

Erfaringsrapport

Det Juridiske
Rådgivningsteam

Den Sociale Retshjælps Fond

Indholdsfortegnelse

Det Juridiske Rådgivningsteam - kort fortalt.....	4
Det Juridiske Rådgivningsteams formål.....	5
Hvem.....	5
Hvad.....	6
Hvor.....	6
Organisationen bag projektet.....	6
Værktøjskasse.....	7
Henvendelsesskema.....	7
Fuldmagt.....	8
Klientforløbsskema.....	8
Spørgeskemaer.....	8
Handleplaner.....	8
Bag om målgruppen.....	9
Henvendelsen til Det Juridiske Rådgivningsteam.....	11
Om rådgivningsteamets medarbejdere.....	12
Formidling af rådgivningstilbud.....	14
Hjemmeside.....	14
Sociale medier	14
Foldere.....	15
Rådgivningstilbud	16
Gældsrådgivning.....	16
De tre gældsrådgivningstrin.....	16
Trin 1: Økonomisk rådgivning.....	16
Trin 2: Rådgivning og lettere økonomisk sagsbehandling.....	17
Trin 3: Udvidet rådgivning og økonomisk sagsbehandling.....	17
Juridisk rådgivning.....	18
De juridiske trin.....	18
Trin 1: Rådgivning og vejledning.....	19
Trin 2: Juridisk rådgivning og sagsbehandling.....	19
Trin 3: Udvidet juridisk rådgivning og sagsbehandling.....	19

Målgruppens juridiske problematikker og gældsproblematikker.....	20
Gældsproblematikker hos klienterne.....	21
Juridiske problematikker hos klienterne.....	22
Opsamling på målgruppens problematikker.....	22
Klientens sagsforløb.....	23
Sagsforløb ved trin 1 henvendelser'.....	23
Sagsforløb ved trin 2 – 3 henvendelser.....	24
Baggrund for de opsøgende besøg.....	25
Opsøgende retshjælp.....	25
Center for Myndighed.....	26
Forsorgshjemmet Østervang.....	27
Ungeindsatsen.....	28
Tre Ege Kirkens Korshær	29
Visiteringsberettigede til DJR.....	30
Værestedet på Jægergårdsgade.....	30
Kofoed Skole.....	30
Center for Bostøtte i Eget Hjem.....	30
Øvrige aktiviteter.....	31
Hjemløse festivalen.....	31
Nominering til Medborgerskabspris.....	31
Netværksmøder for puljemodtagere i Civilsamfundsstrategiens pilotpulje.....	31
Temadag om samskabelse.....	31
Respons fra klienter og samarbejdspartnere.....	32
Respons fra klienterne	32
Respons fra samarbejdspartnere.....	34
Forankring af projektet.....	35
Fondansøgninger.....	36
Partnerskabsaftaler.....	36
Undervisningsprodukter målrettet medarbejdere der arbejder med målgruppen.....	36
Konklusion.....	37

Det Juridiske Rådgivningsteam - kort fortalt

Den Sociale Retshjælps Fond fik i 2011 tilskud fra Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale forhold via puljen "pilotprojekter i den nationale civilsamfundsstrategi" til fortsættelsen af projektet Det Juridiske Rådgivningsteam for en 4-årig periode. Denne erfaringsrapport har til formål at evaluere og gøre status over de erfaringer, som Det Juridiske Rådgivningsteam har tilegnet sig i denne periode.

Det Juridiske Rådgivningsteam (DJR) er et projekt ved Den Sociale Retshjælps Fond (DSRF) i samarbejde med Center for Myndighed, Socialpsykiatri og Udsatte Voksne i Aarhus Kommune (CFM). Projektet havde til formål at afprøve en ny samarbejdsmodel mellem en frivillig organisation og det offentlige, hvor der tilbydes gratis juridisk rådgivning samt gælds- og rådgivning til borgere igennem opsøgende besøg samt visiteret gennem CFM, Socialpsykiatri og Udsatte (Myndighedsafdelingen) og de dertilhørende syv undercentre, der sikrer den sociale indsats. Formålet med samarbejdet var, at CFM i udredningen af borgerens behov blev opmærksom på borgerens eventuelle juridiske problemer og gældsproblemer og derfra kunne rette henvendelse eller viderehenvise til DSRF. Således blev der arbejdet på, at borgeren allerede tidligt i forløbet kunne sikres en helhedsorienteret rådgivning.

DJR har siden 2011 hjulpet over 750 udsatte borgere i Aarhus kommune på trin 2 – 3, hvor fælles for flere af klienterne var, at de havde både omfattende juridiske og gældsproblemer og derfor også lange sagsforløb samt over 2100 problematikker på trin 1. Dette har enten foregået via visitation eller opsøgende besøg, hvor problemstillingerne ofte var inden for især socialret, forvaltningsret og bolig/lejeret samt gældsområdet. Heraf var de 1.068 borgere registeret i vores SPSS datasæt, og ud fra disse tal er de respektive grafer m.v. udregnet. Resten af vores data er samlet ud fra manuelle optællinger i fysiske dokumentationsmapper og en tidligere klientdatabase, idet det også skal bemærkes, at de to første års registrering foregik i et andet system og derfor ikke kan måles på samme måde. Det skal i øvrigt nævnes, at flere af klienterne er gengangere, men kun registeret første gang, de rettede henvendelse, og derved optalt som én samlet henvendelse. Det betyder, at det reelle antal af henvendelser og problematikker var større, end datasættet viser, og at ovenstående tal derfor er et minimumstal.

Derudover har vi siden 2014 hjulpet over 500 udsatte borgere, bostøtter, kontaktpersoner m.v. med lettere problematikker på trin 1 og, hvor nødvendigt, sagsbehandling på trin 2 - 3, typisk inden for samme sagsområder i hele landet. Dette som et led i udbredelsen af kendskabet til projektet i andre kommuner med henblik på en senere forankring af projektet. Øvrige klienter end målgruppen er grundet begrænsningerne jævnfør ansøgningen til DJR henvist til DSRFs andre afdelinger. Der findes derfor ikke et konkret antal på disse henvendelser.

Ydermere har DJR de første to år af projektet udført opsøgende arbejde ca. 6 besøg om måneden på flere boformer, væresteder og Myndighedsafdelingen i Aarhus og de sidste to år ca. 12 besøg om måneden, således at de socialt udsatte borgere blev sikret en nem adgang til kvalificeret rådgivning. Dette skyldes, at de ressourcetsvage borgere har svært ved at navigere rundt i rådgivningstilbuddene og selv finde hen til det sted, hvor de kan få hjælp. Det er derfor vigtigt, at rådgivningstilbuddene målrettet socialt udsatte borgere også har mulighed for at komme til dem, så også denne målgruppes retssikkerhed sikres via den kvalificerede rådgivning i forhold til deres juridiske problemstillinger og deres gældsproblematikker.

Endelig har DSRF siden 2007, siden 2011 også i DJR-regi, været med til at synliggøre tilbuddene om gratis retshjælp og gældsrådgivning blandt socialt udsatte borgere samt offentlige ansatte, der arbejder med målgruppen, i hele landet. Der er dog stadig mange, der ikke kender til muligheden, men flere og flere bliver opmærksomme på de eksisterende tilbud, hvilket alle retshjælpsorganisationer og gældsrådgivningsorganisationer – og ikke blot DSRF – kan mærke på det stødt stigende antal af henvendelser.

DSRF har hjulpet rigtig mange borgere - også de sidste fire år via DJR. Det vil derfor efterlade et stort hul, især i Aarhus Kommune, hvis der ikke findes en løsning på at forankre projektet fremadrettet. Denne påstand bakkes op af både samarbejdspartnere såvel som klienter. Hertil kommer det økonomiske aspekt som ej er at forglemme i DJR-regi. Det kostede i gennemsnit ca. 1.200 kr. pr. borger, som var i et sagsforløb når man ser på antal sagsforløb kontra det bevilligede beløb. Det er dog vigtigt at understrege, at dette skal ses som et minimumsbeløb, der ikke dækker alle udgifter, som DJR havde i løbet af de fire år, men som projektet kunne leve af grundet medfinansiering fra DSRFs øvrige aktiviteter.

En løsning som dog ikke er gangbar på den lange bane rent økonomisk. DSRF har derfor lavet en beregning ud fra faktuelle driftsomkostninger i samme periode, for at få et mere retvisende beløb. Beregningen er baseret på udregninger om, hvad det som minimum har kostet at yde den opsøgende rådgivning inden for retshjælps-, og den offentlige gælds- og rådgivningsrammer. Dette kombineret med en beregning i forhold til antal klienter såvel som tilknyttede medarbejdere i tilsvarende periode. Vores vurdering er, at prisen pr. rådgivning var omkring 3.500 – 5.000 kr., afhængig af om der er tale om en juridisk og/eller gældshenvendelse, samt hvis alle øvrige omkostninger skal være dækket. Dette relativt lave beløb skal ses i lyset af, hvad det koster samfundet at have borgere, som fastholdes i deres sociale deroute herunder hjemløshed, misbrug, arbejdsløshed m.v. Læs resten af rapporten for at få et større indblik i vores erfaringer med DJR og dens målgruppe.

Det Juridiske Rådgivningsteams formål

DJR's formål var at afprøve en ny form for samarbejde mellem en frivillig organisation (DSRF) og en offentlig myndighed (CFM, Socialpsykiatri og Udsatte Voksne i Aarhus Kommune), hvor de respektive enheder med fokus på hver deres spidskompetencer skulle samarbejde om at lave en helhedsorienteret indsats mod de sociale og juridiske problemer, borgerne har. Særligt ved dette samarbejde var, at CFM i udredningen af borgerens behov blev opmærksom på borgerens eventuelle juridiske problemer og gældsproblemer og derfra kunne rette henvendelse eller viderehenvise til DSRF, så borgeren allerede tidligt i forløbet kunne sikres en helhedsorienteret rådgivning.

CFM i Aarhus kommune, herunder også deres respektive underafdelinger, tog sig af den indsats, der blev ydet i henhold til det sociale område, og denne blev suppleret med en frivillig rådgivningsindsats fra DSRF, der fokuserede på at hjælpe borgerne med deres juridiske problemstillinger samt gældsproblemer. På denne måde kunne CFM og DSRF i fællesskab sikre, at i forvejen sårbare borgere ikke blev marginaliserede yderligere samt sikre borgeren en mere langtidsholdbar løsning og mere realistisk chance for en bedre fremtid. Samtidig søgte samarbejdet og de involverede parter at forebygge og bekæmpe den sociale deroute, som rammer mange af de socialt udsatte borgere, der tilhører den målgruppe, som blev visiteret gennem og er tilknyttet CFM og deres underafdelinger.

Hvem

Målgruppen for DJR var borgere, der var blevet visiteret til udredningen i CFM i Aarhus Kommune og deres underafdelinger. Blandt disse borgere finder man dem, der lever i samfundets periferi, og fælles er, at de står i en uoverskuelig livssituation, som ofte er præget af gælds- og juridiske problematikker samt sociale problemstillinger. De har svært ved at identificere og håndtere deres juridiske problematikker, herunder også gæld, som er med til at fastholde dem i en social deroute. Derudover har borgerne ofte et dårligt psykisk og fysisk helbred, hvilket resulterer i en problematisk eller manglende tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet. De kendetegnes endvidere ved, at de har et mindre eller manglende netværk samt store økonomiske problemer; både i forhold til forsørgelsesgrundlag (eller mangel på samme) og øvrige gældsproblematikker. Endelig er størstedelen af målgruppen misbrugere, kriminelle, hjemløse samt sindslidende borgere.

Af hensyn til ressourcer samt tildelte midler blev der fra starten og i tæt samarbejde med CFM udarbejdet en prioritering af ”primære” og ”sekundære” samarbejdspartnere. Formålet hermed var at sikre indsatsen de steder, hvor behovet hos CFM var størst, og hvor det hele tiden var muligt at justere projektets indsats ud fra de løbende erfaringer.

Hvad

Formålet var i samarbejde med CFM i Aarhus Kommune at forebygge og bekæmpe den sociale deroute, som rammer mange af de socialt udsatte borgere, der tilhører målgruppen. Når CFM kom i kontakt med borgeren, ydede CFM råd og vejledning i henhold til servicelovens bestemmelser, eksempelvis ved at visitere borgeren til myndighedens forskellige tilbud og sociale indsatser, herunder også behandlingstilbud for fx misbrug eller sindslidelser.

Hvis CFM i udredningen af borgerens behov afdækkede, at der var juridiske og/eller økonomiske problemstillinger, supplerede de deres visitation til sociale indsatser med et tilbud om juridisk bistand hos DJR under DSRF. Indsatsen, som blev leveret af rådgiverne i DJR, fokuserede på de juridiske problemstillinger og gældsproblematikker, som borgerne måtte have, hvorimod CFM havde fokus på den sociale indsats. DJR har således bidraget til at give borgerne en helhedsorienteret rådgivning i samarbejde med CFM i Aarhus.

Hvor

DJR tog løbende imod henvendelserne på de opsøgende besøg, samtidig med at borgerne også kunne henvende sig direkte til DSRF, enten telefonisk, skriftligt eller ved at møde personligt op. Selve sagsbehandlingen foregik dog altid på DSRFs eget kontor og blev således ikke udført, mens rådgiverne var ude på de opsøgende besøg.

De primære samarbejdspartnere i projektet var Center for Forsorg og Specialiserede Indsatser og Center for Bostøtte i Eget Hjem (19 tilbud) foruden CFMs egne ansatte, som alle havde mulighed for at henvise borgere til DJR. Endvidere blev der iværksat faste rejseholdsbesøg hos disse samarbejdspartnere, som var CFM, Socialpsykiatri og Udsatte Voksne, forsorgshjemmet Østervang, forsorgshjemmet, Kirkens Korshær, Ungeindsatsen samt Kofoedsskole i Aarhus samt tidligere også Tre Ege og Værestedet i Jægergårdsgade. Dette var med henblik på at etablere kontakt til borgerne i vante rammer samt i erkendelsen af, at denne målgruppe ikke havde overskud til selv at aktivt opsøge hjælp.

De sekundære samarbejdspartnere i DJR var samtlige sociale tilbud, der var tilknyttet myndighedsafdelingen, som udover de primære samarbejdspartnere havde mulighed for at henvise deres borgere til gratis juridisk rådgivning og gældsrådgivning. Der var i Aarhus tale om 71 sociale tilbud fordelt på følgende centre: Center for Forsorg og Specialiserede Indsatser, Center for Bostøtte i eget hjem, Center for Boområdet, Center for Dagområdet, Center for Akut- og Opsøgende indsatser, Center for Alkoholbehandling og Center for Misbrugsbehandling, som alle er undercentre til CFM, Socialpsykiatri og Udsatte Voksne.

Organisationen bag projektet

DJR var et projekt under DSRF, som er en landsdækkende almennyttig fond og interesseorganisation, der har til formål at yde gratis helhedsorienteret juridisk rådgivning og gældsrådgivning samt sagsbehandling til borgere under indtægtsgrænsen for fri proces, herunder også socialt udsatte borgere.

Foruden vores rådgivning har DSRF også en Innovationsafdeling, som er organisationens retspolitiske afdeling, og som arbejder for at varetage målgruppernes interesse på et samfundsmæssigt plan. Innovationsafdelingens retspolitiske arbejde har stor betydning for mange af landets borgere, da DSRF blandt andet udarbejder høringsvar og politiske henvendelser på nye lovforslag samt politiske tiltag, hvor der ikke bliver taget højde for DSRFs målgruppers interesser. Disse

målgrupper har nemlig oftest ikke mulighed for selv at være med til at skabe forandring, hvorfor DSRF mener, at det er et samfundsansvar at tale på vegne af målgrupperne. Innovationsafdelingen varetager derudover også DSRFs interesser i pressen.

Hertil kommer Sekretariatet, der står for rekruttering, undervisning, medarbejderpleje m.v., og som udgør en underbyggende funktion for den rådgivning og sagsbehandling, der ydes i DSRF. Sekretariatet har desuden til formål at sikre formidlingen af den interne kommunikation, blandt andet via nyhedsbreve og personalemøder. Sekretariatet står desuden for planlægningen af sociale arrangementer, undervisningen, efteruddannelse m.v.

DSRF har både en bestyrelse, hvor Jørgen A. Horwitz er formand, samt et repræsentantskab med Lars Lindencrone Pedersen (Videnspartner i Bech-Bruun) som formand. Bestyrelsen og repræsentantskabet fastsætter de overordnede retningslinjer, sikrer og diskuterer driften og udviklingen af organisationen og fungerer som sparringspartnere for organisationens medarbejdere. Desuden bidrager både bestyrelsen og repræsentantskabet til den offentlige dialog om DSRFs målgruppers problematikker, da de alle har et unikt kendskab til nogle af de områder, som DSRF beskæftiger sig med.

Værktøjsskase

For at sikre effektiv centralisering af relevante oplysninger og ensretning i sagsbehandlingen, udarbejdede og anvendte DJR en række værktøjer i form af blandt andet klientskemaer i forbindelse med klienthenvendelserne herunder også fuldmagter, spørgeskemaer m.v. Værktøjerne var vigtige for sagsbehandlingen samt gjorde det muligt at registrere henvendelser såvel som problematikker til sagsbehandling brug. Med de rette værktøjer i hænderne vidste medarbejderne, hvordan de skulle tilgå en opgave, samtidig med at alle modtog den samme undervisning og efteruddannelse og klienten var sikret en ensartet, gennemsigtig og kvalificeret rådgivning. Foruden denne undervisning fik medarbejderne også undervisning om målgruppen, deres typiske problematikker samt hvordan man håndterede klienterne. Værktøjerne blev taget i brug, så snart rådgiverne kom i kontakt med klienten, hvad enten det var telefonisk, skriftligt eller ved et personligt møde.

Henvendelsesskema

Ved den indledende samtale med klienten udfyldte man et henvendelsesskema ved trin 2 og 3 sager, med angivelse af klientens stamoplysninger herunder navn, adresse, cpr-nr., en eventuel kontaktperson og klientens indkomstforhold m.v. Dette grundet, at man ved trin 1 henvendelser ikke altid registrerede disse oplysninger og i så fald, da blot registrerede køn, alder og by samt henvendelsesårsag. Herudover blev der også udfyldt oplysninger om klientens civilstatus, boligform, antal eventuelle børn samt en deskriptiv angivelse af de problemstillinger klienten rettede henvendelse med. Skemaet dannede grundlag for den fremtidige sagsbehandling for klienten og tjente endvidere som dokumentation og statistisk materiale efter sagens afslutning. Håbet med dokumentationen er, at man i fremtiden kan tilrettelægge forebyggende arbejde ud fra den indsamlede statistik da man dermed kan få flere værktøjer samt se hvor man bør sætte ind for at bekæmpe den sociale deroute.

Fuldmagt

Foruden henvendelsesskemaet var det ofte en forudsætning, at klienten udfyldte en fuldmagt ved trin 2 og 3 henvendelser, der gav DJR den relevante bemyndigelse til at indhente relevante oplysninger vedrørende klienten og at handle på dennes vegne. Fuldmagten var en såkaldt § 18 fuldmagt, og DJR foretog sig derfor ikke noget eksternt før de havde modtaget en underskrevet fuldmagt fra klienten, samt der var udarbejdet og godkendt en handleplan af den ansvarlige leder og klienten selv.

Klientforløbsskema

Under sagsbehandlingen udfyldtes der løbende et klientforløbsskema, hvor der findes både et forløbsskema for juridiske problematikker og gældsproblematikker. Heri beskrives sagsopstart, klientoprettelse, klientkontakt samt hvilke specifikke skridt, der tages i sagsbehandlingen. I forløbsskemaet for gældsproblematikker, skulle der f.eks. oplyses, om der var udført en screening af klienten, om der var udarbejdet et overblik, budget eller betalingsevneberegning samt om rådgiveren havde været bisidder, eller der havde været tale om at få gælden eftergivet, hvor tilsvarende procedure også gjorde sig gældende ved det juridiske forløbsskema. Hvert skema fortalte også om sagens målsætninger var opnået, samt hvorfor sagen blev afsluttet. Forløbsskemaet holder styr på de skridt, der tages i klientens sagsbehandling, så rådgiveren hele tiden var klar over, hvad der var blevet gjort, og hvor i processen sagen befandt sig.

Det var derudover en integreret del af sagsbehandlingen i DJR, at de Juridiske Managere og Gældsmanagerne løbende forsøgte at registrere tidsforbruget anvendt på hver enkelt problemstilling. På den måde var det muligt at dokumentere anvendt tidsforbrug på fx sagsbehandling og ligeledes med afsæt heri at estimere sagsbehandlingsomfanget på indkomne henvendelser.

Spørgeskemaer

DSRF arbejder med to slags spørgeskemaer, som også rådgiverne i DJR benyttede sig af, alt efter om problematikken er juridisk eller omhandler gæld. I disse spørgeskemaer blev der f.eks. spurgt ind til, om borgeren havde gæld til forskellige instanser, om vedkommende havde verserende sager i by- foged- eller skifteretten samt hvilke indtægter og udgifter borgeren havde. Hertil kom en helhedsorienteret juridisk screening for at sikre, at klienten fik den rette hjælp, hvor der blev spurgt ind til en række af de problematikker som målgruppen oftest har. Alt sammen for at finde ud af, hvilke forudsætninger rådgiveren havde at behandle på. Gennem spørgeskemaerne fik rådgiverne sporet sig ind på essensen i problematikkerne og kunne derudfra vurdere, hvilke skridt der skulle tages i sagsbehandlingen. Netop ved denne målgruppe var dette et godt værktøj, da man på denne måde fik alle nødvendige oplysninger ved første møde og derfor kunne klare meget af sagsbehandlingen uden borgeren, grundet denne målgruppes ustabilitet i forhold til afholdelse af møder og andre aftaler.

Handleplaner

Der blev udfyldt en handleplan for alle klienterne på trin 2 eller 3, som indeholdte en oversigt over de forskellige problematikker, der skulle behandles, samt hvilke sagsbehandlingsskridt rådgiverne havde tænkt sig at foretage i forbindelse med sagsbehandlingen. Handleplanen nævner også de problemstillinger, som DJR ikke kunne være behjælpelige med og hvis nødvendigt, også hvorfor vi ikke kunne være behjælpelige, fx hvis sagen var forældet, eller der ikke var en sag, hvilket gjorde sig gældende i mange tilfælde. Derudover bliver handleplanen også brugt til, at måle hvorvidt de problemstillinger som klienter har ønsket hjælp til er nået.

Rådgiverne sendte den udfyldte handleplan til godkendelse hos klienten og i de få tilfælde hvor klienten ikke kunne godkende den, udarbejdede den tilknyttede rådgiver en ny handleplan ud fra klientens rettelser. I handleplanen skrev rådgiverne eksempelvis, hvis der skulle indgives en klage eller laves en ansøgning på klientens vegne, som skulle godkendes inden rådgiverne kunne gå i gang med sagsbehandlingen. Handleplanen var derfor med til at sikre, at både rådgiveren og klienten vidste, hvilke skridt der skulle tages for at løse den enkelte problematik. Når sagsforløbet var færdigt, udarbejdede man en afsluttende handleplan som samlede op på hvad der var sket i forløbet, områder klienten skulle være opmærksom på herunder eventuelle indgåede aftaler m.v. Klientens sag afsluttes, når den afsluttede handleplan var godkendt af en leder og sendt afsted til klienten.

Bag om målgruppen

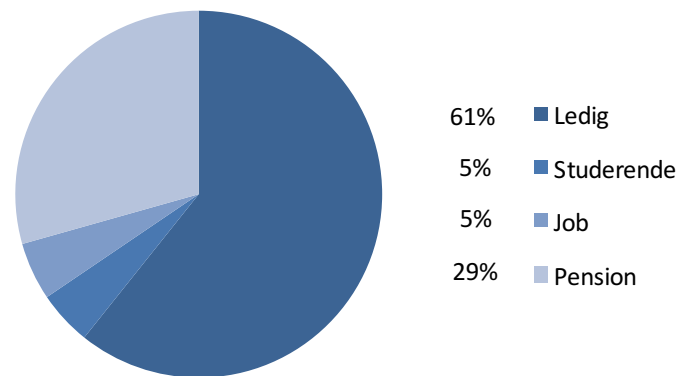
I forbindelse med arbejdet i DJR forsøgte rådgiverne på bedst mulig vis løbende at dokumentere deres arbejde med de borgerne, der var blevet rådgivet. På baggrund af de 1068 sager, der er indskrevet i vores datasæt SPSS, har det været muligt at skabe et overblik over de klienter, der har henvendt sig, og se nogle tendenser i forhold til, hvem der er i denne socialt udsatte målgruppe.

Der var en lille overvægt af mænd, idet 64,5 % af klienterne var mænd. Gennemsnitsalderen på klienterne var 37,5 år, men tendensen viser desværre, at de personer, som DJR rådgav, blev yngre og yngre. Det skyldes, dels at den målrettede indsats mod unge er blevet intensiveret, og dels at vi mødte flere og flere unge på de boformer og væresteder, vi besøgte. At der var en overvægt af mænd kan også hænge sammen med, at hele 74 % procent af vores klienter var enlige. Begrundelsen for dette argument er, at vi ofte oplevede, at det var skilsmisse, misbrug eller ludomani, som havde været medvirkende til, at borgerne mistede grebet om tilværelsen og derfor boede på boform. Antallet af enlige er et af de problemer, som yderligere besværliggør det for målgruppen, da man udover ikke at have en familie ofte heller ikke har et netværk, der kan hjælpe én ud af problemerne.

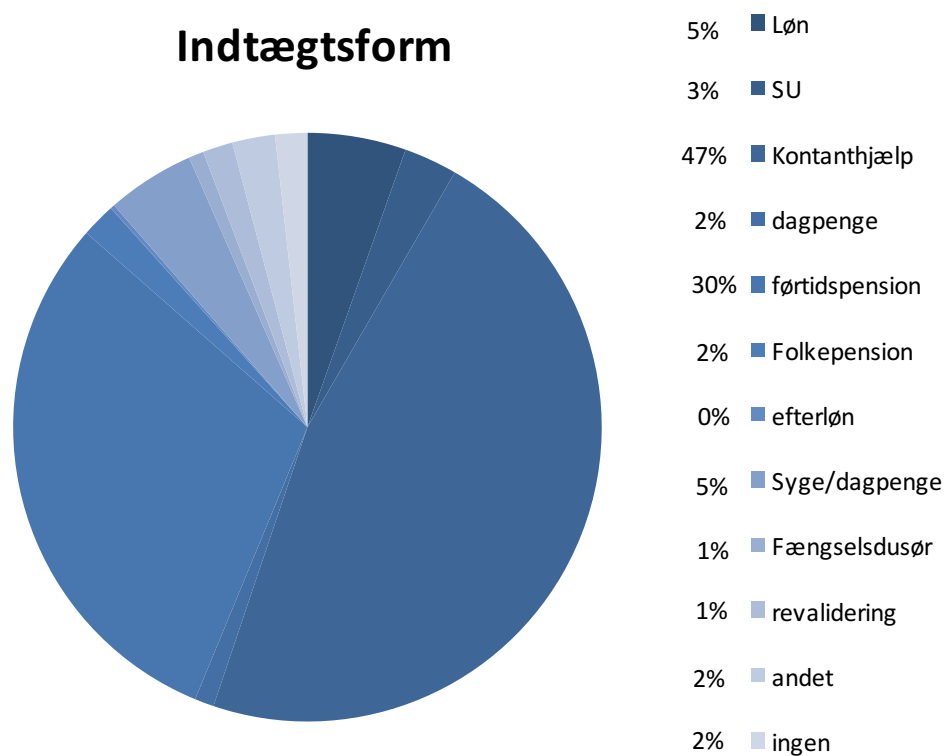
Da DJRs primære målgruppe i forvejen var i kontakt med CFM, var vores rådgivere fra start bevidste om det forhold, at klienterne kæmpede med en lang række sociale problemer. Disse problemer kunne eksempelvis være, at de led af en depression, var i risiko for at falde tilbage i deres misbrug, var hjemløse, kunne risikere at miste deres telefon og/eller bolig, blive indlagt, anholdt m.v. Det var alt sammen problemer, som krævede en ekstra indsats fra rådgivernes side. Denne målgruppe har oftest flere dårlige dage end de typiske klienter i DSRFs andre afdelinger, hvilket resulterede i, at rådgiveren i nogle tilfælde ikke kunne få kontakt til klienten over en længere periode, at klienten ikke altid dukkede op til planlagte møder eller kunne have svært ved at komme med den fornødne dokumentation, så sagsbehandlingen kunne udføres optimalt. Ved den svingende kontakt, som oftest var grundet deres sociale forhold, eller at de ikke magtede at indhente nødvendige oplysninger for den videre rådgivning, blev sagsbehandlingen naturligvis mere omfattende, da den var sværere at følge op på og planlægge. Jo længere sagsbehandlingen blev, jo dyrere blev den at udføre, hvilket understøtter behovet for den målrettede og opsøgende indsats.

Problematikkerne fylder meget i klienternes liv, da de har svært ved at identificere og håndtere deres juridiske såvel som gældsproblematikker, hvilket kan bringe dem i en social deroute eller fastholde dem i deres situation. Som nævnt havde klienterne i DJR ofte et dårligt psykisk og fysisk helbred samt et misbrug af den ene eller anden art, hvilket resulterede i en problematisk eller manglende tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet. Disse problemer syntes især også at have en betydning for klientens boligsituation, idet mange enten var uden bolig eller i risiko for at miste deres bolig. Dette medførte store økonomiske problemer; både i forhold til forsørgelsesgrundlag og øvrige gældsproblematikker. Af nedenstående diagram fremgår det blandt andet, at 61 % af klienterne var ledige (47 % af disse er på kontanthjælp) og kun 5 % var i job.

Beskæftigelsesstatus

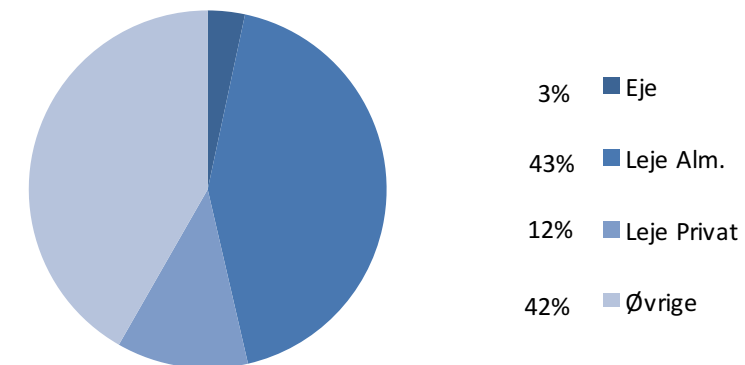


Indtægtsform



Udover juridiske spørgsmål af boligmæssig karakter var en af de mest almindelige henvendelsesårsager, som det fremgår af nedenstående diagram, at mange af klienterne boede til leje i almene boligforeninger, hvilket 43 % gjorde. Henvendelsesårsagerne for disse 43 % var ofte problemer med lejekontrakt eller decideret risiko for udsættelse. At lige under 42 % angav "øvrige" eller "uoplyst" som deres boligform betød typisk, at de boede på fx en boform eller stod uden bolig. Dette hænger også godt sammen med, at vores primære målgruppe i projektet boede på en af Aarhus Kommunes boformer eller andre botilbud.

Boligform

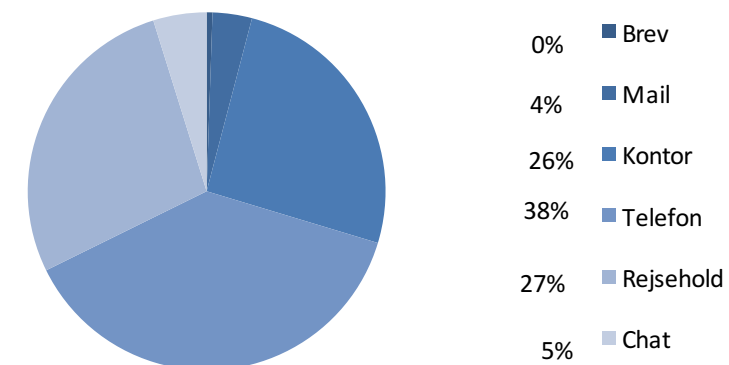


Henvendelsen til Det Juridiske Rådgivningsteam

Idet visiteringen til DJR primært foregik via CFM, havde de henviste klienter oftest en sagsbehandler, bostøtte eller kontaktperson, der sørgede for at formidle kontakten mellem klienten og DJR. Ofte var der ligeledes tale om en kontaktperson, der, hvor muligt, fulgte klientens sagsbehandling ved DJR tæt, så der reelt blev tale om et trekantssamarbejde imellem klienten, DJR og den tredje person. Vores erfaring med denne målgruppe er, at det især er bostøtterne, som ofte var inddraget i sagsbehandlingen på denne måde, hvilket understøttede en mere hensigtsmæssig kommunikationsform samt medførte en mere glidende sagsbehandling til fordel for DJRs rådgivere, klienter og i sidste ende samfundet.

På nedenstående diagram vises en oversigt over, hvordan borgerne henvendte sig til DJR. Knap 27 % af borgerne henvendte sig via DJRs opsøgende besøg rundt i Aarhus kommune, hvilket viser nødvendigheden af opsøgende rådgivning. Det er vigtigt at huske på, at for denne målgruppe kan det, at skulle bevæge sig hen til DSRFs lokaler være en udfordring i sig selv, hvilket også er hvorfor det er nødvendigt at sikre at rådgivningstilbuddet kommer til dem. De øvrige 64 % af klienterne, der har henvendt sig direkte til kontoret eller kontaktede os telefonisk, var typisk ledsaget af deres tilknyttede bostøtte, kontaktperson eller lignende. Det skal i samme ombæring nævnes, at de 60 %, som tog direkte kontakt, oftest havde fået kendskab til DJRs rådgivningstilbud via de opsøgende besøg eller formidling af DJR blandt offentlige ansatte, hvorefter de selv tog kontakt.

Henvendelseskanal



Om rådgivningsteamets medarbejdere

Det var vigtigt, at rådgiverne havde de nødvendige uddannelser og erfaringer i forhold til at arbejde med målgruppen. De skulle være rigtig klædt på, idet målgruppen var socialt udsatte og ofte sindslidende borgere, og det krævede, at rådgiverne var klar over, hvordan man tackler og håndterer de problemer, dette medfører. Trusler om selvmord kunne blandt andet være en del af arbejdsdagen.

År	Frivillige Aarhus	Frivillige København	Gratis timer pr. år	Praktikanter Aarhus	Praktikanter København	Gratis timer pr. år
2011	71	46	20.592	19	2	31.080
2012	90	32	21.472	42	11	78.440
2013	74	41	20.240	53	19	106.560
2014	79	33	19.712	64	18	121.360
2015	26	14	7.040	32	16	71.040
I alt	340	166	89.056	210	66	408.480

Ovenstående skema viser, hvor mange frivillige og praktikanter vi har haft ansat i de pågældende år. Det vil sige, at allerede ansatte medarbejdere ikke figurerer i denne tabel.

For at få et så præcist billede som muligt, antages det, at 1/4 af de frivillige som minimum har brugt deres 4 timer om ugen i 40 uger (antallet af åbne uger hos DSRF). De resterende 3/4 af de frivillige har været tilknyttet DSRFs resterende projekter. Det skal bemærkes, at der kun er benyttet 20 uger i 2011 og 2015, da projektet løb i perioden sommeren 2011 til sommeren 2015. Vi antager derudover, at ca. 1/4 af praktikanterne som minimim har brugt alle deres 37 timer i samme periode som de frivillige i DJR regi.

DJR benyttede sig også af lønnede medarbejdere. Der var en lønnet leder, som havde 37 timer hver uge i alle 4 år, hvor projektet kørte. Derudover havde vi en medarbejder på den såkaldte 12-4-ordning i hele perioden. I projektets to sidste år benyttede vi os i gennemsnit af 3 medarbejdere i en 4-4-ordning (fire timers arbejde med løn og 4 timers frivillig arbejde). Derudover har der i organisationen været tilknyttet faguddannede personer i løntilskud, som har arbejdet med DJR samt DSRFs øvrige projekter.

År	Frivillige Aarhus	Frivillige København	Timer pr. år	Praktikanter Aarhus	Praktikanter København	Timer pr. år	Lønnede medarbejdere	Lønnede timer pr. år
2011	5	3	5.550	5*	1	3.885	2	980
2012	6	2	11.470	10*	3	19.610	2	1.960
2013	5	3	11.100	13*	5	26.640	5	2.440
2014	5	2	10.730	16*	5	30.340	5	2.440
2015	2	1	2.035	8*	4	8.880	5	1.220
I alt	23	11	40.885	52	18	89.355	19	9.040

*Af det totale antal praktikanter er der 1/4, som har arbejdet i henholdsvis vores Sekretariat eller Innovationsafdeling.

Rådgiverne havde i sagsbehandlingsregi også en del ekstra administrative opgaver, da klienterne typisk ikke havde de dokumenter, der skulle bruges i sagsbehandlingen. Rådgiverne skulle derfor bruge tid på at indhente disse. Opgaverne gik dog ofte meget dybere end dette; fx skulle klientens post og al dialog foregå gennem rådgiveren, således at alt relevant information nåede frem til rette vedkommende, og af disse grunde blev sagsforløbet også mere tidskrævende. Grundet de mange personfølsomme oplysninger, som rådgiveren skulle behandle og indhente på vegne af borgeren, stillede dette store krav til rådgiveren såvel som organisationen i forhold til etiske regler.

Lederne i projektet havde ansvaret for at sikre en ensartet, gennemsigtig og kvalificeret rådgivning, herunder også et ansvar over for rådgivernes velbefindende. Derfor har der også været særlig fokus på rådgiverne i samarbejde med Sekretariatet for at se, om rådgiverne blev påvirket af de situationer og hændelser, de blev udsat for i forbindelse med rådgivningen. Samtidig krævede det også, at rådgiveren selv havde et vist overskud til at kunne håndtere de socialt udsatte klienter. Udover de rette rådgivningskompetencer kræves der derfor også en del sociale kompetencer for at yde rådgivning til denne målgruppe.

At klæde rådgiverne ordentligt på har været en udfordring, da der ikke blev tildelt midler til at varetage områder som rekruttering, undervisning, medarbejderpleje samt til at afholde medarbejderudviklingssamtaler (MUS) og/eller supervision. Specielt sidstnævnte kan der blive brug for, når man arbejder med socialt udsatte borgere, da man kan have brug for at vende de hårde situationer, man kan komme til at stå i. Derfor var det fra starten vigtigt for DSRF, til trods for at der ikke var afsat midler til dette, at sikre interne undervisningsforløb og efteruddannelse, herunder også i konflikthåndtering. Dette blev blandt andet finansieret via midler fra uddannelsespuljen, private midler og organisations faglige netværk.



Formidling af rådgivningstilbud

I forlængelse af det grundlæggende, faste samarbejde med CFM var det essentielt for DJRs succes hos øvrige samarbejdspartnere, at informere de visiteringsberettigede om tilbuddets indhold og muligheden for at henvise borgere til gratis gældsrådgivning og juridisk rådgivning hos DJR. Dette skete dels i form af kommunikation internt i CFM bl.a. via artikler i det interne nyhedsbrev og dels via direkte ekstern kontakt fra DJR til de visiteringsberettigede aktører i form af informationsmails samt afholdelse af en række præsentationsoplæg. Derudover benyttede DJR projektet også sig af følgende kommunikationsplatforme:

Hjemmeside

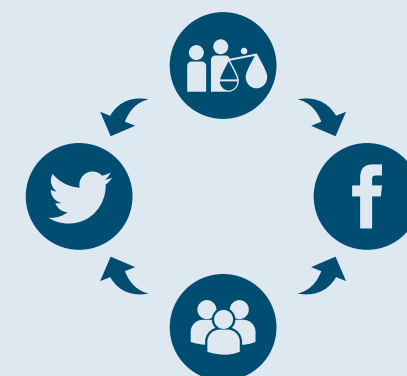
Informationer om DJR har under hele dets levetid stået beskrevet under www.socialeretshjaelp.dk, hvor nyheder omkring DJR også løbende blev lagt op. På DSRFs hjemmeside kan man endvidere læse mere om organisationen, dens mærkesager, projekter og aktiviteter, samt hvad man kan få hjælp til. Aktiviteterne under DJR som blandt andet de opsøgende besøg, var også beskrevet på denne hjemmeside. Derudover har DSRF to hjemmeside, www.dinretshjaelp.dk og www.blividinbolig.dk, som skal ses som selvhjælpsredskaber til bostøtter, pårørende, borgere med overskud til selv at klare problemerne mv.



Sociale medier

DSRF benytter de sociale medier Facebook og Twitter til at sætte fokus på vores målgruppers udfordringer herunder også behovet for gratis og uvildig juridisk- og gældsrådgivning. De sociale medier blev derfor blandt andet brugt til at formidle DJRs arbejde og aktiviteter, så alle kunne følge med i, hvad der skete i DJR regi, og hvilke tiltag der blev skabt. Det er Innovationsafdelingen, der i samarbejde med Sekretariatet, står for at opdatere de forskellige sociale medier.

De sociale medier bliver fra alle sider en mere almindelig og attraktiv måde at nå befolkningen på, og folk er samtidig ved at vænne sig til at få information denne vej igennem. Det er derfor en vigtig prioritering for organisationen også at være aktiv på de sociale medier, så projektet bliver synliggjort gennem mange forskellige kanaler.



Foldere

Som et led i den eksterne kommunikation til henholdsvis visiteringsberettigede samarbejdspartnere og til borgere i målgruppen blev der udarbejdet en række foldere vedrørende DJRs tilbud målrettet den respektive modtager. Folderne blev løbende formidlet til både bostøtter samt kommunale lokaliteter og frivillige organisationer med aktiviteter målrettet målgruppen, hvor målgruppen ofte færdes.



Rådgivningstilbud

Rådgivningen, som DJR tilbød til de klienter, der henvendte sig, omhandlede både gæld og juridiske problematikker. Vores erfaring med målgruppen er netop, at de i langt de fleste tilfælde har problemer indenfor begge områder og derfor er det vigtigt at sikre denne helhedsorienteret indsats. Vores juridiske- og gældsrådgivning er underlagt etiske regler herunder også et trinsystem med dertilhørende processer for at sikre en gennemsigtig og ensartet samt vigtigst af alt en kvalificeret rådgivning.

Gældsrådgivning

Formålet med den gældsrådgivning der blev ydet i DJR var at yde gældsrådgivning til målgruppen herunder også hjælpe dem med at få overblik over deres økonomiske situation. Gældsrådgivernes opgaver bestod blandt andet i at præcisere antallet og omfanget af gældsposter, kontakte kreditorer, forsøge at forhandle renten ned, udarbejde et realistisk budget på baggrund af den enkeltes økonomiske og sociale situation samt udregne rådighedsbeløb/betalingsevne og oprette afdragsordninger med kreditorerne.

Hvor det var muligt, hjalp rådgiverne ligeledes med at søge om eftergivelse af offentlig gæld eller gældssanering, hvilket dog desværre har været umuligt for stort set alle klienter i målgruppen at søge grundet deres manglende tilknytning til arbejdsmarked, bolig, type af gæld m.v. Det overordnede formål med DJRs gældsrådgivnings samlede indsats var at få klienten ud af den uoverskuelige gældssituation, hvilket var afgørende for den pågældendes tilbagevenden til en normaliseret hverdag.

De tre gældsrådgivningstrin

DSRFs Gældsrådgivning er inddelt i tre trin, hvor der på trin 1 foretages en overordnet afklaring af klientens gældsmæssige retsstilling, hvor klienten rådgives om, hvordan denne selv bør handle (hjælp til selvhjælp), mens der på trin 2 foretages rådgivning og lettere sagsbehandling af klientens konkrete gældsmæssige forhold. På trin 3 foretages en udvidet og helhedsorienteret rådgivning og sagsbehandling af klientens økonomiske forhold. Vores gældsrådgivnings trin system er inspireret af Bekendtgørelse om offentlig retshjælp ved advokater. De fælles retningslinjer er struktureret efter målet om at levere gældsrådgivning på følgende tre trin:

Trin 1: Økonomisk rådgivning

Rådgivning på trin 1 er i bekendtgørelsen defineret som helt grundlæggende mundtlig rådgivning, som ikke blot omfatter de juridiske spørgsmål af betydning for en eventuel tvist, men også de praktiske og økonomiske muligheder for at gå videre, således at den retshjælpssøgende får et beslutningsgrundlag for, om denne vil gå videre med sagen.

Rådgivningen er særligt målrettet klienter, der ikke er klar over deres gældsmæssige retsstilling eller muligheder, hvorfor vores rådgivere kan forsøge at identificere og afdække problemets karakter og de muligheder, der er for at få det løst ved hjælp af rådgivning. Der er typisk tale om mindre økonomiske problemstillinger, som kan håndteres ved første henvendelse eller ved, at rådgiveren undersøger sagen nærmere og vender hurtigst muligt tilbage med et svar pr. telefon eller skriftligt. Der sker ikke en decideret sagsbehandling af klienten på trin 1, herunder sker der som udgangspunkt ikke gennemlæsning af egentlige sagsdokumenter, for eksempel kontrakter eller korrespondance mellem klienten og dennes kreditor. Derudover bliver der heller ikke udfærdiget ansøgninger, klager eller ageret bisidder/repræsentant ved retten eller lignende.

Som udgangspunkt videregives klienter på trin 1, 2 og 3 ikke til anden instans. Der kan undtagelsesvist ske henvisning til en advokat eller advokatvagt hvis det vurderes, at det er hensigtsmæssigt for klienten, at der afholdes et personligt møde, herunder også hvis det vurderes, at det ikke er geografisk muligt eller der af ressourcemæssige årsager ikke er kapacitet til at foretage den omfattende sagsbehandling.

Trin 2: Rådgivning og lettere økonomisk sagsbehandling

Rådgivning på trin 2 er i bekendtgørelsen defineret som: "Rådgivning og udfærdigelse af enkelte skriftlige henvendelser af sædvanlig art". Rådgivningen på trin 2 foretages både ved fjernkommunikation, altså hovedsageligt telefonisk eller skriftligt via mail eller brev. Der tilbydes også personlige møder, såfremt det skønnes nødvendigt og er geografisk muligt. På trin 2 skal klienten som udgangspunkt selv forestå kontakten til kreditor på baggrund af Managerens grundige vejledning og instruktioner. Udgangspunktet er, at der ydes hjælp til selvhjælp kombineret med lettere assistance. Såfremt klientens situation begrundet det, vil Manageren foretage den lettere sagsbehandling. I vurderingen om nødvendigheden heraf lægges særlig vægt på, om klienten selv har ressourcer til og forudsætninger for at forestå kontakten til kreditorer, retten, foretage screeninger mv.

På trin 2 ydes der konkret gældsrådgivning, og (ud over trin 1) en lettere sagsbehandling af klientens konkrete gældsmæssige problemstilling. Dette sker enten på baggrund af klientens forklaring, eller på baggrund af dokumenter fremsendt af klienten (dokumenter, kontrakter og korrespondance mellem klienten og dennes kreditor eller lign.) På trin 2 kan der for eksempel være tale om hjælp til udarbejdelse af betalingsevne/husholdningsbudget, at foretage screeninger, klage/indsigelse, prioritering af kreditorerne, en enkelt kreditorforhandling og lignende.

Trin 3: Udvidet rådgivning og økonomisk sagsbehandling

Rådgivning på trin 3 er i bekendtgørelsen defineret som "en sag der vedrører en tvist med en modpart, hvor der er rimelig udsigt til et forlig". Her fraviger DSRF's økonomiske sagsbehandling på trin 3 bekendtgørelsens definition. På trin 3 tilbydes der hos DSRF (ud over alt hvad der er omfattet af trin 1-2) en udvidet og helhedsorienteret rådgivning og økonomisk sagsbehandling, hvor der tages hånd om alle klientens økonomiske problemstillinger. Overordnet indebærer sagsbehandlingen på trin 3 et helhedsorienteret totaleftersyn af klientens økonomi og en administration af klientens passiver, herunder eventuelt administration af en betalingsordning. Dette kræver et omfattende administrativt arbejde, da man skal administrere alle klientens økonomiske forhold, herunder forestå kontakten til kreditorerne og retten, hvis geografisk muligt bisidde klienten ved fogedrets- og skifteretsmøder, foretage screeninger, udarbejde betalingsevneberegning, budget mv. og forhandle afdragsordninger med kreditorerne samt eventuelt bistå ved indlevering af ansøgning om gældssanering (dybdegående assistance og praktisk håndtering af klientens økonomiske problemer).

Rådgivningen på trin 3 foretages både ved fjernkommunikation, altså hovedsageligt telefonisk eller skriftligt via mail eller brev, og ved personlige møder, hvor det er geografisk muligt. Sager på trin 3 bliver som udgangspunkt ikke henvist. Dette kan dog være nødvendigt, eksempelvis hvis klientens problemer ligger uden for DSRF's kompetenceområde, herunder hvis det er nødvendigt at inddrage en advokat i sagen, eller hvis det ikke er geografisk muligt. Selvom vi tilbyder hjælp og rådgivning til en bred vifte af problemstillinger, så har vi kunne konstatere fællestræk i de henvendelser, som vi har modtaget, som nedenstående også er et eksempel på.

Rådgiverne kan blandt andet hjælpe med spørgsmål omkring:

- **Økonomiske problemstillinger generelt:** Det er vigtigt at få skabt et overblik over gældssituationen, men samtidig også et overblik over dagligdagsøkonomi – indtægter kontra udgifter – herunder udarbejdelse af budget.
- **Reglerne omkring gældssanering og eftergivelse af offentlig gæld:** Mange af borgerne har uoverskuelig gæld. Derfor er det manges overbevisning, at man kan få gældssanering. Dette er dog ikke muligt i langt de fleste tilfælde.
- **Betalingsevne (det, der kan afdrages til kreditorer):** Borgerne har typisk gæld til det offentlige som kan hæve trækprocenten i forhold til indkomsten. I nogle tilfælde har det offentlige regnet forkert på hvad de må trække og vores rådgivere kan få rettet trækprocenten til.
- **Retsstilling over for kreditorer:** En del af rådgivningen er om inkassoprocessen. Hvad sker der hvis man ikke betaler, hvad må kreditor, hvad skal jeg gøre? Regler om forældelse, renter (rentetilskrivning), rykkere og andre gebyrer.
- **Forslag til afdragsordninger og indgåelse af disse:** Dette er ofte i forhold til boligforeninger, når de bliver smidt ud. Man skal afdrage på gæld til gammel boligforening før man kan komme i en ny.
- **Retsstilling når folk skal i fogedretten mv.:** Få klædt dem på til hele processen. Hvad sker der? Hvad kan de gøre? Vi har hjulpet mange i fogedretten som ikke ville have mødt op og den vej sparret ressourcer for samfundet.

Juridisk rådgivning

Udover gældsrådgivning tilbød DJR også juridisk rådgivning, idet vores erfaring er, at disse to typer problematikker oftest hænger sammen, da der i en gældssag oftest er en tilhørende juridisk problematik og omvendt. I den juridiske rådgivning arbejdede man ligeledes ud fra et helhedsorienteret og i høj grad præventivt perspektiv og forsøgte derfra også at yde en forebyggende indsats, således at de problemer, der ellers skulle behandles, mindskes eller helt undgås. Der blev ydet juridisk rådgivning inden for primært fire hovedområder: Lejeret, Socialret, Strafferet og Udlændingeret samt indenfor Forvaltningsret, Familie- og Arveret, Ansættelsesret, Insolvensret, Forbrugerret, Formueret, herunder Aftaleret og i et begrænset omfang også Erhvervsret. Afhængig af, hvilken problemstilling klienten kom med og hvor langt i forløbet sagen allerede var, har DSRF været behjælpelig på flere trin. En mere beskrivende forklaring heraf findes nedenfor.

De juridiske trin

DSRFs juridiske rådgivning er som ved gældsrådgivningen inddelt i tre trin, efter Bekendtgørelse om offentlig retshjælp ved advokater, hvor der på trin 1 foretages en overordnet afklaring af klientens juridiske retsstilling, hvor klienten rådgives om, hvordan denne selv bør handle (hjælp til selvhjælp), mens der på trin 2 foretages rådgivning og lettere sagsbehandling af klientens konkrete juridiske forhold. På trin 3 foretages en udvidet og helhedsorienteret rådgivning og sagsbehandling. De fælles retningslinjer er struktureret efter målet om at levere juridisk rådgivning på følgende tre trin:

Trin 1: Rådgivning og vejledning

Ifølge ovennævnte bekendtgørelse er rådgivning på trin 1 defineret som "grundlæggende mundtlig rådgivning, som ikke blot omfatter de juridiske spørgsmål af betydning for en eventuel tvist, men også de praktiske og økonomiske muligheder for at gå videre, således at den retshjælpssøgende får et beslutningsgrundlag for, om denne vil gå videre med sagen".

Rådgivning på trin 1 er derfor særligt målrettet klienter, der ikke er klar over deres retsstilling eller muligheder, men har de personlige forudsætninger og ressourcer til selv, eller gennem deres netværk, at håndtere egne juridiske problemer efter at have modtaget kvalificeret juridisk rådgivning. Rådgivning på trin 1 kan håndteres ved første henvendelse eller ved, at Manageren undersøger sagen nærmere og vender hurtigst muligt tilbage med et telefonisk eller skriftligt svar.

På trin 1 ydes der kun en rådgivning, der kan betegnes som en "juridisk skadestue", hvor man hurtigst muligt forsøger at identificere og afdække problemets karakter og de muligheder, der er for at få problemet løst ved hjælp af rådgivning eller ved henvisning til anden instans. Der foretages ikke en decideret sagsbehandling af klienten eller udarbejdes nogle former for skriftlig korrespondance på klientens vegne.

Trin 2: Juridisk rådgivning og sagsbehandling

Rådgivning på trin 2 skal ifølge bekendtgørelsen omfatte videregående rådgivning, og behandling af klientens juridiske problemstilling. Dette kan blandt andet indebære udfærdigelse af skrivelser, afholdelse af møder, udformning af klager, gennemlæsning af lejekontrakt, anmodning om genoptagelse af samvær samt evt. ansøgning om fri proces. Når en klient bliver oprettet i DSRFs system, skal man sikre sig, at klienten ligger under grænsen for fri proces, og dermed er berettiget til retshjælp på trin 2.

Trin 2 rådgivning og sagsbehandling er som udgangspunkt defineret ved, at der foreligger én konkret problemstilling, der skal løses, men kan ligeledes være sager, hvor der ikke foreligger en konkret problemstilling, men i stedet ønskes rådgivning i forhold til udformning af enkelte ægtepagter eller enkelte testamenter.

I disse sager forestår klienten som udgangspunkt selv kontakten til modparten på baggrund af Managerens grundige vejledning og instruktioner. Formålet er, at der ydes hjælp til selvhjælp kombineret med lettere assistance. Såfremt klientens situation begrundet det, vil Manageren udfærdige mindre komplicerede skrivelser, såsom lettere korrespondance til modparten. I sådanne tilfælde vil Manageren indhente en fuldmagt fra klienten.

Trin 3: Udvidet juridisk rådgivning og sagsbehandling

Rådgivning på trin 3 skal ifølge bekendtgørelsen indebære bistand til at få gennemført en forligsmæssig løsning, og forudsætter, at der foreligger en juridisk tvist. Det er ligeledes her et krav, at klienten opfylder de økonomiske betingelser for at være berettiget til retshjælp.

På trin 3 tilbydes der hos DSRF et omfattende juridisk sagsbehandlingsforløb i en konkret sag. Det er kendetegnende for den hjælp vi tilbyder på trin 3, at der er tale om en kompleks juridisk problemstilling, eller at der foreligger flere juridiske problemstillinger. Ved trin 3 sager vil DSRF typisk forestå al korrespondance med sagens parter. Omfattet af rådgivning er korrespondance og evt. afholdelse af møder.

Det var ligesom i forbindelse med gældsrådgivningen, også ved den juridiske rådgivning en bred vifte af spørgsmål som DJRs klienter havde. Nedenstående er blot nogle eksempler på de forskellige juridiske spørgsmål som vores rådgivere blev stillet og eksempler på hvad svaret kan være herpå.

Rådgiverne kan blandt andet hjælpe med spørgsmål omkring:

- **Juridiske problemstillinger generelt**
- **Socialret:** De socialretlige henvendelser var ofte bundet op på økonomien og omhandlede offentlige ydelser, for eksempel kontanthjælpssager, ansøgning om § 34-ydelse, boligstøtte eller lignende.
 - a. Her kunne vi så være behjælpelige med at se klientens sag igennem og på den baggrund eventuelt udforme en klage, hvis borgeren havde fået afslag på disse.
- **Samvær:** Rådgive om samværsaftaler.
 - a. Ved denne type af rådgivning spørges der ind til sagens konkrete indhold. Disse typer af sager ender oftest med, at DJR repræsenterer klienten over for Statsforvaltningen. Dette indebærer, at der udarbejdes skrivelser, tages telefonisk kontakt og i særlig svære sager og hvor det er geografisk muligt, er DJR bisidder ved sådanne møder.
 - b. Sagsbehandlingen helt konkret består derfor i telefoniske henvendelser, udarbejdelse af juridiske skrivelser, klage over afgørelser mv.
- **Forvaltningsret:** I forbindelse med de mange klager DJR har hjulpet borgeren med at få indsendt, var det ofte nødvendigt at inddrage forvaltningsretten, da forvaltningsloven f.eks. indeholder regler om begrundelser og klagevejledninger. Det var heller ikke atypisk, at en borger ønskede at klage over den sagsbehandling, han/hun havde fået af det offentlige system.
- **Bolig- og lejeret:** Spørgsmålene i forbindelse med bolig- og lejeret vedrører alle de processer, der er i forbindelse med en bolig – såsom at stå uden bolig, procedurer ved indflytning eller fraflytning, opsigelse, ophævelse, udsættelse m.v. DJR svarede på generelle spørgsmål og hjælp med at klage til relevante instanser, hvis dette skulle være nødvendigt.
- **Forbrugerret:** Der blev rådgivet om de rettigheder og handlemuligheder, som købeloven giver en forbruger, og de pligter købeloven pålægger sælger. I den forbindelse rådgives der bl.a. om de reaktionsmuligheder, købeloven giver en forbruger i anledning af fejl og mangler samt om muligheden for at indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet og Forbrugerombudsmanden. Endvidere rådgav vi om fortrydelse og overholdelse af bindingsperioder, reklamationsfrist og andre frister. Vi hjalp med at vurdere, hvilken af reaktionsmulighederne i købeloven, der er relevant, og hjælper med at udarbejde eventuelle klager/henvendelser til sælger.

Målgruppens juridiske problematikker og gældsproblematikker

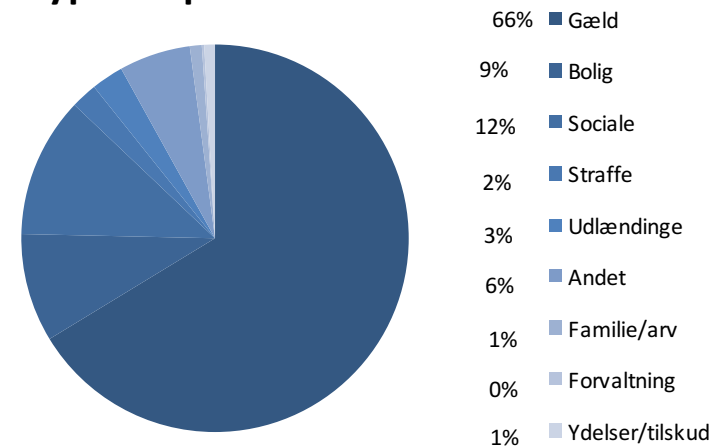
Blandt de henvendelser, som DJR har modtaget igennem de sidste fire år, fremgår det tydeligt af disse, at der stort set altid blev rettet henvendelse vedrørende gældsrelaterede problemstillinger samt ofte også problemstillinger, der relaterede sig til lejeret, forvaltningsret og socialret - særligt tilskudslovgivning.

DSRF har som en del af vores registrering inkorporeret et system, hvor vi ud fra de udarbejdede handleplaner ved sagsopstart, som godkendes af borgerne såvel som lederne i forbindelse med afslutningen af sagen, kan måle, hvorvidt målene er nået. Dette fordi det er vigtigt, at man i forhold til målgruppen sætter sig nogle realistiske mål, da der ofte er tale om komplicerede juridiske- og gældssager, som enten er umulige at rydde op i, er forældet, eller hvor borgeren frafalder sagsforløbet, inden det er muligt at færdiggøre sagen.

Derfor kan det for nogle være et mål i sig selv blot at få et overblik over sine kreditorer eller afklaring på, hvorvidt man har en sag, mens det for andre er et mål at indgå afdragsordninger eller tage sagen hele vejen til højesteret, hvis nødvendigt.

Kendetegnet ved mange af de klienter, som henvendte sig var, at de lever i samfundets periferi og fælles for dem var, at de stod i en uoverskuelig livssituation, som ofte var præget af gælds- og boligproblematikker samt sociale problematikker, hvilket også fremgår af nedenstående diagram:

Typen af problematik

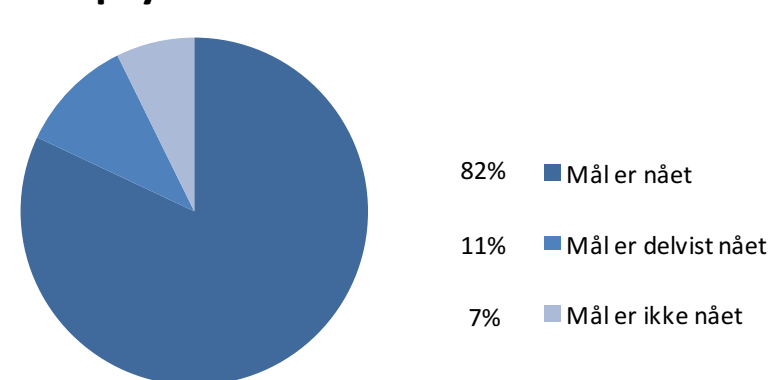


Diagrammet viser fordelingen af de typiske problematikker som DJRs målgruppe henvendte sig omkring. Som det kan læses af diagrammet er gæld den største fællesnævner efterfulgt af sociale- og lejeretlige problematikker. Hertil kommer, at mange fra målgruppen som udgangspunkt har gældsproblematik såvel som minimum én juridisk problematik.

Gældsproblematikker hos klienterne

De gældsrelaterede henvendelser tog ofte afsæt i den situation, at borgeren havde mistet overblikket over sin økonomi særligt i forhold til skyldige fordringer til kreditorer. Der kunne være mange årsager til, at borgeren er endt i et økonomisk morads, men ofte tager det afsæt i en social begivenhed eller tilstand, såsom skilsmisse, misbrug eller mistet arbejde. Gældsrådgivningen bestod derfor for det meste i at give klienten et overblik, da målgruppen ofte ikke ved, hvem de skylder penge, hvor meget de skylder og til hvilken rente. Det var DJRs primære arbejdsopgave at sørge for, at klienten fik et overblik over den situation, den pågældende stod i, så der kunne handles derudfra. Andre typiske facetter af DJRs gældsrådgivning bestod af kreditorhåndtering, budgetplanlægning og udregning af betalingsevnen. Hvis der var en positiv betalingsevne og plads i budgettet, kunne kreditorerne kontaktes med henblik på at indgå afdragsordninger, så klienten på sigt kunne blive gældsfri. Kreditorerne blev også kontaktet i et forsøg på at forhindre, at klienten skulle møde i fogedretten.

Målopfylde: Gæld

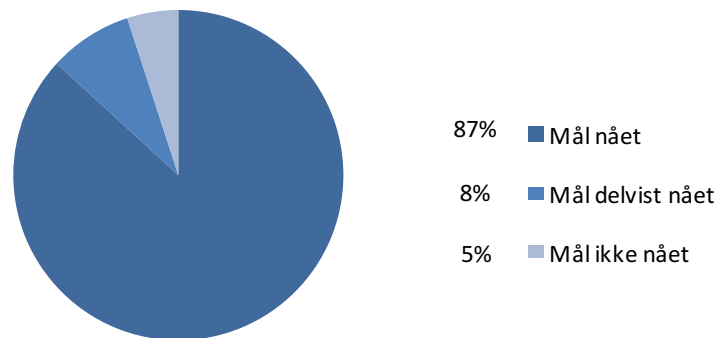


Af de 1.068 klienter havde 66 % samlet set større eller mindre gældsproblemer og af klienterne på trin 2 og 3, var det hele 82 %. DJR havde i langt de fleste tilfælde mulighed for at rette op på situationen. Således viser statistikken for DJR, at målene er nået i 82 % af tilfældene. Målene blev henholdsvis delvist nået og ikke nået i 11 % og 7 % af tilfældene.

Juridiske problematikker hos klienterne

De juridiske henvendelser til DJR dækkede over et bredt spektrum af forskellige emner og problemstillinger. Der var dog et fælles kendetegn for de fleste henvendelser; nemlig at det var en sen reaktion fra borgerne i den situation, de befandt sig i. Det var et råb om hjælp i sidste øjeblik før hammeren faldt. For eksempel hvis borgeren stod over for en udsættelse, henvendte han/hun sig ikke til DJR, når de første rykkere kom ind og det var først, når selve udsættelsesvarslet kom, at de reagerede. Det var altså typisk først, når problemet var for stort til at blive ignoreret, at det bliver håndteret. Dette understreger hvor vigtigt det er at skabe synlighed omkring rådgivningstilbuddene hos målgruppen såvel som de medarbejdere der arbejder med målgruppen, da langt de fleste sager vil kunne undgås hvis hjælpen blev søgt i tide. DJR havde dog i langt de fleste tilfælde mulighed for at rette bedst muligt op på situationen, som klienten henvendte sig med. Således viser statistikken for DJRs juridiske rådgivning, at målene blev nået i 87 % af tilfældene. Målene er henholdsvis delvist nået og ikke nået i 8 % og 5 % af tilfældene.

Målopfyldelse: Juridisk



Opsamling på målgruppens problematikker

Der er som nævnt tale om en gruppe af udsatte borgere med begrænsede ressourcer, som erfaringsmæssigt har haft stor glæde af, at DJR har, kunne tilbyde gældsrådgivning og juridisk rådgivning, eller kunne hjælpe med at danne et overblik over deres sagsforløb eller henvise dem videre til andre, som kunne hjælpe dem videre.

Sagerne med socialt udsatte borgere var oftest langt mere komplicerede og tog væsentligt længere tid at behandle end sager med "almindelige" borgere, hvorfor det er nødvendigt, at der er ansatte (både lønnede såvel som frivillige og praktikanter) til specifikt at tage hånd om disse borgeres sager. Disse udfordringer er krævende, men er samtidig med til at understrege, hvorfor det er nødvendigt at have et tilbud som DJR, der netop henvender sig specifikt til denne målgruppe. Et tilbud, hvor rådgiverne har forståelse for målgruppen og afsætter den ekstra tid, som det kræver at hjælpe disse borgere med deres problematikker, hvilket DJR er et godt eksempel på.

Der har været stort udbytte i at samarbejde med klienternes kontaktpersoner og andre samarbejdspartner, som enten har deltaget i møderne med DJR og klienten, vi har kunne sparre med hinanden eller klienten er blevet henvist til os via deres kontaktpersoner. Dette har været med til at give en mere helhedsorienteret hjælp og rådgivning. Det har i den forbindelse også været væsentligt, at vi hos DJR har, kunne tage på opsøgende besøg ud til samarbejdsstederne, da der netop er tale om en gruppe, der ikke selv har mulighed for eller burde skulle opsøge os.

Det offentlige skal derfor være realistisk med hensyn til, hvad det kræver at arbejde med en socialt udsat målgruppe. Dette er en væsentlig anbefaling, da der skal afsættes de rette ressourcer til, at sagsbehandlingen kan foregå fyldestgørende da det kræver, at der afsættes tid og ressourcer til hver enkelt borger, som henvender sig. Derfor har projektets målgruppe stor betydning i udregningen af puljemidlernes størrelse.

Klientens sagsforløb

Følgende er en kort gennemgang af et typisk sagsforløb i alle DSRFs afdelinger. Når den indledende kontakt er taget, begynder sagsbehandlingen. Den indledende kontakt kan tages på flere måder: Ved *telefonisk henvendelse* besvares henvendelsen af den pågældende medarbejder, der har telefonvagt. Ved *skriftlig henvendelse* tager den ledende medarbejder stilling til, hvem sagen skal fordeles til for at sikre, at den bliver behandlet af den rådgiver, som eksempelvis ved mest om den pågældende problemstilling. Ved *personlig henvendelse* tager medarbejderne i receptionen imod klienten, og det vurderes, hvad problematikken drejer sig om for at finde den mest kompetente medarbejder til at tage imod henvendelsen. Ved *henvendelse via rejseholdsbesøg* tager rådgiverne ud på boformerne og tager imod henvendelserne.

Alt efter om sagen er en trin 1, 2 eller 3 henvendelse, er sagsforløbet forskelligt:

Sagsforløb ved trin 1 henvendelser

Overordnet set bliver sagsbehandlingen og rådgivningen på trin 1 delt op i tre forløb; 1) Klienthenvendelse, 2) Rådgivning af klienten eller henvisning til anden instans og 3) Afslutning af klient/sag.

1) Klienthenvendelse:

Da det endnu ikke vides, hvad klienten præcis skal have hjælp til og dermed heller ikke, hvor omfattende hjælp DJR skal yde, er den første opgave at indhente så mange relevante oplysninger som muligt til brug for den videre rådgivning. De indhentede oplysninger er afgørende for at identificere problemet og dermed sikre korrekt rådgivning.

Ved henvendelse udfylder rådgiveren et såkaldt henvendelsesskema, som afdækker hvilke problematikker, klienten skal have hjælp til. Rådgivningsformen afhænger af henvendelsesformen, klientens præferencer samt problemstillingens karakter. I nogle tilfælde er det muligt at rådgive på stående fod, i andre tilfælde skal problemstillingen undersøges først – dette kan f.eks. ske ved gennemgang af relevant lovgivning. Selvom klienten henvender sig på mail, forsøger rådgiverne som udgangspunkt at få telefonisk kontakt til klienten og overlevere svaret her. På denne måde sikres det, at klienten får svar på den ønskede problemstilling, og det sikres, at klienten får svar på de yderligere spørgsmål, der eventuelt måtte følge af svaret. I nogle tilfælde er det dog bedre, at klienten modtager svaret skriftligt; det kan f.eks. være, hvis der er tale om en kompleks problemstilling, eller hvis klienten har svært ved at huske alle detaljerne i det svar, der er fundet frem til.

2) Rådgivning af klienten:

Inden rådgivningen påbegyndes, vurderes det, om DJR har de rette kompetencer, eller om klienten skal viderehenvises. Det forventes, at rådgiverne har tilegnet sig den fornødne viden via FAQ's, arbejdsgange, relevant lovgivning, juridisk litteratur, internettet mv. før klienten rådgives.

På trin 1 er der som udgangspunkt ingen begrænsning i forhold til juridiske rådgivningsområder. Hvis rådgiveren ikke kan finde svaret i FAQ's eller juridiske arbejdsgange, informationssøger han/hun på Karnov Online, i juridisk litteratur eller på nettet. Det kan også være nødvendigt at tage kontakt til relevante myndigheder, samarbejdspartnere m.v., for at finde det rette svar til klienten.

3) Afslutning af sag:

Når klienten har fået svar på problemstillingen/problemstillingerne, som vedkommende henvendte sig med, afsluttes sagen. Rådgiveren, der har behandlet sagen, sætter sin underskrift på den såkaldte klienthenvendelse og indikerer derved, at sagen er blevet afsluttet korrekt. Sagen arkiveres, så det er muligt at finde den frem igen, hvis klienten henvender sig igen på et senere tidspunkt.

Sagsforløb ved trin 2 – 3 henvendelser

Sagsbehandlingen på trin 2 og 3 bliver delt op i 5 forskellige forløb. 1) Klienthenvendelse, 2) Overbliksdannelse, 3) Udfærdigelse af handleplan, 4) Udførelse af handleplanen og 5) Afslutning af problematik.

1) **Klienthenvendelse:**

Forløbet klienthenvendelse foregår på samme måde som ved trin 1 – relevante oplysninger indhentes og henvendelseskemaet udfyldes, og det vurderes, om sagen ligger inden for DJRs kompetencer. Derudover skal rådgiveren indsamle fyldestgørende dokumentation for alt, hvad klienten har af relevant materiale i forhold til den problemstilling, der ønskes hjælp til. Der tages kopier af sagsakterne, og der indhentes en fuldmagt.

2) **Overbliksdannelse:**

Som det første sætter rådgiveren sig ind i, hvad klienten vil have hjælp til. Herefter sætter rådgiveren sig ind i, hvad der er sket i forløbet indtil nu – dette gøres ved at tjekke forløbsskemaet, klientens profil på intranettet samt undersøge, hvilke dokumenter der er og hvilke der skal indhentes, f.eks. screeninger for kreditorkrav eller strafberegning. Det er vigtigt at identificere, hvilke områder der skal ydes hjælp indenfor, samt at rådgiveren har en forståelse for klientens baggrund for at kunne forudse eventuelle fremtidige komplikationer – er klienten f.eks. hjemløs eller misbruger, kan der opstå vanskeligheder ved at bevare regelmæssig kontakt.

Når problemområderne er identificeret, skal det nærmere forløb afgrænses. Yderligere oplysninger indhentes og der søges aktindsigt, hvis dette er nødvendigt. Samtlige relevante dokumenter vedrørende klienten indhentes i denne fase. Alt noteres, så der er dokumentation for den sagsbehandling, rådgiverne udfører.

3) **Udfærdigelse af handleplan:**

Når overblikket er dannet, udarbejdes der en handleplan. Handleplanen indeholder en oversigt over de forskellige problematikker, der skal behandles, samt hvilke sagsbehandlingsskridt Det Juridiske Rådgivningsteam har tænkt sig at foretage i den forbindelse. Handleplanen indeholder også en eventuel negativ afgrænsning, dvs. nævner de problemstillinger DJR ikke kan være behjælpelige med. Handleplanen sendes til godkendelse hos klienten, som kan komme med forslag til ændringer, hvis dette ønskes. Såfremt klienten ikke godkender handleplanen, udarbejdes en ny handleplan af den tilknyttede rådgiver.

4) **Udførelsen af handleplanen:**

Dette forløb er udførelsen af de planlagte skridt i punkt 3. Dette kan f.eks. være indgivelse af en klage, indsigelse eller ansøgning. Det kan være nødvendigt at tage kontakt til kreditorer, kommuner og andre offentlige myndigheder, før sagen kan behandles. Det kan også være relevant løbende at orientere bostøtten om, hvordan klientens sag forløber. Alle skridt noteres, igen så sagsbehandlingen kan dokumenteres.

5) **Afslutning af problematik:**

Når alle skridt i handleplanen er udført, og der er taget hånd om alle klientens problemstillinger, afsluttes sagen. Der foretages en afsluttende samtale med klienten, hvor det sikres, at der ikke er ubehandlede problemstillinger. Såfremt der ikke er nogle ubehandlede problematikker, udarbejdes et afslutningsbrev, der orienterer klienten om, at sagen afsluttes og beskriver hvilke sagsbehandlingsskridt, DJR har taget i forhold til den tidligere godkendte handleplan, og klienten får tilbageleveret eventuelle relevante dokumenter, som DJR har haft i sin besiddelse.

Baggrund for de opsøgende besøg

En central del af DJRs arbejde var de opsøgende besøg, som rådgiverne tog på hos CFM samt de forskellige væresteder og boformer. Baggrunden for de opsøgende besøg var, at de socialt udsatte borgere på denne måde blev sikret en nem adgang til kvalificeret rådgivning. De resourcesvage borgere kan have svært ved at navigere rundt i de forskellige rådgivningstilbud samt selv at finde hen til det sted, hvor de kan få hjælp. Det er derfor vigtigt, at man sikrer, at rådgivningstilbuddene kommer til dem, så også denne målgruppes retssikkerhed sikres.

Inden DJR påbegyndte de opsøgende besøg på væresteder, udarbejdede man en samarbejdsaftale med det pågældende sted med henblik på at sikre, at samarbejdet mellem DJR og samarbejdspartneren skete smidigt og under iagttagelse af relevante retningslinjer, sikkerhedsforanstaltninger og borgernes retssikkerhed. Af aftalen fremgik det, at den kan opsiges af begge parter til hver en tid, men at det i så fald skal sikres, at ophør af samarbejdsaftalen ikke måtte ske på bekostning af borgerne eller med negativ virkning for disse. Endvidere sikrede man rammerne for udveksling af oplysninger vedrørende borgeren; både i forbindelse med sagsbehandlingen, men også i forbindelse med situationer hvor der blev fremsat trusler eller udvist truende adfærd i øvrigt.

Rammerne for rejseholdsbesøgene ift. tidsbooking, anvendelse af IT-udstyr og lokaler til rådighed fremgik ligeledes af samarbejdsaftalerne, og endelig fastsatte man, at der skulle ske to årlige evalueringer af det løbende samarbejde. Dette skete hvert år i henholdsvis juni og december. Evalueringen havde til formål at identificere, hvorvidt begge parter stadig anså samarbejdet som tilfredsstillende, og at identificere om borgerne fik det optimale ud af samarbejdet, eller om der burde ændres noget i samarbejdsaftalen. Evalueringen blev udarbejdet af DJR ligesom, der blev udarbejdet et referat af evalueringen med angivelse af eventuelle forbedringsforslag.

Opsøgende retshjælp

Da DJR især de to første år skulle prioritere ressourcer og anvendt tid grundet fordelingen af midlerne, var det vigtigt, at tiden der blev benyttet på de opsøgende besøg var så effektivt anvendt som muligt. Derfor var der ved de fleste lokaliteter for opsøgende besøg, mulighed for at booke tider på forhånd for borgerne samt deres kontaktpersoner. Der var afsat en time til hver henvendelse, så det sikres, at der var den fornødne tid og ro til at komme ordentligt omkring den enkelte borgers situation og de relevante problemstillinger for personen samt eventuel resttid blev brugt på administrativ opstart af aktive sager.

Inden opstarten af et nyt samarbejde, havde der været en overordnet præsentation af tilbuddets indhold, gældsrådgivning, juridisk rådgivning og sagsbehandling sammenholdt med en række konkrete eksempler på, hvad dette kan indebære indenfor eksempelvise lejeret, forvaltningsret og socialret gav den enkelte bostøtte en forståelse for, hvad netop denne kunne bruge vores tilbud til i forhold til deres tilknyttede borgere. Endelig gav det også tilbuddet "et ansigt" og en mulighed for at tegne et billede af vores tilgang til målgruppen, for eksempel i forhold til rummelighed, forståelse og indsigt i typiske problemstillinger. På grund af tidligere erfaring, var det vigtigt for DJR, at nye samarbejdspartnere havde borgere som var klar til at modtage tilbuddet, da juridisk- og gældsrådgivning først kan være behjælpelig når eventuelle behandlinger af den ene eller anden art var færdiggjort.

Det var dog ikke en forudsætning for succesfuld sagsbehandling, at klienten havde en tilknyttet kontaktperson; selv ved klienter uden kontaktperson og med få ressourcer, var det fuldt ud muligt at få en fyldestgørende sagsbehandling af klientens problemstillinger. Det tog dog ofte længere tid og stillede højere krav til klientens egen involvering i sagsbehandlingen såvel som rådgiverens ekstraordinære indsats.

En del af samarbejdet med personalet på de forskellige steder har bestået i at kunne spørge i forbindelse med booking af møder på, om klienten har nogen mentale diagnoser, så rådgiverne kunne forberede sig på samtalen og evt. hurtigt kunne runde en samtale af. Desuden kunne dette lægge til grund for manglende respons fra klienten, f.eks. fordi personen var bipolar og havde været inde i en manisk periode. Rådgiverne var dog meget opmærksomme på, at ingen mennesker var deres diagnose, og de møder klienten, hvor de var og anerkendte dem fuldt ud.

Et problem som vi blev opmærksomme på igennem vores arbejde i DJR var forholdet til samarbejdspartnere. Når man skal samarbejde med andre, kan selve samarbejdet ofte være en udfordring i sig selv, bl.a. grundet meget kommunikation frem og tilbage mellem parterne, så alle de involverede hele tiden var klar over, hvad der foregik, hvilket var en stor tidsrøver.

I det følgende præsenteres de forskellige lokaliteter, hvor DJR tilbød opsøgende retshjælp. DJR var til stede på mange forskellige lokaliteter i Aarhus Kommune, hvilket betød, at mange havde mulighed for at få hjælp til deres problematikker.

Center for Myndighed

CFM er borgernes indgang til Socialpsykiatri og Udsatte Voksne. Myndighedscentret varetager råd, vejledning og udredning af psykisk sårbare og udsatte borgeres behov for en social indsats. I CFM sidder kommunens rådgivere, som visiterer borgere til bostøtte, boformer og forsorgstilbuddene samt nogle af beskæftigelsestilbuddene.

DJR besøgte CFM hver mandag fra kl. 11.00 -15.00, hvor der blev stillet et kontor til rådighed. Da samarbejdet begyndte, var det i tidsrummet 10.00 til 14.00, men i samarbejde med CFM rykkede vi tidspunktet, da det passede bedre til borgerne. De ansatte hos CFM bookede på forhånd møder til deres borgere. Selve processen foregik ved, at de skrev borgeren på et tidsbookingskema, der altid hang fremme på kontoret hos CFM. Såfremt der fortsat var flere borgere, der ønskede en samtale efter kl. 15.00, skulle rådgiverne så vidt muligt sikre, at de tog en kort samtale med borgeren for at få afklaret, om de rettede henvendelse vedrørende en hastesag (f.eks. udsættelse eller fogedretsindkaldelse). Den vigtigste erfaring fra CFM har været vigtigheden af, at komme hver uge. Mange af borgernes sager har været akut i den forstand, at de stod overfor udsættelse og manglede den rette juridiske- og gældsrådgivning, der kunne sørge for de var i betragtning til en ny bolig.

Hvis det var en hastesag, blev der taget hånd om den med det samme. Hvis henvendelsen kunne besvares kort og hurtigt gøres dette, ellers bookede man et møde med klienten på DJRs kontor. Såfremt der var tid mellem møderne påbegyndes den egentlige sagsbehandling af de indkomne henvendelser. Ellers svarede rådgiverne på de mere eller mindre generelle juridiske problemstillinger, som de ansatte hos CFM jævnligt spurgte om. Rådgiverne skrev en kort beskrivelse af dagens arbejde, henvendelser og problematikker ind i en logbog, så alle kunne følge med i det arbejde, der udførtes. Baseret ud fra vores statistik fra rådgivningen ved CFM, tegner der sig desværre et billede af, at borgerne er blevet yngre igennem tiden.

CFM henvendte sig til DSRF i 2009 på grund af problemstillinger, som de ikke havde kompetencer til at løse. Deres sociale indsats blev hæmmet af borgernes juridiske og gældsmæssige problemer. Centerleder Ditte Dupont siger i den forbindelse: ***"Mine forventninger (til samarbejdet mellem CFM og DSRF red.) var, at kunne yde borgerne en bedre hjælp via samarbejdet med DSRF"***, Centerleder Ditte Dupont.

Siden 2009 har samarbejdet forløbet smidigt og begge parter er interesserede i at fortsætte det gode arbejde. Ditte Dupont har kun fået positive tilbagemeldinger fra sine sagsbehandlere, som oplever DJR som et reelt godt tilbud til borgerne.



Foto af Center for Myndighed

Forsorgshjemmet Østervang

Forsorgshjemmet Østervang er for hjemløse, der enten ikke har eller ikke kan opholde sig i egen bolig. Tilbuddet drives efter Servicelovens § 110 og har pladser på forsorgshjem, skærmede specialpladser, hvor målgruppen er personer med særlige problemstillinger, pladser til stofmisbrugere, pladser i udslusningsboliger og pladser i boligforeningslignende forhold.

DJR besøgte Forsorgshjemmet Østervang hver anden tirsdag i hver måned mellem kl. 10.00 og kl. 15.00. Oprindeligt lød aftalen på én gang om måneden, men da Østervangs personale ofte havde booket flere møder end hvad der kunne nås, opjusterede man til to gange om måneden. Dagen før besøget ringede man til forsorgshjemmet og gav besked om, hvor mange rådgivere, der mødte op. På selve dagen meddelte rådgiverne deres ankomst til Modtageenheden, og kalenderen over de bookede aftaler blev udleveret. Det var de ansatte ved Østervang, der stod for at booke møderne til deres beboere. På Østervang var de ansatte gode til, at henvise klienterne til os og samarbejdet fungerede rigtig godt igennem hele perioden. En anden ting, som gjorde, at arbejdet på Østervang gav meget mening og nemmere kunne følges til dørs, var at klienterne boede på stedet og derfor var udskiftningen her ikke så stor.

Klienthenvendelsesmøderne foregik på det kontor Østervang havde stillet til rådighed. Såfremt det ikke var muligt for borgeren at komme til samtale, mens DJR var på Østervang, var der mulighed for at booke møder på DSRFs eget kontor. Det forekom, at en ansat på Østervang også deltog i møderne.

Et resumé af dagens arbejde blev indskrevet i Østervangs logbog. Her skrev rådgiverne en kort beskrivelse af hvor mange henvendelser, der havde været i løbet af dagen, hvad de hovedsageligt havde drejet sig om og hvad, der var blevet arbejdet med, hvilket ofte havde været lejeret, da mange af borgerne der boede på Østervang havde mistet deres bolig.

Forsorgshjemmet Østervang havde desuden tilkendegivet, at det opsøgende arbejde var meget relevant for deres borgere. **"Det er af stor betydning kontakten etableres på boformen"** udtaler Joan Carstensen, afdelingsleder/stedfortræder på Forsorgshjemmet Østervang.

Joan Carstensen, fik kendskab til DSRF via en samarbejdspartner, hvorefter hun holdte et møde med daværende leder af projektet. Hun mener, at det er af afgørende betydning, at DJRs ydelser finder sted på boformerne, da borgerne sjældent selv ville have overskud til at opsøge DSRF i byen. Da brugerne får hjælp til et problemfelt, som fylder meget i deres tilværelse, og som giver anledning til mange frustrationer hos den enkelte, er det vigtigt at rådgiverne møder op på Østervang. Rådgivningstimerne blev også øget, da det viste sig, at en gang om måneden var for lidt.



Ungeindsatsen

Ungeindsatsen er et botilbud til unge mellem 18 og 30 år med hjemløshed og andre sociale udfordringer. Ungeindsatsen er en del af Center for Bostøtte i eget hjem i Socialpsykiatri og Udsatte Voksne, og er et tilbud efter § 110-tilbud, § 107 og § 99 i Lov om Social Service.

DJR besøgte Ungeindsatsen hver anden tirsdag i hver måned fra kl. 13.00 -15.00 Medarbejdernes ankomst blev meddelt til de af ungeindsatsens medarbejdere, der var på kontoret og lokalet rådgivningen skulle foregå i, bliver anvist.

Der var på forhånd booket møder til nye eller eksisterende klienter og som udgangspunkt var der afsat 30 min. pr. klient. Alt efter situationen var det dog muligt at forlænge det nuværende møde eller planlægge et nyt. På besøget hos Ungeindsatsen tog rådgiverne fra DJR fortrinsvist imod henvendelser på trin 2 og 3, der kunne dog forekomme enkelte trin 1 henvendelser. Henvendelser, der blev modtaget, er både af juridisk og gældsmæssig karakter. Det var dog oftest gældsproblematikker de unge kom med. Tit manglede de et overblik over gælden og ønskede at få hjælp til en afdragsordning med en boligforening.

"De bliver ofte overraskede over, at der findes et sådant sted" udtaler Adam Kristensen, Case-manager ved Ungeindsatsen og en primær samarbejdspartner.

Adam Kristensen fik kendskab til DSRF herunder DJR, da han arbejdede for CFM og kontaktede DJR, da han skiftede til en stilling hos Ungeindsatsen. Han oplever ofte, at klienterne bliver overrasket over muligheden, at DJR eksisterer. Men det er en positiv overraskelse, da de generelle tilbagemeldinger han får fra klienterne er gode.



Tre Ege Kirkens Korshær

Tre Ege Kirkens Korshærs er et midlertidigt botilbud for hjemløse over 18. Institutionens formål er at virke som forsorgstilbud efter § 110 og § 108, at yde bostøtte efter § 85 samt drive aktivitetscenter efter § 103 i Lov om Social Service.

DJR havde sit sidste opsøgende besøg på Tre Ege i sommeren 2014. Det var hovedsageligt af ressourcemæssige årsager, at man valgte at indstille det opsøgende rådgivningstilbud. Tre Eges klienter kommer nu i stedet til DSRFs lokaler. DJR besøgte Tre Ege den tredje torsdag i hver måned fra kl. 20.00 og frem til, at der ikke var flere henvendelser. Dette var normalt omkring 22.30. En anden af årsagerne til afslutningen af samarbejdet var også tidspunktet som lå alt for sent, hvor de fleste af beboerne var udmattede og ikke opsat på rådgivning.

Ved ankomsten meddelte man til de tilstedeværende medarbejdere på Tre Ege, hvor mange rådgivere, der var mødt op. Herefter gik rådgiverne ind i Tre Eges kantine og deltog i aftenkaffen sammen med stedets beboere. Henvendelsesformen på Tre Ege var derfor relativ uformel; rådgiverne deltog i aftenkaffen og indledte samtaler med beboerne denne vej igennem. Dette var dog problematisk, da den meget uformelle henvendelsesform og manglende info fra Tre Eges ansatte gjorde, at meget få af borgerne benyttede sig af tilbuddet. Det var typisk trin 1 spørgsmål, som beboerne på Tre Ege stillede, og disse kunne besvares med det samme med mindre det var af personlig karakter. Her henviste man i stedet til en samtale efter aftenkaffen, hvor der blev taget imod nye henvendelser på trin 2 og 3 eller fulgt op på tidligere møder.

"I og med at I har skabt overblik, også selvom det har været voldsomt for beboerne, så har det været min fornemmelse, at de føler sig godt behandlet" udtaler Henrik Juhl, socialkoordinator for Tre Ege Kirkens Korshær.

Henrik Juhl har været koordinator og bindeled mellem kontaktpersonerne på Tre Ege, beboerne og det omgivende behandlersystem. Selvom der er stor forskel på, hvor meget overskud beboerne har til at gå ind i deres sager føler han, at de generelt er mere trygge ved en medarbejder fra Det Juridiske Rådgivningsteam i forhold til en fra kommunen, og han har været glad for at samarbejdet eksisterede.

Visiteringsberettigede til DJR

DJR modtog, som tidligere nævnt, klienter, der var visteret til udredningen i CFM. Samtlige sociale tilbud, der var tilknyttet Center for Forsorg og Specialiserede Indsatser, Center for Bostøtte i Eget Hjem, Center for Boområdet, Center for Dagområdet, Center for Akut- og Opsøgende indsatser, Center for Alkoholbehandling og Center for Misbrugsbehandling, havde mulighed for at henvise deres borgere til gratis juridisk rådgivning og gældsrådgivning. Det var ikke muligt at have opsøgende besøg ved samtlige tilbud, men borgerne kunne dog stadig rette henvendelse hos DSRF. Et af de steder, som var visiteringsberettiget, var Center for Bostøtte i Eget Hjem, der ikke modtog opsøgende besøg og derfor blot havde mulighed for at henvise deres borgere til DJR.

Værestedet på Jægergårdsgade



DJR samarbejdede i halvandet år med værestedet på Jægergårdsgade, hvor vi kom én gang om måneden, men valgte ikke at fortsætte samarbejdet af flere årsager. Værestedet på Jægergårdsgade er et sted hvor borgerne kan komme og gå som de vil. Dette besværliggjorde rådgivningen fra DJR, da man ikke kunne lave aftaler med borgerne der kom der. Derudover tillader Værestedet også misbrug, hvilket gjorde det meget vanskeligt at snakke med borgerne.

Kofoed Skole



Samarbejdet med Kofoed Skole gik godt i starten. DJR besøgte Kofoed Skole én gang om måneden, men der havde sjældent være booket mange møder forinden af de ansatte, da borgerne på Kofod Skole oftere var en smule bedre stillet end på de andre steder DJR havde rådgivet og derfor var omfanget af problemerne sjældent så store. Hovedparten af personerne på stedet var på førtidspension og havde som sådan allerede fået en afklaring af deres situation. De få som ønskede rådgivning var dog ofte om gældseftergivelse og mindre juridiske sager.

Center for Bostøtte i Eget Hjem



Center for Bostøtte i eget hjem driver bostøtte ud fra fire lokale enheder i Aarhus: Nord (CBH Nord), Centrum (CBH Centrum), Vest (CBH Vest) og Syd (CBH Syd). Tilbuddene drives i henhold til Lov om Social Service paragraf 85.

DJR kom ikke på opsøgende besøg på centrene for bostøtte i eget hjem, men fik mange klienter henvist herfra. Derfor foregik rådgivningen af disse klienter oftest i DSRFs egne lokaler eller via telefonen. Andre gange rådgav klientens bostøtte således, at denne kunne hjælpe klienten videre. Dette skyldes, at nogle klienter kunne have svært ved at håndtere nye personer, hvorfor det var bedre at formidle hjælpen gennem bostøtten. Selvom klienterne ikke modtog opsøgende besøg eller havde mulighed for at møde personligt op i DSRFs lokaler, så var der altså stadig mulighed for at disse kunne få hjælp gennem målgruppe ved at tilbyde forskellige former for henvendelsesmuligheder samt at hjælpe deres bostøtter, så de kunne hjælpe klienterne.

Øvrige aktiviteter

DSRF afholder og deltager løbende i arrangementer af forskellig art hvor DJR også har deltaget. Dette kunne være alt fra fodboldturneringer, workshops til undervisningsforløb. Nedenstående er dog eksempler på arrangementer og ting hvor DJRs projekt havde været hovedformålet.

Hjemløse festivalen

DJR deltog i foråret 2014 i Gadefestivalen i Mølleparken. Et arrangement, som Værestedet Jægergårdsgade havde stillet på benene. Baggrunden for festivalen var et ønske om at lave en begivenhed, hvor både socialt udsatte og almene borgere kunne hygge sig sammen i hjertet af Aarhus. Det var Værestedets erfaring, at socialt udsatte ofte var sat udenfor det gode selskab og sjældent deltog i arrangementer i Aarhus. Gadefestivalen var et forsøg på at bygge bro mellem mennesker og være med til at flytte barrierer, så socialt udsatte kunne møde almene borgere – både til festlige begivenheder og i dagligdagen. Festivalen bød på musikalsk underholdning, streetfood, boder og muligheden for at blive klogere på forskellige århusianske foreninger.

DJR repræsenterede DSRF og de muligheder vi havde for at hjælpe de svagest stillede borgere. Der kom flere borgere forbi til en snak, og enkelte ville gerne ringes op på et senere tidspunkt med henblik på at få hjælp til en eller flere problemstillinger. Dagen var en meget positiv oplevelse og mange kom forbi og hilste på uden at skulle have hjælp. Det vigtigste var dog, at tilbuddet blev videreformidlet og mange viste interesse herfor.

Nominering til Medborgerskabspris

DJR oplevede i oktober 2013 den store anerkendelse at være blandt de tre nominerede til Medborgerskabsprisen. En pris, som bliver uddelt af Magistratsafdelingen for Sociale Forhold og Beskæftigelse ved Aarhus Kommune. Prisen belønner frivillige aktører, som har udført et ekstraordinært arbejde, og som samarbejder med Sociale Forhold og Beskæftigelse i Aarhus Kommune. I forbindelse med DJRs invitation til prisuddelingen, kom Filmprojekt Gellerup på besøg for at filme en præsentationsvideo til arrangementet.

Prisen endte med at gå til projekterne Fyr og Flamme og Sager der Samler, men nomineringen var et bevis på og en bekræftelse af, at der er et stort behov for det arbejde, DJR udfører. Samtidig var nomineringen også et bevis på stor anerkendelse af DJRs indsats.

Netværksmøder for puljemodtagere i Civilsamfundsstrategiens pilotpulje

For hele tiden at blive dygtigere til vores arbejde deltog DJR i diverse netværksmøder for at udveksle erfaringer og viden. Et af disse netværksmøder var for puljemodtagere i Civilsamfundsstrategiens pilotpulje, som DJR modtog midler fra. Diskussionerne og øvelserne omhandlede frivillighed og samskabelse og herunder, hvad der var væsentligt i partnerskabet med det offentlige. Sidstnævnte var yderst relevant, da DJR samarbejdede tæt med det offentlige og fik alle dets klienter visiteret herigennem. I den endelige statusrapport for pilotpuljen inkluderede Socialstyrelsen en beskrivelse af DJR, som et eksempel på godt partnerskab, hvilket vi selvfølgelig er utrolig stolte af, da det var hele baggrunden for projektet.

Temadag om samskabelse

DJR deltog i en temadag om samskabelse den 28. oktober 2013. Invitationen hertil kom fra Socialpsykiatri og Udsatte Voksne, en afdeling under Socialforvaltningen i Aarhus Kommune. Fokus for temadagen var, hvordan man gennem samskabelse på tværs af myndigheder, samarbejdspartnere og brugere kan forbedre eksisterende velfærdsløsninger eller udvikle nye tiltag.

Formålet med dagen var at få nye perspektiver, der kunne styrke DJR's samarbejde med målgruppen. Derudover var det en mulighed for at møde andre organisationer, der ligesom DJR har et samarbejde med CFM og som eventuelt kunne bidrage til det arbejde DJR udfører.

Respons fra klienter og samarbejdspartnere

I følgende afsnit præsenterer vi tilbagemeldingerne og vurderingerne af projektet set fra klienterne og samarbejdspartners side, idet at DJR i forbindelse med denne rapport tog kontakt til tidligere klienter og nuværende samarbejdspartnere for at høre deres mening om det arbejde DJR udførte. Der blev i den forbindelse interviewet 10 klienter og 10 samarbejdspartnere, hvor klienterne blev interviewet over telefonen og samarbejdspartnerne på skrift, begge ud fra en på forhånd udarbejdet interviewguide.

Spørgsmålene til klienterne omhandlede blandt andet hvordan de fik kendskab til DJR, om de i forvejen kendte til muligheden for gratis rådgivning generelt, om de selv havde søgt hjælp, hvis bostøtten ikke havde forestået kontakten, hvad de fik hjælp til, hvordan deres situation så ud før og efter deres henvendelse, og om de var tilfredse med den hjælp, de havde fået (om de ville komme igen, hvis de fik nye problemer, om de ville anbefale DJR til andre og hvorfor) m.v. Derudover blev de spurgt, om de følte, der var en forskel på den måde DJR foretog sagsbehandling på i forhold til det offentlige, idet DJR lavede en helhedsorienteret rådgivning.

Samarbejdspartnerne blev spurgt til deres forbindelse til DSRF (hvordan de fik kendskab til os og hvad deres funktion er), og hvordan de syntes samarbejdet har fungeret – om der var noget, de ville fremhæve som særlig godt, og om der var noget, der kunne gøres bedre. Derudover blev de spurgt om, hvad de typisk har brugt DJR til, hvor mange borgere de har henvist, og hvilken tilbagemelding de ude på boformerne havde fået fra de borgere, som havde fået hjælp af DJR. Til sidst blev de spurgt, om de syntes DSRF kunne tilbyde noget, som det offentlige system ikke selv kunne. Interviewene viste en generel tilfredshed med DJRs arbejde fra både klienternes og samarbejdspartnerne side.

Respons fra klienterne

Da projektet tilbød gratis helhedsorienteret juridisk rådgivning og gældsrådgivning til de borgere, der var blevet visiteret til udredning i CFM ved Aarhus Kommune, var det naturligt at alle interviewpersonerne havde fået kendskab og kontakt til DSRF gennem deres bostøtte, socialrådgiver og Aarhus Udsatte Team. Overordnet har responsen fra de adspurgte klienter været positiv, og nedenstående er blot et uddrag af nogle af de tilbagemeldinger som vi fik i vores interviewrunde.

- **Rådgivningen fra DJR har skabt mere overblik og overskud i hverdagen**
- **Følte sig meget velkommen af søde og rare rådgivere – ligesom det i hele processen har været nemt at komme i kontakt med rådgiverne.**
- **Hele vejen igennem har klienterne mødt seriøs rådgivning.**
- **Tingene gik stærkt og man følte der skete noget.**

Selvom et flertal af de adspurgte (6 ud af 10) havde hørt om muligheden for at modtage gratis rådgivning, sagde størstedelen af respondenterne (9 ud af 10), at de ikke troede, at de ville have fået hjælp til deres problemer, hvis ikke de offentlige institutioner i forlængelse af deres indsats havde synliggjort muligheden og/eller sat processen i gang hos DJR. Begrundelserne for disse udtalelser var forskellige, men manglen på overskud var en gennemgående grund. Manglende

energi til at søge efter tilbuddene og manglende viden om, hvordan kontakten skulle tages, var forhindringer, respondenterne ikke umiddelbart kunne overkomme, hvis ikke bostøtten eller anden offentlig instans havde hjulpet. Der er få, der fremhæver, at de ikke ville have fået hjælp på det tidspunkt, men at de ikke ville kunne udelukke, at de ville have fundet ud af det senere.

Svarerne viser altså, at de offentlige instansers mulighed for at henvise til DJR har været afgørende for, at respondenterne har fået hjælp til deres problemer. Dette faktum er kun med til at understøtte vigtigheden af samarbejdet mellem Aarhus Kommune og DSRF. Jo tidligere borgerne får hjælp, des nemmere er det at udrede deres problemer og finde løsninger på disse, inden det er for sent. Det er dermed en klar fordel at sætte tidligt ind i forløbet, hvilket et samarbejde som DJR muliggør.

Af de 1068 registrerede klienthenvendelser i SPSS, var ca. 28 % af klienterne gengangere og størstedelen af respondenterne fra de udførte interviews (8 ud af 10) havde fået økonomisk rådgivning. Den samlede statistik fra afdelingen viser da også, at 61 % af klienterne har fået gældsrådgivning. Hvis vi kigger på denne statistik udelukkende for trin 2 og 3 sager er tallet helt oppe på 80 % af klienterne. Det er således tydeligt, at gældsproblematikker er kendetegnende for denne målgruppe, hvilket er med til at understrege vigtigheden af, at denne specifikke målgruppe modtager rådgivning og hjælp til at løse deres problemer – hvilket DJR er behjælpelig med. Der er yderligere identificeret en række fællestræk hos respondenterne, som sandsynligvis også gør sig gældende for resten af DJRs klienter.

Fælles for respondenterne tilstand inden henvendelse er, at deres økonomiske eller juridiske situation påvirkede dem negativt. "Uoverskueligt", "kaos", "opgivet" og "vidste ikke hvordan, jeg skulle gribe det hele an" er ord og sætninger, der går igen i respondenterne historier. Manglen på overblik er det, der fyldte mest i de økonomiske sager. De vidste ikke hvor, de skulle starte for at rette op på det hele. Flere respondenter beskriver også, hvordan situationen påvirkede deres følelsesmæssige tilstand – gælden tyngede dem, og de følte sig stressede og havde problemer med at sove. Fælles for alle respondenterne er, at problemerne fyldte meget i deres liv. Fælles for respondenterne er også, at henvendelsen til DJR ændrede deres situation til det bedre. Kun i et enkelt tilfælde bliver vedkommendes situation fortsat betegnet som "kaotisk", da de praktiske tiltag, der er taget, ikke har været tilstrækkelige, ifølge klienten og som denne selv udtrykker det, så har "fuldmagten til handling ikke udmøntet sig i handlinger". Han har fået en udredning for sin situation, men føler ikke ændringerne er sket. Dog siger samme respondent, at han helt sikkert vil komme tilbage og henvende sig til Det Juridiske Rådgivningsteam igen, hvis han får nye problemer, da han føler sig utrolig velkommen og er meget tilfreds med den seriøsitet, der bliver lagt for dagen i DJR.

Resten af respondenterne var enige om, at hjælpen har ændret deres situation til det bedre; de har fået et større overblik og derved overskud i hverdagen, nogle er blevet helt gældsfrie, mens andre har fået lidt flere penge i hænderne at leve for. I langt de fleste tilfælde er problemerne blevet udredt og det har lettet en byrde for klienterne. Den store succesrate er nok også grunden til, at alle respondenter udtaler, at de ville komme igen, hvis de skulle komme i nye problemer. Alle ti vil også anbefale DSRF, herunder også DJR, til andre, der står i lignende problemer. Fire af respondenterne havde faktisk allerede anbefalet DJR til venner og bekendte. Respondenterne fremhævede flere positive aspekter ved DJR, som kunne være yderligere årsager til, at de ville henvende sig igen eller anbefale DJR til andre.

For det første er alle enige om, at de følte sig velkomne. De blev mødt af søde og rare mennesker, der var fordomsfrie og åbne og fik dem til at føle sig godt tilpas i en ellers lidt ubehagelig situation. De følte, at de blev taget godt imod, og at rådgiverne ville tage hånd om dem og deres sag. Et andet aspekt mange fremhævede var seriøsiteten. De følte ikke, at de blev "fejlet" af, men at der blev lyttet til deres problemer, og at rådgiverne kunne se tingene fra deres side. Det blev nævnt, at det var rart at "I gider kæmpe med en... bakker en op". Alle rådgivere var professionelle, arbejdsomme, kompetente og engagerede, hvilket gjorde, at respondenterne følte, at de var i gode hænder.

Derudover var der mange, der var meget tilfredse med, hvor nemt det var, at komme i kontakt med rådgiverne og at de altid vendte hurtigt tilbage. Tingene går stærkt, og de føler, at der sker noget i deres sag. Alle udtrykte til sidst stor tilfredshed over den hjælp, de havde modtaget, at DJRs rådgivere havde været hjælpsomme og havde gjort en forskel, og alle var glade for den mulighed, DJR præsenterede.

Ovenstående er med til at understrege, at der både er et behov for hjælp til denne målgruppe, og at et projekt som DJR udførte en stor og mærkbar indsats for klienterne, hvilket var med til at forbedre situationen for disse.

Respons fra samarbejdspartnere

Samarbejdet med diverse offentlige myndigheder var hele drivkraften bag projektet DJR uden dem, intet projekt. Det vigtigste argument for projektets eksistens er derfor også, om samarbejdspartnerne finder projektet nyttigt, nødvendigt og relevant, da DJR gerne skulle tilbyde dem nogle muligheder i deres sagsbehandling af borgerne, som de ellers ikke ville have.

Det var også på denne baggrund, at CFM indgik et samarbejde med DSRF. Det var deres klare forventning, at de kunne yde borgerne en bedre hjælp via samarbejdet – en forventning, som de tilkendegiver, er blevet indfriet til fulde. Dette tilkendegives også af flere samarbejdspartnere (se afsnit om opsøgende retshjælp). Alle samarbejdspartnere siger således, at samarbejdet har fungeret tilfredsstillende. DJR bliver beskrevet som en god og grundig service, hvor særligt den hurtige respons fra medarbejderne bliver fremhævet. Det er ifølge de interviewede vigtigt, at DJR tog på opsøgende besøg, da borgerne sjældent ville kunne opsøge rådgivningsmuligheden i byen, og det er derfor af afgørende betydning for, at de får hjælp, at rådgivningsteamet er villige til at komme til dem. Aspekter, der har fungeret særlig godt i samarbejdet med de forskellige offentlige instanser, fremhæves der fra forskellige sider, at:

- **Forarbejdet i den første projektperiode var særdeles grundigt, hvilket gjorde det nemt at lave aftaler om samarbejdets form**
- **De involverede kontaktpersoner fra DJR har været kompetente, imødekommende, aktivt opsøgende, venlige og hjælpsomme**
- **Samarbejdet er fleksibelt og den konkrete vejledning, der bliver givet fra medarbejderne er god.**
- **Rådgiverne retter selv henvendelse, hvis bostøtte eller borger har glemt at følge op på sagen, hvilket naturligvis er fremmende for sagsbehandlingen**
- **Det er en fordel, at borger og bostøtte får en skriftlig handleplan, da det gør sagen mere overskuelig**
- **Rådgiverne er gode til løbende at opdatere om, hvad der sker i sagen og sikre at disse følges helt til dørs.**

Denne tilfredshed kommer også til udtryk i spørgsmålet om, hvad der kan forbedres i samarbejdet. Fire af de ti respondenter har ingen forslag og tre andre ønsker, at samarbejdet udvides – for at forbedre DJR skulle der være flere ansatte, så der kunne ydes endnu mere hjælp.

DJR kunne med fordel også udvide deres arbejdsområde til at deltage i fællesoplæg til de unge, der er indskrevet i Ungeindsatsen omkring eksempelvis budgetplanlægning, skat, gæld, inkassoregler mv.. Der kunne laves foldere og andet informationsmateriale om samarbejdet, så alle ansatte var klar over hvilke muligheder DJR tilbød i forbindelse med deres eget arbejde. En enkelt respondent fremhæver de kommunikationsvanskeligheder, der kan opstå mellem klienten og rådgiver. Klienterne kan have svært ved at forstå de ”fine og komplicerede” forklaringer vedrørende økonomi samt kan synes, det er pinligt at spørge ind til (og derved afsløre, at de ikke har forstået) budskabet, og rådgiverne skal derfor være mere opmærksomme på, at de snakker et sprog, alle forstår.

Samarbejdspartnerne oplever typisk, at de bruger DJR til økonomiske spørgsmål og gældsrelaterede problemer – kun ind i mellem kommer andre retslige problemstillinger, såsom boligsager, opholdstilladelse, kriminalitet, arv og klagesager, ind i billedet. Det er netop disse ting, som det offentlige ikke selv kan tilbyde hjælp indenfor. To respondenter fremhæver også den tid og de ressourcer DJR kan lægge i en sag; som en respondent udtrykker det ”... tid og interesse i at hjælpe, støtte og guide den udsatte; en ikke partisk vejledning – som det offentlige nok indimellem kan have”.

Alle respondenter har også fået positive tilbagemeldinger fra de personer, som de har henvist til DJR. De føler sig hjulpet, taknemmelige og tilfredse – klienterne føler sig godt behandlet, selvom rådgivningen kan være voldsom, da det er store problemer i deres liv, der nu bliver taget fat om. En respondent fremhæver, at økonomiske problematikker er en medvirkende faktor til, at en social deroute kan få lov at eskalere – det kan hun også mærke på sine borgere, der ofte er overraskede over, hvor stor ro et økonomisk overblik kan give. En anden respondent fremhæver, at klienterne føler sig mere trygge ved DJR medarbejdere, da de ikke er en del af kommunen. Denne faktor gør en forskel for nogle af klienterne.

Svarerne viser altså, at respondenterne har haft god nytte af DJR, og der bliver udtrykt en generel tilfredshed med det arbejde, der udføres. En respondent fortæller, at det offentlige system ikke tilbyder retshjælp medmindre, der er tale om socialretlige spørgsmål, hvorfor der ikke gives juridisk hjælp til f.eks. forbrugerspørgsmål eller boligretlige spørgsmål. Der er derfor brug for det arbejde DJR udfører, hvis klienterne skal have styr på alle deres problemstillinger – og ikke kun de socialretlige problemstillinger.

Forankring af projektet

Det har igennem hele DJRs levetid været tydeligt, at der er brug for det arbejde, DJR udførte hvilket de foregående fire år hvor DSRF havde arbejdet med målgruppen allerede understøttede. Det er derfor vigtigt for DSRF at sikre, at DJRs aktiviteter kan fortsætte efter at midlerne udløb 30. juni 2015 og vi er derfor hele tiden i gang med at undersøge om, der er egnede private puljer eller der offentliggøres en ny offentlig pulje, som kan søges.

Der har siden DJRs midler udløb været arbejdet på tre alternative løsningsmodeller; anskaffelsen af nye midler via private såvel som offentlige fonde, indgåelse af partnerskaber samt udbydelse af undervisning af målgruppen såvel som de ansatte som arbejder med målgruppen. DJRs arbejde har tidligere været støttet via egne- samt puljemidler, men vil nu lægge op til dialog med nuværende samarbejdspartnere om et fremtidigt partnerskab mod betaling samt tage kontakt til nye mulige samarbejdspartnere. Der er i dag flere offentlige samt private brugerorienterede tilbud, som referer til at der tilbydes fx juridisk rådgivning eller gældsrådgivning, men det dækker blot over, at der henvises til et rådgivningstilbud, eksempelvis DSRFs juridiske- og gældsrådgivning, som i sidste ende ikke får ekstra midler til at håndtere de typisk mange ekstra henvendelser der kommer som led i en visitationsaftale. De tilknyttede medarbejdere fra DJR tager i første omgang kontakt til udvalgte offentlige instanser i København, Odense og Aalborg med det mål for øje at formidle projektet og undersøge mulighederne for partnerskaber, så efterspørgslen på juridisk rådgivning og gældsrådgivning til målgruppen kan imødekommes.

Fondansøgninger

En af de mulige løsninger er som nævnt at anskaffe midler til DJRs fortsættelse via private såvel som offentlige fonde. DSRF søger derfor, og har indtil rapportens udgivelse søgt, alle fonde hvor målgruppen og rådgivningen passer ind. Der er blevet søgt landsdækkende såvel som lokale fonde i de forskellige regioner i Danmark, da målet for DJR endvidere er at man med tiden kan rykke samarbejdet til andre af landets kommuner, som har en overflod af udsatte borgere og ikke har nogle juridiske- og gældsrådgivningsorganisationer som yder opsøgende hjælp af denne type.

Partnerskabsaftaler

DJR arbejdede ikke kun med diverse boformer og væresteder, men også andre alsidige projekter, hvoraf nogle af dem var mulige nye samarbejdspartnere. PRO Aarhus-Exit prostitution var et af disse. Dette var inspireret af et lignende projekt i Aalborg Kommune, som vi i forvejen arbejder med; "Et liv med eller uden prostitution". Samarbejdet er indgået sammen med DSRFs Gældsrådgivning, og projektet yder gældsrådgivning til tidligere og nuværende prostituerede.

Derudover samarbejder vi med Psykiatriforeningens Fællesråd i Region Hovedstaden, hvor rådgivningstilbuddet nu indgår i Udskrivningsguiden, som er en guide til borgere, der er blevet udskrevet fra en psykiatrisk afdeling, hvilket allerede nu har givet mange klienthenvendelser indenfor denne målgruppe, særligt i København. Det er håbet, at mange flere samarbejdsaftaler vil kunne stables på benene, og dermed sikre at DRJ's målgruppe får hjælp til at håndtere deres problematikker i fremtiden.

En yderligere gennemgående udfordring i projektet er at få midler og ressourcer til at række tilstrækkeligt langt. Som tidligere nævnt har vi igennem projektet – specielt i de to første år – måtte sige nej tak til rigtig mange interesserede samarbejdspartnere, da der ikke har været ressourcer nok til at gennemføre aktiviteterne.

Undervisningsprodukter målrettet medarbejdere der arbejder med målgruppen

DJR iværksatte enkelte undervisningsmoduler for de myndighedsansatte efter deres ønsker. Det skete med den hensigt at klæde de myndighedsansatte bedre på i forhold til de juridiske problemstillinger, de ofte mødte hos borgerne. Denne undervisning kan desuden også være med til at sikre, at medarbejderne rent faktisk kender til samarbejdet med DSRF, herunder at kunne identificere mulige juridiske og gældsmæssige problemer hos klienten, således de kan visitere videre til DSRF. Der er en stor mangel på kendskab til rådgivningstilbud blandt offentlige ansatte, på boformer mv. – og før de socialt udsatte kan få hjælp, skal de personer, de kommer i kontakt med, naturligvis være vidende om tilbuddene.

Vi har bistået med sparring til bostøtterne og socialrådgiverne og givet dem en form for "hjælp til selvhjælp". Eksempelvis har det været muligt at kontakte DJR, hvis de ikke vidste, hvordan de skal håndtere en problematik. Herefter har vi kunne vejlede dem, så de selv kunne arbejde videre med sagen. Dette sikrer, at de kan yde umiddelbart hjælp og være i stand til at vurdere, hvornår en henvisning til DJR er nødvendig. Emnerne var bl.a. lejeret, særligt i forhold til udsættelse fra lejemål og afværgelsesmuligheder samt almindelig gældsbehandling.

Konklusion

Denne rapport om DJR har belyst projektet fra flere vinkler. Alle involverede parter klienter, rådgivere samt samarbejdspartnere har delt deres erfaringer med DJR i rapporten, hvilket gør, at vi har været i stand til at afdække projektets indsats grundigt. Det har igennem projektet været klart at særligt denne målgruppe har haft et stort behov for en helhedsorienteret indsats, hvorfor formålet fra starten har været at hjælpe disse borgere.

DJR har gjort en vigtig indsats for målgruppen af socialt udsatte i Aarhus området og i det sidste år også på nationalt plan. På trods af udfordringerne i DJR grundet blandt andet fordelingen af midlerne over de fire år, så er tilbagemeldingerne fra klienter såvel som samarbejdspartnere positive og DJR har suppleret den sociale indsats, som CFM ellers udfører over for de socialt udsatte borgere. Der er dermed i løbet af de seneste fire år blevet iværksat en helhedsorienteret indsats omkring den enkelte borger, hvilket har, kunne give dem afklaring på en lang række af deres de juridiske og økonomiske problemer afhjulpet af DJR, samt de sociale problematikker som er blevet taget hånd om gennem CFM. Indsatserne supplerer derved hinanden og kan medvirke til at løfte den enkelte borger ud af den kaotiske situation, som vedkommende står i og hjælpe borgeren videre i livet.

Socialt udsatte borgere er en meget vigtig gruppe at få hjulpet også i fremtiden da det både har store konsekvenser for den enkelte borger samt for samfundet for helhed. Det er et fælles ansvar at få mindsket antallet af socialt udsatte og få dem tilbage i samfundet igen samt forhindre at folk bliver socialt udsatte. DJR er et skridt i den rigtige retning for at hjælpe netop denne gruppe.

Antallet af borgere som er blevet rådgivet, har som bevist været stødt stigende siden DJR startede og mange af dem vil komme igen, da de måske har brug for mere hjælp eller opfølgning på tidligere rådgivning. Hvorfor DSRF anbefaler, at man der afsættes midler til at DJR fortsat kan yde den opsøgende rådgivning. Samtidig bør man undersøge om, hvorvidt det tilbud som DJR udgør samtidig bør videreføres i andre kommuner. Det er vigtigt, at man afsætter midler til at oplære rådgiverne, så det sikres at disse besidder de rette kompetencer og er rustet til den rådgivningsopgave, som de skal udføre. En generel anbefaling er at sikre, at alle involverede parter besidder den nødvendige viden og de rette kompetencer, så projektet kan udføres på bedst mulig vis.

Det må derfor konkluderes at et samarbejde mellem en offentlig myndighed og en NGO, som i dette tilfælde har været en frivillig gælds- og retshjælpsorganisation med fordel kan implementeres i landets øvrige kommuner, da det på denne måde sikres at borgerne får hjælp til alle deres problemstillinger. Vi håber, at andre projekter rettet mod socialt udsatte vil kunne drage nytte af vores erfaringer og anbefalinger. Det er uden tvivl vigtigt fortsat at hjælpe denne sårbare gruppe i samfundet, hvorfor alle indsatser, der er rettet mod denne er af stor betydning. DJR har været med til at gøre en stor indsats for socialt udsatte borgere i Aarhus Kommune og nedlukningen af et sådant tilbud vil efterlade et "hul" i hjælpen til målgruppen, da der ikke findes særlig mange andre af dens slags.