|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**Afrapportering vedr. dinretshjaelp.dk**

**(sagsnr.: 12-211-01241)**

**Den Sociale Retshjælp**

**A. Hertzums Vej 2**

**8000 Aarhus C**

**CVR: 30 40 32 58**

**Mail:** [administration@socialeretshjaelp.dk](mailto:administration@socialeretshjaelp.dk)

**Telefon: 70 22 93 30**

**1. marts 2013**

**Indholdsfortegnelse**

[Afrapportering vedr. dinretshjaelp.dk (sagsnr.: 12-211-01241) 3](#_Toc349903338)

[Beskrivelse af projektet dinretshjaelp.dk jf. ansøgning fra 2012 3](#_Toc349903339)

[Juridisk rådgivning på trin 1, 2 og 3 3](#_Toc349903340)

[Uddannelsesforløb for vores juridiske rådgivere 4](#_Toc349903341)

[Juridiske sagsområder 4](#_Toc349903342)

[Tilknyttede medarbejdere 4](#_Toc349903343)

[Statistik og oplysning 4](#_Toc349903344)

[Opsøgende retshjælp i København 5](#_Toc349903345)

[Synliggørelse af borgerens rettigheder 6](#_Toc349903346)

[Hjælp til selvhjælp – brevskabeloner og skemaer 7](#_Toc349903347)

[Oplysninger om andre muligheder for hjælp 7](#_Toc349903348)

[Gensidigt samarbejde med andre organisationer, institutioner og fagfolk 8](#_Toc349903349)

[Samarbejde med de andre retshjælpsorganisationer 8](#_Toc349903350)

[Omkostninger 8](#_Toc349903351)

[Perspektivering 9](#_Toc349903352)

[Dinretshjaelp.dk’s fremtid 9](#_Toc349903353)

# Bilagsoversigt

Bilag 1: DSR’s trinsystem

Bilag 2: Etiske regler for Juridiske Managere

Bilag 3: DSR’s sagsområder

Bilag 4: Nye skemaer til sagsbehandling og statistik

Bilag 5: Projektbeskrivelser

Bilag 6: Oplysninger om projektet

Bilag 7: Budget

Bilag 8: Kommentarer til budget

Bilag 9: Henvisningsbog

Bilag 10: Gamle skemaer til sagsbehandling og statistik

# Afrapportering vedr. dinretshjaelp.dk (sagsnr.: 12-211-01241)

I det nedenstående findes afrapportering i forhold til det tilskudsberettigede projekt www.dinretshjaelp.dk, som modtog 710.000 kr. fra Civilstyrelsen i 2012. Afrapporteringen indeholder en udførlig beskrivelse og vurdering af projektets gennemførelse og resultater i relation til projektbeskrivelsen, afvigelser mellem projektets forventede resultater og faktiske resultater samt anvendelse af løbende erfaringer og resultater.

I forbindelse med afrapporteringen vedlægges projektregnskabet for dinretshjaelp.dk, som rapporterer vedr. projektets økonomiske stilling.

# Beskrivelse af projektet dinretshjaelp.dk jf. ansøgning fra 2012

Dinretshjaelp.dk er et selvstændigt projekt under Den Sociale Retshjælp, som har til formål at yde juridisk rådgivning til borgere på Trin 1 – 3 uafhængigt af geografisk placering. Hjemmesiden har endvidere til formål at yde hjælp til selvhjælp, således at borgerne får adgang til brugbare og letforståelige oplysninger omkring regler, retsstilling og pligter indenfor juridiske områder. Den Sociale Retshjælp er af den overbevisning, at begge formål for dinretshjaelp.dk delvist er opfyldt. Der vil i det nedenstående blive redegjort for, hvordan og hvorfor disse mål delvist er opfyldt.

# Juridisk rådgivning på trin 1, 2 og 3

Den Sociale Retshjælp (herefter DSR) har i 2012 udviklet et trinsystem for den juridiske rådgivning i DSR, som findes vedlagt i bilag 1 – DSR’s trinsystem. Dette trinsystem er udarbejdet med inspiration fra ”Bekendtgørelsen om retshjælp ved advokat, advokatvagt eller retshjælpsorganisation på Trin 1–3”. Dette trinsystem er ligeledes blevet implementeret i dinretshjaelp.dk, og har dermed været medvirkende til at sikre en ensartet og kvalificeret juridisk rådgivning i projektet. Endvidere er det medvirkende til at skabe gennemsigtighed og give et konkretiseret bud på, hvad juridisk rådgivning på de forskellige trin indebærer for borgeren såvel som rådgiveren.

Dinretshjaelp.dk har således ydet rådgivning på Trin 1, 2 og 3, hvor rådgivningen er blevet ydet personligt, telefonisk og skriftligt samt som et forsøg enkelte gange via webcam. Muligheden for forskellige henvendelsesformer har gjort det muligt for dinretshjaelp.dk at yde juridisk rådgivning på samtlige Trin uden at tillægge borgerens geografiske placering betydning. Dinretshjaelp.dk har ud fra en stikprøve på 115 henvendelser fra borgere på Trin 1-3 (dog overvejende Trin 1) i perioden maj-december 2012 modtaget henvendelser fra borgere fra 73 forskellige kommuner.

I ansøgningen for 2012 redegjorde DSR for, at der på daværende tidspunkt hovedsageligt blev ydet rådgivning på Trin 1 og 2 i dinretshjaelp.dk. Projektet har på nuværende tidspunkt formået også at yde omfattende rådgivning til klienter på Trin 3. Dinretshjaelp.dk havde ca. 315 Trin 3 henvendelser. Disse har i gennemsnit en sagsbehandlingstid på ca. 8 til 15 timer. Dette er et direkte resultat af de tilskud, som dinretshjaelp.dk har modtaget i 2012, da disse muliggjorde de fornødne fysiske og medarbejdermæssige rammer til projektet. I de tidligere år har vi for at kunne levere rådgivning på Trin 3 måtte søge andre indtægtskilder som Bikubenfonden og Grundfos. Dette betyder imidlertid også, at rådgivningen på Trin 3 har været afhængig af tilskud andet steds fra, hvorfor der ikke har været sikret på et fast anstændigt niveau.

Derudover har der i dinretshjaelp.dk været stor fokus på, at Trin 1-henvendelser altid er blevet besvaret og afviklet i løbet af 24 timer, hvilket også er blevet overholdt. Endvidere har borgere, der har modtaget sagsbehandling på Trin 2 og 3 altid modtaget svar på deres første henvendelse i løbet af 24 timer. Den hurtige og effektive sagsbehandling har været med til at sikre, at borgernes juridiske problemstillinger ikke bliver mere omfangsrige og kritiske end højst nødvendige.

# Uddannelsesforløb for vores juridiske rådgivere

De juridiske rådgivere er blandt andet blevet undervist i DSR’s juridiske processer samt trinsystemet for juridisk rådgivning. Der afholdes løbende efteruddannelseskurser for rådgiverne, således at de altid har de bedste kompetencer til at rådgive dinretshjaelp.dk’s borgere. Alt dette gøres for at sikre en kvalificeret og ensartet hjælp til alle vores klienter.

Vi har i denne forbindelse erfaret, at de jurastuderende finder opholdet hos os meget brugbart for deres studium. Derfor vil vi også fremover prioritere at have jurastuderende til at hjælpe med vores rådgivningsarbejde.

# Juridiske sagsområder

Det har i forbindelse med det juridiske arbejde i dinretshjaelp.dk og i DSR generelt været vigtigt at kende sine begrænsninger. Vi tillægger det derfor stor værdi, at vi kan sparre med og henvise til andre organisationer, hvis vi ikke selv har den fornødne juridiske viden til at rådgive borgerne. Som udgangspunkt varetager dinretshjaelp.dk hovedsageligt henvendelser vedr.:

* Strafferet/straffeproces
* Boliglejeret
* Familie- og arveret
* Socialret
* Ansættelsesret
* Insolvensret
* Formueret og aftaleret
* Forvaltningsret
* Forbrugerret

# Tilknyttede medarbejdere

Som der blev redegjort for i ansøgningen har det udelukkende været helt eller delvist lønnede jurister samt frivillige jurastuderende på kandidatdelen af studiet, der har varetaget den juridiske rådgivning i dinretshjaelp.dk. Endvidere har juristerne løbende kontrolleret og holdt opsyn med de jurastuderendes arbejde. Juristerne og de frivillige jurastuderende har i starten af deres ansættelse fulgt et internt undervisningsforløb, hvor der har været fokus på forskellige juridiske områder.

Der har været ansat to juridiske ledere, en på hvert af kontorerne i København og Aarhus. I Aarhus har der yderligere været tre delvis lønnede jurister og jura studerende på sidste del af kandidaten samt 19 frivillige. I København har der tilsvarende været 4 delvis lønnede og 23 frivillige jurastuderende, hvilket har fungeret med stor succes. De juridiske lederes primære opgave har været at samarbejde med de delvis lønnede medarbejdere, at kvalitetskontrollere den rådgivning som de frivillige jurastuderende har ydet.

Endvidere har der været tilknyttet en administrativ medarbejder til at varetage projektets økonomiske og administrative aspekt af projektet. Ligeledes har der været tilknyttet en frivillig HR og Kommunikationspraktikant fra DSR’s Sekretariat for at sikre, at de frivillige jurastuderende har de nødvendige arbejdsredskaber, arbejdsmiljø mv. Sekretariatet har endvidere stået for rekruttering af medarbejdere. Hertil kommer en statskundskabspraktikant fra DSR’s Innovationsafdeling til at hjælpe med vores dokumentation, herunder også videreudvikling af projektet. Ligeledes har denne praktikant identificeret retspolitiske problemstillinger i forbindelse med projektet, hvor vi løbende arbejder med disse for at sikre borgernes retssikkerhed.

# Statistik og oplysning

I ansøgningen redegøres der for, at det skulle være borgernes mening, der dokumenterede hjemmesidens effekt. Det viste sig dog hurtigt, at denne metode ikke var den mest effektive. De borgere, som anvender [www.dinretshjaelp.dk](http://www.dinretshjaelp.dk), har oftest ikke overskud til at udfylde et spørgeskema omkring deres vurdering af den juridiske rådgivning og sagsbehandling, de har modtaget. Der blev derfor hurtigt lavet en omprioritering af, hvorledes dinretshjaelp.dk bedst og i videst mulig udstrækning kunne udarbejde dokumentation i forbindelse med hjemmesiden.

Den dokumentationsproces, som hjemmesiden på nuværende tidspunkt anvender, er at en rådgiver udfylder et henvendelsesskema, når borgeren henvender sig. I dette skema noterer rådgiveren bl.a. borgerens postnummer, således at der føres statistik over, hvilke områder borgerne henvender sig fra. Derudover føres der statistik over, hvilke problemstillinger klienterne henvender sig med o.l. (se bilag 10 for de skemaer, der føres statistik over). Endvidere føres der ved Trin 2- og 3-rådgivning statistik over mere dybdegående juridiske problemstillinger, samt over hvorvidt borgerens sagsbehandling har været optimal.

Det har derudover været en stor udfordring, at borgerne oftest har ringet til DSR, da vi som organisation længe har været kendt for at yde juridisk rådgivning og ikke direkte til dinretshjaelp.dk. Dette betød, at vi de første par uger af projektet forsøgte at videresende dem til de respektive telefonnumre hos dinretshjaelp i København eller Aarhus. Vi måtte dog hurtigt erkende, at dette ikke var en optimal løsning for borgerne, og at det skabte mere forvirring end gavn. Formålet er netop at gøre den juridiske rådgivning enkel og tilgængelig.

Vi valgte derfor, at såfremt en borger rettede henvendelser til DSR, der rettelig hørte under målgruppen for dinretshjaelp.dk, at tage imod henvendelsen og selv internt videresende den til medarbejderne i dinretshjaelp.dk.

I forbindelse med vores opsøgende retshjælp på Nørrebro Bibliotek samt det indledende gadearbejde i Lundtoftegade på Nørrebro med henblik på opstart af et fast retshjælpstilbud indførte vi et mere simpelt dokumentationsredskab, idet der i dette tilbud primært ydes rådgivning på Trin 1, mens Trin 2- og 3-henvendelser videresendes til kontoret i København.

Grundet projektets forholdsvis korte levetid har det ikke være muligt at indsamle og registrere data nok til at lave fyldestgørende analyser. Dog viser en tilfældigt udvalgt stikprøve, at ud af 115 Trin 1-, 2- og 3-henvendelser til dinretshjaelp.dk har der været henvendelser fra borgere fra 73 forskellige postnumre. Vi kan se, at henvendelserne er spredt over hele landet, og at en markant mindre del end forventet er fra store byer.

Dette, sammenholdt med det høje antal besøg, vores undersider har haft (i den forbindelse kan det nævnes, at alle dinretshjaelp.dk’s sider tilsammen er besøgt 37.967 gange i perioden maj-december 2012), viser, at dinretshjaelp.dk er lykkedes med at bidrage til retshjælp for alle borgere også dem i områder, hvor adgangen til retshjælp ellers er dårlig. I skrivende stund kan der oplyses, at der i perioden 1. januar- 27. februar 2013 har været 20.352 besøgende på dinretshjaelp.dk’s undersider. Det skal her tages i betragtning, at vi grundet manglende ressourcer ikke har annonceret eller reklameret for hjemmesiden, og at vi derfor også har en klar forventning om, at tallet vil bliver endnu højere hvis denne del opprioriteres.

# Opsøgende retshjælp i København

I forbindelse med ansøgningen for 2012 omtalte DSR, at der ydes opsøgende retshjælp på Nørrebro i København i form af et samarbejde med Nørrebro Bibliotek. Der ydes nu ligeledes opsøgende retshjælp i boligområdet Lundtoftegade i København, som et direkte resultat af det opsøgende gadearbejde i 2012 og vi har dermed udvidet vores opsøgende arbejde i perioden. Begge tiltag i forbindelse med opsøgende retshjælp er veletablerede projekter, som anses for at køre tilfredsstillende.

På nuværende tidspunkt foregår det således, at fremmødte borgere på Nørrebro Bibliotek kan få juridisk rådgivning på Trin 1, og hvis den nødvendige rådgivning anses for være mere omfattende, er det muligt at påbegynde sagen på Trin 2 eller 3 på DSR’s kontor i København. Der er på Nørrebro Bibliotek mulighed for rådgivning mandag fra kl. 15.30 til 18.30.

Ligeledes kan borgere tilknyttet Lundtoftegade i København møde op i Boligforeningen AKB’s lokaler for at modtage juridisk rådgivning hver onsdag fra kl. 15 til 19.

Begge initiativer har medvirket til, at retshjælp er blevet mere tilgængelig også for socialt udsatte borgere særligt borgere på Nørrebro. Borgerne har således fået mulighed for at få kendskab til deres rettigheder og retsstilling samt mulighed for at få rådgivning til individuelle juridiske problemstillinger.

Samarbejdet med Boligforeningen AKB har åbnet op for retshjælp i andre afdelinger af boligforeningen, og vi har fået en konkret henvendelse fra boligsekretariatet i Tingbjerg, hvor vi forventer at starte med at komme en gang om ugen i samarbejde med boligforeningen.

Tilsvarende henvendelser er kommet som følge af biblioteksprojektet, men vi har takket nej til flere biblioteker på nuværende tidspunkt, dels fordi vi ikke vil konkurrere med Advokatvagterne, der typisk holder til på landets biblioteker, dels (og vigtigst) fordi ingen af bibliotekerne har kunnet stille et egnet mødelokale til rådighed. Dette er et af vores krav, idet vi ikke ønsker at udstille vores klienter i et offentligt forum i deres eget lokalområde.

Vi oplever i forbindelse med vores projekter, at der er et stort behov for opsøgende retshjælpsarbejde, specielt i udsatte boligområder, og det er derfor noget, vi meget gerne vil prioritere fremover, men manglende ressourcer har gjort, at vi p.t. ikke kan udvide yderligere.

# Synliggørelse af borgerens rettigheder

Hjemmesiden tager udgangspunkt i mange forskellige juridiske problemstillinger såsom gæld, lejeret, udsættelse, socialret, strafferet og udlændingeret, hvortil der er udarbejdet FAQ’s, hvor borgerne kan søge hjælp til selvhjælp til forskellige udspecificerede problemstillinger. Disse FAQ’s bliver løbende opdateret, således at de altid er opdaterede i forhold til de juridiske problemstillinger, DSR oplever, at borgeren møder i dagligdagen.

Der bliver ligeledes givet råd om situationer, hvor borgeren fx skal møde op i fogedretten, skifteretten, Advokatvagt e.l., fx omkring hvilke dokumenter borgeren skal medbringe, eller hvad borgeren skal være opmærksom på i forbindelse med et møde.

Dinretshjaelp.dk har således til formål at synliggøre borgernes rettigheder, så borgerne ved hjælp af hjemmesiden kan blive mere bevidste om deres rettigheder og pligter i henhold til loven. Der er ligeledes en del af arbejdet med dinretshjaelp.dk, at problemstillinger vi identificerer som tilfælde, hvor borgerne ikke kender deres rettigheder, bliver synliggjort på hjemmesiden.

Vi oplever på dinretshjaelp.dk en stor efterspørgsel efter hjælp til selvhjælp, fx har vores sider ”Om at være enlig forsøger” og ”Opsigelse af din lejeaftale” haft henholdsvis 8630 og 4303 besøg i perioden 01/05 2012 til 20/12 2012. Det viser, at behovet for ét samlet sted, hvor alle borgere kan søge hjælp til selvhjælp samt oplysning om deres rettigheder, bestemt er tilstede.

Der arbejdes i øjeblikket på en nyhedsfunktion på siden, hvor relevante nyheder om fx lovændringer eller domme af betydning vil blive lagt ud og kommenteret/forklaret i et sprog, som den almindelige borger kan forstå.

# Hjælp til selvhjælp – brevskabeloner og skemaer

I forbindelse med ansøgningen blev det nævnt, at dinretshjaelp.dk ville muliggøre downloading af brevskabeloner til fx kontakt til kreditorer eller offentlige myndigheder mv. Vi erfarede dog hurtigt, at flertallet af de borgere, der bruger dinretshjaelp.dk ikke vil være i stand til at benytte disse på en hensigtsmæssig måde uden en dertilhørende vejledning. Disse vejledninger er vi er ved at lægge sidste hånd på p.t., inden de lægges ud på hjemmesiden.

Medarbejderne hos dinrethjælp.dk har i mellemtiden i stedet tilbudt at hjælpe med at udfærdige enkelte breve samt ydet rådgivning om, hvordan skemaer og blanketter skal udfyldes korrekt, og om hvilken dokumentation der er relevant.

Dinretshjaelp.dk henviser flere steder til forskellige blanketter og vejledninger i forbindelse med juridiske problemstillinger. I forbindelse med søgning om fri proces henvises der fx til Civilstyrelsens hjemmeside, hvor ansøgningsskema og vejledning kan findes. De mere ressourcestærke borgere vil ud fra udførlig gennemgang af forskellige problemstillinger, selv være i stand til at udfærdige breve til fx kreditorer eller offentlige myndigheder mv. Mindre ressourcestærke borgere vil kunne få hjælp til at udfylde og sende disse.

# Oplysninger om andre muligheder for hjælp

Som oplyst i ansøgningen giver dinretshjaelp.dk borgeren mulighed for at søge på, hvor borgeren fysisk kan få hjælp. Denne søgefunktion er dog ved at blive udvidet, således at borgeren kan søge på henholdsvis retshjælpsorganisationer og andre organisationer, der tilbyder anden hjælp i form af fx misbrugsbehandling. Vi har oplevet, at borgerne har efterspurgt et overblik over, hvor og hvilken retshjælp de kan få, da det kan være svært at orientere sig om.

Vores to søgefunktioner ”Find advokatvagt” og ”Find retshjælp” er i perioden 01/05 2012 til 20/12 2012 blevet brugt henholdsvis 6.171 og 5.590 gange, hvilket igen viser et behov for et øget overblik over borgernes muligheder for retshjælp.

Advokatvagterne har imidlertid hjemmesiden advokatvagterne.dk, som er en oversigt over alle Advokatvagterne, som vi forinden havde brugt lang tid til at indsamle opdaterede oplysninger om, fx åbningstider m.v. Fremover vil vi derfor i forbindelse med Advokatvagter kun henvise videre til advokatvagterne.dk, hvor borgeren så kan finde de nødvendige oplysninger.

Der oplyses ligeledes på dinretshjaelp.dk om borgernes muligheder for at klage over afgørelser truffet af offentlige myndigheder, herunder hvilken instans der håndterer hvilke typer af sager. Siden om klager ”Hvis du vil klage over en kommunal afgørelse” har i førnævnte periode haft 1.438 besøg, og vi oplever generelt et behov for oplysning om, hvilke klagemuligheder borgeren har, hvilket er en funktion som vi fremover vil prioritere endnu højere.

Der oplyses ligeledes om borgernes muligheder for at få dækket omkostninger til en evt. retssag ved enten fri proces eller retshjælpsforsikring.

# Gensidigt samarbejde med andre organisationer, institutioner og fagfolk

Civilstyrelsen gav ikke tilskud til, at dinretshjaelp.dk måtte anvende tildelte midler til at fremme en informationsbank for fagfolk. Dinretshjaelp.dk valgte derfor at nedprioritere opbygning af forskellige samarbejder med andre organisationer, institutioner og fagfolk. Dog henviser bl.a. kriminalforsorgen stadig til www.dinretshjaelp.dk ligesom hjemmesiden linker til sider, som er til nytte for borgerne. Vi mener dog stadig, at der er behov for en sådan informationsbank, da meget viden går tabt og et stort potentiale for synergi forspildes ved ikke at opprioritere dette arbejde.

# Samarbejde med de andre retshjælpsorganisationer

For at kunne holde søgefunktionen ”Find retshjælp” opdateret på dinretshjaelp.dk har vi været afhængige af muligheden for at kunne indgå i et samarbejde med de andre retshjælpsorganisationer. Dels for at sikre, at der altid vil være opdaterede oplysninger omkring aktive retshjælpsorganisationer på dinretshjaelp.dk (herunder åbningstider, henvendelsesformer mv.) samt for at kunne henvise internt mellem retshjælpsorganisationerne.

Samarbejdet i de forskellige retshjælpsorganisationer imellem har imidlertid ikke fungeret gnidningsfrit, og vi har haft problemer med at få udleveret de nødvendige oplysninger for at kunne færdiggøre søgefunktionen. Nogle retshjælpsorganisationer har blandt andet givet udtryk for bekymring over, at borgerne ville tro, at DSR ”ejede” alle retshjælpsorganisationer, fordi DSR i starten har administreret siden. For at imødekomme denne bekymring har vi valgt at tilbyde hjemmesiden til alle retshjælpsorganisationer fra 2013 og fremover i stedet foretage al rådgivning via DSR og ikke dinretshjaelp.dk.

Vi går dermed tilbage til den oprindelige idé med hjemmesiden som en interaktiv opslags- og henvisningsside, hvor borgeren kan få et overblik, finde hjælp til selvhjælp eller finde oplysninger om, hvor/hvilken retshjælp man kan få, og går samtidig tilbage til som tidligere at yde juridisk rådgivning på Trin 1-3 via DSR. Dette gør vi i håbet om at kunne etablere et bedre samarbejde, så vi kan sikre, at hjemmesidens formål bliver indfriet i endnu højere grad fremover, samt at databasen hele tiden er opdateret med de nyeste oplysninger.

Denne udmelding har allerede forbedret samarbejdet, så det er lykkedes os at indhente de relevante oplysninger, og vi kunne i foråret 2013 samle dette i en fælles henvisningsvejledning (se bilag 9 - Henvisningsvejledning) til alle retshjælpsorganisationerne samt påbegynde opdateringen af søgefunktionen for retshjælpsorganisationer.

Omkostninger  
De fysiske kontorer har været placeret i henholdsvis Aarhus og København, og der har på begge kontorer været ansat fuldtidsjurister til at varetage de ledelsesmæssige og juridiske udfordringer. Endvidere har de to jurister haft til opgave at kontrollere og overvåge de jurastuderendes rådgivning. Som specificeret i budgettet for 2012 har der ligeledes været tilknyttet en medarbejder til at varetage administrative arbejdsopgaver.

De resterende omkostninger har hovedsagligt været afholdt i forbindelse med den daglige drift af de to kontorer i henholdsvis Aarhus og København, hvilket udspecificeres nærmere i det medsendte årsregnskab for dinretshjaelp.dk.

I ansøgningen blev der redegjort for, at vi gennem private fonde ville søge 250.000 kr. til at supplere et evt. økonomisk driftstilskud. Disse tilskud skulle hovedsagligt have været anvendt på webudvikling. Der er dog ikke blevet søgt midler til webudvikling grundet udfordringerne med ovennævnte samarbejde retshjælpsorganisationerne imellem, men på trods af dette har der været webudviklere tilknyttet projektet frivilligt, således at vi har kunnet opretholde et minimum af opdatering af dinretshjaelp.dk med relevant information og relevante funktioner. Vi har endvidere forsøgt at udvikle sidens brugervenlighed og dens funktioner, men har grundet manglende ressourcer måttet nedprioritere dette.

Vi har i stedet fra efteråret 2012 indledt et samarbejde med Erhvervsakademi Aarhus om tilknytning af praktikanter fra multimediedesigneruddannelsen og har p.t. tre praktikanter, som hjælper med den løbende grafiske opsætning og udvikling af dinretshjaelp.dk. I den forbindelse vil hjemmesiden få et helt nyt design, hvor brugervenligheden er i fokus. Den nye side forventes færdig i slutningen af marts 2013.

# Perspektivering

Visionen for dinretshjaelp.dk var, at hjemmesiden skulle udgøre et fælles netværk for retshjælpsorganisationer, advokatvagter og andre relevante samarbejdspartnere. Der har imidlertid været en vis skepsis mod en sådan fælles platform for vidensdeling og henvisninger fra forskellige retshjælpsorganisationers side. Dette har besværliggjort arbejdet med at indhente oplysninger om åbningstider og kontaktoplysninger fra forskellige retshjælpsorganisationer.

Det er vores erfaring, at der er et stort behov for en retshjælp, hvor borgernes geografiske placering ikke har nogen betydning. Advokatsamfundets ”Rapport om advokatvagter i Danmark” beskriver netop udfordringerne ved, at der i dag ikke findes lige muligheder for retshjælp i alle geografiske områder i Danmark.

Derfor vil vi stadig arbejde frem imod, at dinretshjaelp.dk kan være et samlingspunkt, hvor borgeren, uanset hvor i landet denne bor, kan få et overblik sine muligheder, finde svar på alle de basale juridiske spørgsmål og få den rådgivning, som vedkommende har brug for og er berettiget til. Antallet af besøg på dinretshjaelp.dk samt alle de henvendelser, vi har modtaget viser, at vi tildels er lykkedes med at opfylde denne vision, men vi oplever desværre, at vi ikke har tilstrækkeligt med ressourcer til at afhjælpe alle de problemstillinger, vi oplever.

Håbet er, at vi med nye tiltag som internetbaseret rådgivning (chat og Facebook), yderligere opsøgende arbejde og bedre oplysning kan sikre alle borgere en kvalificeret og ens rådgivning.

# Dinretshjaelp.dk’s fremtid

Fokus for udviklingen af din retshjaelp.dk vil i fremtiden være rettet mod hjemmesidens funktioner. Hermed tænkes der bl.a. på den nyhedsfunktion, der kort er beskrevet ovenfor. Der vil således blive lagt nyheder ud på sitet omkring udviklingen på udvalgte retsområder. Borgerne af hjemmesiden vil blive opfordret til at stille spørgsmål hertil eller kommentere udviklingen, ligesom dinretshjaelp.dk’s medarbejdere vil forsøge at formidle budskaberne i et forståeligt sprog. Formålet er at gøre hjemmesiden mere interaktiv og at justere indholdet mere præcist efter brugernes behov.

Ved at skabe et debatforum for juridiske problemstillinger vil dinretshjaelp.dk kunne ramme en langt større målgruppe på en gang, da alle deltagerne i debatten vil kunne se svaret simultant. I den forbindelse vil etablering af en Facebook side til dinretshjaelp.dk kunne bidrage til at sprede budskaberne til en meget stor gruppe borgere. En sådan Facebook side vil dog kræve en del ressourcer til både opsætning, daglige opdateringer og svar på eventuelle henvendelser på selve siden.

Der arbejdes ligeledes på at udvikle de tidligere omtalte undersider, så disse hele tiden er opdateret i forhold til den nyeste lovgivning. I den forbindelse er det intentionen, at der skal produceres en række kortfilm, der beskriver nogle af de situationer almindelige borgere kan blive udsat for, når de kommer i kontakt med retssystemet. Herunder møder i fogedretten, civilretten, statsforvaltningen e.l. Tanken er også, at disse film specielt vil hjælpe mindre ressourcestærke borgere, da de på denne måde lettere vil kunne danne sig et overblik over forskellige problemstillinger.

Med henblik på udvikling af den oplysende virksomhed, der er en integreret del af dinretshjaelp.dk, er det planen, at der skal udvikles en række kurser, som henvender sig til den almindelige borger. Kurserne skal udarbejdes under overskriften ”retshjælpen rykker tættere på borgerne”. Der vil således blive afholdt foredrag om almindelige emner som fx lejeret, gældsrelaterede emner o.l., og disse kurser vil blive afholdt i samarbejde med fx boligforeninger eller andre samarbejdspartnere. Kurserne vil også kunne fungere som videoer på hjemmesiden.

I erkendelse af, at det har skab lidt forvirring, at der er blevet ydet konkret og direkte rådgivning i dinretshjaelp.dk’s navn, vil DSR for fremtiden udføre juridisk rådgivning i sit eget navn på samme måde som tidligere. Henvendelser modtaget via dinretshjaelp.dk vil herefter blive henvist til DSR eller en anden retshjælpsorganisation ud fra objektive kriterier som fx kompetencer og geografisk placering.

Hvis I har spørgsmål eller ønsker at få uddybet afrapporteringen, er I velkomne til at kontakte os på telefon 70 22 93 30 eller via e-mail på [administration@socialeretshjaelp.dk](mailto:administration@socialeretshjaelp.dk).