en klumme om et relevant emne hver 14 dag (avisen udkommer kun hver 14 dag).

Der har været afholdt flere oplæg for frivillige organisationer eller offentlige myndigheder, med det mål for øje at give disse et bedre juridisk fundament i møder med borgerne, eller oplyse dem om muligheden for at søge retshjælp, herunder kan til eksempel nævnes FOF, Den Frie Rådgivning Vollsmose og Indvandrermedicinsklinik ved Odense Universitet Hospital.

Professor Ole Hammerslev, Syddansk Universitet, har, med bistand fra Retshjælpen i Vollsmose, udarbejdet et "retshjælps-fag" på juridisk institut. Faget vil være case-baseret på cases som retshjælpen leverer. Det er vores håb at studerende med interesse for at arbejde i retshjælpe, vil tage faget, og at vi dermed kan få mere "grydeklare" frivillige, således at vores oplæringsfase kan forkortes, og vi dermed ikke lider samme nedgang i arbejdskapacitet som for nuværende.

Samarbejdet med Syddansk Universitet strækker sig dog videre end til ovennævnte. Vi tidligere haft oplæg fra Institutleder Jakob Juul-Sandberg, som også er leder af de jurastuderendes retshjælp. Dette har affødt et uformelt samarbejde os retshjælpsordninger imellem, hvor vi flere gange har været til oplæg sammen – arrangeret af den ene eller anden part – hvilket har været givende for de studerende.

Vi har deltaget i Retshjælpens dag, som vi selv var med til at starte i 2017, i Københavns Retshjælps regi. Her blev det bl.a. aftalt at vi, i fællesskab med Telefonretshjælpen, søger at stifte en landssammenslutning for retshjælpsinstitutioner, således at samarbejdet styrkes de danske retshjælpsinstitutioner imellem.

Det er til stadighed retshjælpens mål, at virke udadvendt, og derved skabe opmærksom om vor eksistens, samt yde juridisk bistand i de sammenhænge hvor vi finder det relevant. Dette mål søges opfyldt ved fortsat at søge at netværke med andre organisationer, i og omkring Odense, og tilbyde vores kompetencer i de sammenhænge hvor vi finder dette relevant og hensigtsmæssigt.

13. Filial i Svendborg

Som nævnt ovenfor under 2, så medførte Justitias analyse af den danske retshjælpsordning et ønske fra vores bestyrelse, om at vi gjorde noget ved den problematik, som rapporten rejser –at

der er store huller geografisk ift. hvor borgere kan få retshjælp, samt at borgere ikke rejser ret langt for retshjælp.

Derfor afholdte bestyrelsen primo november et strategimøde, hvor vi drøftede hvorledes vi som retshjælp skulle løse den rejste problemstilling.

Det blev af bestyrelsen konkluderet, at en af de mange styrker ved retshjælpen i Vollsmose, er et fast kontor, der ofte har åbent, således at vi kan møde borgerne på deres præmisser.

Derfor blev det besluttet, at vi skulle afsøge mulighederne for at oprette en filial –valget faldt på Svendborg som byen hvori denne skulle lægges, pga. bl.a. tilgængelighed for de studerende.

Der har været afholdt konstruktive drøftelser med Svendborg kommune, og der arbejdes i skrivende stund på at finde egnede lokaler.

Det er bestyrelsens ønske at filialen Svendborg skal have åbent mindst 3 dage om ugen, for at bibeholde tilgængeligheden.

Rådgivningen skal, ligesom i Vollsmose kontoret, forestås af frivillige jurastuderende, med supervision af en uddannet cand.jur.

Det er på sigt bestyrelsens hensigt, at, såfremt Svendborg modellen bliver en succes, der skal ske udvidelse med filialer i andre fynske byer, som det vil være nemt og tilgængeligt for de frivillige at komme til, henset til at samtlige de frivillige pt. er studerende ved Syddansk Universitet.

Filialen søges finansieret ved Civilstyrelsen, ved ansøgningen af driftsmidler for 2018. Der afsøges tillige muligheder for at almennyttige fonde skulle kunne blive en del af finansieringsmodellen, enten nu eller på sigt.

14. Godkendt af bestyrelsen

Se venligst bilag 2.

15. Bilag 1:

Statistisk gennemgang af aktivitetsåret 2017 for Retshjælpen i Vollsmose med kommentarer

I nærværende bilag til Retshjælpen i Vollsmoses årsberetning for driftsåret 2017, gennemgås retshjælpens aktivitet, således at der gives et billede af hvad Retshjælpen i Vollsmose arbejder med.

Der gives yderligere en kommentar til hvert diagram, således at det for interessenter og andre gøres klart hvorledes Retshjælpen i Vollsmose tolker tallene, samt hvilke tendenser vi ser.

Som det nævnes under afsnit 9 i årsberetningen, så har vi haft en øget stigning i trin 1 henvendelser fra 1250 i 2016 til 1718 i 2017 – en stigning på 37,44 %.

På "sags niveau" – trin 2, 3 og 4 – har vi oplevet lidt forskellige tendenser.

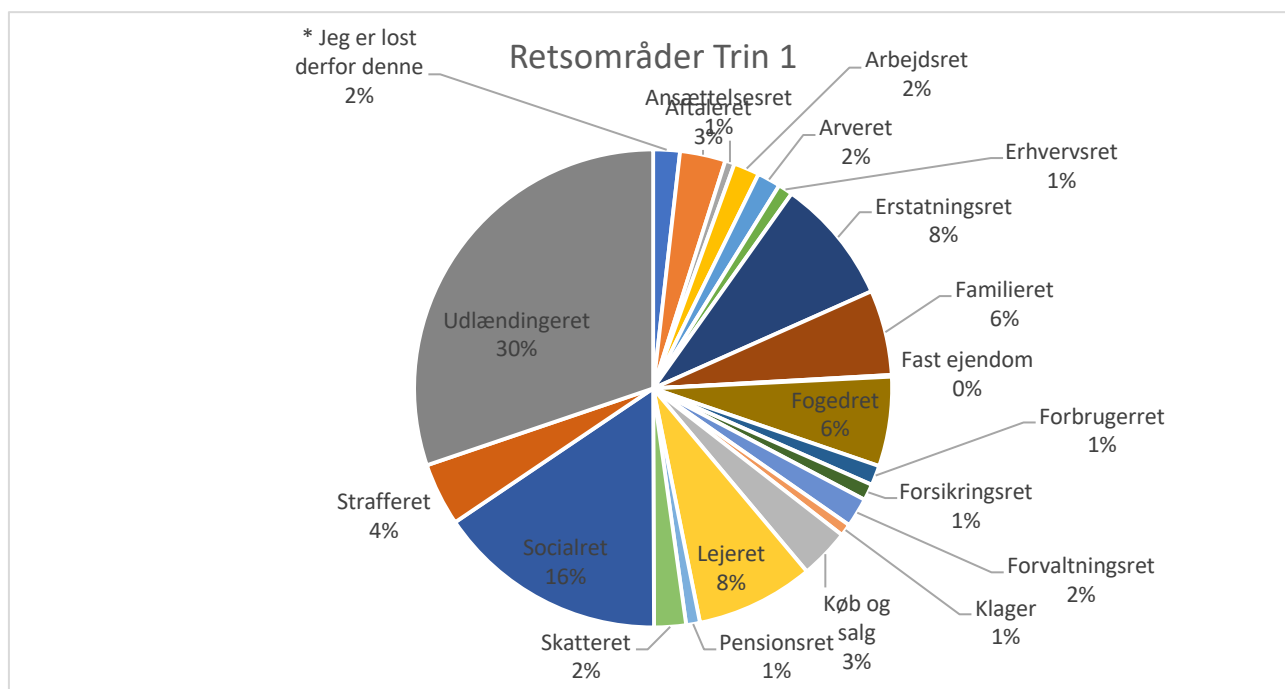
Trin 2 er steget fra 148 sager i 2016 til 166 sager i 2017, hvilket svarer til en procentuel stigning på 12 %.

Trin 3 er faldet fra 239 sager i 2016, til 212 sager i 2017, hvilket svarer til et fald på 11,3 %.

Trin 4 er steget fra 8 sager i 2016, til 18 sager i 2017, hvilket svarer til en stigning på 125 %.

Vi ligger, for sagerne på trin 2 og 3 under det anslåede for 2017, som anslået i Årsberetningen for 2016. En forklaring på dette kunne være at vi er blevet bedre til at afvise grundløse sager, da dette har været et fokus punkt, fra den daglige leders side, hvorfor stigningen i henvendelser ikke har medført en tilsvarende stigning i sager.

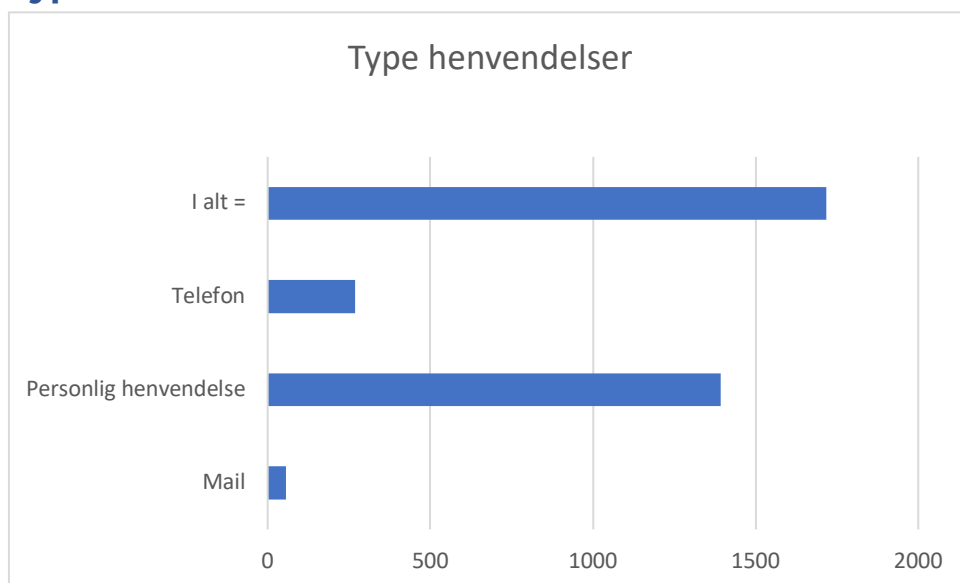
Retsområder ved trin 1 henvendelser



I forhold til trin 1 registreringer for 2016, så minder de givne % en del om hinanden, dog er socialret 4% mindre, mens lejeret, erstatningsret og fogedret, til eksempel hver er steget med ca. 2 %.

Den eneste der er % identisk, eller nærvæd er Udlændingeret, hvor den i 2016 lå på 29,1 % af henvendelserne er den i år på 30 % - dette til trods for den nævnte stigning i henvendelser generelt på 37,44 %.

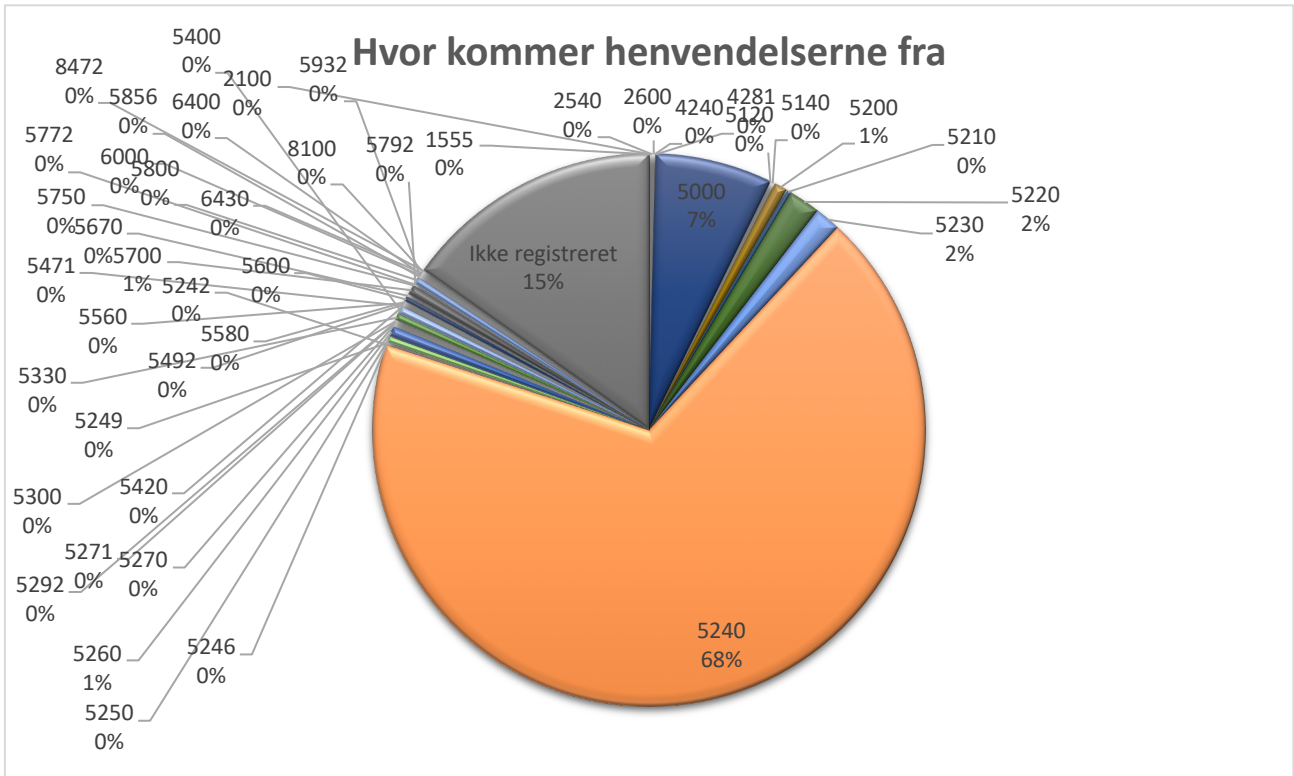
Type af henvendelser ved trin 1



Som det klart fremgår er den hyppigste henvendelsesform personligt fremmøde.

At mail som henvendelsesform ligger så lavt i antal, kan have noget at gøre med at vi arbejder med de mindst ressourcerstærke borgere i samfundet – typisk kan der også være sprogbarriere – hvorfor det at skulle henvende sig skriftligt, for en stor dels vedkommende er en uoverstigelig forhindring i muligheden for at få juridisk bistand.

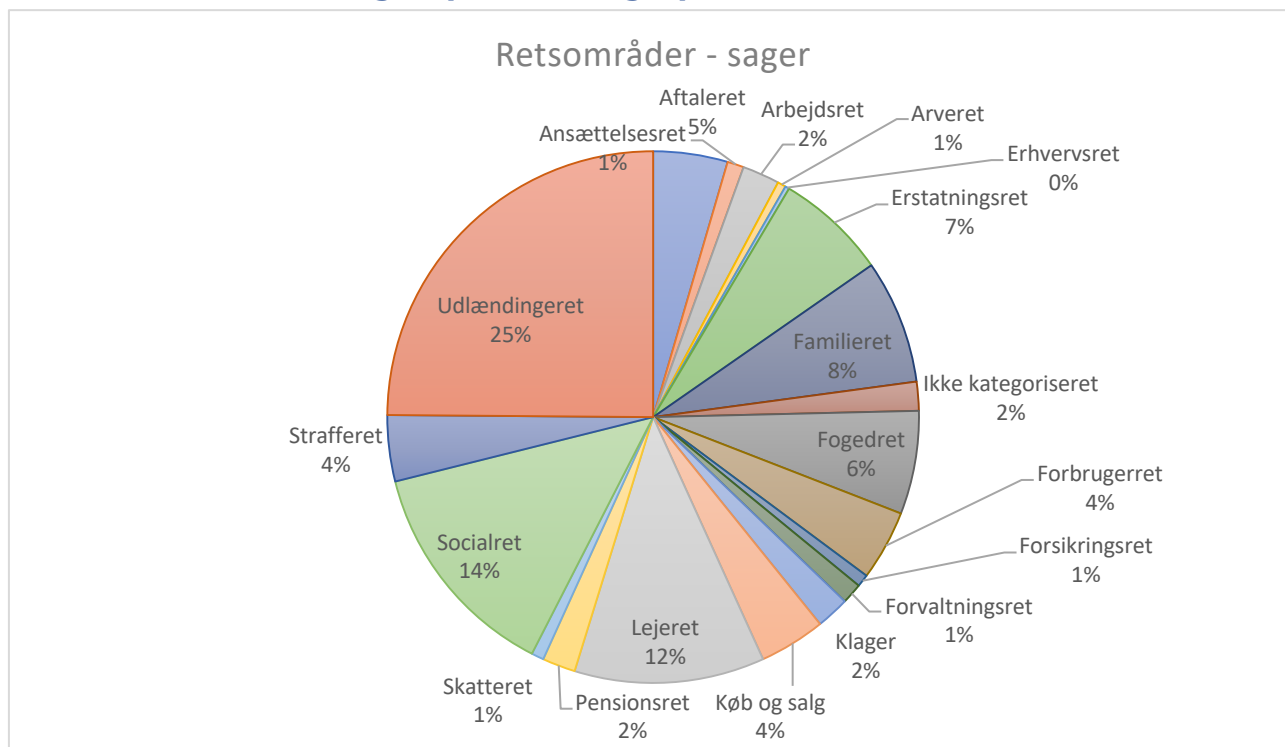
Hvor kommer henvendelserne fra ved trin 1



Som det klart fremgår, så er langt de fleste henvendelser fra lokalsamfundet, hvilket underbygger Justitias retshjælps analyse, hvori det konkluderes at borgere ikke rejser ret langt for at få retshjælp.

Ad notam skal det pointeres at alle de registreringer, hvor der står 0 % ud for, har der kun været en registrering på det postnummer.

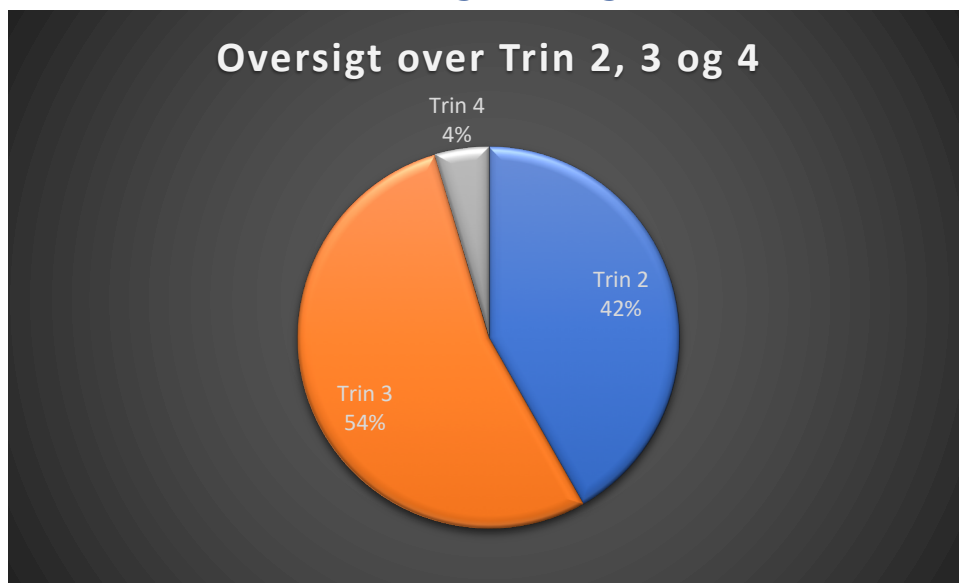
Retsområder ved sager (trin 2, 3 og 4)



Retsområder minder her en del om dem, hvorpå der ydes rådgivning på trin. Dog er det værd at bemærke faldet i udlændingesager, hvor der bliver sorteret de sager fra der er grundløse – dem tager vi ikke, da vi ikke er sat i verden for at trætte "systemet", men alene skal sørge for at borgere får ret, hvis de har ret.

Tilsvarende er der en stigning på 4 % i forhold til henvendelser i lejesager på trin 1, og så den samlede del af dem hvori der sker sagsbehandling, hvorfor man kan konkludere, at folk der føler sig forkert behandlet af en udlejer ofte har ret.

På hvilke trin fordeler sagerne sig



16. Bilag 2

Penneo ark med godkendelse af årsberetning.